

95598 客户服务网格化管理的探讨

陈敏耀,严佳梅,吴 敌,陈雪嵩

(国家电网有限公司客户服务中心 南方分中心,南京 211161)

Analysis and research of 95598 customer service based on grid management

CHEN Minyao, YAN Jiamei, WU Di, CHEN Xuesong

(Southern Branch of State Grid Customer Service Center, Nanjing 211161, China)

摘要:分析目前95598客户服务分析面临的形势和困难,阐述网格化管理的特点、划分原则和优势,并以故障报修业务为例,以网格化管理打破管理边界,开展典型地区故障报修网格化分析,体现在故障薄弱点研判、计量装置厂商选择及指导网格化社会力量布局方面的优势,并提出进一步发挥网格化管理价值的相关建议。

关键词:管理盲区;网格化管理;95598客户服务

Abstract: The current situation and difficulties faced by 95598 customer service analysis are analyzed and the characteristics, partitioning principles and advantages of grid management are pointed out. The management boundary is broken in the case of the analysis of fault reporting in typical areas, which highlighting the advantages in the research and judgment of fault weak points, the manufacturer selection of metering devices and the guidance of grid layout. Finally, related suggestions to give full play to the value of grid management are proposed.

Key words: management blind area; grid management; 95598 customer service

中图分类号:TK018;F407.61 文献标志码:C

0 引言

网格化管理是一种数字化管理模式,主要根据属地管理、地理布局及现状管理等原则,将管辖地域划分成若干网格状单元,对每一网格实施动态、全方位管理,从而提供主动、高效和有针对性的服务^[1-2]。国家电网公司客服中心作为公司95598客户服务的统一服务窗口,为27家省(市)电力公司及广大用电客户提供7×24 h不间断用电服务,服务范围覆盖我国国土面积的88%。开展基于网格化管理的95598客户服务研究探讨,有利于打破现有管理边界,为增强问题分析深度、有效解决问题提供另一种可能性。

1 95598客户服务分析现状

目前国家电网公司95598客户服务共有11种业务类型,全年累计受理业务6 000余万件,国家电网公司客服中心95598业务支持系统拥有海量客户诉求信息及工单分类信息,但缺少客户结构化档案信息以及电网拓扑结构关系,无法从全局信息融合的高度开展客户服务分析。同时,部分省(市)电力

公司交叉供区复杂,行政区域与供电单位对应关系不明朗,客户供电类型除公司直供电方式外,还有趸售、转供电、发电厂直配供电等多种形式,容易出现一些因历史界限不清而引发的管理盲区。传统的客户服务分析受到了业务类型、供电单位等维度的限制,因此国家电网公司从2015年开始推广“营配调贯通”^[3],旨在支撑95598供电服务高效运营。目前国家电网公司系统26家省级电力公司均已上线部分功能,但各省(市)电力公司电网结构“站一线一变一户”的拓扑关系治理程度不一,停电分析到户实现率高低参差不齐,同时95598客户户号采集率也较低。

2 网格化管理思路

网格化管理目前普遍应用于城市管理、企业管理中^[4],它直接表现为管理单元的细化,把这些管理区域网成一个个物理格子,在每个格子里把发现问题与处置问题的职能一一对位,然后通过信息化渠道把它们快速沟通起来^[5]。将网格化管理应用于95598客户服务分析,有助于充分发挥95598工单信息作用,实现供电资源的精细化管理。

2.1 网格划分原则

打破现有以供电公司供电区域为划分依据的管辖模式,采取地图网格化、问题扎点方式,按地域进行划分,每个网格面积为 $a \times a \text{ m}^2$ 。 a 的取值需结合

收稿日期:2018-10-20;修回日期:2019-01-06

基金项目:国家电网公司营销项目(659931160040)

This work is supported by Marketing Project of State Grid (No. 659931160040)

地区经济发展状况、开发深度、功能定位等因素进行适度调整,通常为1×1 km²、5×5 km²、10×10 km²。

将某一地域划分为若干网格,将客户诉求以点的形式在各网格内进行投射,根据落在网格内的点数判断某一问题在地域上的分布情况,通过分析和研判,为省(市)电力公司抢修、营销等服务提供决策依据。

2.2 95598 客户服务网格化分析优势

与传统客户服务分析相比,网格化管理具有诸多优势。

(1) 实现客户诉求精细化管理。通过网格化分析和监测,能够直观展现客户诉求在地域上的热点分布,为发现供电服务问题及问题整改提供精准的数据支撑。

(2) 实现客户服务高效化管理。网格化管理打破了客户服务按照传统的市(县)级供电公司分析维度,极大地提升了服务监管的工作效率。

(3) 实现客户问题靶向治理。按照问题导向思维,梳理问题工单,进行地图网格化投射,准确定位问题高发区,在不改变机构归属情况下,进行问题有效分类和集成治理,增强电网运行故障处置应对,实现更精准分析,增强对95598业务处置中管理顽疾的快速发现和处置能力。

