

# डिजिटल प्लॅटफॉर्म्सचा वापर वाढला

## ईएमएलच्या ग्राहकांसाठी 'व्हर्च्युअल' सेवा

नवराष्ट्र न्यूज नेटवर्क

**मुंबई :** कोविड-१९ साथीने जगाला अधिक घट्ट जोडले आहे आणि ग्राहकांच्या सर्व वर्गांमध्ये डिजिटल प्लॅटफॉर्म्सचा वापर खूपच वाढला आहे. अधिकाधिक ग्राहक तंत्रज्ञानाशी



जुळवून घेऊ लागले असताना, युटिलिटीजसाठी संधीही अनंत आहेत. शंकांचे निरसन व्हर्च्युअल पद्धतीने करून घेण्यातील सोय आणि यूजर फ्रेंडली इंटरफेसेसची जोड मिळालेले वन-क्लिक पेमेंट्स यामुळे प्रत्यक्ष भेट देणे किंवा पैसे भरण्याच्या अन्य मार्गांना अत्यंत आकर्षक पर्याय उपलब्ध झाला आहे.

## ५ विभागांमध्ये ९० स्वयंसहाय्यता किऑस्क मशिन्स

ईएमएल ग्राहक आता सेल्फ मीटर रीडिंग, ईमेल व एसएमएसद्वारे बिले प्राप्त करणे, ईएमएलच्या वेबसाइटवर किवा ॲपवर बिले बघणे यासारख्या अनेकविध सेवा डिजिटल पर्यायांचा वापर करून उपलब्ध करून घेऊ लागले आहेत. ग्राहक त्यांची बिले ऑनलाइन मार्गांनी चुकती करू शकतात, नवीन जोडणीसाठी अर्ज करू शकतात, बिलावरील नावे बदलून घेण्यासारख्या प्रक्रिया ऑनलाइन करता येईल तसेच अशा अनेक सेवांसाठी डिजिटल प्लॅटफॉर्म्सचा वापर करता येईल. ग्राहकांना डिजिटल प्लॅटफॉर्म्स वापरण्यासाठी प्रोत्साहन देण्याच्या उद्देशाने ईएमएलने ग्राहकांना एका क्लिकद्वारे तसेच आपापल्या घरांत बसून आरामात व्हर्च्युअल पद्धतीने या सेवांचा लाभ घेता यावा हे निश्चित करण्यासाठी हे फीचर्स विकसित करण्यात आले आहेत.

कोविड-१९ साथीमुळे प्रत्यक्ष (फिजिकल) ग्राहकसेवा केंद्रे बंद असल्याने, अधिकाधिक ग्राहकांनी व्हर्च्युअल केंद्रांकडे जाऊन आमच्या सेवा उपलब्ध करून घेतल्या, अदाणी इलेक्ट्रिसिटीच्या सेवांचा लाभ घेतला. ईएमएलने आपल्या सर्व विभागांमध्ये आभासी (व्हर्च्युअल) संपर्क केंद्रे स्थापन केली, जेणेकरून ग्राहकांना ईएमएलशी संपर्क करून अखंडितपणे त्यांच्या शंकांचे निरसन करू घेता येईल.

ईएमएलने मोबाइल किऑस्क ही व्यवस्था सुरू केली. यामध्ये ग्राहकांच्या बिल भरण्याच्या अंतिम तारखांनुसार विशिष्ट विभागांमध्ये हे मोबाइल किऑस्क सुरू करण्यात आले, जेणेकरून ग्राहकांना बिले भरण्यासाठी आमच्या कोणत्याही कंड्युमर केअर सेंटरमध्ये जायला लागू नये. ईएमएलच्या सर्व ५ विभागांमध्ये स्वयंसहाय्यता किऑस्क मशिन्स बसवण्यात आल्या आहेत.

