

# “互联网+”背景下电力客户服务分析

陈家祥

(南方电网广东电网肇庆四会供电局东城供电所 广州 肇庆 526200)

**摘要:**“互联网+”背景下电力客户服务模式的应用能够为电力企业发展提供良好的条件,一方面有助于构建更加高效的客户服务体系,另一方面提高了电力营销的质量水平,与此同时也更好的满足了当前阶段电力用户的个性化需求。而在“互联网+”背景下电力客户服务工作的应用不仅需要市场环境、信息化水平、客服水平以及客服人员等存在的问题进行分析,更需要结合具体问题探讨有效的解决对策,通过措施的有效应用让电力客户服务能够更好的与时代相适应,为用户提供更优质的服务。

**关键词:**“互联网+”;电力;客户服务

**【DOI】**10.12293/j.issn.1671-2226.2022.34.079

“互联网+”是一种将互联网技术与各行相结合的技术方式,当前“互联网+”电力客户服务模式的应用也为电力系统的发展提供了更多的优势。传统电力客户服务当中,过度依赖人工服务模式,消耗大量人力资源,并且也容易由于市场分析不准确等问题进而影响服务质量。而“互联网+”电力客户服务模式的应用,能够借助优质的信息技术和网络技术,搜集更多更加可靠的信息数据,进行精准分析,利用数据挖掘处理以及人工智能等技术优势,让电力客户服务更加简单便捷,在有效满足新时期电力用户需要的同时,节约资源条件,是一种更为可靠的客户服务模式<sup>[1]</sup>。

## 一、“互联网+”电力客户服务模式的意义

“互联网+”电力客户服务模式有利于构建高效完善的客户服务体系。借助信息化平台的应用,能够让传统的线下客户服务工作转移到线上,通过自助操作模式的应用以及智能客服的推广,可以让电力客户服务工作的效率进一步提升。“互联网+”电力客户服务模式能够提高电力营销质量水平。在“互联网+”模式下电力客户服务工作中的各项功能随着信息技术的不断发展而提升,进而提高了其服务的质量与水平<sup>[2]</sup>。“互联网+”电力客户服务模式同样也更好的满足了电力客户的需求。依托互联网信息技术的科学分析与智能化服务,可以为用户提供更加精准有效的电力营销服务,客户服务功能也得到丰富和扩展,也更好的满足了客户的需求。

## 二、电力客户服务中常见问题

### 1、市场分析不到位

市场分析不到位是电力客户服务中比较常见的问题。电力客户服务想要精准的为客户提供有效服务,需

要对当前电力市场进行有效的分析,而在实际应用中受到技术条件的限制,市场分析中信息数据相对有限,分析方法的科学性与可行性有待进一步提升,影响了其分析质量。并且对于电力企业来说,在电力营销过程中很多市场客户的隐性需求并没能够被深入挖掘出来,也在一定程度上影响了其分析的准确性。近年来运用信息技术进行数据挖掘和处理的应用正在不断推广,而电力企业并没能够根据时代的发展需要做出变动,不注重思想的更新与技术的引进,在进行电力市场分析过程中没有合理地运用先进的信息技术,进而影响了其分析效果<sup>[3]</sup>。市场分析不到位容易对电力企业的经营发展方向产生误导,制定不合理的营销计划,会致电力客户服务的各项业务受阻,也无法满足电力用户的需求。

### 2、信息化水平较低

信息化水平比较低同样是电力客户服务中的常见问题。信息化时代下,信息技术走进各行各业并且与之产生良好的联系与沟通,而在电力客户服务过程中其信息化水平仍然比较低。很多电力企业并不注重电力客户服务系统的建立,在工作过程中缺乏对信息化基础设施的投资,不注重信息管理系统的建立,在很大程度上影响了客服系统在信息时代背景下的发展。由于信息化水平比较低带来的电力客户服务相关问题也比较多,单纯依靠人工客户服务进行电力营销业务以及保修业务等服务的效率比较慢,很多用户的问题难以得到有效的反馈等,都让电力企业客户服务受到了不良影响<sup>[4]</sup>。另一方面,信息化水平较低也不利于电力企业的信息化建设,客户服务系统中收集的资料信息难以通过信息管理系统及时传递到其他相关部门,容易

## 科学论坛

影响电力企业的后续决策。

### 3、客户服务水平有待提升

客户服务水平有待提升是电力客户服务中比较重要的问题。电力客户服务主要为各类客户提供电力相关的服务,而当前的电力客户服务工作中服务模式、运营渠道等都存在一定问题,整体服务水平有待进一步提升。现阶段电力客户服务的渠道拓宽中现存很多问题,电力企业自行建立的线上渠道在稳定性与运行质量上存在一定缺陷,而与其他互联网企业进行线上合作在渠道独立运营方面局限性较大。电力客户服务的功能发展与电力用户的需求之间存在矛盾,运行机制保障方面缺乏科学合理的规划,这些都是客户服务水平中比较重要的问题。客户服务水平的低下从各方面都不利于电力企业的发展,同时也与电力营销发展产生矛盾,使得服务管控出现问题<sup>[5]</sup>。

