

Mộ Đức, ngày 20 tháng 3 năm 2023

BÁO CÁO THAM LUẬN
Thực hiện công tác CDS trong công tác KD&DVKH

Thực hiện công tác chuyển đổi số (CDS) của Công ty Điện lực Quảng Ngãi, Tổng Công ty Điện lực miền Trung, từ đầu năm 2021 đến nay Điện lực Mộ Đức thực hiện tốt công tác CDS trong Kinh doanh và dịch vụ khách hàng (KD&DVKH), VTCNTT tại ĐLMĐ cụ thể như sau:

I. Khối lượng quản lý tính đến 28/02/2023:

TT	Nội dung	ĐVT	Số lượng	Ghi chú
1	Tổng số TBA cc (trạm)	Trạm	199	(tổng 267 TBA)
2	Khối lượng đường dây 22-35kV (km)	Km	223,85	NĐ 202.49km , KH 21.365km
3	Khối lượng đường dây 0,4kV (km)	Km	364,14	
4	Khối lượng đường dây 0,2kV mượn tạm (km)	Km	45,2	
5	Số lượng công tơ bán điện cho khách hàng	C. tơ	41.088	
	<i>Trong đó:</i>			
5.1	Công tơ nội bộ	C. tơ	214	
5.2	Công tơ 1 pha ĐT 1 giá	C. tơ	39.942	
5.3	Công tơ 1 pha ĐT nhiều giá	C. tơ	27	
5.4	Công tơ 3 pha ĐT 1 giá	C. tơ	540	
5.5	Công tơ 3 pha ĐT nhiều giá	C. tơ	365	
6	Số lượng DCU	Bộ	193	
7	Số lượng Router	Bộ	1421	

II. Công tác triển khai và kết quả đạt được công tác CDS:

1. Nhận thức về chuyển đổi số:

Tổ chức các hội thảo, đào tạo về Chuyển đổi số và giới thiệu về công nghệ:

- Đào tạo E-Learning cho CBCNV EVNCPC trong năm 2021-2022 các bài giảng về các chủ đề khác nhau như: CDS trong EVN, Chuyển đổi nhận thức về CDS cho CBCNV, ATTT trong EVN, Quy trình kinh doanh điện năng, ...

- Tổ chức, tham dự các Hội thảo chuyên đề về CDS trong các lĩnh vực như: CDS trong công tác KD&DVKH của EVNCPC, Quản trị trải nghiệm Khách hàng

(KH) EVN, Kinh nghiệm vận hành nguồn điện, lưới điện và các giải pháp CDS áp dụng trong công tác QLKT, Hành trình CDS - Bài học và kinh nghiệm, CDS tại EVNCPC với FPT Digital, Thử nghiệm ứng dụng AI trong công nghệ xử lý và nhận diện hình ảnh, Chatbot CSKH ứng dụng AI giai đoạn 1, ...

- Tổ chức các chương trình đào tạo tập trung/trực tuyến về CDS trong nhiều lĩnh vực chuyên môn như: Hướng dẫn sử dụng chương trình quản lý quy hoạch EMAPS, quản lý tiếp nhận lưới điện, quản lý phương tiện, quản lý nhà đất; Đào tạo nhận thức và chuyên sâu về GIS, đào tạo tự động hóa các thiết bị phân đoạn trên lưới điện để thực hiện chức năng DAS; Đào tạo, hướng dẫn các phần mềm tiện ích phục vụ KD&DVKH, Quản lý các DA/HT ĐMTMN trên các chương trình quản lý CMIS, hướng dẫn Chuyển đổi hợp đồng mua bán điện phục vụ mục đích sinh hoạt sang hồ sơ điện tử, Triển khai hóa đơn điện tử ...; Đào tạo, hướng dẫn sử dụng ký số thẩm tra, thẩm định hồ sơ dự án ĐTXD ...

2. Chữ ký số: Bắt đầu triển khai chữ ký số từ năm 2017

2.1. Cấp chứng thư số nội bộ cho CBCNV có nhu cầu, tích hợp vào các phần mềm dùng chung:

- Hoàn thành việc cấp chứng thư số cho 100% CBCNV có nhu cầu.

- Hoàn thành tích hợp chữ ký số vào một số ứng dụng của EVNCPC như: CPC-eOffice, văn bản đi, đến, nội bộ, phiếu công tác điện tử, phiếu giao nhận vật tư, Quản lý công tác và trang cấp Văn phòng phẩm, ERP (Quản lý vật tư – tài chính), báo cáo kinh doanh, PMIS, CMIS, các biên bản tổ chuyên gia, tổ thẩm định, ...

2.2. Triển khai các ứng dụng CNTT phục vụ các lĩnh vực công tác khác:

- Giải pháp áp dụng số hóa công tác quản lý kho.

