

HUAWEI ENTERPRISE ICT SOLUTIONS **A BETTER WAY**

华为电力客服中心解决方案

enterprise.huawei.com

Author/ Email : 张胤/yin.zhang@huawei.com

Department: 企业业务BG行业解决方案电力行业SDT

enterprise.huawei.com

HUAWEI TECHNOLOGIES CO., LTD.



目录



01

电力客服中心挑战

02

华为电力客服中心解决方案

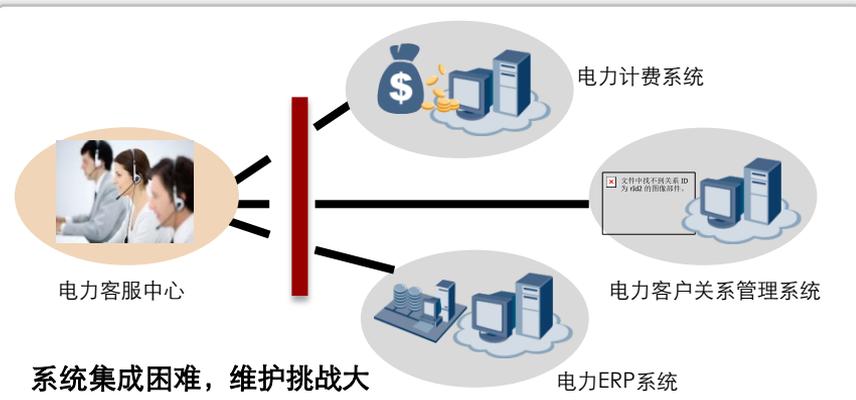
- 供电公司客服中心解决方案
- 大型电力集团客服中心解决方案
- 电力客服中心容灾备份解决方案

03

客户价值和成功案例

供电公司客服中心挑战

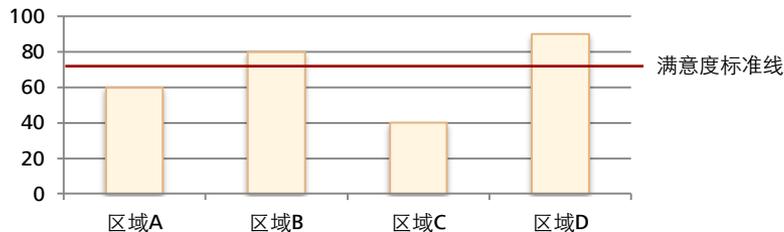
- ❑ 电力报障、查电费等处理流程独立面向客户，数据难于互通
- ❑ 各种处理流程规范化不足，服务标准不统一，内部协作效率不高
- ❑ 电力客户服务界面不统一，客户满意度难于保障
- ❑ 电力客服中心与电力企业其它应用系统集成困难，维护挑战大



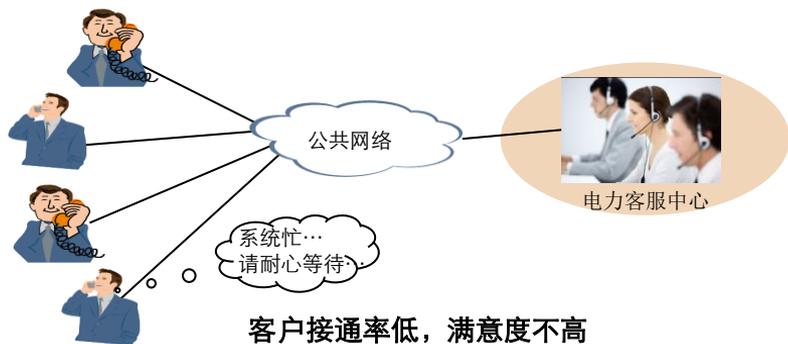
大型电力集团客服中心挑战

- ❑ 各区域分开建设，建设与运营成本高，客户体验不一致
- ❑ 座席容量不足，部分未做VIP通道，接通率低，客户满意度不高
- ❑ 系统联动能力弱(抢修，报警系统)，如与电力GIS对接等
- ❑ 现有电力客户服务系统可扩展性弱，新业务上线效率低

电力区域客户服务满意度分布图



区域分开建设，客户体验不一致



电力客服中心防灾挑战

现有多数电力客户服务中心无法预防以下灾难与突发情况：

- ❑ 客户服务中心机房火灾
- ❑ 地震、台风等自然灾害对客服专网及客服中心机房供电的破坏
- ❑ 恐怖袭击、人为破坏
- ❑ 线路施工造成客服专网破坏
- ❑ 客服中心搬迁造成业务中断
- ❑ 大面积停电引发话务高峰



