

ऑनलाईन सुविधायें

विद्युत उपभोक्ताओं की सुविधा के लिये प्रदेश की तीनों विद्युत वितरण कम्पनियों द्वारा अपने विद्युत उपभोक्ताओं को अनेक ऑनलाईन सुविधायें प्रदाय की जा रही हैं। तीनों विद्युत वितरण कम्पनियों द्वारा अपने ऑनलाईन पोर्टल एवं मोबाइल एप विकसित किये हैं, जिनका विवरण निम्नानुसार है:-

क्र.	कम्पनी का नाम	ऑनलाईन पोर्टल का एड्रेस	मोबाइल एप
1.	म.प्र.पू.क्षे.वि.वि.कं.लि., जबलपुर	www.mpeg.in	स्मार्ट बिजली मोबाइल एप
2.	म.प्र.म.क्षे.वि.वि.कं.लि., भोपाल	portal.mpcg.in sankaip.mpcg.in	(1) उपाय (Upay) एवं (2)आई सम्पर्क (I-sampark) एप
3.	म.प्र.प.क्षे.वि.वि.कं.लि., इंदौर	www.mpwg.in	उर्जस (Urjas) एप

उपरोक्त सभी ऑनलाईन पोर्टल एवं मोबाइल एप पर निम्नलिखित सुविधायें प्राप्त हैं:-

- (1) ऑनलाईन फ्यूज ऑफ कॉल (विद्युत प्रदाय अवरुद्ध होने की) शिकायत दर्ज किया जाना।
- (2) ऑनलाईन विद्युत बिल का भुगतान।
- (3) नवीन कनेक्शन हेतु आवेदन।
- (4) विद्युत चोरी की सूचना देना।
- (5) विद्युत लाइन की क्षति की सूचना देना / ट्रांसफार्मर फेल या खराब होने की सूचना देना।
- (6) रीडिंग फोटो के माध्यम से दर्ज कराना, इत्यादि।

उप इकाई 1.7

कॉल सेंटर का संचालन:-

मध्यप्रदेश के सभी उपभोक्ताओं के लिये संयुक्त रूप से कॉल सेंटर संचालित हैं, जिसमें दूरभाष क्रमांक 1912 का प्रयोग कर विद्युत सम्बन्धित समस्यायें दर्ज कराई जा सकती हैं।

कॉल सेंटर की आवश्यकता एवं संरचना:-

प्रदेश में विद्युत उपभोक्ताओं संख्या लगातार बढ़ रही है। संचार क्रांति के कारण मोबाइल तथा दूरसंचार का उपयोग करने वाले उपभोक्ताओं की संख्या में भी वृद्धि हुई है, ऐसी स्थिति में विद्युत वितरण कम्पनी की पूर्व व्यवस्था, जिसमें उपभोक्ताओं की समस्यायें फ्यूज ऑफ कॉल सेंटर पर उपलब्ध एकमात्र दूरभाष के माध्यम से नोट की जाती थी, को बदलने की आवश्यकता महसूस की गई, क्योंकि उपभोक्ताओं को आवश्यकता होने पर फ्यूज ऑफ कॉल सेंटर का नम्बर व्यस्त होने की समस्या का सामना करना पड़ता था।

कॉल सेंटर द्वारा इस समस्या का निराकरण किया गया है। इस व्यवस्था में एक नम्बर 1912 के द्वारा सम्पर्क किया जा सकता है। यह कॉल एक कॉल सेंटर में जाती है, जहाँ जगभग 50-100 तक लाइनों द्वारा कॉल इतने ही ऑपरेटर द्वारा अटेण्ड की जा सकती है। कॉल अटेण्ड करने वाले प्रत्येक ऑपरेटर के पास एक कम्प्यूटर होता है, जो कि कम्पनी के नेटवर्क से जुड़े होते हैं, उपभोक्ता के सर्विस कनेक्शन के माध्यम से उसके संयोजन सम्बन्धित सभी जानकारी ऑपरेटर द्वारा देखी जाती है। ऑपरेटर

उपभोक्ता की समस्या ऑनलाईन ही दर्ज करता है और यह कम्प्यूटर के द्वारा ही सम्बन्धित कर्मचारी/टीम के पास पहुँचती है। टीम को उक्त समस्या का निराकरण कर, निराकरण की जानकारी मोबाइल के माध्यम से कॉल सेंटर को नोट कराई जाती है, जिसे पुनः आपरेटर द्वारा कम्प्यूटर में दर्ज किया जाता है, आपरेटर द्वारा उपभोक्ताओं को फोन लगाकर उनका फीडबैक भी कम्प्यूटर में दर्ज किया जाता है।

उपभोक्ता द्वारा समस्या दर्ज कराने तथा उसके निराकरण की अवधि इत्यादि की मोनिटरिंग विभिन्न स्तर पर की जाती है और यह सुनिश्चित किया जाता है कि समस्या के निराकरण में कम अवधि लगे।

बारिश एवं तूफान के समय कॉल सेंटर में आपरेटरों की संख्या बढ़ा दी जाती है तथा उनके पास फाल्ट हुई लाइनों की स्थिति व उनके सुधार की अनुमानित अवधि भी उपलब्ध करा दी जाती है, ताकि वे फोन पर उपभोक्ताओं को संतोषजनक जानकारी दे सकें।