

电力营销服务中的智能化转型与发展趋势分析

季节

(湖北既济电力集团有限公司供用电服务分公司 湖北武汉 430056)

摘要:随着电力能源得到广泛应用,电力营销服务质量也得到持续提升。为了满足大众的电力需求,基于现代智能化技术、信息化技术等,电力营销服务也迎来智能化转型,向更高效、更智能方向发展。文章在此以电力营销服务智能化转型为研究基础,阐述具体内涵和主要目标,并结合时代发展特点,总结发展趋势,最后提出两点助推电力营销服务智能化转型的策略,为用户提供更令人满意的服务体验。希望本文研究,可以为电力营销服务智能化转型提供更多支持。

关键词:电力营销服务;智能化转型;发展趋势;主要目标;可行策略

引言:现阶段,电力营销服务行业正经历着一场革命性的智能化转型,这一变革不仅重新定义了服务的范畴,也为电力智能化发展提供指引。尤其随着人工智能和大数据分析等技术持续发展,电力公司积极探索如何整合这些先进技术,更好满足市场需求并为用户提供更令人满意的优质服务。基于此,电力营销服务智能化转型成为重点。

1 电力营销服务智能化转型的定义和目标分析

1.1 定义

电力营销服务智能化转型是指电力行业采用先进的信息技术,如人工智能、大数据分析和自动化系统,对营销服务流程进行全面优化和升级的过程。这一转型旨在提高服务效率、个性化服务水平,同时更好地适应市场需求的快速变化^[1]。

1.2 主要目标

具体来看,主要目标是提升服务质量和效率。第一,在智能化转型中,可以借助先进的技术手段,通过自动化的客户服务系统提供实时、个性化的解决方案,以提升用户体验。第二,通过应用大数据分析技术,可以更准确地洞察市场趋势、理解客户需求,从而制定更精细化、有针对性的营销策略。第三,应用智能能源管理系统,此时可以通过实时监测和自动化调度,提高电力供应链的效率,降低能源浪费,推动可持续发展。总体而言,电力营销服务的智能化转型可以通过技术创新,进一步提升服务品质。

2 电力营销服务智能化转型发展趋势分析

随着现代化技术发展,在大数据技术、信息技术、人工智能等技术支持下,电力营销服务也持续向智能化方向发展。具体来看,主要发展趋势如下所示:第一,自动化服务、在线服务成为发展重点。随着自动化技术、人工智能等迅速发展,电力企业营销服务更为注重服务品质,积极借助先进技术,提升用户体验,例如智能化系统和机器人客服的出现,为用户提供一个更为高

效、快捷的服务渠道。同时,企业还积极借助智能化技术,与用户进行信息交互,通过在线接收反馈等方式了解用户需求,动态调整服务模式,以期为用户提供更好的服务;第二,预测性维护和故障智能诊断。智能化转型不断实施,促使电力企业营销服务相关设备不断更新换代,例如物联网技术、大数据分析等技术的应用,为电力企业提供实时在线监测设备运行、智能采集数据的基础,同时,机器学习算法等应用,使得故障预测、故障智能诊断成为现实,这可以有效规避风险,降低电力故障出现概率,间接为用户提供更加优良的服务;第三,个性化定价和优惠策略。智能化转型促使电力企业服务呈现多元化发展,依托日益成熟的先进技术,电力企业可以基于用户需求推出个性化定价方案和适宜的优惠策略,如借助大数据分析,了解不同用户的行为特点,从而对其电力需求做出精准预测,此时可以提出更契合的服务,对提升用户满意度有积极作用;第四,能源管理和节能控制。智能化转型可以在一定程度上实现节能目标。随着智能计量设备、能源监测系统的应用,电力企业可以更为直观、全面了解用户用电情况,从而针对性提出实用的节能建议,这不仅可以提升用户对企业的信任度,还可以在在一定程度上预防能源浪费^[2]。

3 电力营销服务中的智能化转型分析

现阶段,在电力智能化、智慧电网等指引下,已经有部分电力企业在营销服务领域实现智能化转型,虽然不同企业采取的具体措施存在差异,但大体思路存在共同点,且均取得不俗成绩。在此以某电力企业的智能化转型方案为基础,通过分析这一案例,总结电力营销服务智能化转型策略。

3.1 案例阐述

研究的电力企业引入人工智能技术、大数据分析技术,在原有的营销服务系统基础上,增设更为精准的预测模型和市场需求分析模型,发挥智能化技术优势,精准预测用户需求和市场变化趋势,进而科学调整营销服