目录



01 电力客服中心挑战

02 华为电力客服中心解决方案

- 供电公司客服中心解决方案
- 大型电力集团客服中心解决方案
- 电力客服中心容灾备份解决方案

03 客户价值和成功案例

供电公司客服中心解决方案

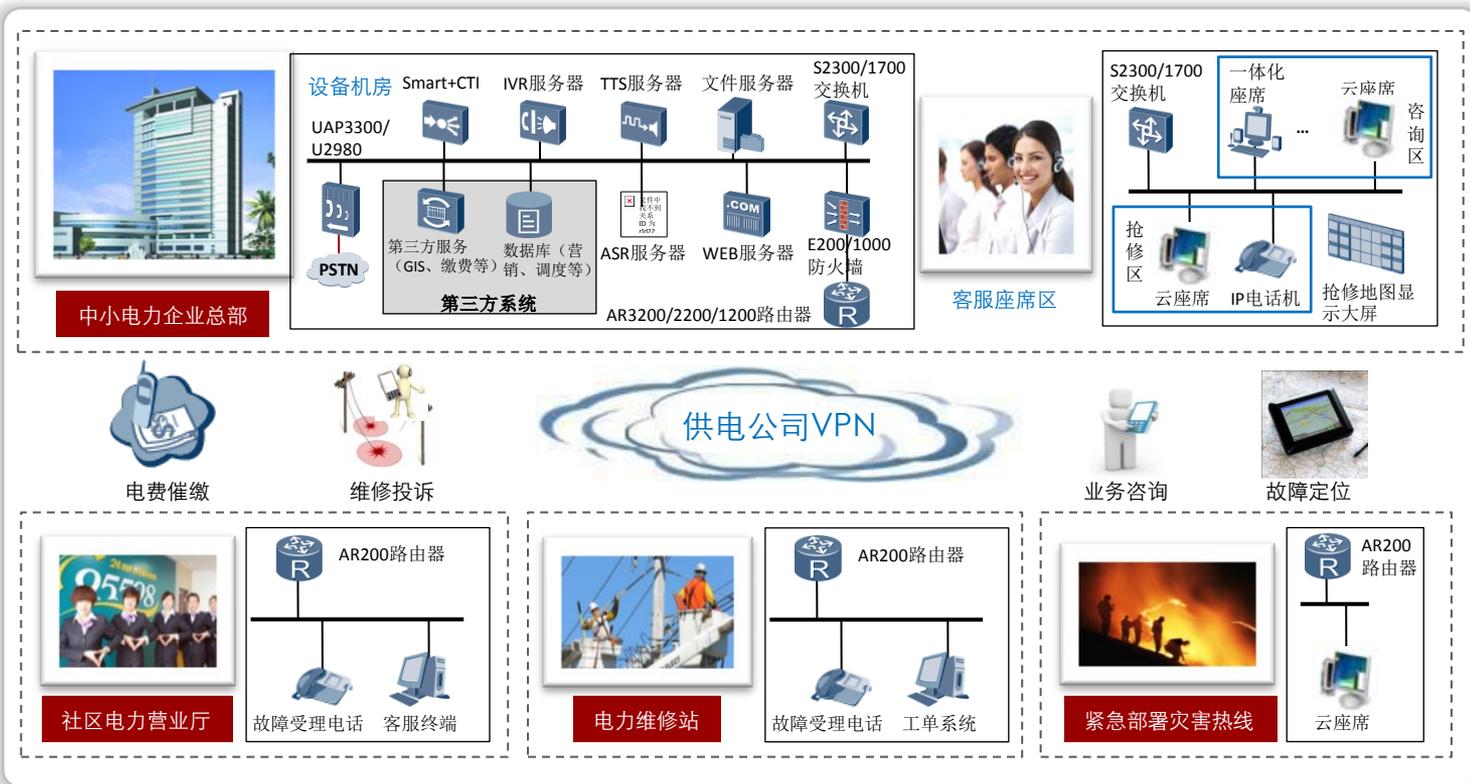


供电公司客服中心

场景分析：

- 用电用户小于100万，座席需求小于100，一般无分级建设需求
- 与用电客户沟通手段要求多样化
