

供电营业厅“1+ N”营业模式探讨

袁智芳,贺琪博

(国网无锡供电公司,江苏 无锡 214061)

Discussion on “1+N” business mode of power supply business office

YUAN Zhi-fang, HE Qi-bo

(State Grid Wuxi Electric Power Supply Company, Wuxi 214061, China)

摘要: 针对我国电力市场发展和改革的趋势以及供电营业厅服务的现状和需求,探讨了供电企业营业厅发展方向,提出了未来供电企业营业厅“1+N”营业模式,即一个供电营业中心和 N 个营业基站模式。“1+N”营业模式从原来传统的并行管理模式改为中心管理模式,提升工作效率并精简人员,拓宽营销渠道。通过组织架构优化、服务手段和营业厅功能的强化以及线上、线下多方位的服务体系为客户提供高品质供电服务。

关键词: 供电企业;营业厅;管理模式;客户服务

Abstract: In light of the trend of the national power market development and the status of power supply customer service, the article discusses the development direction of electrical service office and proposed a new concept of “1+N” business mode. The “1+N” business mode includes one electrical service center and N business base stations. The new business model makes the management mode change from the traditional parallel mode to the central mode, which not only improves work efficiency and streamline staff, but also consummates service channel. Through the organization structure optimization, service means change and service functions enhancement, as well as online and offline service system, high-quality services will be provided to customers.

Key words: power supply industry; electrical service center; customer service

中图分类号:F407.61 文献标志码:C

不断发展和变革的大数据时代,需要以积极的心态适应不断增长和变化的客户需求。首先,营业厅班组要主动转变观念,拓宽服务渠道,不局限在柜台上的单一服务模式,构建基于互联网的用电业务在线办理服务渠道,通过网上营业厅和现有的实体营业厅一起,形成多层次、立体化的营销服务体系;其次,要积极实施智能化战略,提升营业设备质量,利用好电力大数据与用户分享,为用户提供深度服务、增值服务,打造营业业务专业的“移动端+互联网+大数据”的智能作业班组。

1 供电营业厅现状

以国网江苏省电力公司无锡供电公司营业厅为例,现有运营模式下的营业班组是并行的,包括城区4个营业厅和农电公司的所有供电所。在实际管理过程中,这样的运营模式潜在一些问题,所有的营业班组人员都要配备齐全,满足全年无假日值班的需求,而且每个班组都要有技术全面的专业人员应对客户的各类用电需求,人才的培养往往也是班组的一大难题。另一方面,并行管理会导致不同营业班组对同一个任务理解上的偏差,以致政策执

行不到位,或者执行效果不一样,管理层往往也非常无奈。比如:同城异地业务联办时,出现客户资料审核标准不一致,流转、归档以及借阅混乱等问题。

不仅如此,现有营业厅服务模式下,高压客户业扩报装业务办理手续复杂,需要客户多次往返营业厅,服务渠道不够健全(95598网站和掌上电力APP等仅提供辅助,不能在线审核、线上沟通),等候时间长,且不能满足全天候24 h客户诉求。此外,纸质材料流转办公,工作效率低下。

目前,营业厅还是以受理来营业厅办理业务的客户服务为主,并未有效利用营业厅这个服务平台进行产品和理念推广、企业宣传、形象展示等服务的延伸。

2 “1+N”营业模式下的组织构架

未来的营业业务班组可以充分利用现有的95598客户服务电话、网站平台、掌上电力各类APP软件,建立网上受理团队和即时互动通信系统(类似于阿里旺旺),打造“1+N”营业模式,即一个供电营业中心和 N 个营业基站模式。所有高压客户均在营业中心办理,所有纸质资料均归营业中心与档案班协调,管理层直接对营业中心进行管理,再由营业中心对基站任务执行进行管理与跟进。营业基

收稿日期:2017-05-25

作者简介:袁智芳(1972),女,江苏无锡人,本科,工程师,用电检查技师。

站仅仅负责简单的电费查询与缴纳、居民和低压非居民客户的业扩报装和业务变更。所构建的营业基站,只需更少占地、更少量人手甚至无人站内值班便可实现更多营业厅“有人当值”的服务,从而满足延长服务时间的管理要求,落实全年无周日、无午休、公众假期照常开放运营的服务要求,高效处理业务,提升客户服务体验,可快速、低成本地扩展社区、商业区域的营业网点,降低经营成本的同时,使得服务更加便民。

“1+N”营业模式相对于传统的并行管理模式来讲,能够保证任务的执行结果和执行效率的同时精简人员。不仅如此,这种营业模式还能有效分流办理电力业务的人群。办理高压用电业务的客户,可以到中心营业厅,由供电公司的高级专业人才为客户量身定做供电方案,实施“定单式”服务。对低压非居民和居民的用户来讲,业务较为简单,可选择在网上或到附近的营业基站办理,更加方便快捷。

