

基于“大数据”理念的智能化服务管理新模式

王琳琳

国网河北省电力有限公司鸡泽县供电分公司椒城供电所

摘要：在大数据技术广泛应用的背景之下，相关企业或者行业需要在智能化服务管理方面切实有效优化，要充分体现大数据理念的全新管理效果，以此为服务管理水平的提升提供必要支持。特别是在电力企业的经营管理过程中需融入大数据理念的相关内容，在电网规划、安全生产、优质服务等方面进一步有效融入大数据技术，体现智能化、数据化的服务管理效果，为服务质量、服务效率的提升提供必要支持。同时也通过大数据平台强化数据支撑和决策支持，促进企业实现更加健康稳定的发展。基于此，本文重点探究以大数据理念为基础的智能化服务管理模式。

关键词：大数据技术；智能化服务；管理模式

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.12.082

引言

在电力企业的经营管理过程中，要想体现出更加良好的服务管理效果，需要在智能化、大数据管理方面有效加强，要切实融入大数据理念，为各类数据的整合和优化利用提供必要保障。同时也促进智能电网和互联网能够深度融合，促进传统电力产业和行业实现转型升级，创新发展。另外，也要在大数据作用之下，进一步整合产、运、销等方面的数据，在数据的应用、挖掘层次以及企业管控强化方面进行充分优化，从而体现出更为良好的大数据管控价值。

一、基于“大数据”理念实施智能化服务管理新模式的重要作用

1. 切实整合业务末端，强化一体化建设

在大数据的综合应用之下，确保电力企业可以在智能化服务管理方面应用新模式，以此可以确保各类数据能够得到有效整合，在业务末端实现有机结合，促进一体化建设能够取得更良好成效，为电力企业各项工作的顺利开展提供必要保障。同时也针对电力产业及相关业务、机构进行调整和完善，在形成一体化智慧体系和融合化业务机制的作用之下，使得各类数据信息得到充分整合和协同作用，从而为电力系统运行质量提升以及客户服务水平优化奠定基础。同时也促进一元化体系运行效率得以不断提高，通过大数据技术的综合作用，防范可能出现的电力故障或者抢修失误等问题，为整个电力企业和电力行业的良性发展提供必要技术保障。

2. 切实提升企业精细化管理水准，优化经济效益

在大数据技术充分融入中，可以在智能化服务管理方面创新发展，这样可以使企业和行业本身体现出精细

化管理效果，为企业的经济效益和社会效益的提升奠定坚实基础。在大数据的有效整合和大数据技术应用之下，可以针对各类数据进行统计和综合分析，进一步发挥数据的综合价值。同时也确保各个专业系统间可以更有效联系，在专业数据和信息方面整合和优化利用，防范可能出现的信息壁垒等问题，在大数据技术的整合优化下进一步实现统筹规划和优化完善，以此可以使大数据本身的针对性和技术的可靠性得到有效提升，为企业本身的精益化管理效果的优化提供必要条件。在具体操作环节可以把大数据平台作为核心，进一步整合各个系统，通过大数据的支持作用形成全新的服务管理体系，为企业的精益化管理水准的提升提供必要技术保障。

二、基于“大数据”理念的智能化服务管理新模式实施策略

1. 构建大数据化智能化规划系统

在智能化服务管理过程中，要想体现出大数据技术的融入价值，需要在智能规划系统方面有效构建，也要体现出大数据技术的融合和应用价值，把电网的运行数据作为基础，进一步实现各类数据的整合分析和充分利用，以数据调研结果为基础制定更切实可行的供电和服务方案，在整体操作中以方案为引导进行有效推进。同时也要形成可视化界面，在电源点和用户包装位置等方面做好资源和数据收集，为其提供必要的优化供电路径，以此可以在可视化界面导向作用之下，更充分满足用户的智能服务需求，使智能规划更健全完善，具有可行性和根本应用价值。除此之外，也可以在电网规划和施工建设方面充分调研，对于用户的具体需求和客户的复合特性数据进行深入分析和有效整合，在大数据技术

的综合作用下，结合具体规划对于电网网格内部的居民、学校，办公商厦等各类客户的具体特征进行深入分析，在明确相关要求且匹配大数据手段的前提下，对于不同类型的用户组合进行切实分析，通过切实可行的数据支持和方案保障，使得供电设备的利用率达到切实优化，为整体智能化供电服务质量的优化提供必要条件。