务模式，为用户提供更为周到、满意的服务。同时，应用物联网技术，实现电力相关设备实时、远程、在线监测和智能化故障诊断，借助如传感器等智能设备，全面收集电力数据，通过云平台分析处理，及时发现存在的异常和潜藏风险，采取可行对策，并进行预测性维护，这可以有效降低设备出现故障的概率，避免由于事故发生而影响电力供应。这一优化方案，可以显著提升用户对电力企业的信任度。

3.2 电力营销服务中智能化转型的关键技术

结合上文案例来看，电力营销服务智能化转型主要涉及以下四项技术。接下来详细进行阐述。

3.2.1 人工智能

人工智能（AI）在电力营销服务中的应用是智能化转型的关键推动力。通过引入机器学习、自然语言处理和智能算法，电力公司能够建立智能客服系统，实现自动化的客户互动和问题解决。这不仅提高了服务效率，也使得电力企业能够更好地理解客户需求，个性化定制服务，从而提升用户体验。

同时，AI 还在预测分析中发挥着关键作用。通过分析大量的历史数据，人工智能系统能够预测市场趋势、用户行为，为电力公司制定精准的营销策略提供支持。这种智能决策不仅提高了企业的竞争力，还使其更具应变能力，适应市场变化。

3.2.2 大数据分析

大数据分析也是关键技术。电力公司通过收集、处理和分析海量数据，能够更全面地了解市场、客户需求和能源使用模式。这种数据驱动的方法使得企业能够更科学地制定营销策略，更好地满足客户的需求。另外，大数据分析也有助于电力公司优化运营。通过实时监测能源供应链、识别潜在问题，企业能够迅速做出反应，提高运营效率，降低成本^[3]。

3.2.3 物联网技术

在电力营销服务的智能化转型中，物联网技术发挥着关键作用。通过将传感器和设备连接到互联网，电力公司能够实现能源设施的远程监控和实时数据采集。这使得企业能够更有效地管理电力供应链、提高能源利用效率。物联网技术还使得智能计量成为可能，为客户提供实时能源使用数据，帮助他们更加智能地管理能源消耗，实现节能减排。

3.2.4 云计算

云计算也在电力营销服务智能化转型中发挥重要作用。通过将数据存储和处理转移到云平台，电力公司能够实现更大规模的数据分析和处理，提高系统的灵活性和可伸缩性。云计算还为电力企业提供了更安全、可靠

的数据存储和备份解决方案，降低了维护成本。此外，云计算也促进了协同工作，使得多个部门能够共享实时数据，提高决策的准确性和效率^[4]。

3.3 助推电力营销服务实现智能化转型的策略

3.3.1 加强实用型人才培养

智能化转型需要具备相关技能和知识的专业人才。因此，电力公司应加强对应用型人才的培养，培育一批熟练掌握人工智能、大数据分析等领域知识的专业人才。建立与高校、科研机构的合作，制定针对电力行业的培训计划，以确保员工具备应对智能化转型的实际技能。并培养员工的创新意识和团队协作精神，使其能够积极参与智能化项目的开发和实施，这均可以为智能化转型提供支持。

3.3.2 积极引用先进技术

为实现电力营销服务的智能化转型，电力公司需要积极引入先进技术，包括人工智能、大数据分析、物联网和云计算等。同时，不断关注技术创新，及时应用新兴技术，保持行业的竞争力。并通过投资研发和技术合作，可以促使电力公司更好利用先进技术，提升服务水平，优化运营效率^[5]。

结语

通过智能技术的不断融合，电力公司已经实现了服务方式的革新，从传统的人工运营转向了更智能、更高效的服务模式。在进行智能化转型过程中，以人工智能、物联网、大数据分析、云计算为代表的先进技术，发挥不可忽略的作用。文章结合典型案例，总结营销服务智能化转型涉及的关键技术，并基于案例分析，从人才培养和技术应用两方面提出助推智能化转型实施的策略。希望文章研究，可以为电力企业优化营销服务模式，为用户提供更为先进、便捷、优质的服务提供参考。

参考文献：

- [1]杜姝颖.智能电网背景下优质服务对电力市场营销中的作用及思考[J].电气技术与经济,2023,43(7):223-225.
- [2]贾志慧,韩天宏.信息化技术在优化电力营销服务中的应用[J].集成电路应用,2023,40(5):266-267.
- [3]余海德,陈福军.智能电力营销环境下供电服务的优化路径[J].经济技术协作信息,2023,39(1):0052-0054.
- [4]徐璐瑶.智能电网形势下的电力营销优质服务对策探究[J].中文科技期刊数据库(全文版)经济管理,2023,35(11):0021-0023.
- [5]刘晓焜,侯应龙,边海源,等.智能用电服务系统在电力营销中的应用探讨[J].中国科技纵横,2022,21(1):55-57.