

# एईएमएलचे ग्राहक बनले टेक्नो सॅव्ही

। मुंबई : लॉकडाऊनच्या काळामध्ये अदानी इलेक्ट्रिसिटी मुंबई लिमिटेडच्या ग्राहकांना प्रत्यक्ष कन्झुमर केअर सेंटर्समध्ये जाणे शक्य नसल्याने चौकशी आणि तक्रारी निवारणासाठी ग्राहकांनी डिजिटल पद्धतीचा वापर अधिक केल्याचे दिसून आले आहे. जवळपास साडेपाच लाख वीजग्राहकांनी डिजिटल माध्यमाचा वापर करून आपण टेक्नो सॅव्ही असल्याचे दर्शवले आहे.

अदानी इलेक्ट्रिसिटीच्या चॅटबॉट, वेबसाइट, ट्विटर व इतर सोशल मीडियाच्या माध्यमातून विविध डिजिटल व्यासपीठाचा वापर करून कंपनीशी संपर्क साधला आहे. सोशल डिस्टन्सिंग नियमांमुळे तंत्रज्ञानाच्या वापरामध्ये झालेल्या परिवर्तनामुळे विविध

डिजिटल चॅनल्सचा अवलंब ग्राहकांनी केला आहे. साडेपाच लाख ग्राहकांपैकी ३.७ लाख ग्राहकांनी वेबसाइटच्या माध्यमातून संपर्क साधला आहे.

मागील वर्षी वेबसाइटमधून संपर्क साधणाऱ्या ग्राहकांची संख्या केवळ ८० हजार होती, तर उर्वरित १.५ लाख ग्राहकांनी कंपनीच्या चॅटबॉटइलेक्ट्रा सुविधेचा वापर केला असून, मागील वर्षी केवळ ९२१५ ग्राहकांनी या सुविधेचा वापर केला होता, तर ट्विटरच्या माध्यमातून २८ हजार १९६ ग्राहकांनी तर १९३३ जणांनी फेसबुकचा वापर केला आहे. २०१८ मध्ये तर केवळ १८ ग्राहकांनी फेसबुकचा वापर केला होता, तर १.१ लाख ग्राहकांनी

कंपनीच्या व्हाट्सअॅप सेवेचा वापर सुरू केला आहे.

डिजिटल सेवेच्या वापरामध्ये ४०० टक्के वाढ झाली असून, २०१९ मध्ये केवळ १ लाख ग्राहकांनी डिजिटल व्यासपीठाचा वापर केला होता. लॉकडाऊनच्या काळात ग्राहकांची सुविधा लक्षात घेता अदानी इलेक्ट्रिसिटीने डिजिटल पेमेंट प्रणालीच्या वापराबाबत अधिक भर दिल्याचे प्रवक्त्यांकडून सांगण्यात आले आहे. तसेच आता डिजिटल पेमेंटसबरोबर नवीन जोडणी, नावातील बदल, स्वतःचे मीटर रिडिंग, बिल पाहणे व भरणे, पावसाळ्यातील समस्यांचे निराकरण, तक्रारी अशांसाठी नव्या मोबाइल ॲप्लिकेशन दाखल केले आहे.