

# अदानी इलेक्ट्रॉनिक्स वीज वितरण क्षेत्रातील पाहिले व्हिडीओ कॉण्टॅक्ट सेंटर

■ मुंबई : कोरोनामुळे लागू करण्यात आलेल्या लॉकडाऊनच्या काळात अदानी इलेक्ट्रॉनिक्स समूहाने ग्राहकांसाठी डिजिटल प्लॅटफॉर्मला प्राधान्य दिल्याचे दिसून आले. येणाऱ्या काळात वीज वितरण क्षेत्रातील पहिले व्हिडीओ कॉण्टॅक्ट सेंटर उभारण्यात येणार असल्याचे जाहीर करण्यात आले आहे.

ग्राहकांच्या शंकाचे निरसन व्हायला पद्धतीने करून घेण्यातील सोय आणि यूपीआय फ्रेंडली इंटरफेससची जोड मिळालेले वन क्लिक पेमेंट्स यामुळे प्रत्यक्ष भेट देणे किंवा पैसे भरण्याचे अन्य पर्याय उपलब्ध करण्यात आले आहेत. भविष्यात एईएमएलतर्फे मुंबईतील ग्राहकांसाठी पहिले व्हिडीओ कॉण्टॅक्ट सेंटर सुरू करण्यात येणार आहे. यामुळे एईएमएलच्या सर्व सेवा व्हायला पद्धतीने एजंटशी संपर्क साधून उपलब्ध करून घेता येणार आहे. या उपक्रमातून ग्राहक सेवा कर्मचाऱ्यांची अपॉईंटमेंट निश्चित करू शकणार आहे. मोबाईल ॲप, चॅटबोट या माध्यमातून कॉल करू शकणार आहे. त्यामुळे ग्राहकांना एईएमएलच्या विभागीय कार्यालयांमध्ये प्रत्यक्ष जावे लागणार नाही.

एईएमएल ग्राहकांना आता सेल्फ मीटर रिडींग, ई-मेल व एसएमएसद्वारे बिले प्राप्त करणे,

एईएमएलच्या वेबसाईटवर किंवा ॲपवर बिले बघणे यांसारख्या अनेक सेवा डिजिटल पर्यायांचा वापर करत उपलब्ध करून घेऊ लागले आहे. ग्राहक त्यांची बिले ऑनलाईन मार्गांनी चुकती करू शकतात. नवीन जोडणीसाठी अर्ज करू शकतात, बिलावरील नावे बदलून घेण्यासारख्या प्रक्रिया ऑनलाईन करू शकतात. तसेच अशा अनेक सेवांसाठी डिजिटल प्लॅटफॉर्मचा वापर करू शकतात.

ग्राहकांसाठी एईएमएलने आपल्या वेबसाईट तसेच ॲपवर डिजिटल फिचर्सचा ताफा आणला आहे. ग्राहकांना एका क्लिकद्वारे तसेच घरातून व्हायला पद्धतीने या सेवांचा लाभ घेता यावा, यासाठी नवे फिचर्स विकसित करण्यात आले आहे. कोरोनामुळे ग्राहकसेवा केंद्रे बंद असल्याने अधिकाधिक ग्राहकांनी व्हायला पद्धतीने केंद्राकडे जाऊन आमच्या सेवा उपलब्ध करून घेतल्या. अदानी इलेक्ट्रॉनिक्सच्या सेवांचा लाभ घेतला. आपल्या सर्व विभागांमध्ये व्हायला पद्धतीने संपर्क केंद्रे स्थापन केली. ग्राहकांना एईएमएलशी संपर्क करून त्यांच्या शंकाचे निरसन करू घेता

## डिजिटल प्लॅटफॉर्मला प्राधान्य

येईल. एईएमएलने मोबाईल किऑस्क ही व्यवस्था सुरू केली असून, जवळपास ५ विभागांमध्ये ९० स्वयंसहाय्यता किऑस्क मशिन्स बसवण्यात आल्या आहेत. ग्राहकांना त्यांच्या सोयीने रोख/धनादेशाद्वारे किंवा डेबिट/क्रेडिट कार्डाद्वारे बिले भरता यावीत, ग्राहक सेल्फ किऑक्स माध्यमातून तक्रार नोंदवू शकतात. बिलाची डुप्लिकेट प्रत घेऊ शकतात, सुरक्षा अनामत रक्कम किंवा अन्य शुल्कही भरू शकतात. एईएमएलने घेतलेल्या या पुढाकाराला सर्व क्षेत्रातील ग्राहक उत्तम प्रतिसाद देत आहेत.

एईएमएलने ग्राहकांना एसएमएस/व्हॉट्सअप किंवा एईएमएल वेबसाईटवरील चॅटबोट एलेक्ट्रा यांसारख्या विविध माध्यमांतून आपली मीटर वाचने सादर करण्याची क्षमता दिली. ग्राहकांची बिले ऑनलाईन बघू शकत होते व हिशेबाची पद्धत समजून घेऊ शकत होते.

ग्राहकांनी एईएमएलचे मोबाईल ॲप्लिकेशन डाऊनलोड करून त्याद्वारे आपली बिले भरली. त्यामुळे बिल भरण्याची प्रक्रिया सुरळीत झाली आहे. ग्राहकांना फोन पे, गुगल पे, पेटीएम, भीम

ॲप, ॲग्रीगेटर्स तसेच अन्य डिजिटल मार्गांच्या माध्यमातून बिले भरण्याचा पर्यायही आहे. ते या प्लॅटफॉर्मवरील अनेकविध प्रमोशन योजनांचा लाभ वेळोवेळी घेऊ शकणार आहे. ग्राहक डेबिट/क्रेडिट कार्ड, नेटबँकिंग, यूपीआय, ऑनलाईन व्हीडीएस, आरटीजीएस/एनईएफटी या माध्यमांतून बिले भरू शकणार आहे.

एईएमएलने कस्टमर मोबाईल ॲप नवीन स्वरूपात लाँच केले आहे. हे ॲप बिल भरण्यापासून ते नाव बदलण्यासाठी अर्ज करण्यासाठी अनेकविध सुविधा देणार आहे. ग्राहक या ॲपद्वारे आपले पेमेंट तसेच वीज वापराबाबतची हिस्ट्री तपासू शकतात. एईएमएलने ग्राहकांना व्हॉट्सअपद्वारे आपल्याशी व्यवसायाच्या उद्देशाने संपर्क साधण्याची ऑफर देते. ग्राहक त्यांची बिले व्हॉट्सअपवर प्राप्त करण्याचा पर्याय स्वीकारू शकतात आणि दर महिन्याला आपली बिले तपासून बघू शकतात. तसेच अदानीच्या ॲलेक्सा व गुगल असिस्टंटच्या व्हॉइस बोट प्लॅटफॉर्मवर बहुभाषिक व्यवहार करता येणार असून, स्मार्ट मीटरिंग सोल्युशन देण्यात येणार आहे.