- Số hóa, đổi mới trong công tác giao và quản lý kế hoạch.

- Xây dựng thư viện các văn bản quy phạm pháp luật và các văn bản liên quan đến công tác quản lý, đầu tư xây dựng.

- Số hóa các quy trình công tác truyền thông.

- Giải pháp quản lý tự động, nâng cao hiệu quả và chất lượng công tác Thanh tra, Kiểm tra trong EVNCPC.

3. Kinh doanh và Dịch vụ khách hàng (KD & DVKH):

3.1. Tự động cung cấp thông tin sản lượng điện sử dụng cho khách hàng:

- Dữ liệu hóa đơn của khách hàng (sản lượng, tiền điện) được tự động thông tin đến KH qua các kênh SMS, zalo, email, app/Web CSKH.

- Ghi chữ số công tơ tự động, Dữ liệu công tơ từ các hệ thống đo xa: DSPM, RF-Spider được khai thác qua các kênh giao tiếp với khách hàng: Web/App CSKH, email, zalo, SMS; khách hàng có thể chủ động tra cứu sản lượng điện sử dụng điện.

- Chủ động cung cấp thông tin sản lượng điện bất thường cho KH bằng các công cụ:

+ Kiểm soát sản lượng bất thường của khách hàng.

+ Phân hệ giám sát sản lượng điện bất thường của EVN trên CMIS để phát hiện kịp thời các KH có sản lượng bất thường (Tăng hay giảm nhiều so với ngày trước) để đến kiểm tra hỗ trợ khách hàng, cũng như phát hiện kịp thời các trường hợp KH vi phạm sử dụng điện (ăn cắp dung điện không qua công tơ..)

3.2. Chủ động cung cấp đúng và kịp thời các thông tin cần thiết đến khách hàng theo đúng kênh giao tiếp khách hàng hay sử dụng.

- Chuẩn hóa từng loại mẫu tin nhắn thống nhất trong EVNCPC trên chương trình SMS Manager, chương trình Zalo OA, app CSKH.

- Hoàn thành xây dựng hệ thống quản lý thông báo tập trung.

3.3. Số hóa dữ liệu các nguồn điện mặt trời mái nhà (ĐMTMN) phục vụ công tác quản lý và tối ưu phương thức vận hành:

Hoàn thành xây dựng, bổ sung các tính năng trên chương trình quản lý ĐMTMN và triển khai chương trình đến các CTĐL, Điện lực và khách hàng để phục vụ công tác quản lý, điều hành và tra cứu thông tin.

3.4. Triển khai các ý tưởng mới trong công tác KD và DVKH:

- Mở rộng Chương trình tra cứu hồ sơ (xem hồ sơ scan) thêm phần hồ sơ của khách hàng được thực hiện theo phương thức điện tử.

- Tích hợp 04 ứng dụng hiện có thành 01 ứng dụng chạy trên hệ điều hành android: Cấp điện mới, Chấm nợ, Đóng cắt điện và Ghi chỉ số bằng máy tính bảng.

- Hoàn thành xây dựng chương trình cung cấp dịch vụ điện trên nền bản đồ số Google maps, hoàn thiện và tổ chức đào tạo trước khi triển khai.

3.5 Thực hiện tổ 12 chỉ tiêu dịch vụ Điện trực tuyến qua kênh của Công dịch vụ công quốc gia: Cấp điện hạ áp, Cấp điện trung áp, Tăng cường công suất, Di dời công tơ, Thay đổi mục đích sử dụng, Thanh lý ký lại hợp đồng MBĐ, Thay đổi thông tin khách hàng, Gia hạn hợp đồng, Chấm dứt hợp đồng, Thay đổi số hộ, Cấp điện trở lại theo yêu cầu KH, Thay đổi thông tin thanh toán.

4. Quản lý kỹ thuật: Số hóa công tác Quản lý vận hành (QLVH) và triển khai ứng dụng CBM/RCM

- Số hóa hồ sơ sổ sách, lý lịch thiết bị vào PMIS:

+ Cập nhật thuộc tính thiết bị trên PMIS của các đối tượng: TBA, MBA, MBA tự dùng, TU, TI, CSV, tụ bù, acquy, Máy cắt, Recloser, LBS, DCL, FCO, DTĐ, Tủ RMU, đường dây, vị trí, dây dẫn, cáp ngầm, cáp lực và chuẩn hóa danh mục thiết bị trên PMIS để dùng chung trong toàn EVN.

- Tích hợp thông số vận hành thiết bị (dòng, áp, công suất, cos phi...) từ hệ thống SCADA, đo xa vào PMIS:

+ Hoàn thành “Công cụ chia sẻ dữ liệu hệ thống SCADA/TTGS”, phần mềm tích hợp dữ liệu thông số vận hành vào PMIS và cấu hình các thông số, bảng biểu để liên kết dữ liệu thông số vận hành từ hệ thống SCADA/đo xa vào phần mềm PMIS.

