

# 探讨国网信息系统的客户服务能力与模式转变

任艳

(国网重庆川东电力集团有限责任公司 重庆涪陵 408000)

**摘要:** 国网信息系统的应用是实现电力客户需求应用的必然发展过程。国网电力的信息化系统建设,在电力使用统计,电量评估优化管理上效果佳。国网信息系统操作过程可以为客户提供优质服务,从信息存储、业务办理、数据信息查询等要素服务入手,优化国网信息系统的各项业务处理流程,不断提升客户的各项服务水平。随着信息产业市场的快速发展,为了更好的拓宽市场占比水平,国网信息体系必须准确的把控客户的各项服务发展需求,结合国网信息对客户服务的应方式,为客户提供更好的可行服务方案。本文将针对国网信息系统的建设标准和模式转变方式进行研究,重视应急规划体系、客户服务的个性化研究,提出适合国网信息系统应用的有效方案。

**关键词:** 国网信息系统; 客户服务; 模式转变

## 引言

随着新国网信息产业的快速发展,为了更好的提高服务管理水平,依据当前市场发展要求,结合电力经济产业发展步伐,需不断提升市场综合建设步伐,努力顺应市场经济发展模式,注重产业服务规划。按照企业内部制度规划管理要求,重视服务体系质量水平的提升,完善国网信息体系建设,优化服务水平。按照电力客户发展的总体布局,优化多产业服务,分析工作服务中的不足之处,打破传统服务不足之处,以新模式思路,不断提升信息服务水平,实现国网信息系统的快速应用。

### 1 电力客户体系当前存在的问题

传统的电力客户服务操作中,客户服务体系占比低,信息系统数据存在差异性。员工转岗模式量比低,业务操作不熟练,基础性操作培训不到位。在国网电力信息操作中,信息每日都会发生变化,为了更好地保障各类电力功能的更新,及时规范发生比例,更新功能数据,用户需要结合相关思路,不断调整变化。客户服务电话的坐席人员处理不及时,培训不到位,接听电话反馈不准确,导致后续对客户的服务不足,直接影响受众用户的使用反馈体验。按照信息通信运行的指导要求,结合相关信息数据需要完善修订标准,明确客户服务的指导思路。按照客户服务模式要求,对差错率、弃话率进行分析,调整信息通信的运行指标,做好修订。

### 2 国网信息体系客户服务模式的转变升级

电力客户服务主要是供给合规的电力资源为目标,依据电力生产经营发展需求,逐步拓展规模范围,拓展电力评估容量水平,提高电力电网的发电效益,满足电力产业配套的各项需求。当前我国的电力电网缺乏良好的供电服务管理体系,从国家长远的战略资源评估入手,为了更好地满足市场经济建设发展需求,需要深入建筑市场改革发展结构要求,从宏观角度对我国市场经济体制进行调控,合理地分析调控的范围和区域,判断符合市场竞争的配比水平。为了不断扩大市场份额,国网电力企业需要建立完整的信息管理体系标准,拓展各类服务项目内容,增加多元信息服务模块,转变现有的发展

服务思路,拓展客户服务能力管控水平。

## 3 国网信息服务综合能力的发展

### 3.1 客户服务工作的落实与发展

#### 3.1.1 专项服务电话通道

按照电力应急服务建设发展要求,建立专项电力电话服务通道,以规范管理标准体系,对作业标准进行指导评估,合理的调整业务流程,规划体系,闭环制度管理标准。从风险监控、应急响应、事后评估体系建设等内容入手,明确各方面工作职责,明确业务流程,建立健全的服务保障体系。从业务层面、职业规划层面、业务流程管理方面入手,开展专项电力电话服务体系。电话专线由专人负责接听,24小时值班,做好应急巡查,结合各类技术要点问题,设定应急VIP专线,确保各类电话信息数据可以得到匹配。

#### 3.1.2 应急演练提升电网系统应用

按照电网体系应急培训规划宣传要求,按照应急培训标准,结合培训内容方式,不断提升应急管理流程。从内到外,强化各类应急管理体系,结合主动应急服务标准,以宣传贯彻客户服务发展需求为前提,重视社会工作导向评估,为客户提供更加满意的服务为目标。按照团队建设有效凝集发展要求,以执行力全面应急预案为思路,坚持专项演练,重视电力体系服务渠道的沟通。在组织各项服务过程中,结合不同情况开展应急信息演练,提升电力服务应变综合能力水平,有组织、有协调性的提升综合服务能力。特别对于恶劣环境,可能因为各种原因导致停电问题。按照国网电力信息发展要求,需按照各应急小区成员和相关管控方式,对现场开展应急管控,优化技术支持标准,调整各全过程服务内容,明确思路和改革方向,建立专项应急演练计划,开展长效管理机制,不断促进演练发展的常态化建设,拓展应急实战快速水平的升级发展。

#### 3.1.3 客户服务的个性化管理

国网信息体系中,依据电力用户客户服务的发展要求,对客户服务体系进行流程认定,不断增强客户服务的个性化管理。在电力网络用电客户服务建设过程中,

需要分析用电客户的差异性。在电力服务工作中,需要有针对性的对每位客户开展实际情况分析,不断提升客户的满意度水平。电力客户需要根据服务内容开展售前、售中、售后三项综合服务管理,合理的划定初始服务内容。针对不同的客户开展不同的服务划定标准,重视差异服务,开展特色服务。电力用电客户群体需要根据每位客户的不同情况特点,从服务建设体系的管理模式出发,深入客户的具体需求,了解每位客户,为客户指定个性化服务标准,这有利于国网电力健康稳定的发展。