### 4、客服人员素质有所欠缺

客服人员素质水平的欠缺在电力客户服务问题中比较常见。电力客户服务当中客服人员是参与活动的重要组成部分,而客服人员在专业能力与综合素质上的欠缺问题同样制约着客服服务的发展。近年来人们对于电力系统客户服务的要求正在不断增加,与之相对应的客服人员的素养和能力提升与客户需求之间产生了矛盾,需要运用合理的方式进行处理<sup>[6]</sup>。除了客服人员个人方面存在的欠缺问题外,伴随着电力系统的发展,客户服务的内容扩展,数量不断增加,对客服人员的需求量也在增加,传统的人工客服服务难以与当前广泛的服务需求相适应,这同样是电力客服人员面临的困境。客服人员素质上的欠缺一方面直接影响客服质量水平,另一方面也不利于电力营销等活动的发展。

## 三、“互联网+”背景下电力客户服务改进策略

### 1、构建客户画像,电力精准营销

“互联网+”背景下电力客户服务改进工作应当构建客户画像,精准投放电力营销。电力客户服务的改进工作可以从功能上和技术上进行扩展,但其本质应该立足于客户这一群体,坚持以客户为中心的原则积极进行工作改进。构建客户画像是“互联网+”背景下极为优质的技术手段,能够结合电力企业收集的市场信息,利用大数据等信息技术手段对客户类型进行划分,对客户需求进行深入探讨,从而更好的满足其需求。通过

“互联网+”背景下的网络信息技术,能够让电力系统搜集的数据信息种类更加丰富,数据推演更加准确,从而精准分析客户画像,进而为电力营销工作提供良好的依据,便于客户服务能够投其所好,为用户提供更好的服务<sup>[7]</sup>。在具体构建客户画像时,既需要保证数据信息的丰富,也需要注意优质信息技术的使用,此外还应该结合当前电力企业的主要营销内容,通过客观可靠的分析,提升客户服务的质量水平(图1)。

### 2、加强基础建设,提升信息化水平

加强基础建设,提升信息化水平也是“互联网+”背景下电力客户服务的重点工作。针对当前客户服务工作中信息化水平不足问题,电力企业在发展过程中应该重视基础性设施的建设,通过增加资金投入的方式,构建更加优质的信息化服务平台,搭建稳定的运营网络系统,从而为客户服务的信息化提供基础性条件。信息化水平的提高能够帮助电力客户服务提高工作效率,而在进行信息基础建设时,电力企业应该对客户服务的基本特点和主要工作内容进行客观分析,尤其注意硬件设备与软件系统所占的比例以及投入使用的情况等,合理进行规划,更好的发挥资金在信息技术上的投入,保证信息技术能够为客户提供良好的条件<sup>[8]</sup>。在加强客户服务的信息基础建设时,需要格外重视信息安全管理与控制,在提供信息化客户服务的同时,通过网络安全风险防范等措施,有效的保证用户个人信息安全性,更好的搭建优质的信息系统。

