



华为电力客服中心解决方案

华为企业ICT解决方案 悉您所需 为您所用



电力客服中心现状与挑战

电力客服中心面向用电客户，是整合客户关系管理，电力抢修和业务受理等多个重要电力业务的服务通道。随着用电客户的不断发展，电力客服中心需要面对多方面挑战：

1

挑战



大容量呼叫
无法接通



系统存在安全隐患



管理维护成本高



接入媒体单一

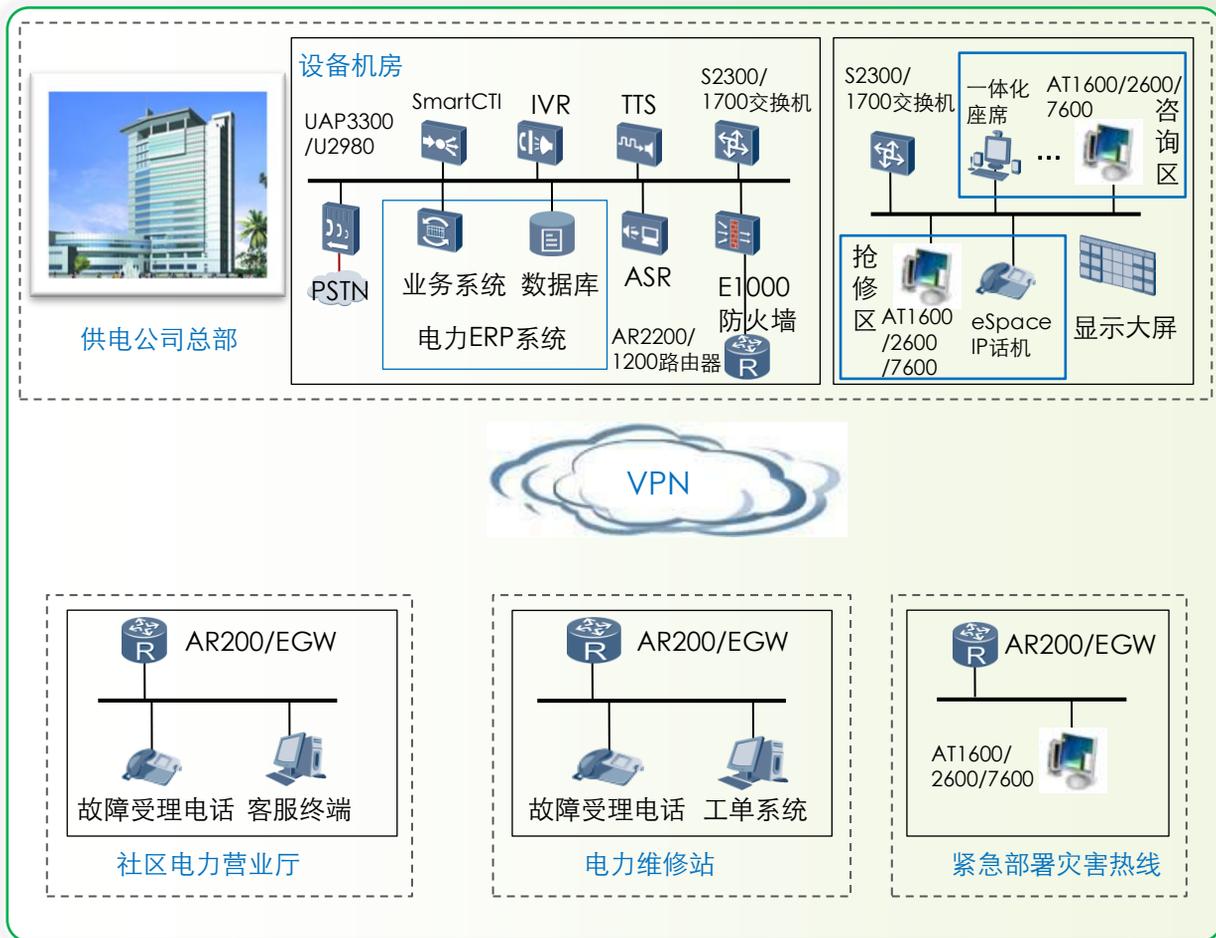


供电公司客服中心解决方案