- 可靠性要求高，但IT运维能力不足

供电公司客服中心解决方案



高集成度

快速部署

云座席

大型电力集团客服中心解决方案

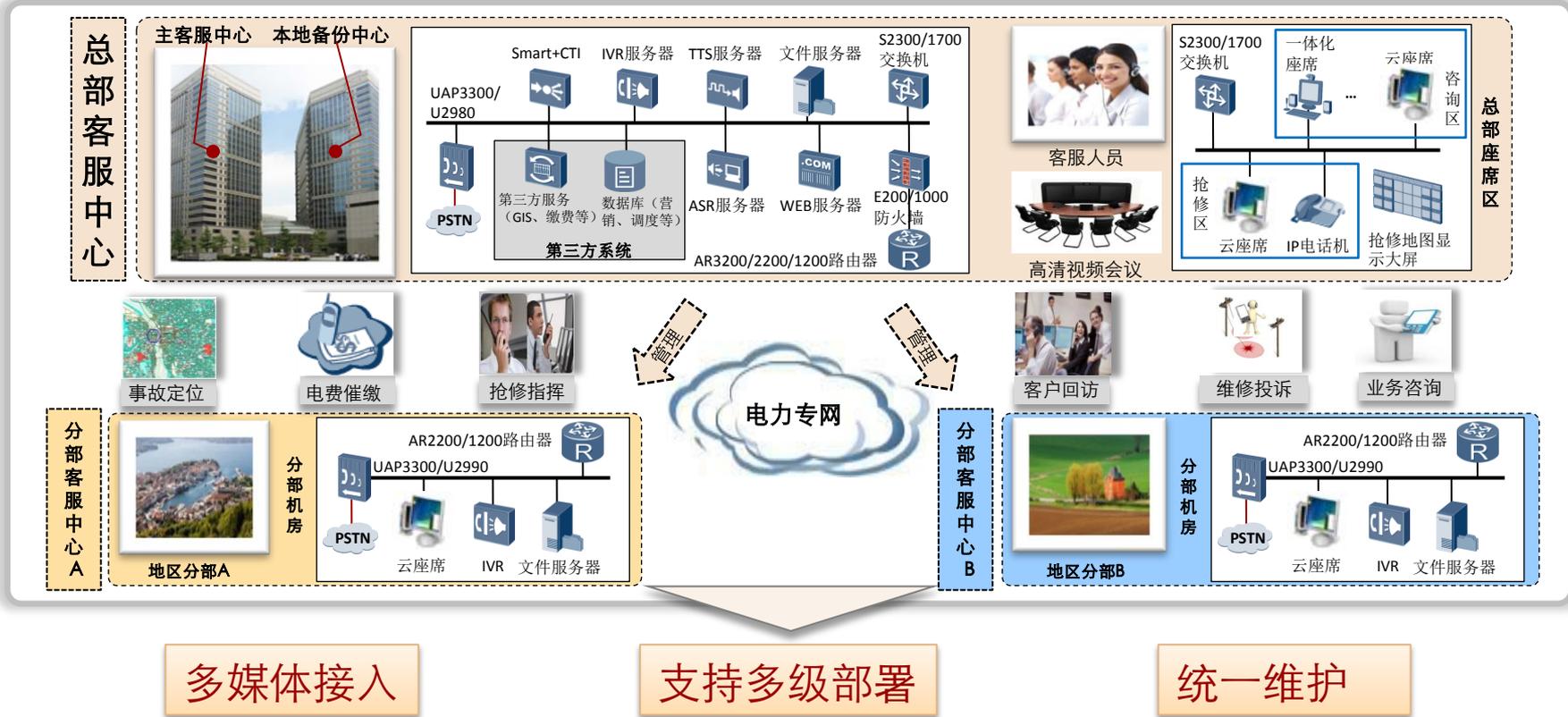


大型电力集团客服中心

场景分析：

- 用电客户多，座席数量需求大于100
- 地域分布广，客服中心需分级建设
- 咨询、电力报障、供电信息发布、收费等业务需要集中受理与响应
- 客服系统规模大，维护复杂

