

एईएमएल अधिक चांगल्या ग्राहक अनुभवासाठी करत आहे डिजिटल प्लॅटफॉर्मच्या शक्तीचे संवर्धन

■ मुंबई

कोविड-१९ साध्यांनी जगाला अधिक धडू जोडले आहे आणि ग्राहकांच्या सर्व वर्गांमध्ये डिजिटल प्लॅटफॉर्मचा वापर खुपच वाढत आ आहे. अधिकारिका ग्राहक तंत्रज्ञानाशी जुळवून घेऊ लागले असताना, युटिलिटीजसाठी संपत्ती अनंत आहेत. शंकांचे निरासन जख्खुअल पडताताने करून घेण्यातील सोपे आणि चार डेव्हलपर्स इंटरफेसची जोड विद्यमाने बन-विलक पॅनेलस यामुळे प्रत्यक्ष बेट देणे किंवा पैसे भरण्याच्या अन्य मार्गांना आवृत आकर्षक पर्याय उपलब्ध झाला आहे.

एईएमएल ग्राहक आता सेल्फ सॉलर रीडिंग, ईमेल व एमएमएसद्वारे विले झाल करणे, एईएमएलच्या वेबसाइटवर किंवा अॅपवर विले बघणे योसंशय्य अनेकविध सेवा डिजिटल पर्यायांचा वापर करून उपलब्ध करून घेऊ लागले आहेत. ग्राहक त्यांची विले अनिवाहन मार्गांनी सुकती करू शकतात, नवीन कॉडिंगसाठी अर्ज करू शकतात, विलावरील नावे बदलून घेण्यासारख्या प्रक्रिया अनिवाहन करू शकतात तसेच अशा अनेक सेवांसाठी डिजिटल प्लॅटफॉर्मचा वापर करू शकतात.

ग्राहकांना डिजिटल प्लॅटफॉर्म वापरण्यासाठी प्रोत्साहन देण्याच्या उद्देशाने एईएमएलने आपल्या वेबसाइट तसेच अॅ

पवर डिजिटल पर्यायांचा ताका आणला आहे. ग्राहकांना एका क्लिकद्वारे तसेच आपापल्या घरात बसून आरामात जख्खुअल पडताताने वा सेवांचा लघू घेता यात हे निहित कारणसाठी हे पोषयं विकसित करण्यात आले आहेत.

➤ कोविड-१९ साध्यामुळे प्रत्यक्ष (फिजिकल) ग्राहकांच्या केडे बंद असल्याने, अधिकारिका ग्राहकांनी जख्खुअल केडाकेडे जाऊन आपल्या सेवा उपलब्ध करून घेतल्या, अदागणी इलेक्ट्रिसिटीच्या सेवांचा लाभ घेतले.

➤ एईएमएलने आपल्या सर्व विभागांमध्ये आभासी (जख्खुअल) संपर्क केडे स्थापन केला, जेणेकरून ग्राहकांना एईएमएलशी संपर्क करून अखंडितपणे त्यांच्या शंकांचे निरासन करू शकू येईल.

➤ एईएमएलने मोबाइल किऑनक ही व्यवस्था सुरू केली. यामध्ये ग्राहकांच्या विले भरण्याच्या अंतिम तारखेनुसार विशिष्ट विभागांमध्ये हे मोबाइल किऑनक सुरू करण्यात आले. जेणेकरून ग्राहकांना विले भरण्यासाठी आपल्या कोणत्याही केंद्रावर केअर सेंटरमध्ये जायला लागू नये.

