

基于业务数据分析的电力营销在线信息化稽查

蔡哲

广东电网有限责任公司潮州供电局 广东 潮州 521000

【摘要】信息化的电力稽查建立在对海量数据的快速处理、对营销问题有效跟进的基础上，能实现对电网运行状况的精细化管理，提升营销稽查工作的效率，保证供电工作的可靠与及时，这些优势使在线信息化稽查在电力企业中得到了越来越广泛的应用。鉴于此，本文将对基于业务数据分析的电力营销在线信息化稽查展开论述。

【关键词】业务数据；电力营销；在线；信息化；稽查

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.03.157

1 电力营销稽查的含义

电力营销稽查通常分为“内稽”以及“外查”两种模式。电力企业在该过程中需要借助电力营销稽查确保营销工作的开展具备科学性、合法性、高效性。在电力营销稽查过程中，企业需要对当前电力营销管理模式、运行形式进行有效监督、管控，借助“查”以及“纠”的方式对电力营销进行精益化管理。

1.1 内稽

内稽主要是对电力企业内部工作人员在电力营销工作中所使用到的操作手法所开展的一类检查作业，内稽的主要目的在于规范工作人员的工作行为，使其保持良好的工作态度，对电力营销管理过程中存在着人员操作异常、操作违规的现象及时纠正、改善，在该过程中，企业需要分析每一位工作人员的工作开展情况，对电力营销人员的服务态度、服务表现以及思想道德行为进行考核，将客服在电力营销工作中存在的服务态度恶劣以及态度不端正的状况进行有效改善，并且根据相关管理条例给予不达标的电力客服人员相应的处罚，比如当相关工作人员在电力营销工作中被群众或客户举报之后，相关部门、机构应当开展高质量、高效率的内部稽查，及时了解现况，解决问题，进一步将电力营销工作落实到位。同时，电力营销操作应当符合相应的规范要求，电力企业以及电力营销工作人员应当严格参照执业标准，开展一系列的操作管理，避免出现违规违章操作的行为和现象，比如在电力营销过程中，企业需要对数据进行定向化管控，消除数据误差，同时工作人员还需要对电力营销产业链进行评估、分析，严格参照电力营销合同款项，给予社会更加高效的供电服务。比如客服需要在该环节快速回答客户的疑问，并且及时对破旧设备、破损设备进行保修维护，完成相应的数据复核。总体来说，在电力营销稽查过程中，开展内部稽查管控是一种常见的自查手段，其主要实现对工作人员操作行为以及服务态度进行内部管控，使其能够更加高效地开展电力营销工作，对其中的复核、登记、售卖进行定向化管控。

1.2 外查

在电力营销稽查过程中，企业也需要开展一系列的外查管控，该项工作主要是针对外部人员、设备进行定向化管理的一种方式，在该过程中，稽查人员利用大数据分析对存在的违规用电行为的情况进行采集统计，并将样本下发至用电检查人员处，协助用检人员开展查处、纠正，减少线损，降

低电力营销损失，对违约用电行为进行及时管控，消除电力隐患，同时减少相应的电力负荷。同时，在电力营销管理过程中，电力企业也需要开展高质量、高效率的外查工作，及时将损坏电缆线材以及电力设备的行为或设备不安全运行情况进行有效监督防范，保障供电安全，对于损坏电力设备的行为绝不姑息，采取相应的法律手段对其进行严格管控。电力企业在电力营销稽查过程中开展一系列的外查工作需要设备的运行状态、运行环境进行及时监管，保障供电安全，同时也需要对计量装置安装标准进行统一，维护客户的利益，因此电力企业需要在外查过程中对设备用电行为进行及时监管，保障供电安全。