- 提供100以下座席的一体化解决方案
- 短信、Email、Web等多媒体接入方式
- 高集成度设计，灵活部署
- 强大扩容能力，为业务发展提供保证

解决方案组网图

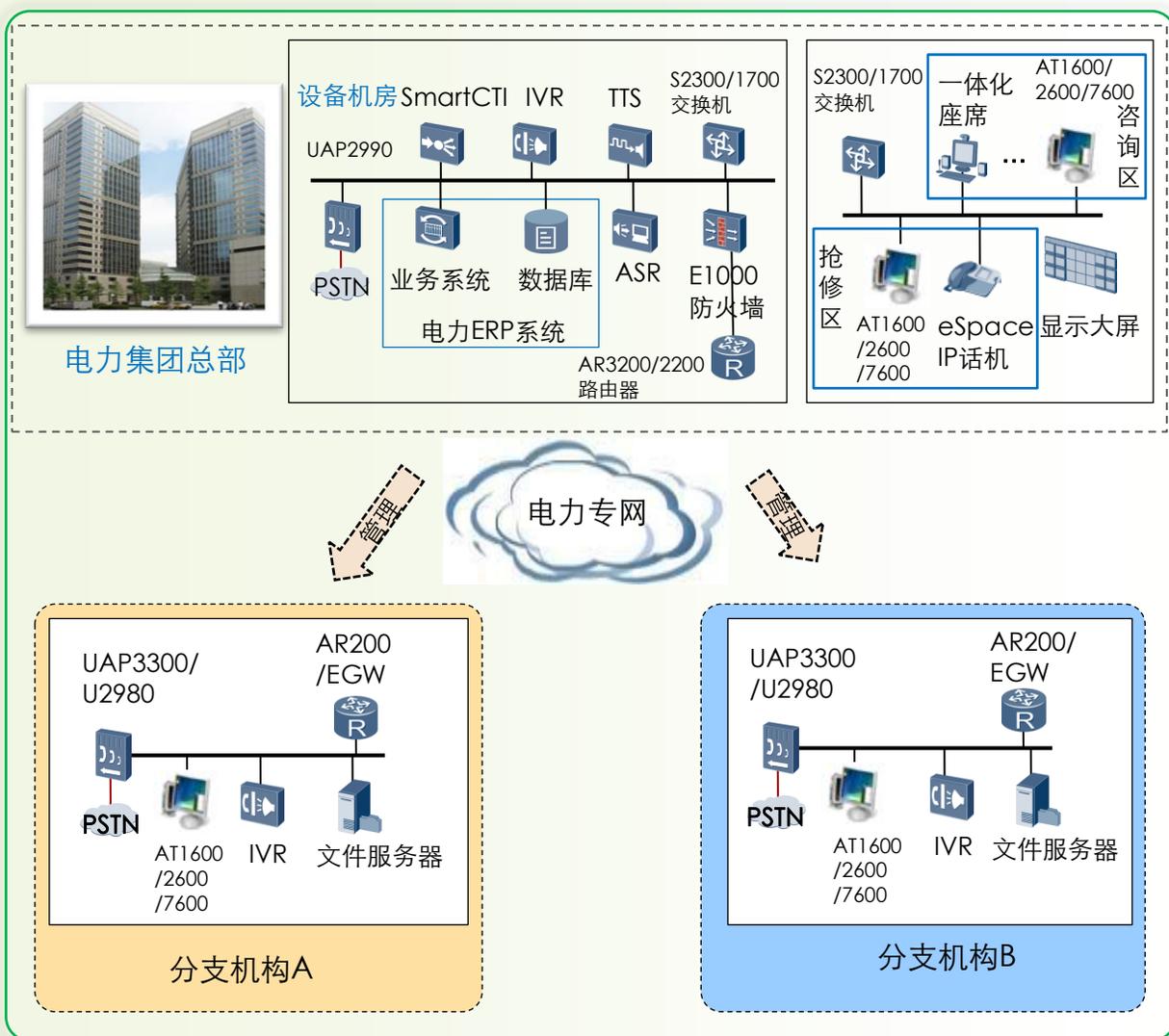


大型电力集团客服中心解决方案



- 提供大规模座席部署方案，支持分级建设
- 电信级系统可靠性和安全性
- 支持多种接口，与企业IT系统方便集成
- 统一维护工具，保证维护质量
- 提供云座席，部署方便，维护简单