➤ एईएमएलच्या सर्व ५ विभागांमध्ये १० स्वयंसेवायुक्त किऑनक मॉडलस बसवण्यात आल्या आहेत, जेणेकरून ग्राहकांना त्यांच्या सोयीने ट्रेड/घनदेखाद्वारे किंवा डेबिट/क्रेडिट

कार्डद्वारे विले भरता येतील. ग्राहक सुरु होय किऑनकच्या माध्यमातून तज्ज्ञांना नोंदू शकतात, विलाची सुलिकेट प्रत घेऊ शकतात, मुळात अजयत सक्रम किंवा अन्य सुलिकेी भरू शकतात. एईएमएलने पॅनेलच्या वा पुढाकाराला सर्व क्षेत्रातील ग्राहक जयम प्रतिपाद देत आहेत व त्याची प्रशंसा करत आहेत.

➤ एईएमएलने आपल्या ग्राहकांना एमएमएस/व्हॉट्सअॅप किंवा एईएमएल वेबसाइटवरील चॅटबोट एलेक्ट्टा यासारख्या विविध माध्यमांमून आपली वीटार याधने सादर करण्याची क्षमता दिली. त्याचबरोबर ग्राहक त्यांची विले अनिवाहन च्छु शकत होते व डिजिटली पडत समजून घेऊ शकत होते.

➤ ग्राहकांनी एईएमएलने मोबाइल ऑनलिकेशन इडानलतेड करून त्याद्वारे आपली विले भरली, त्यामुळे विले भरण्याची प्रक्रिया सुज्जेल झाली.

➤ ग्राहकांना कान पे, गुगल पे, पेटीएम, भीएम अॅपटी अॅप्रिगेटर्सच्या तसेच अन्य डिजिटल मार्गांच्या माध्यमांमून विले भरण्याचा पर्यायही आहे. ते वा प्लॅटफॉर्मवरील अनेकविध प्रमोशनल योजनेंचा लाभही वेळोवेळी घेऊ शकतात.

➤ अदागणी इलेक्ट्रिसिटी संघसाइटद्वारे सुज्जेल ग्राहकां डेबिट/क्रेडिट कार्ड, नेटबँकिंग, व्हीआय, अनिवाहन व्हॉइस, आरटीआयए/एनईएफटी आदी माध्यमांमून विले भरू शकतात.

➤ एईएमएलने अलीकडेच त्यांचे कन्ट्रबर मोबाइल अॅप प मधीन सक्कलत लीच केले. हे अॅप विले भरण्यामून ते नावबदलसाठी अर्ज करण्यावरील अनेकविध सुविधा देऊ करते तसेच ग्राहक वा अॅपद्वारे आपला पॅनेल तसेच वीजवापराच्या इतिहास तयारू शकतात.

➤ एईएमएल ग्राहकांना व्हॉट्सअॅपद्वारे आपल्याशी व्यवसायाच्या उद्देशाने संपर्क साधण्याची अधिकारी देते, याला ग्राहक त्यांची विले क्वॉसअॅपर झाल करण्याचा पर्याय लीडकरू शकतात आणि दर महिन्याला आपली विले तयारूती च्छु शकतात.

मुंबईतील आपल्या ग्राहकांना एकमुज्ज्विल ग्राहकसेवा पुरवण्यासाठी तसेच ग्राहकांच्या अनंदाची निश्चिती करण्यासाठी एलेक्ट्टा डिजिटल ट्रेडुन एईएमएल नजीकच्या भविष्यकाळात आपल्या ग्राहकांसाठी खालील सेवा पुरवण्याचे नियोजन करत आहे:

➤ एईएमएल आपल्या मुंबईतील ग्राहकांसाठी पॉलसेव्हिले व्हिडिओ कॅटि कॅट सेंटर सुरू करण्यास सज्ज आहे. वा पोषयामुळे ग्राहकांना एईएमएलच्या सर्व सेवा, आपल्या घरात बसून जख्खुअल पडताताने एजटशी संपर्क साधून, उपलब्ध करून घेता येतील. ग्राहक त्यांच्या सोयीने आमच्या व्हिडिओ कॅटि कॅट सेंटर एडिअक्वुडिअसोसल अर्ज

इंटेनेटस निहित करू शकतील. ग्राहक एईएमएलच्या मोबाइल अॅप, वेबसाइट तसेच चॅटबोट एलेक्ट्टाच्या माध्यमांमून विले सुरू करू शकतील. ग्राहकांना एईएमएलच्या विभागां वा कार्यालयांमध्ये प्रत्यक्ष जाणे लागणार नाही याची काळजी हे पोषय घेतले. हा वीजवितरण कंपनीद्वारे एकवतत जाणवत अशा प्रकारचा पॉलसेव्हिले उपक्रम आहे.

