

“三型一化”供电营业厅智能化管理系统设计思路

王 清

(国网重庆市电力公司市南供电分公司,重庆 404100)

摘要:对于供电营业厅而言,强化客户体验属于重点工作内容。电力企业应该将“互联网+”理念作为基础,充分应用互联网等信息技术,实现智能化管理目标。对此,本文阐述了“三型一化”基本内容,分析了基于“三型一化”模式供电营业厅的智能管理系统设计思路,并介绍了几点实践内容,希望能够为相关企业与人员提供参考。

关键词:三型一化;供电营业厅;智能化管理系统

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.32.199

1 前言

供电营业厅是电力企业为人民提供服务的重要窗口,在认真开展服务工作过程中,还需要具备沟通以及展示企业想象的功能。基于“三型一化”模式,供电企业应该提高对于全体员工的要求,保证服务周到以及业务协同开展等,以不断提高民众满意度^[1]。

2 “三型一化”概述

“三型一化”主要指体验型、市场型、智能型与线上服务线下服务一体化。营业厅工作人员借助引导以及指导客户进行自助办理促使票据打印、电费缴纳以及其他业务不断转移到自助服务区中,充分提升营业厅服务与管理效率,并提高业务办理效率。基于此种模式下的营业厅具有业务办理智能化与设备智能化特点。以微信公众号、电e宝、网上国网等产品为基础,客户可以通过手机与其他终端设备办理新装、增容、更名、过户以及其他业务。客户在家即能够实现业务办理。不仅提供办理业务,还将互动显示屏设置在营业厅内,向客户宣传用电安全以及智能家居等知识。

3 基于“三型一化”模式供电营业厅的智能管理系统设计思路

将市场作为导向,将客户作为中心,充分发挥互联网技术与思维作用,进行整体布局,与地域文化相融合,科学定位功能以及布局布点,提高客户互动体验感以及便捷、智能服务。网点根据实际需要进行设立或是科学调整功能,根据园区型、村镇型以及社区型等服务特点进行代理业务、互动体验、新型业务以及宣传展示等功能的设置。需要将效益原则充分体现出来,进而有效转化为服务体验性,有效优化客户体验,促使客户能够享受互动化、多样化以及智能化用电服务。

转变传统人工业务作为核心的服务模式,提供自助办理、VIP洽谈、线上渠道以及大客户业务等服务功能。借助自助查询缴费一体机、智能导览台以及其他智能设备。将综合服务系统作为中心,达到数据共享、设备互联以及系统互通等方面影响,促使营业厅管理工作更加智联、智慧与智能^[2]。

4 基于“三型一化”模式供电营业厅的智能管理系统建设实践

(1)引导区管理。首先,主要功能。进行客户引导分流,提供针对性服务。其次,实现设备。人工引导台、复印机、排队机、智能导航平台。最后,各功能描述。智能导航平台能够读取客户信息卡、识别客户二代身份证,对客户信息进行智能分析与调取,能够进行营业厅网点以及虚拟导航两种形式。排队机能够保证客户办理业务过程中的秩序,进而提高营业厅整体秩序管理水平。

(2)业务待办区管理。首先,主要功能。为客户提供临时休息与等候场所,在待办区,客户可以进行用电信息查询,对代理业务以及新型用电业务进行充分了解,并且建设一些便民设施。其次,实现设备。多媒体电视、排队信息显示屏、移动工作终端、PAD、查询终端、宣传资料以及客户座椅等。对于擦鞋机、饮水机、报刊、雨具、小医疗箱等便民设施进行集中管理。最后,功能描述。查询终端能够为客户提供智能化查询服务,涵盖业务流程、智能用电、客户信息以及电费电价等服务。通过多媒体电视为客户播放缴费渠道、方式以及其他宣传内容,不断落实“互联网+营销”的服务模式,将网上营业厅使用

过程中注意事项与功能介绍给客户,并发布前沿信息、用电政策以及优惠活动等。移动终端能够网上受理业务,查询进度,并引导客户进行现场办理。便民设施则充分体现出人性化服务特点。

(3)业务办理区管理。首先,主要功能。结合服务区域面积情况,科学设置营业柜台数量,以传统业务办理为基础,进行分布式电源以及智能缴费等业务推广,受理与推广车联网业务、多表合一、充电桩采购以及其他代理业务,提供一柜通业务办理服务。其次,实现设备。高清拍摄仪、营业提示牌、叫号器、LED显示屏、身份证识别仪、对讲设备以及电子工牌等。最后,功能描述。通过LED显示屏能够为客户展示用电政策、欢迎词等内容。营业提示牌、叫号器、电子工牌以及对讲设备能够为窗口人员提供便捷,使其能够提供优质服务。高清拍摄仪能够充分实时上传客户资料。在营业厅中,对于客户未尽事宜,工作人员可以提供“电保姆式”服务。

(4)展示区管理。首先,主要功能。展示智能用电、电能替代等业务与互动体验。在业务范围不断拓展过程中,营业厅可以增设多表合一、车联网、电动汽车以及智能家居等互动体验。其次,实现设备。电子书写台、无线PAD、展示台以及彩虹营业厅电e宝等。最后,功能描述。对电能替代展示、智能用电体验、“互联网+”模式等进行统一结合,并配备智能化设备,促使客户能够体验智能用电操作以及管理,进而使其能够在等待过程中进行智能化、信息化技术的舒适感,享受智能用电、与“互联网+”的便利^[3]。

(5)自助服务区的管理。首先,主要功能。为客户提供全天候自助缴费服务以及自主查询服务等。其次,实现设备,自助打印机、业务终端、综合服务平台以及缴费终端等。最后,功能描述。引导客户学习自助设备操作技巧,为其提供24h服务。对自助终端进行有效利用,借助网上国网、微信、支付宝、电e宝以及积分商场等,向客户提供信息查询、电费缴纳、业务办理以及其他线上自助服务。

5 结束语

综上所述,借助对线下与线上服务渠道进行有效利用,可以有效提高服务质量,为客户提供多元化的用电选择,有效提高服务响应速度。同时对智能管理平台与体验式设备进行充分联动,有效提高营业厅智能化管理程度,进而满足“三型一化”模式要求。

参考文献

- [1]陈洵,孙志峰,刘海阳.供电企业基于“三型一化”的多营业厅协同运营管理体系建设研究[J].中国管理信息化,2020,23(07):110-116.
- [2]冯延坤,王旭东,周恒.“三型一化”供电营业厅的建设与实践[J].农村电工,2018,26(11):12-13.
- [3]彭亮,周旭,张冰芳.创新“三型一化”营业厅建设 提升“全能型”乡镇供电所服务水平[J].大众用电,2019,324(07):15-16.