解决方案组网图

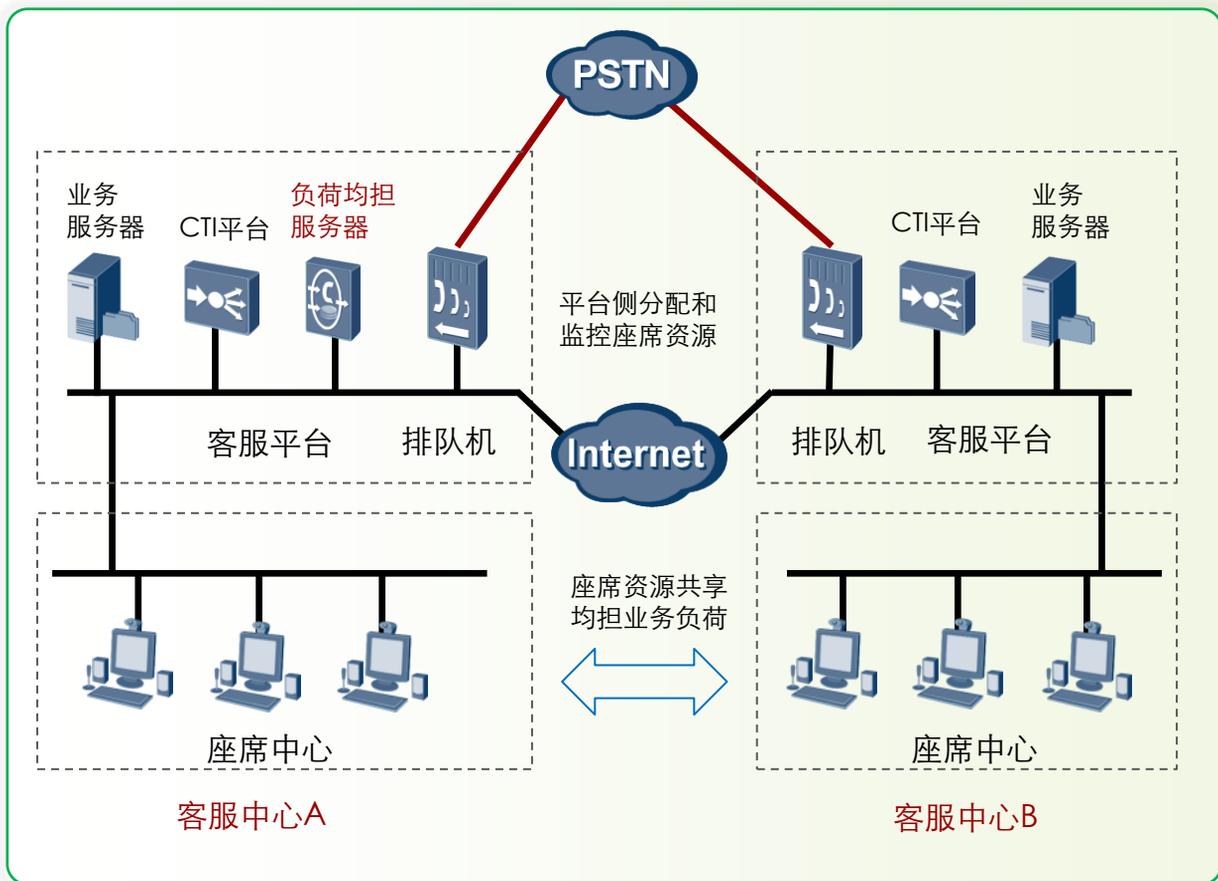


客服中心容灾解决方案

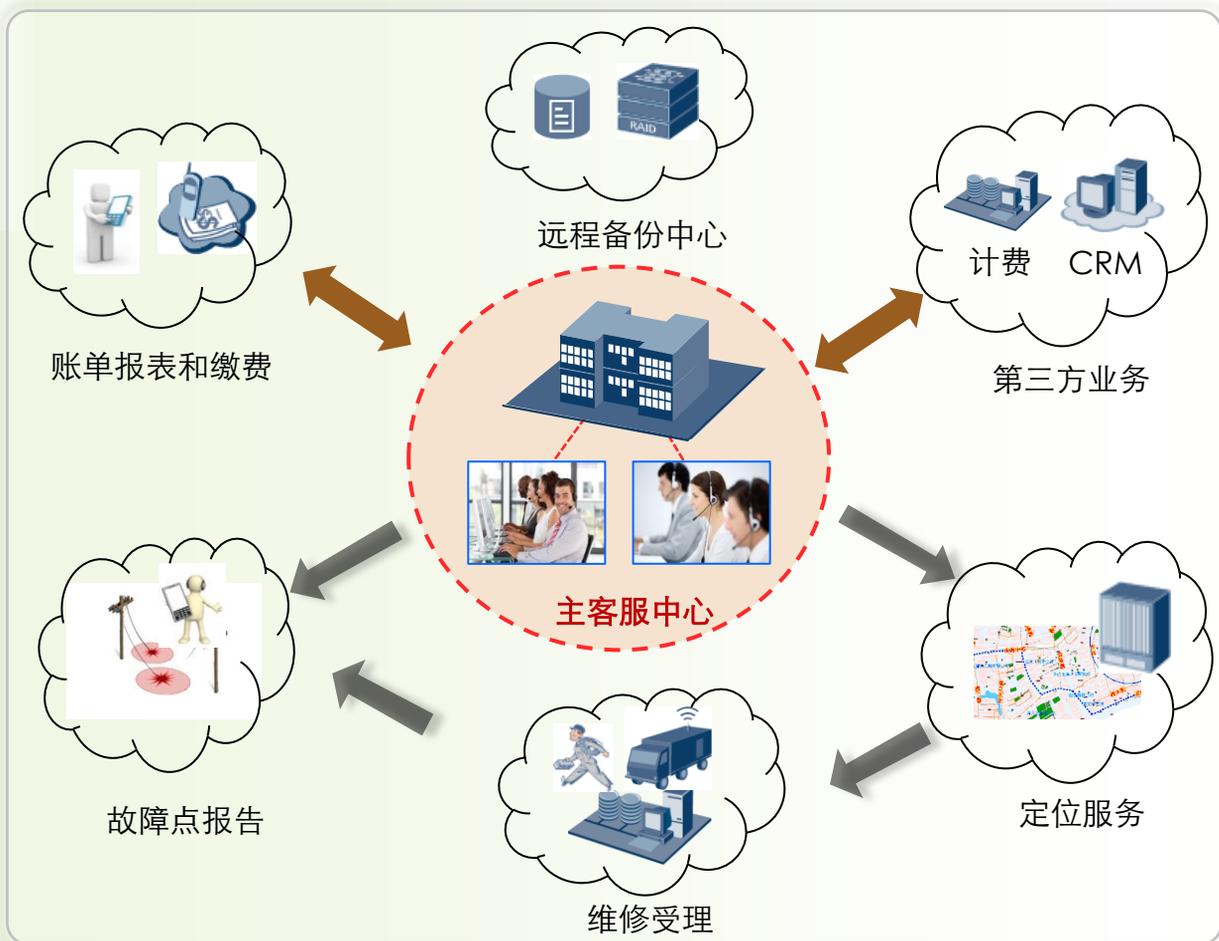


- 提供三级容灾备份方案，保证系统安全
- 支持异地部署分中心，双中心负荷均担
- 数据实时备份，保证业务不中断
- 完整的安全防护体系

解决方案组网图



解决方案应用场景



解决方案亮点

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，一套设备可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

