



## नेपाल विद्युत प्राधिकरण: सूचना प्रविधिमा फड्को मार्दै डिजिटल रूपान्तरणका नयाँ चरणमा

नेपाल विद्युत प्राधिकरण (NEA) ले विद्युत सेवा प्रवाहलाई अझ प्रभावकारी, पारदर्शी तथा ग्राहकमैत्री बनाउन सूचना प्रविधिको व्यापक प्रयोग गर्दै डिजिटल रूपान्तरणलाई तीव्रता दिएको छ । प्राधिकरणको सूचना प्रविधि विभागले आन्तरिक प्रशासन, वित्तीय व्यवस्थापन, मानव संसाधन, ग्राहक सेवा तथा विद्युत प्रणाली सञ्चालनसँग सम्बन्धित विभिन्न सफ्टवेयर तथा डिजिटल प्लेटफर्महरूको सफल विकास र सञ्चालन गर्दै आएको छ । सूचना प्रविधि प्रणालीहरूलाई चुस्त/दुरुस्त, सुरक्षित एवं वैज्ञानिक तवरले server तथा Application सिस्टमहरूलाई व्यवस्थित गर्न तथा Digital NEA को अवाधारणलाई साकार पार्न Hardware, Network तथा Cyber Security को लागि SIEM/SOAR/SOC; core and edge firewall security; web application filter & load balancer; cisco email security gateway; SD-WAN implementations का साथै Data Center, Network operation center र security operation center सहितको TIER III data center जस्ता विभिन्न उच्चस्तरीय प्रविधिहरू संचालनमा ल्याईएका छन् ।

हाल प्राधिकरणले ३० भन्दा बढी महत्वपूर्ण डिजिटल प्रणाली सञ्चालन गरिरहेको छ । यसअन्तर्गत केन्द्रीय लेखा प्रणाली, पेट्रोल व्यवस्थापन प्रणाली, सम्पत्ति व्यवस्थापन प्रणाली, इ-अटेन्डेन्स, कर्मचारी सूचना प्रणाली, पदपूर्ति व्यवस्थापन प्रणाली (Recruitment management System), Customer Relationship Management (CRM), मोबाइल एप, कल सेन्टर, स्मार्ट मिटर व्यवस्थापन प्रणाली, विद्युतीय सवारी (EV) चार्जिङ व्यवस्थापन प्रणाली, लोड डिस्प्याच व्यवस्थापन प्रणाली, अनलाइन VAT भुक्तानी प्रणाली लगायतका सेवाहरू प्रभावकारी रूपमा सञ्चालनमा रहेका छन् ।

ग्राहक सेवालाई थप ग्राहक मैत्री बनाई बत्तीको अवस्था बारे सहज जानकारी लिनको लागि प्रादेशिक कार्यालय मातहतमा रहने गरी नेपाल टेलिकमसँगको सहकार्यमा ११५० नम्बरको Call center संचालनमा रहेको छ । ग्राहक सेवामा थप सहजता थप्ने उद्देश्यले प्राधिकरणले कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) मा आधारित "AI Saathi" च्याटबोटको बीटा संस्करण २०८३ वैशाख ११ गते सार्वजनिक गरिसकेको छ । प्रारम्भिक चरणमा सीमित जानकारी प्रदान गर्ने यस प्रणालीलाई निरन्तर सुधार गर्दै थप उत्तरदायी र प्रभावकारी बनाइएको छ। हाल यसको भाषा मोडेल तथा वेबसाइटसँगको प्रत्यक्ष डेटा समायोजनलाई अझ सुदृढ बनाउने कार्य भइरहेको छ ।

Information Technology Team, NEA



त्यसैगरी, विद्युत अवरोधसम्बन्धी गुनासो व्यवस्थापनलाई आधुनिक बनाउने लक्ष्यसहित "No Light AI Chatbot" परियोजनाको परीक्षण कार्य अगाडि बढिरहेको छ । यस प्रणालीमार्फत ग्राहकले फोन वा डिजिटल माध्यमबाट विद्युत अवरोधको जानकारी सहज रूपमा प्राप्त गर्न सक्नेछन् । प्रारम्भिक परीक्षणका लागि ललितपुरको लगनखेल र काठमाडौंको रत्नपार्क क्षेत्रका फिडरहरू छनोट गरिएका छन् ।

भविष्यमा प्राधिकरणले AI साथीलाई पूर्ण संस्करणमा स्तरोन्नति गर्ने, No Light Saathi लाई Interactive Voice Response (IVR) प्रणालीसँग एकीकृत गरी देशव्यापी रूपमा विस्तार गर्ने, सरकारी एकीकृत कार्यालय व्यवस्थापन प्रणाली (GIOMS) लागू गर्ने तथा केन्द्रीय लेखा, इन्भेन्टरी, पेट्रोल र सम्पत्ति व्यवस्थापन प्रणालीलाई थप आधुनिक र उन्नत बनाउने योजना अघि सारेको छ । साथै "कता हो?" (KATA HO) नामक मोबाइल एप विकास गरी विद्युत समस्याको स्थान पहिचान तथा समाधान प्रक्रियालाई अझ छिटो र प्रभावकारी बनाउने तयारी भइरहेको छ ।

यसका अतिरिक्त, नेपाल विद्युत प्राधिकरणको आधिकारिक मोबाइल एपलाई नागरिक एप तथा अन्य सरकारी डिजिटल सेवासँग एकीकृत गर्दै ग्राहकलाई आवश्यक सूचना र सेवाहरू एकीकृत डिजिटल प्लेटफर्ममार्फत उपलब्ध गराउने योजना रहेको छ ।

सूचना प्रविधिको प्रभावकारी प्रयोगमार्फत नेपाल विद्युत प्राधिकरणले सेवा प्रवाहलाई छिटो, सहज र पारदर्शी बनाउँदै ग्राहक सन्तुष्टि वृद्धि, संस्थागत सुशासन सुदृढीकरण तथा डिजिटल नेपाल अभियानमा महत्वपूर्ण योगदान पुऱ्याइरहेको छ । आगामी दिनमा कृत्रिम बुद्धिमत्ता, स्वचालन तथा डिजिटल नवप्रवर्तनलाई थप विस्तार गर्दै प्राधिकरणले आधुनिक सार्वजनिक सेवा प्रदायक संस्थाको रूपमा आफ्नो भूमिका अझ मजबुत बनाउने विश्वास लिइएको छ ।

Information Technology Team, NEA