- Số hóa kết quả kiểm tra định kỳ ngày đêm thiết bị lưới điện vào PMIS:

+ Hoàn thành xây dựng module “Thống kê thiệt hại sau thiên tai”, phục vụ công tác diễn tập phòng chống thiên tai trên phần mềm KTHT.

+ Hoàn thành xây dựng module KTHT lưới điện 110kV và đào tạo, áp dụng cho các CTĐL.

- Số hóa kết quả thí nghiệm (biên bản xuất xưởng, thí nghiệm đưa vào vận hành và các lần thí nghiệm định kỳ) vào PMIS:

- Số hóa lịch sử vận hành (sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế) vào PMIS:

+ Cập nhật thông tin, lịch sử vận hành thiết bị trên PMIS của các đối tượng: TBA, MBA, MBA tự dùng, TU, TI, CSV, tụ bù, acqy, Máy cắt, Recloser, LBS, DCL, FCO, DTĐ, Tủ RMU, đường dây, vị trí, dây dẫn, cáp ngầm, cáp lực và chuẩn hóa danh mục thiết bị trên PMIS để dùng chung trong toàn EVN.

- Số hóa bộ tiêu chí đánh giá tình trạng thiết bị vào PMIS:

+ Hoàn thành quy trình sửa chữa bảo dưỡng thiết bị TBA & ĐZ trung áp theo CBM.

+ Triển khai phân hệ CBM trên chương trình PMIS.

III. Lợi ích mang lại từ chuyển đổi số:

1. Nguồn nhân lực: Tăng năng suất lao động: Năm 2021 định mức lao động của Điện lực Mộ Đức là 69 người; năm 2022 còn 52 người.

2. Về kỹ thuật: Tự hóa quá trình đóng cắt, thao tác thiết bị trên lưới điện; giảm thời gian thao tác, phát hiện kịp thời các khuyết khuyết của lưới điện để kịp thời ngăn ngừa sự cố, nâng cao độ tin cậy cung cấp điện, giảm thời gian mất điện Khách hàng (KH).

3. Về công tác KD&DVKH:

- Không còn ghi chữ số công tơ điện như trước đây.
- Khách hàng có thể kiểm tra biết được từng giờ mức sử dụng điện là bao nhiêu kWh, để điều chỉnh mức sử dụng và sử dụng tiết kiệm và hiệu quả.

- Khách hàng (KH) đăng ký mua điện hay thay đổi thông tin.... không cần đến Điện lực tiết kiệm thời gian KH.

- KH không cần phải nộp tiền điện tại các quầy thu như trước đây, chỉ cần chuyển khoản, hoặc trích tự động (thanh toán tiền điện không dung tiền mặt - TTTĐKDTM)

- Cũng cố và không ngừng nâng cao sự hài lòng của KH.

3. Về công tác văn phòng:

3. Về công tác văn phòng:

Từ năm 2020 Công ty Điện lực Quảng Ngãi đã thực hiện tại các cuộc họp nội bộ không sử dụng giấy (báo cáo, kiến nghị, tham luận không dùng giấy).

Điện lực hàng năm lợi về văn phòng phẩm vài chục triệu đồng..

Chương trình CPC eOffice đã sử dụng từ năm 2014 đến nay cho nên việc chuyển công văn, văn bản nhanh chóng và chính xác...

IV. Một số bài học kinh nghiệm trong quá trình thực hiện chuyển đổi số trong ngành Điện lực:

1 Hạ tầng số:

- Nâng cao công tác quản lý hệ thống CNTT, đảm bảo ATTT trong quá trình CDS

- Xây dựng quy trình quản trị dữ liệu. Kho dữ liệu trung gian, quy trình quản lý.

2. Nguồn nhân lực:

Tăng cường công tác đào tạo nguồn nhân lực đủ trình độ chuyên môn, nắm bắt kịp thời và sử dụng thành thạo các công nghệ mới, thiết bị mới hiện đại.

3. Công Dân số: Muốn thực hiện thành công, công tác chuyển đổi số thì phải Công Dân số:

- Tăng cường công tác tuyên truyền đến từng người dân về nhận thức.
- Thực hiện tốt công tác phát triển kinh tế hộ gia đình để nâng cao đời sống kinh tế, văn hóa xã hội cho nhân dân.

Trên đây là các nội dung tham luận CDS tại đơn vị, Điện lực Mộ Đức kính báo cáo.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- P VH&TT huyện Mộ Đức;
- Lưu: Văn Thư ĐLMĐ.

GIÁM ĐỐC



Bùi Văn Thanh