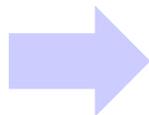
大型电力集团客服中心解决方案



电力客服中心容灾备份解决方案



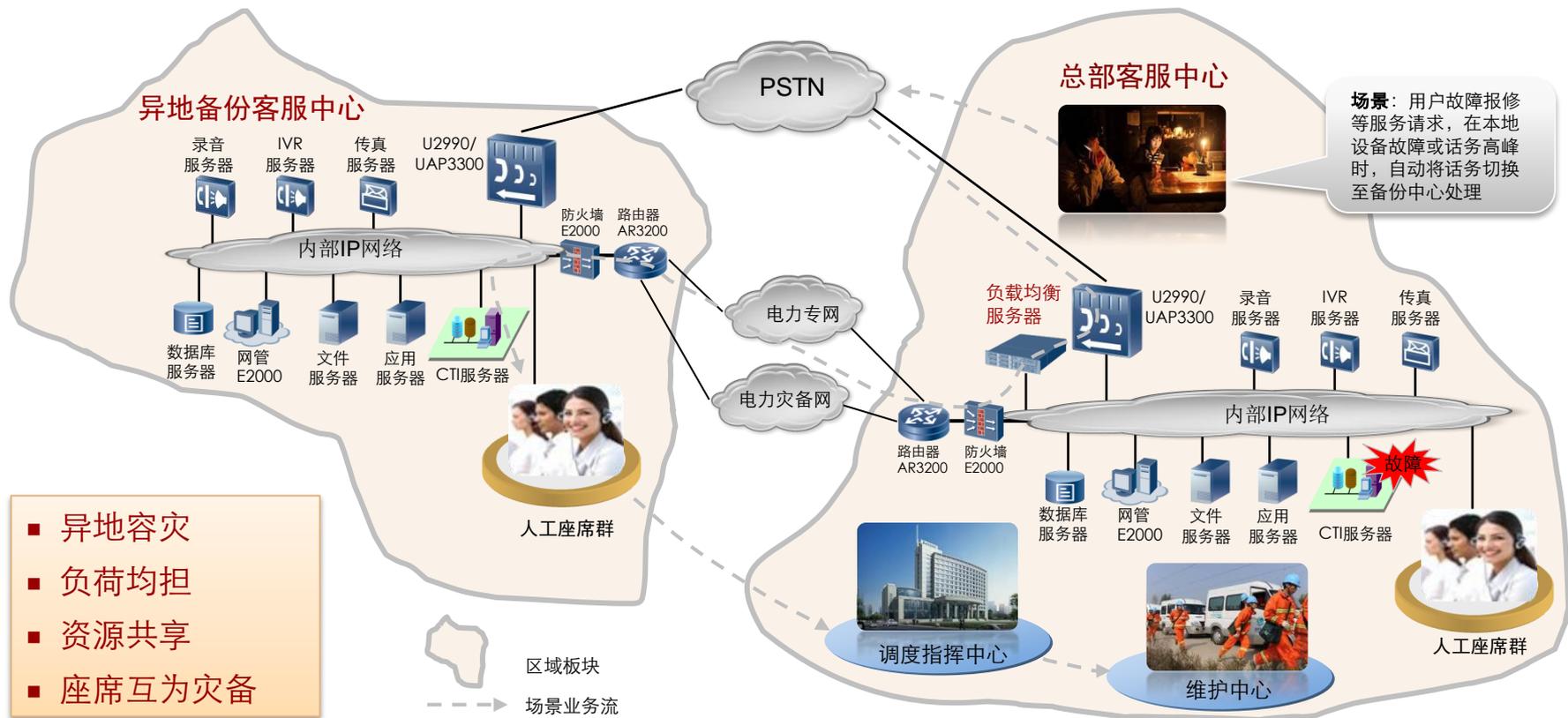
客服中心容灾备份



场景分析：

- ❑ 地震、飓风、火灾对电力客服中心及客服专网造成严重破坏，业务瘫痪
- ❑ 恐怖袭击、线路施工、设备故障、搬迁等造成电力客服业务中断
- ❑ 大面积停电引发话务高峰，冲击电力客服中心负荷能力

电力客服中心容灾备份解决方案



目录



01

电力客服中心挑战

02

华为电力客服中心解决方案

- 供电公司客服中心解决方案
- 大型电力集团客服中心解决方案
- 电力客服中心容灾备份解决方案

03

客户价值和成功案例

客户价值

效率提升

- 单坐席覆盖率提高至**5万用户**
- 流程减少**30%**，维护人员集中后减少到**50%**
- 工单差错率减少到**千分之一**



客户满意

- 客户接通率大于**90%**
- 客户平均等待时间**小于15秒**
- 业务受理后，维修人员到达现场时间**小于25分钟**



业务可靠

- 全年**7*24**小时服务
- 年业务中断率小于**万分之一**
- 全天候服务能力



让电力客服中心更高效、更满意、更可靠

WHY HUAWEI—解决方案优势

互动性

- 邮件、短信和视频等双向互动，有效提升客户满意度
- GIS系统帮助定位，大大加快抢修定位效率

灵活性

- 支持VDN功能，一套设备虚拟划分为抢修和业务咨询中心
- 多种网络接入，功能实体可分可合，灵活选择分散或者集中式部署

可靠性

- 完善的灾备方案：双中心冗余、本地自存活、负荷均衡
- 出现故障快速检测、切换，保证7*24小时响应用电客户

维护性

- 云桌面、一体化座席快速部署
- 一站式系统，统一式建设方案；建设、升级、维护一步到位

Win-Win Partner Strategy



Achievement Customers

Strategic Partners

Portfolio Partners



Industry Solution partners(Over 100+):