易维护

- 云桌面、一体化座席快速部署
- 一站式系统，建设、升级、维护一步到位

成功案例

江苏电力95598客服中心方案

客户挑战

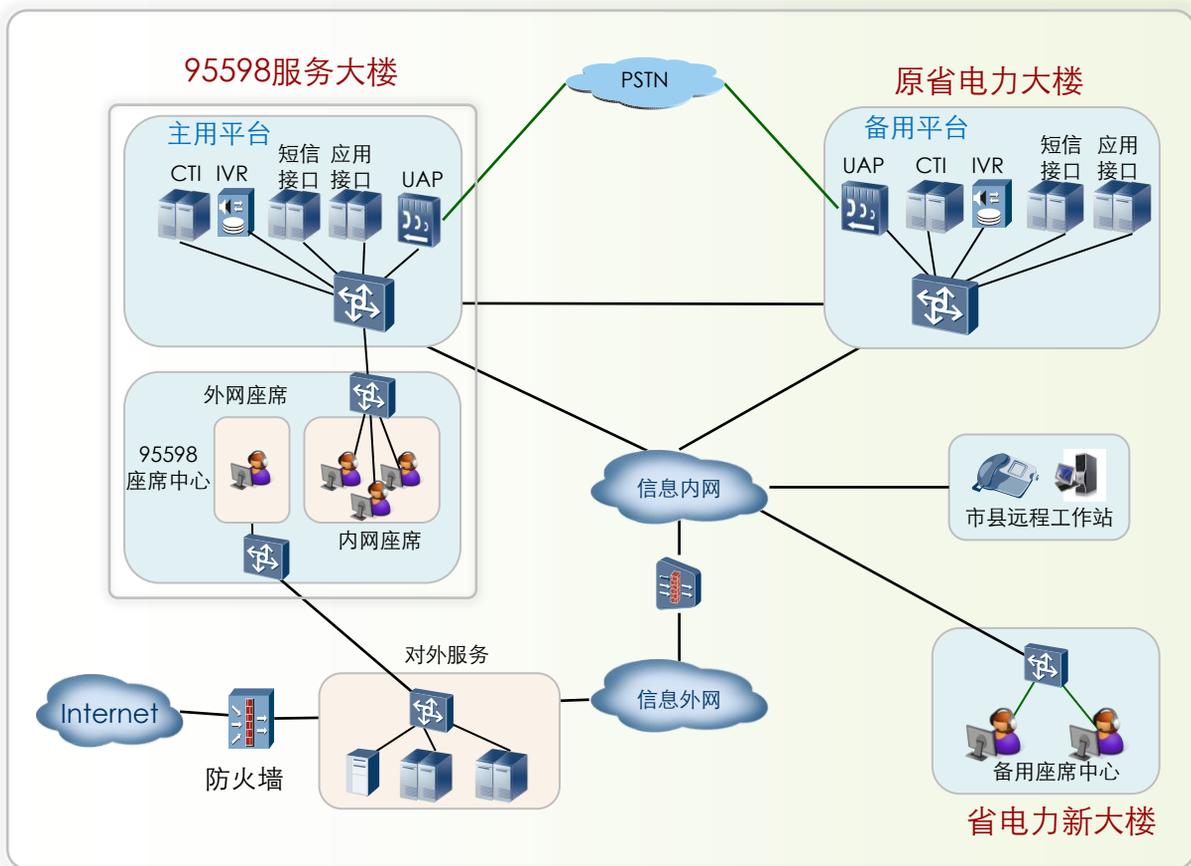
- 13个地市分开建设，维护成本高
- 不能应对大容量呼入的情况
- 每年夏季台风来临时，大片地区断网断电导致客服中心瘫痪

华为解决方案

- 集中式客服中心平台，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，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**

Insight

Efficiency

Collaboration

