

点、难点问题,实现了以下3大建设目标:

3.1 强管控,提效率,规范现场作业

一方面,加强现场作业管控能力,降低弄虚作假的可能性。通过现场拍照取证,实时地理定位,作业线路轨迹回放等技术手段为管理人员掌控现场作业情况,核查追溯现场作业质量提供了有效支撑。另一方面,实现CIS系统派工调度与移动作业APP实时联动,作业结果即时反馈,切实提升工作效率。各类作业的返单周期由纸质模式的数周,提速到数分钟即可完成反馈。

3.2 重服务,促转型,挖掘客户价值

通过即时显示客户信息、现场催收及支付宝、微信、实时扣款等缴费模式组合,在服务客户的同时,提升气款回收率。既符合现场不收取现金的管理规定,又方便客户,还减轻营业厅负担。移动作业平台将依托大数据分析客户消费习惯,挖掘客户最大价值,利用一线作业人员上门接触客户的良好机会,开展燃气具、金属软管、燃气保险等增值服务,促进客服单位的业务模式创新,打造深圳燃气新的利润增长点。

3.3 降成本,增效益,履行社会责任

一线作业人员利用移动智能平板、手机开展现场作业和客户服务,无需再携带厚重的作业单。既减轻人员的工作负担,又为公司节约了作业单据印刷费用,还释放了大量的后台录入、返单的人力资源,可优化调配到需要加强服务力量的岗位上,同时也履行了低碳环保的社会责任。

4 结语

客服移动作业平台,是深圳燃气信息化建设降本增效促发展的生动证明。在2017年1月召开的第六届中国能源企业信息化大会上,客服移动作业项目获中国信息协会颁发“信息化管理创新奖”。

未来,深圳燃气将紧紧围绕“十三五”规划和“互联网+燃气”发展战略,利用企业运营管理核心系统奠定的良好基础,持续优化业务流程,提升工作效率,在业务广度和功能深度上不断完善系统,挖掘系统平台的使用价值,努力提高移动作业平台的先进性、适应性和普及性,强化在新增异地投资公司的推广部署能力,加强以信息技术手段助力深圳燃气提升

生产管理和客户服务水平的智能性和科学性,继续探索国内城市燃气行业“互联网+”客户服务的改革创新之路。

参考文献

- 1 陈远胜,崔占海,魏宏达等.基于移动互联网的燃气工程管理.煤气与热力,2017;1(37):B40
- 2 何胜利,陆宝钧,陈雄生.燃气物联网自助抄表和自助付费控制器及家用燃气表.中国,CN201520920448.5[P].2016-6-22
- 3 李荣,侯克江.基于移动互联网的燃气安全作业服务平台的应用设计和实践.城市燃气,2014
- 4 韩金丽,金洁羽.城镇燃气企业移动互联网应用.煤气与热力,2014;34(5):35
- 5 徐荣.移动信息化.中国宇航出版社,2013

其它消息

秦皇岛市民家门口 享受燃气便民服务

为进一步加强燃气用户的安全意识,助力创建文明城市,2017年6月8日,秦皇岛华润燃气有限公司北戴河新区分公司联合南戴河街道办事处共同举办“共建文明城,城管当先锋”燃气安全宣传、义务维修检修活动。

上午9时许,12名志愿者在支部书记赵学刚、工会主席丁会文的带领下抵达活动现场。虽然天气很热,但大家依然热情耐心地解答用户在使用燃气上遇到的各种疑难问题。

此次活动,共有100多位居民前来咨询,志愿者为8家用户免费上门安检,更换胶管6根。此外,现场发放宣传单130多份,得到广大居民的欢迎和认可。今后,北戴河新区分公司将不断把惠民和便民措施送到百姓家中。

(宋丽萍 商振红)