### 3.2 网络价值升级管理

在电网优化过程中,根据建设服务沟通方式,需准确的提出符合自身实际情况的要求。电网结构管理中,通过消息通知方法,为每一位客户提供支持服务,充分了解群众的需求,结合电网技术差异,对电力电网进行测试,观察电力电网电压量和可控负载荷。在电力网络咨询服务过程中,由专业技术人员负责网络和群体,做针对性的沟通服务,有效解决网络的各类用电服务问题。

### 3.3 拓展智能化服务渠道管理

在国网信息体系建设中,实施媒体全覆盖方式,重视多样载体的宣传认定。企业在联合主体结构中,大力开展技术服务宣传工作,重视服务模式的推广和升级。通过各类载体方式,全面开展智能电力管家宣传工作,集中各类专项方案,统一品牌价值口径。在国网电力营业厅设置的智能电网中,开展专项智能营销互动体验服务,发放各类宣传资料,鼓励客户自主使用 APP 电力服务方法,为更好的购电、用电提供优质保障。按照阶段性的主题策划服务方式,拓展智能服务发展渠道。国网信息电力服务过程中,通过分阶段地策划分析,互动拓展渠道,开展品牌效应推广服务工作,全面联合客户端,实现最终的用户信息互动宣传。按照智能电网推广应用方式,坚持双向通互动智能电网管家签约用户服务工作,缴纳费用,充值缴费,完成各类信息活动宣传工作。在宣传国网电力服务过程中,通过电力微信缴费渠道,用户缴费可以获取红包,同时鼓励电力用户注册“电 e 宝”,养成使用习惯,拓展智能服务的管理方式。

### 3.4 变被动为主动,实现服务理念的转变

按照业务流程,建立良好的服务沟通方式。在培训岗位管理机制,定期收集整理各类数据信息,开展基层单位测绘信息业务体系建设,明确人员配送培训方式。按照主动服务理念,经过培训后,按照考核标准升级,培训上岗,岗前培训,从网络、视频角度分别衡量可行操作过程,制定专业的技术培训课程,实现国网结构体系整体管理模式的升级。良好的电力服务管理是提升用户管控的关键,是提升电网沟通的有效渠道。在国网信息系统模式操作中,根据关键运维服务流程,开展用户培训,明确运维关键细则,制定培训方案,充分发挥关键用户评估管控的作用和标准。

### 3.5 固定资产资源配置优化

按照国网信息系统的资源,为客户信息之间建立有效关联。根据系统个性化服务流程,为各类设备资源建立专项服务配置清单,根据客户的问题需求标准,调整记录数据信息,发送给客户服务端口,完成资源配置的优化过程。

### 3.6 开展绩效考评服务管理工作

为了更好的营造信息系统服务管理,需要建立完整的客户自动识别管理机制。将生产服务任务、安全标准要素、工作模式等融入到职工生产工作细则中。按照各项服务业务内容,制定专项考核指标要求,以公开、公正、透明的发展思路,不断增强员工的工作积极性,定期开展培训,制定评优方案,提高评比的精准性,更好地满足国网信息系统的服务模式。

### 3.7 优化国网信息服务体系的服务流程

按照信息服务管理基础规范,优化服务流程。根据体系标准可以制定阶梯性的服务模式,其中包含事项管理服务流程。按照事件服务标准流程,为客户提供规范服务思路,明确核心标准流程,分析信息体系问题,为客户提供服务方案,做好信息分类。在信息开发配置过程中,需要根据开发变更的内容,明确业务指导思路,参考可操作流程,做好数据信息变更。例如,国网信息 ERP 系统的开发配置,项目的认定服务开发管理流程等。通过梳理服务信息流程,可以精准的划定职责思路,优化产业配置标准,为精准的用户记录提供服务标准。在业务操作服务过程中,需要根据服务体系流程,建立规范流程,结合关键要素要点分析,搭建专项管理平台,整合分布流程,提升国网信息产业体系的配比关系。

### 结语

综上所述,国网信息系统模式拓展过程中,客户服务重视模式的转变升级,打破常规的服务模式,结合信息客户服务的要求,明确服务思路和发展流程,力争拓展信息服务运行管理模式,以丰富的功能建设方式要求,拓展模块应用范围,为客户提供便利信息的查询方式,办理各类电力服务业务,切实实现用电服务管理理念标准,细化服务流程,实现全面的过往信息系统模块拓展应用。国网信息系统操作中,通过集约化、精益化的管理模式,实现专项统一管理,归纳总结后,实现信息客户服务管理模式的快速发展,这是有利于我国国网电力综合发展要求的,是符合未来国网信息模式发展建设要求的。

### 参考文献:

- [1]杨柳.探讨国网信息系统的客户服务能力与模式转变[J].低碳世界,2016(36):54-55.
- [2]林伟,蒲小元.关于国网信息系统客户服务模式转变探究思考[J].网友世界,2014(11):46.
- [3]韩唐棣.国网 PDS 供电公司的电力市场营销策略研究[D].西安理工大学,2017.