3 “1+N”营业模式下的营业功能简介

随着移动互联网的蓬勃发展,用电服务渠道正在发生变化。相比营业网点等实体渠道,用虚拟营业厅代替实体营业厅,构建基于互联网的用电业务办理服务渠道不但可以解决实体服务系统中资源紧张、运营成本高、服务效率低等问题,而且还具有建设成本低、地理覆盖广、无时空限制、信息传播生动快速等优势,和现有的实体渠道一起,形成了多层次、立体化的营销服务体系。“1+N”营业模式下的供电营业厅相对传统营业厅的改变主要体现在以下几个方面。

3.1 全面增强在线服务功能

对“1+N”营业模式下的“1”(营业中心)的功能进行强化。营业中心应该包括以下几个功能。

(1) 业务受理功能。现有模式下,高压客户业扩报装业务办理手续复杂,需要客户多次往返营业厅,服务渠道单一,等候时间长,且不能满足全天候24 h客户诉求。而在“1+N”模式下,在营业中心,通过即时互动通信系统,营业厅工作人员可以在线受理客户业扩新装、增容减容申请,实时与客户沟通,在线审核客户上传资料,必要时直接传递相关工作人员处理,减少客户往返次数,减少流程流转环节。用户更名过户、更改缴费账号、定制电子账单、信息变更等,可轻松在线办理(相关资料可在线上提交)。报装用电、销户等业务,可在网上预约现场服务时间,工作人员将在约定时间上门为用户服务,相关资料由工作人员上门服务时一并收取,真正实现足不出户、一站式办理全部用电业务。

(2) 信息查询功能。用户可根据自己唯一的门

户密码登录网站或者掌上电力进行信息查询,包括电费查询、业务进度查询、档案查询等。比如:系统提供最近24个月的电费信息,还可查询详细的历史缴费记录,用户可清楚掌握和查询账单明细;直观的用电趋势图,通过历史比对分析,用户可以一目了然掌握用电消费变化。业务进度查询可让用户随时随地了解业务办理进展。

(3) 业务咨询功能。营业中心客户服务人员将营销系统、数据采集系统、95598知识库等多个系统的知识库为客户提供业务咨询、在线产品推荐、电力常识解答和电力政策解读等服务。

(4) 产品推广和增值服务。受理新型业务,如:新增电动汽车充电桩申请、电力光纤入户、安装分布式发电设备等业务,为用户提供新型双向互动用能服务及能效诊断、需求侧管理、分布式能源管理、电动汽车管理、智能家居管理等增值服务功能,充分体现电力企业新型用能服务理念,开创电力营业厅的新型运营管理模式。

(5) 企业和产品宣传。通过基于虚拟现实(virtual reality, VR)技术的虚拟智能营业厅为国家电网公司搭建企业宣传平台。用户可开启家里自备VR设备或在营业基站的VR设备,进入虚拟营业厅后,仿佛从智能营业厅的大门走入,虚拟营业员热情地迎接用户并为其办理业务。在三维空间中,用户确认业务需求,进入远程报装申请提交资料核对,并预约服务时间,有步骤地完成业务办理。在虚拟营业厅中,还可以观看和体验最新的电力产品的介绍,从而达到推广的效果。虚拟营业厅让客户享受360°沉浸式互动体验,通过语音智能、人工智能技术,即通过语音或VR眼睛对焦的方式实现业务需求的识别及选择。

3.2 提升传统营业厅功能,打造智能营业基站

“1+N”营业模式下的“N”(营业基站),也即传统意义上的电力营业厅,应发展成无人或少人营业厅。可以新增多种自助设备,如:自助缴费机、自助打票机、自助业务办理机等,通过帮助客户完成自助扫码快捷支付、打印发票、办理居民更名过户、实名制认证等简单业务。对于无人值班的营业基站可设置音视频设备与营业中心互动帮助等方式,线上线下同时办理,减少柜台办理业务的压力的同时满足用户面对面及时交流的需求。