2 在线稽查数据智能分析平台的研究与应用

2.1 在线稽查数据智能分析平台建设情况

为了提高营销稽查的信息化应用水平，实现稽查数据智能分析和应用，需要进行在线稽查数据智能分析和应用平台的研究与实现工作。透过数理模式来分析供电企业内储存的大量稽查资料，以找出需要的相关信息，开展多维分析和深度挖掘分析深层次问题。通过对营销稽查管理工作内容与关注对象梳理，依托现有营销系统、客服95598系统中提取稽查样本数据与稽查结果数据，搭建一套完善在线稽查数据智能分析和应用平台。结合监控与稽查的异常信息，对营销稽查业务数据进行深度挖掘和多维分析，建立稽查数据科学分析与评价模型，开展多维分析和深度挖掘，把“死数据”变成支持营销决策的有用信息，全面提升营销系统信息化建设的水平和应用效能；提高对营销稽查历史数据的管理水平，为营销稽查提供有力的决策支持；对历史稽查数据中稽查对象之间的关联关系进行数据挖掘，得到了一些合理的规则，为稽查工作提供一定的指导意义；为快速定位营销服务质量短板成因，辅助营销稽查人员及时形成整改跟踪策略与应对措施，有效促进营销服务质量的持续改进与提升，提供智能分析技术支持，实现提升规范管理水平、提升精细化管理水平、提升信息化管理水平、提升风险管控水平、提高客户满意度，同时实现提升供电企业经济效益。对供电企业下属各单位的稽查工作开展的信息进行综合统计、分析和深度数据挖掘，通过数据挖掘体系的实践研究和信息建模，对营销稽查出的各个问题从业务、管理的各个角度进行深入客观的细分，给出合理的建议，为各级营销稽查管理人员的决策提供依据。

2.2 在线稽查应用及优点分析

通过系统的建立,实现提升规范管理水平、提升精细化管理水平、提升信息化管理水平、提升风险管控水平、提升客户满意度,同时实现提升供电企业经济效益。以XX供电企业为例,智能化的实现按同类问题系统自动拆分多张整改单,更加直观清晰明了后续的整改及整改复查工作,确保整改质量,统一整改标准,完善的整改复查流程,实现全闭环操作。同时可根据不同的异常配置排序内容,实现异常数据可配置排序,实现了常态稽查样本与在线稽查异常融合应用。在线稽查系统建立了规范性白名单管理模式。在核查处理时可选择需要加入白名单的样本,流程审批结束自动加入白名单,减少手工申请白名单的情况,标准化的流程操作,通过白名单审批流程进行有效的监督与管理。系统具有异常与问题多维度统计分析功能和科学的工作质量评估机制,这为管理层提供决策依据,对稽查结果开展多维度统计分析及多角度展现。常规工作按照管理规范、操作规范、效率执行、自我完善4个维度进行科学评分,专项工作从营销业务开展情况评估、工作指标完成情况评估、工作问题整改及处理情况评估3个方面进行评分。建立评估指标库和评估计算模型对全局及各区局进行评估计算分数,并且可以对评估结果可视化展现及自动生成评估报告,并且按问题与评估二级指标关联系统,实现按网公司标准化的作业手册标准进行分类统计各专业各业务需要重点关注的问题,并可挖掘标准化的规范。系统实现了移动作业现场化应用建设,利用无线通信和智能手持终端等技术,将信息化范围扩展到作业现场,开发了作业前准备、常态稽查以及在线稽查系统信息交换、现场取证、关注信息提示、知识库、接线图等功能。创新了稽查作业渠道、手段,缩短了现场稽查时间,实现零距离办公;实现了管理人员对稽查的重大问题实时跟踪及工作计划的安排;关注信息提醒和协同知识的支持,有助于稽查人员有针对性的进行稽查。从而实现稽查的动态化、实时化与信息化。在现场稽查的基础上有效实现了现场客户全景查询功能,实现了在客户现场即可进行客户综合信息、客户联系人信息、计量信息、设备信息、帐务信息、换表与追补情况以及工作单信息等功能。

