

**CÔNG TY ĐIỆN LỰC ĐẮK LẮK
ĐIỆN LỰC NAM BMT**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 1138/ĐLNBMT-KD
V/v triển khai hướng dẫn cài đặt ứng dụng
chăm sóc khách hàng EVNCPC CSKH

Buôn Ma Thuột, ngày 05 tháng 06 năm 2024

SỞ KẾ HOẠCH & ĐẦU TƯ ĐẮK LẮK	
ĐẾN	Số: <u>10245</u>
	Ngày: <u>12/6/24</u>
Chuyển:	
Lưu hồ sơ số:	

Kính gửi: Sở Kế Hoạch Và Đầu Tư

Địa chỉ: 17 Lê Duẩn, Tp Buôn Ma Thuột, Tỉnh Đắk Lắk>

< Điện thoại: 0948747525 >

Điện lực Nam BMT_ Công ty Điện lực Đắk Lắk (Điện lực) trân trọng cảm ơn quý đơn vị đã hỗ trợ, giúp đỡ Điện Lực trong suốt thời gian qua trong việc phối hợp cung ứng điện, sử dụng điện an toàn, tiết kiệm và hiệu quả.

Nhằm từng bước nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng dùng điện ngày một tốt hơn, đem đến cho khách hàng những trải nghiệm mới mẻ, thiết thực trong việc sử dụng điện an toàn, tiết kiệm, hiệu quả trong những năm tiếp theo, Tổng Công ty Điện lực miền Trung đã xây dựng ứng dụng Chăm sóc khách hàng (App CSKH) để nhằm tạo kênh tương tác hiệu quả nhất đến với khách hàng sử dụng điện. Khi cài đặt App CSKH, khách hàng có đầy đủ những thông tin liên quan đến lịch sử sử dụng điện (như: số kwh đã tiêu thụ trong ngày, trong tháng, các tháng của năm trước, so sánh với tháng trước...); thông báo tiền điện; hóa đơn tiền điện; thông báo tạm ngừng cấp điện; các chương trình khuyến mại của các đối tác với ngành điện gửi đến quý khách hàng dùng điện; khách hàng gửi yêu cầu đến ngành điện (như: báo mất điện, sửa chữa điện; cấp điện mới, tất cả các kiến nghị khác...)

Với mục tiêu phổ biến sâu rộng những tiện ích mới mẻ, phù hợp với thời đại công nghiệp 4.0 của ngành điện đến tất cả các khách hàng sử dụng điện (người trực tiếp ký hợp đồng mua bán điện với Điện Lực cũng như những thành viên trong gia đình), Điện Lực kính mong quý đơn vị hỗ trợ phổ biến nội dung nêu trên đến tất cả CBCNV của quý đơn vị được biết và cài đặt App CSKH của ngành điện như hướng dẫn đính kèm và Clip hướng dẫn sử dụng App chăm sóc khách hàng EVNCPC CSKH:

<https://youtu.be/RvK-tfS54ZY>

Rất mong nhận được sự quan tâm giúp đỡ của Sở Kế Hoạch Và Đầu Tư.

Trân trọng cảm ơn và kính chào./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- ĐLPC (b/c);
- Lưu: VT, KD.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Lê Văn Ánh

Phụ lục

HƯỚNG DẪN CÀI ĐẶT SỬ DỤNG APP CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG (EVNCPC CSKH)

Bước 1: Tải ứng dụng

Đầu tiên, Quý khách hàng tải App EVNCPC CSKH về thiết bị di động thông minh. Hiện tại ứng dụng hỗ trợ trên cả hai nền tảng Android và iOS.



Bước 2: Đăng nhập

Khách hàng có 03 cách đăng nhập như sau:

- *Cách 1:* Đăng nhập bằng tài khoản đã đăng ký trên trang web <https://cskh.cpc.vn>

- *Cách 2:* Đăng nhập bằng số điện thoại đăng ký trên hợp đồng mua bán điện hoặc số điện thoại đăng ký nhận thông báo từ Điện lực, nếu số điện thoại đã được đăng ký tài khoản thì App sẽ hiển thị ô nhập mật khẩu, nếu số điện thoại chưa đăng ký tài khoản thì hệ thống sẽ gửi mã OTP về số điện thoại để người dùng thiết lập mật khẩu.

Cần lưu ý thêm, nếu người dùng đăng nhập App bằng số điện thoại thành viên Family Phone Group và số điện thoại này chỉ đăng ký thành viên cho một mã khách hàng thì có thể sử dụng mật khẩu của tài khoản web đã đăng ký cho mã khách hàng đó; nếu số điện thoại thành viên đăng ký cho nhiều mã khách hàng thì hệ thống sẽ gửi mã OTP về số điện thoại để người dùng tạo tài khoản App cho số điện thoại.

- **Cách 3:** Đăng nhập bằng cách quét mã QR. Nếu người dùng đang đăng nhập vào Website thì có thể dùng chức năng đăng nhập bằng mã QR trên App, quét mã QR để đăng nhập App.

DĂNG NHẬP ỨNG DỤNG EVNCPC CSKH
với 3 cách

1 QUA TÀI KHOẢN

Chọn "Đăng nhập bằng tài khoản"
Nhập tên đăng nhập, mật khẩu đã đăng ký trên website cskh.cpc.vn và đăng nhập.

Trường hợp chưa có tài khoản, có thể thực hiện các bước đăng ký tài khoản trên website cskh.cpc.vn hoặc sử dụng cách thứ 2.

2 QUA SỐ ĐIỆN THOẠI

- Nhập số điện thoại "hộp lẻ" để đăng nhập.
- Trường hợp đăng nhập lần đầu, hệ thống sẽ gửi OTP để xác thực và tạo mật khẩu lần đầu.
- Các lần sau, khách hàng tiếp tục nhập mật khẩu để đăng nhập.

Số điện thoại "hộp lẻ" là:

- Số điện thoại có trên hợp đồng.
- Số điện thoại đăng ký nhận thông báo từ Điện lực.
- Số điện thoại trong gia đình (Family phone group).

Khách hàng có nhiều hợp đồng điện, nên đăng nhập bằng số điện thoại để có thể quản lý hết các hợp đồng trong 1 lần đăng nhập.

3 QUA MÃ QR

Dành cho các khách hàng đã đăng nhập website cskh.cpc.vn
Đăng nhập website cskh.cpc.vn, chọn chức năng mã QR tại trang chủ.

Mã ứng dụng EVNCPC CSKH:

- Trên màn hình trong ứng dụng, chọn biểu tượng mã QR.
- Dùng ứng dụng quét mã QR đang hiển thị trên website, ứng dụng sẽ tự động đăng nhập theo tài khoản đã đăng nhập trên website.

EVNCPC
TỔNG CÔNG TY ĐIỆN LỰC MIỀN TRUNG
TRUNG TÂM CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

19001909
cskh@cpc.vn
cskh.cpc.vn
TCT Điện lực miền Trung
tv.com.vn/cpcskh

Ứng dụng EVNCPC CSKH

Android iOS

Hướng dẫn đăng nhập App EVNCPC CSKH

Bên cạnh đó, Quý khách hàng có thể truy cập link xem hướng dẫn cài đặt và sử dụng tại link <https://youtu.be/RvK-tfS54ZY>

Trân trọng cảm ơn sự quan tâm hợp tác của quý khách hàng sử dụng điện./.