

# लॉकडाऊन काळात एईएमएलचे ग्राहक बनले टेक-सॅव्ही

प्रतिनिधी/मुंबई

लॉकडाऊनच्या काळामध्ये अदानी इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लिमिटेड (एईएमएल)च्या ग्राहकांना कन्झ्युमर केअर सेंटर्समध्ये जाणे शक्य नसल्याने चौकशी आणि तक्रारनिवारणासाठी हे ग्राहक डिजिटल पद्धतीकडे वळल्याचे दिसून आले. एईएमएलच्या सुमारे ५.५ लाख ग्राहकांनी एईएमएलच्या चॅटबॉट, वेबसाइट, ट्विटर व इतर सोशल मीडिया हँडल्ससारख्या विविध डिजिटल प्लॅटफॉर्म्सचा वापर केला.

सोशल डिस्टन्सिंगच्या नियमांमुळे तंत्रज्ञानाच्या वापरामध्ये झालेल्या परिवर्तनामुळे विविध डिजिटल चॅनेल्समार्गे एईएमएलपर्यंत पोहोचण्यासाठी ग्राहक प्रोत्साहित झाल्याचे दिसले. या ५.५ लाख ग्राहकांपैकी एकूण ३.७ लाख ग्राहकांनी यावर्षी एईएमएल वेबसाइटद्वारे संपर्क साधला. गेल्या वर्षी अशा ग्राहकांची संख्या अवघी ८० हजार इतकी होती. १.५ लाख ग्राहकांनी कंपनीच्या चॅटबॉट इलेक्ट्रा सेवेचा वापर केला. गेल्या वर्षीच्या तुलनेत हा आकडा १० पट मोठा आहे.