2. 切实构建智能分析系统和智慧平台，强化安全管控

在智能化服务管理中，要想体现出管理模式创新成效，需要以大数据为基础进一步构建与安全生产和安全运行相关联的智能分析系统和综合指挥平台。在整体操作环节要体现出供电保障的差异化 and 针对性，针对用户的具体需求和用户的影响要素进行深入分析，有效构建电网闪动智能分析系统，且在综合数据平台整合作用下，结合电压等级和用户需求，做好核心区电网的运维管理和有效完善，使得整个系统体现出自动分析、自动整合作用，在智能分析系统综合作用下，使得用户的供电质量得到切实提升，在针对性服务方面体现出根本价值。除此之外，也要以数据技术为基础，进一步构建综合指挥平台，在匹配智能分析系统和运行机制中，使得配电网的抢修指挥和报修智能分析能够有机结合，形成综合指挥系统和关联平台，结合工单地理分布以及报修用户具体需求，实现有效关联，形成综合指挥机制。另外，也要利用大数据技术，针对频繁停电根本原因和分布规律进行分析和有效统计。要有效做好停电用户的调研和问题探究，提前做好部署和优化服务，进而从根本上体现出综合指挥平台的应用价值，使客户的投诉率得以降低。除此之外也要在数据分析内容方面不断拓展和充分延伸，结合用户的具体需求，有效构建城区敏感客户分布图，以此为故障抢修和供电质量提升提供必要保障。做好风险的分析和有效控制，从而体现出智能化服务管理的根本价值。

3. 切实做好基础管理，有效匹配智能状态评估系统和风险管控系统

在供电企业的智能化服务管理中，也要以大数据技术为基础，进一步整合各类数据和信用信息，在智能状态评估系统构建方面体现出根本价值。要着重针对电力设备的全生命周期进行严格管控和监督管理，以此为基础进一步构建智能状态评估系统，针对各类设备健康状态下的相关信息以及故障信息和隐患数据进行收集和

整合利用，明确设备故障的主要功能和切割线的具体特点，在明确特征图谱的前提之下进行技术分析和有效调控，从而切实生成典型缺陷特征图谱。另外，也要在智能状态评估系统运行中，着重针对运行设备工况变化情况进行观测和有效分析，且编制与之相对应的评估原则，做好配电自动化终端设备的优化处理和监督管理，在明确各类指标数据的基础之上体现出遥控的成功性和终端的在线率。也要着重针对异常信号的发生率和发生特点进行切实分析和问题挖掘，进而在明确终端设备具体运行状态的基础之上，体现出评估系统的正确导向作用。

也要做好量化终端的健康维护和缺陷处理，使电力设备的故障排查和协调应对之使得智能状态的评估更具有可行性和时效性，为基础管理取得更好成效提供必要支持。同时也要构建与配电网相关联的资源和风险可视化系统。在大数据技术以及智能化技术的广泛应用过程中构建与指向对应的配电网资源体系和风险应对机制，并且在可视化的系统作用之下，对各类信息进行收集整理和整合利用，在数据资源的优化分析方面要切实强化，并且在各类设备台账和电源资源的整合作用之下，形成信息的融合共享和资源的有效挖掘，以此形成大数据资源库，做好各类系统和风险的及时应对和有效处理。除此之外也要在各类数据的整合和信息挖掘中做好电缆的接头分布以及设备故障隐患管控，在环境风险及运行年限的检测和信息整合过程中，要高度关注各类故障、可疑隐患的挖掘和统计分析，进而结合用户的具体等级形成相对应的风险应急处理机制和电网运行数据控制体系，在明确各类大数据且实现整合和优化利用中促进各类电网运行风险能够得到有效控制，从而促进基础管理工作可以更高质高效，为用户智能化服务管理水准的提升提供必要保障。

4. 切实强化优质服务水平，有效打造智能营业厅

在大数据技术的综合作用之下，要想体现出智能化服务管理的根本价值，要在优质服务领域进行不断优化，结合用户的具体需求匹配与之相对应的客户电子档案，使其内容更为精致完善，具有针对性和可行性，从而在为用户提供必要的基础数据和信息支持。以此使得各类管理服务更具有针对性和实效性，使具体需求能够得到充分满足。另外，也要在用户数据的整合和挖掘利用方面不断优化，使生活数据可以纳入客户的电子档案