### 3、打通线上渠道,促进客户服务升级

打通线上渠道,促进客户服务升级是“互联网+”背

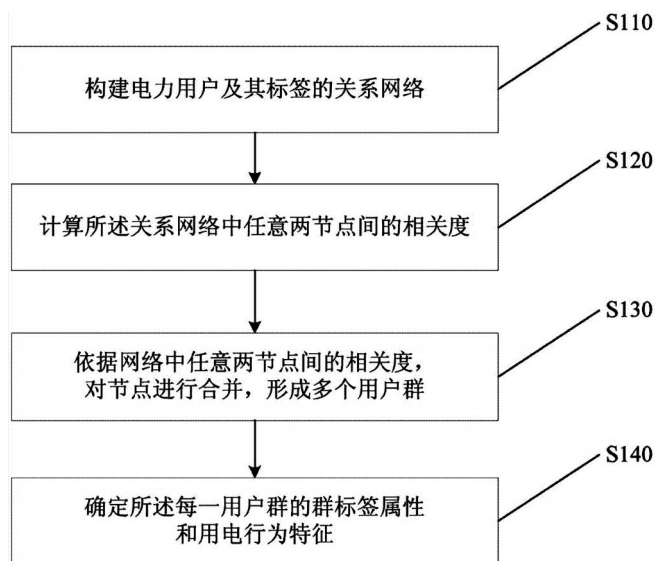


图1 电力用户需求分析流程

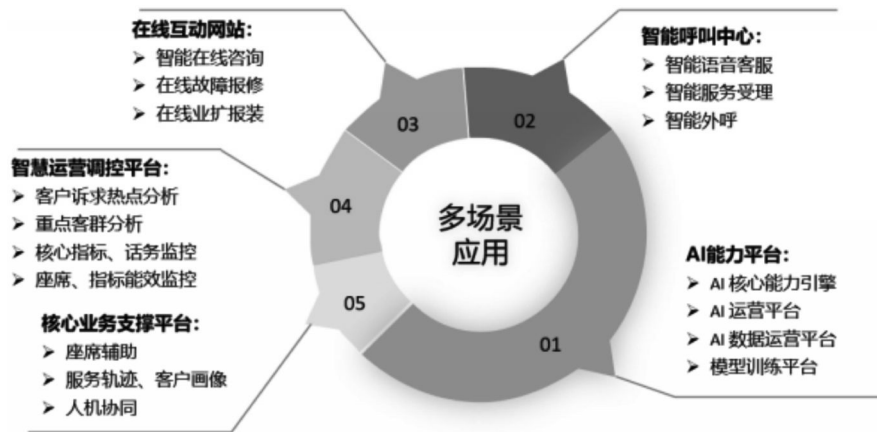


图2 “互联网+”背景下常见电力客户服务功能

景下的提升客户服务质量的重要措施。对于电力企业的客户服务来说,信息系统的构建并不是一劳永逸的,尤其在当前信息技术发展日新月异的情况下,只有将线上渠道与客服系统深入结合,并且通过不断研究电力用户的具体需求进行服务的升级,才能够让其服务水平不断提升。打通电力客户服务线上渠道是需要进行客观分析的,电力企业应该充分意识到独立研发以及商业合作两种线上渠道管理上的优缺点,结合电力客户服务本身覆盖面和专业性需求,选择更加合理的方式来进行线上渠道的开放和运营。在线上渠道应用过程中,应该利用好“互联网+”条件下电力用户的需求分析,了解电力用户在用电过程中的具体需求,合理的规划客户服务的具体内容以及服务条件,从而完成客户服务的升级,提高客户服务水平(图2)<sup>[9]</sup>。

#### 4、加强技术培训,提高客服人员水平

“互联网+”背景下客户服务质量提升需要加强技术培训,不断提高客服人员水平。客服人员作为电力客户服务的重要参与者,在“互联网+”背景下虽然逐渐从台前转为幕后,但时代对于客服人员的专业要求也在不断增加,为此应该注重对客服工作人员的专业训练与培养,让其能力可以与电力系统的发展相适应。客服人员应该注重信息技术与互联网意识的培养,对其“互联网+”背景下各项与相关的技术能力进行培训,通过考核评估等方式让客户服务人员能够掌握相应技能,从而实现电力客户服务在互联网时代下的服务模式转型,以便提供更加优质的客户服务。在提高客服人员水平中,除了技术培训内容的应用外,也需要善于利用“互联网+”条件下的优势,积极引入智能客服等模式,为电力用户提供人工智能客户服务,节约人

力资源成本的同时,更加高效率的解决各类问题。

#### 结束语

“互联网+”背景下电力系统发展日新月异,在这一条件下提供优质的电力客户服务不仅能够满足客户的需求,对于推动电力系统的发展进步也具有重要意义。在“互联网+”背景下发展电力客户服务工作需要合理的利用互联网信息技术的优势,在客户服务工作中当借助数据分析技术构建客户画像,实现

电力精准营销;加强信息基础设施建设,提升客户服务的信息化水平;选择合理方式打通线上渠道,促进客户服务升级;加强信息技术培训,提高客服人员水平等,都是当前比较有效的措施,能够更好地发挥“互联网+”背景下的信息技术优势,让电力客户服务工作更进一步。

#### 参考文献

- [1]胡雯.新形势下提升电力客户服务管理及满意度的有效策略[J].低碳世界,2021,11(03):154-155.
- [2]徐加峰.基于“互联网+”的电力客户服务模式探讨[J].机电信息,2021,19(09):63-64.
- [3]薛晓茹,汤旭,陈云鹏,徐礼萍,徐建.电力客户现场服务掌上营销系统的应用与研究[J].机电信息,2020,20(35):31-32.
- [4]苏杨,白雪,俞茜.智能化电力客户服务技术研究及应用[J].无线互联科技,2020,17(22):96-97.
- [5]刘佳,窦玉津.基于多媒体服务的电力客户服务中心建设[J].集成电路应用,2020,37(11):38-39.
- [6]李茜.信息化背景下浅析电力客服管理体系[J].中外企业家,2020,09(17):78.
- [7]陈沙沙,应君裕,李凡,温兵兵,廖玉坤.电力客户服务自动评价体系研究[J].决策探索(中),2020,24(02):66.
- [8]程莺.“互联网+”格局下的电力客户服务新模式探讨[J].大众用电,2018,32(12):14-15.
- [9]李平,李红.互联网+电力客户服务模式的探索[J].现代国企研究,2018,17(20):82.