3 网格化分析实例

随着生活质量提高,客户对电网供电可靠性要求也随之提高,国家电网公司客服中心所受理的客户诉求中,故障报修已占有相当比例。2017年,业务受理总量6 310万件,其中故障报修业务量占比43%,是除咨询业务外客户最主要的诉求类型。

以全年故障报修业务量较大、经济较发达的N地区为例,根据2017年迎峰度夏期间7月客户故障报修地址的经纬度为坐标,以1×1 km²搭建地域网格,N地区所辖区域8 488 km²,因地形分布为不规则形状,按照每平方千米为一网格进行划分,共计划分出20 160个网格,如图1所示。利用网格化分析思路,从3个方面开展客户故障报修分析。

3.1 研判电网故障薄弱点

将海量的客户故障报修诉求进行地图扎点投射,根据单位网格分布工单数量来看,有19个网格工单量在40件及以上,有25个网格工单量在30—39件之间,有61个网格工单量在20—29件之间,有146个网格工单量在10—19件之间,有1 759个网格工单量在1—9件之间。如图2所示。

从图1可以看到,故障密集地区主要有5块,分别是区域5、区域4、区域3、区域2、区域1,其中19个40及以上数量报修的网格是电网故障的薄弱区,需

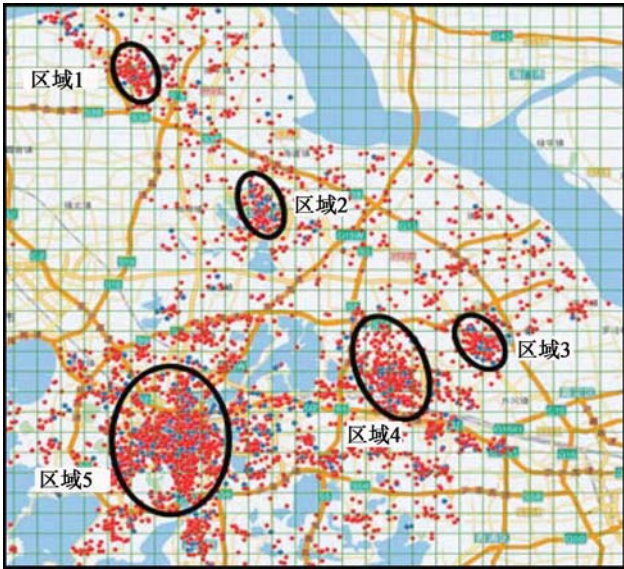


图1 N地区故障报修数量网格化分布
Fig. 1 Gridding distribution of the number of fault repair reports in region N

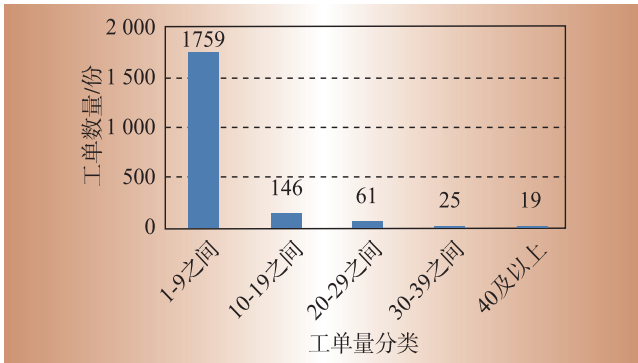


图2 N地区故障报修网格数分布规律
Fig. 2 Distribution rule of grid number of fault repair reports in region N

要属地供电单位引起关注。

3.2 研判计量装置故障率

根据属地供电单位现场处理的计量故障报修工单,进行网格化地图投射,定位计量装置故障高发区。结合不同计量厂商市场占有率、客户计量装置类型、名称、制造商、生产日期等信息,研究计量装置故障率与厂商、使用年限间的变化规律,为省(市)电力公司采购计量设备提供精准支撑。以计量装置故障较多的M地区为例,网格化分析显示,华立仪表集团股份有限公司、青岛高科通信股份有限公司2家的计量故障率较为凸显,详细分析有待数据进一步融合。

3.3 指导网格化社会力量布局

目前不少属地供电单位采取低压抢修对外委托^[6]模式运转,增强了一线抢修力量,尤其是迎峰度夏期间的工作力量,但是也存在社会化力量分布不均的现象,导致局部地区出现抵达抢修现场超时的现象。N地区10家属地供电单位抢修平均到场时