之中，并且明确用户的个人信息和相关材料，把握用户的用电需求和用电的敏感度，在信息化电子化档案的构建过程中，使得日常数据和用户信息需求能够得到充分满足，以此在客户电子档案的综合素质下，使得优质服务取得更为显著的效果。在智能化服务过程中体现出针对性和可行性。另外，也要以大数据技术和人工智能技术为切入点，进一步构建智能营业厅，在相关功能模块以及软硬件的匹配方面要不断改善，从而使智能化信息化服务水平得到切实提升。也要在智能营业厅的运行过程中，着重针对各类业务流程进行切实分析，通过大数据技术针对智慧营业厅内部的业务办理情况和用户需求进行智能分析，把握如何利用在自动化分析过程中明确各类数据和可能存在的问题，然后在大数据管理平台的综合作用之下通过智能营业厅的形式，对于历史数据进行有效参考，且针对各业务平均办理时长进行预估和判断，这样可以使业务办理模式得到不断优化和切实完善，使业务办理时间得到减少。通过智能营业厅的有效作用，可以进一步利用好大数据技术，在分类管理客户且做好精准服务和保障的基础上，体现出分类管理的根本价值。同时在基本营业厅的构建和风险控制方面也要切实加强，着重针对普通用户、敏感用户以及vip用户的具体需求和差异进行充分明确，在利用大数据技术实现智能化管理的基础上，使不同层次的用户可以得到精准服务。在差异化增值服务方面进行不断改进和充分完善，为用户满意度的提升夯实基础。

5. 充分满足用户需求，强化大数据技术的综合应用

在智能化服务管理模式的推进过程中，也需要在大数据理念的引导之下进一步梳理各项业务流程。要满足用户的业务需求和客观需要，以大数据技术为基础进一步构建与之相对应的供电独立子系统 and 全网系统，要匹配相对应的供电大数据平台，然后在应配业务以及供电保障方面切实加强，从而为数据信息的整合和优化利用提供必要保障。

在生产任务的调度和运维管理方面也要不断优化，相关电力企业需要在辖区内针对生产营销业务的用电需求进行充分明确，然后在统一调度过程中针对人力物力资源进行科学合理的调配。特别是针对抢修任务要充分优化，明确业务的具体需求，在大数据技术的综合作用之下，进一步匹配供电自动化系统和智能化体系，在调度供电以及人员保障方面都要不断优化。

要做好抢救人员的专业技能培训和业务考核，使其在工作质量、工作效率方面不断提升，在做好绩效评价中，使得各类操作更具有针对性和可行性。除此之外，在技术支持方面也要进行不断优化，要通过大数据技术在跨专业数据收集和数据处理方面充分增强，并且进一步利用移动app，在数据基础方面不断完善，与供电服务中心进行充分整合和协调推进，并且匹配与之相对应的设备运维管理机制。

在综合性检修以及运维管理方面不断优化，从而对各类问题进行切实分析，在整合相关流程做好人员培训的前提下使得大数据的应用成果得到充分体现，以此在运营监测台区、异常监督管理和配电自动化缺陷分析等相关方面呈现出根本价值，从而促进自动化服务管理效果得到有效优化，为相关企业和行业的创新发展提供必要动能。

三、结束语

综上所述，在大数据时代背景下，相关电力企业需要在智能化服务管理方面不断优化，要体现出服务管理模式的转型升级和大数据技术的灵活应用价值。在智能转化和创新发展方面要积极有效加强，从而体现出创新发展效能。

参考文献

- [1] 刘东东, 张炜玲, 邵锦炜, 黄立文, 黄鸿. IT服务智能化移动作业系统集成技术探讨[J]. 信息与电脑, 2019, 0 (17): 119-120.
- [2] 陆凯焯. 大数据在配电网精益管理方面的应用探索[J]. 科学大众 (科技创新), 2019, 0 (12): 51-52.
- [3] 袁慧. 探索大数据管理的新模式[J]. 中国新通信, 2020, 22 (4): 88-89.
- [4] 马天佚, 朱建明, 杨霖, 张驰. 基于故障概率的配电设备排查路径规划[J]. 电力大数据, 2020, 23 (4): 1-7.
- [5] 郑学青, 张雨, 林斌. 基于多数据融合的停电服务调度模式研究[J]. 工程建设与设计, 2020 (11): 84-85.
- [6] 房静静, 阮婷, 徐智淼. 浅议“由保向战”条件下的人工台服务问题[J]. 科技与创新, 2020 (18): 101-102.