3 在线信息化稽查效率的提升方式

营销稽查部门通过对业务进行按比例抽查或者彻查的方式,对供电企业日常的营销与服务活动的质量进行监督,有针对性地提出改进意见,并及时跟进改善效果,从多维角度对业务查缺补漏,实现在线稽查、营销质量评估、事故分析处置的闭环。基于业务数据分析的在线稽查系统,能通过数理模型来对海量数据进行挖掘处理,也能对历史数据中稽查对象之间的关联内容进行呈现,从而分析出潜在的规律和习惯性错误,并且快速分析造成事故的原因,对弥补规则漏洞具有重要意义。比如在对同类问题的分析上,在线系统能自动生成有关的整改单,并且将整改标准、复查流程等清晰地呈现,方便相关部门查看并且跟进,实现稽查的自动化办公;而且随着智能化移动终端的普及,在线稽查能利用无线通信技术更加准确地记录稽查数据,使现场取证更加方便

快捷,缩短了稽查时间,并且稽查数据能实现多个部门间的分享,有助于增加部门沟通,实现稽查结果的及时下发,增加企业内部的沟通效率,加快处理跟进的速度,并且数据也更加可靠,更有说服力,对评估结果能实现可视化展示,增加了评估报告的说服力和科学性,也能通过对历史数据的分析与研判,使制定规划的决策更加具有前瞻性。

4 结束语

随着我国社会经济的不断发展,对电力工作质量的要求也在逐渐提高。营销稽查是各级电能经营企业对日常运营进行监督管理的基础措施之一,其稽查水平的高低决定着供电企业电能综合服务水平和相应社会效益的高低。而传统营销稽查模式在实时性、可靠性、高效性等方面均不能满足现代电力营销稽查的需求。因此,利用大数据挖掘、计算机智能分析等信息化技术,对稽查结果进行系统的、科学的深度挖掘,构建在线完善的稽查数据智能分析系统,有利于领导决策和营销稽查的顺利开展。从而全面提升电力企业信息化、精细化、规范化、风险管控、客户满意度等管理的水平,同时实现供电企业经济效益的进一步提升。

参考文献

- [1]李真.浅析如何利用信息化稽查提高电力营销稽查水平[J].建材与装饰,2016,0(51):232-233.
- [2]郭聪莉,耿瑞芳,李敏,武建玲.在线信息化稽查在电力营销中的应用[J].数码设计,2018,7(2):74-7476.
- [3]陈志强.探讨强化电力营销稽查管理的有效策略[J].通讯世界,2018,0(2):240-241.
- [4]李慧芳.电力营销稽查管理中存在的问题及处理措施探讨[J].绿色环保建材,2017,0(10):215-216.
- [5]王迪.电力营销稽查机制的管理措施应用和改进[J].投资与创业,2019,0(11):145-146.
- [6]赵雪梅,田兼苗.电力营销稽查精细化管理对提高营销效率的分析实践思考[J].电力系统装备,2019,0(16):193-194.
- [7]韩兆国,吕西香.电力营销管理中营销稽查的重要运用[J].区域治理,2018,0(51):93-93.
- [8]王海燕,孟昭霞,侯锐锋,赵阳立,李孟兴.营销稽查监控系统的建设与应用[J].电力信息化,2012,10(3):72-76.
- [9]韩兆国,吕西香.电力营销管理中营销稽查的重要运用[J].区域治理,2018,0(51):93-93.
- [10]黄金,谢志强.营销现场稽查的精益化管理[J].农村电工,2017,25(11):14-15.
- [11]薛澄澄.浅谈营销稽查监控系统功能应用[J].经济技术协作信息,2016,0(29):14-14.
- [12]向群运.电力营销稽查监控及防窃电应对措施[J].电子乐园,2019,0(13):0402-0402.
- [13]洪斌.电力营销稽查管理中存在的问题及处理策略[J].电子乐园,2019,0(29):0399-0399.