长均达到公司“十项承诺”要求,但部分地区存在超时现象。

表1为N地区各供电公司受理故障报修业务到达现场时间。经统计,供电公司1、4、5抢修超时工单合计达到N地区超时工单的77%,是抢修抵达现场超时的重灾区。

表1 N地区各供电公司受理故障报修业务到达现场时间
Tab.1 Time of arrival of fault repair service of power supply companies in region N

供电单位	城区		农村	
	工单量/份	平均到达现场时间/min	工单量/份	平均到达现场时间/min
供电公司1	888	19.29	191	23.13
供电公司2	2 008	15.5	306	16.68
供电公司3	137	19.86	8	18.38
供电公司4	7 135	20.54	705	28.03
供电公司5	161	22.71	144	30.81
供电公司6	45	16.76	19	19.11
供电公司7	109	22.07	17	30
供电公司8	809	17.95	211	20.17
供电公司9	1 081	15.93	191	15.79
供电公司10	605	17.41	141	18.14
总计	12 978	19	1 933	23.06

根据抢修时间的网格化分布,合理调配抢修资源,让城农网地区,尤其是农村地区客户均能享受到近距离的快捷电力服务,有利于提升客户服务感知^[7-8]。

4 建议

为进一步发挥网格化创新管理的价值,需从以下3方面进一步推进基于网格化管理的95598客户服务分析思路:一是全方位打通客户用电档案信息、95598客户诉求信息、电网拓扑信息等信息孤岛,打破部门机构对信息的垄断与封闭,实现信息高度集成;二是制定清晰、明朗的网格化管理制度规范和标准;三是加大网格化监控系统的研发和推广,从线下分析转为线上监督,为提高客户服务质量发挥积极、有效作用。

目前,国网客服中心已初步搭建大数据分析平台及人工智能实验室,通过大数据分析建立不同类型信息关联,从而为指导一线基础工作及营销科学决策提供有价值支撑。D

参考文献:

- [1] 马柯娜.论高校学生党建工作中的网格化管理模式[J].江汉石油职工大学学报,2011,24(4):54-56.
MA Kena. On the gridding management in the development of party members in colleges[J]. Journal of Jianghan Petroleum University of Staff and Workers, 2011, 24(4):54-56.
- [2] 廖书标.地理网格在城市管理信息系统中的应用研究[D].长沙:中南大学,2009.
LIAO Shubiao. The research of geographic grid applied in city management information system[D]. Changsha: Central South University, 2009.
- [3] 乔琦.大力推进营配调贯通实施专业化协同运作——专访国家电网公司营销部[J].中国电力企业管理,2015(12):13-17.
QIAO Qi. Vigorously promoting perforation of marketing-distribution network-dispatching, implementing specialized cooperative operation——interview with marketing department of State Grid Corporation[J]. China Power Enterprise Management(Rural Power), 2015(12):13-17.
- [4] 方轻.厦门市社区网格化管理运行现状与对策研究[J].厦门特区党校学报,2015(3):22-31.
FANG Qing. Research on the current situation and countermeasure of community grid management in Xiamen[J]. Journal of the Party School of CPC Xiamen Municipal Committee, 2015(3):22-31.
- [5] 朱政.国家权力视野下的乡村治理与基层法治[J].中国农业大学学报(社会科学版),2015,32(6):94-102.
ZHU Zheng. Village management and grassroots rule of law from the view of state administrative power[J]. China Agricultural University Journal of Social Sciences Edition, 2015, 32(6):94-102.
- [6] 张敏智.配电网故障抢修效率提升策略探析[J].电子测试,2013,11(6):47-49.
ZHANG Minzhi. A study of strategies on improving efficiency of fault repair in the distribution network[J]. Electronic Test, 2013, 11(6):47-49.
- [7] 孔月萍,刘瑞巧,贲安庆,等.涵盖分布式新能源业务的营销服务体系研究[J].电力需求侧管理,2017,19(1):45-49,52.
KONG Yueping, LIU Ruiqiao, BEN Anqing, et al. Research on the marketing service system including distributed new energy business[J]. Power Demand Side Management, 2017, 19(1):45-49.
- [8] 张爽,景伟强,罗欣,等.基于大数据的95598优质管理创新与实践[J].电力需求侧管理,2017,19(5):52-54.
ZHANG Shuang, JING Weiqiang, LUO Xin, et al. Innovation and practice of 95598 quality service management based on big data[J]. Power Demand Side Management, 2017, 19(5):52-54.