3.3 打造“互动化服务”,提供高质量服务

在线上服务的推广和自助机的普及下,客户来到营业厅既能感受到现代化服务气息,又可在任何一个服务岗位享受到规范、温馨的专业服务。

(1) 走出柜台与用户互动沟通,让服务流动起来。全面升级的业务自助缴费机,业务自助办理机,将业务受理员从重复的劳动中脱离出来,游走

在每一位客户身边,做到随时随地关注客户的需求、提升客户体验度。

(2) 提高工作效率和人员素质,提升服务质量。当基站收到无权限处理的业扩订单时,营业中心可触发抢单模式;当营业中心收到属于基站权限范围内的业务订单时,基站也可以触发抢单模式,这样充分调动一线职工的主动性与能动性。基站工作人员的经验多、好评多、绩效好,可以提升至营业中心网上运营团队,营业中心网上运营团队人员绩效差,也可能流动到基站值班。通过人才流动、绩效考核、薪酬激励等措施,使每个业务受理员能真正成为电力客户一本通,能够为客户提供营销整体解决方案,随时随地为客户答疑解惑。

(3) 给客户多种选择,打破垄断。打通营销配电调度数据、集成GIS系统,给业扩报装用户提供可选择受电点和供电方案。

(4) 为客户提供电工联盟论坛并进行电能交易知识普及。营业中心要能够满足用户的多层次多方面的需求。例如:用户可以在营业中心网站进行电能交易有关知识的提问,由营业中心相关专家进行解答,也可安排定期的线上电能交易知识普及课程;设置电工联盟论坛,给客户讨论互动、分享信息和资料的平台,同时供电公司可以通过该论坛实时获知用户需求。

3.4 利用大数据,为电力客户提供增值服务

随着互联网技术的发展,大数据时代已经悄然来临,供电企业掌握了大量的用电数据,可以和用户分享,尤其是对于工业企业用户,用电数据具有非常大的市场价值和经济意义。

(1) 家庭电医生增值服务。针对电力客户的薄弱点,形成用电设备诊断书和用电设备运行分析报告。居民客户每年一次、非居民客户每半年一次出具一份“健康档案”。

(2) 用电管家。能效评估是用户控制用电支出预算、当好用电管家的好助手。贴身定制的节能建议、场景式节电秘籍,可帮助用户减少用电量,实现用电高效化。

(3) 电价政策助手。对于大工业用户,电价政策较为复杂,一些大工业用户由于没有及时或者正确解读电价政策而导致增加电费支出。对于这种情况,智能营业厅应该根据实际情况,为用户推荐及时有效的建议。

需要说明的是,在普通城市采用“1+N”营业模式是能够满足客户需求、适应城市地域范围以及公司组织架构的,但是,在超大城市,例如:上海、南京和苏州等城市,则可以采用“(1+N)×N”营业模式,前

一个的N表示营业基站,数量较大,后一个N表示几个营业圈,数量随城市地域、业务量的变化而变化。

4 结束语

本文提出的供电企业营业厅“1+N”营业模式与传统供电营业厅运营模式相比主要有以下几个优点。

(1) 组织架构由并行的营业厅(供电所)模式改成“1+N”营业模式,提升工作效率并精简人员。

(2) 有效分流办理电力业务的人群。高压客户在中心营业厅得到更加专业的“定单式”服务;低压非居民和居民用户在网上或附近的营业基站获得更加方便快捷的服务。

(3) 通过改变营业手段,打造线上营运团队并提升传统线下团队的自助功能,从原来的线下客户服务为主,转为线上办理为主、线上线下服务共同推进,适应了时代发展需求,满足了客户的多元化需求。

(4) 充分发挥营业厅直接收集电力客户需求和反馈市场环境变化的特点,将互联网、大数据和智能设备等新技术与营销环节融合、互联,打造“智能终端+互联网+大数据”的营业业务班组智能作业体系,促进公司基层运营管理效率提升,为企业、社会、用户创造价值。

一般而言,在普通城市采用“1+N”营业模式是能够满足客户需求、适应城市地域范围以及公司组织架构的,但是,在超大城市则可以采用“(1+N)×N”营业模式。

总之,“1+N”营业模式下,未来供电公司营业厅班组将要实现业务办理、咨询服务、产品推广、企业宣传、形象展示等多种功能的一体化服务,为客户用电和地方经济发展提供全方位高效、便捷、精细、智能化服务。D

参考文献:

- [1] 张嵩瑶. 供电行业网上营业厅系统的实际应用[J]. 应用科技, 2015(10): 123-124.
- [2] 陈筱韵. 浅论智能营业厅的发展方向[J]. 电子测试, 2014(11): 52-54.
- [3] 贾林. 电力行业智能营业厅应用研究[J]. 技术交流, 2012, 28(11): 55-56, 63.
- [4] 张小敏. 电力企业智能营业厅综合服务平台设计[J]. 企业信息化, 2011, 9(3): 81-84.
- [5] 卓全玉. 虚拟互动化网上营业厅业扩报装业务营销创新管理[J]. 山东工业技术, 2016(1): 160.