➤ एईएमएल आपल्या अॅलेक्सा व गुगल अडिमिन्टच्या व्हॉइस बॉट प्लॅटफॉर्मसह व्हुबोव्हिक व्यवहारासाठी सज्ज आहे. ग्राहकांना एईएमएलच्या सर्व सेवा एक ज्जनी आदेडरून (व्हॉइस कन्वर्ट) उपलब्ध करून घेणे शक्य होणार आहे. ही सेवा मुंबईतील ग्राहकांसाठी लघूकरच सुरू केली जाईल.

➤ एईएमएल मुंबईतील ग्राहकांसाठी लघूकरच स्मॉर्ट मीटरिंग मॉन्युरन देणार आहे. यामुळे ग्राहकांना आपल्या वीजवापरावर लक्ष ठेवणे शक्य होईल आणि त्यायोगे ते कालांतराने आपला विलेवरील खर्च कमी करू शकतील.

➤ एईएमएलने प्रत्यघने डिजिटल सेवेबदल म्हणाने, अदागणी इलेक्ट्रिसिटीचा 'सेवेच्य शक्तीचेर' टाग विव्हास आहे. कंपनीचे सर्व काम याच त्ज्जानर याला, आमच्या कार्ययुक्ताला व सेवांमध्ये नवोन्मेधकारी दुकिओन आणण्यासाठी आम्ही बांधील आहोत. त्यांचा उपयोग ग्राहकसेवेचा दर्जा सुधारण्यासाठी

होतो. आम्ही मुंबई शहरातील ३ दशलक्षहून अधिक ग्राहकांना सेवा देतां आणि ११.११ टक्के खात्रीशील आम्ही सध्च्य खात्रीशील सेवांपैकी एक आम्ही पुरवतो. सततपणे यालसेलचे प्रगतीच्या माध्यमांमून आम्ही विले भरण्यात किमान अडचणी यालत वा हेतुने ग्राहकांना असंख्य पॅनेल पर्याय देऊ केले आहेत.

एकंदर वीजकेंद्रच्या पॉलसेव्हिले संपर्करहित (कार्टिडकलेस) होण्याच्या दिशेने मार्गक्रमण करत आहेत. चॅटबोट एलेक्ट्टासारख्या अतिप्रगत तंत्रज्ञानामुळे शेष दर्जाचा ग्राहक अनुभव शक्य होतो. कंपनी स्मॉर्ट मीटरस बसवण्याच्या प्रक्रियेतील प्रगत टप्प्यावर पोहोचलेली आहे.

यात ग्राहक त्यांच्या वीजवापरावर लक्ष ठेवू शकतील आणि एकंदर वापर कमी करण्यासाठी कुली करू शकतील. ग्राहकांसाठी प्रगत पॅनेल किऑनक आणण्याच्या दिशेने आम्ही इलेक्ट्रिसिटी सक्रियपणे काम करत आहे. यामध्ये ग्राहक स्वतःच्या स्वतः किऑनक अॅपरेट करू शकतील आणि तज्ज्ञां मधील व व्हिडिओ कॉल सेंटरला संपर्क करण्यासारख्या सुविधा उपलब्ध करवून घेऊ शकतील. एवढीचडे मुंबई शहराला अखंडित वीजपुरवठा करत राहून, दुसरीकडे कंपनी ही तंत्रज्ञानात्मक निवयंतरे घडवून आणत आहे.