Open Garden:
Huawei Service
Solution
Partners



江苏电力95598客服中心方案

客户挑战

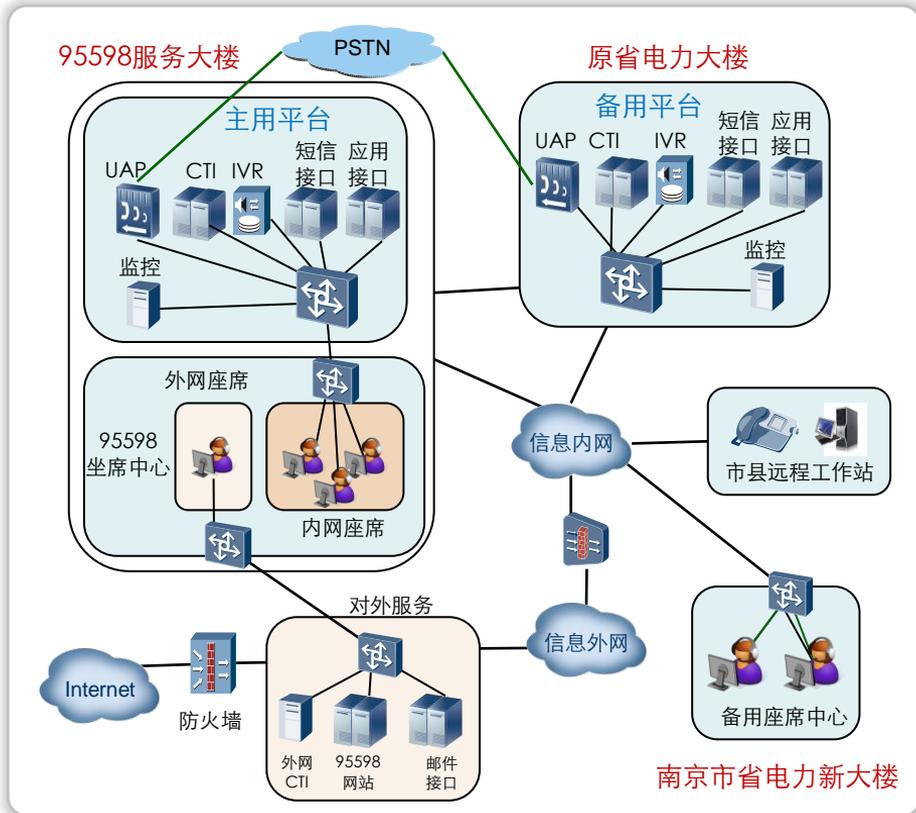
- 13个地市分开建设，维护成本高
- 不能应对大容量呼入的情况
- 每年夏季台风来临时，大片地区断网断电导致客服中心瘫痪

解决方案

- 集中式的客服中心平台，帮助客户实现**一点接入，全网共享，负荷分担**
- 采用可扩展的架构，必要时可迅速增加座席
- 采用双中心灾备方案，帮助客户应对各种极端条件

客户价值

- 稳定地为全省3200万用电客户提供**7*24小时**的客服热线服务
- 江苏省公司客服中心成为国家电网的**样板工程**
- 基于新系统的良好基础，江苏电力不断开拓新业务，成功推出了web、短信和邮件等多媒体服务，大大提升了客户满意度





HUAWEI ENTERPRISE ICT SOLUTIONS **A BETTER WAY**

Copyright©2012 Huawei Technologies Co., Ltd. All Rights Reserved.

The information in this document may contain predictive statements including, without limitation, statements regarding the future financial and operating results, future product portfolio, new technology, etc. There are a number of factors that could cause actual results and developments to differ materially from those expressed or implied in the predictive statements. Therefore, such information is provided for reference purpose only and constitutes neither an offer nor an acceptance. Huawei may change the information at any time without notice.