

供电服务指挥体系建设的相关分析

罗 恒

(国网湖北省电力有限公司十堰供电公司, 湖北 十堰 442000)

摘 要 对于供电企业来说, 如果想要提高基础服务管理水平, 就需要把关键点放在供电质量与优质服务上。提升供电质量需要可靠的供电设施作为支撑, 即物力基础, 此为企业发展的主要内容, 同时需要慢慢走出市场, 面对越来越多的用户, 提供优质的客户服务。供电服务优化必须在已有电力服务基础上加以提炼升级, 目前电力服务集中于提供基础电力层面, 尚未涉及其他的内容, 在新时代发展背景下, 需要通过建立高质量信息反馈平台, 把用户的用电需求与服务意向加以整合并予以反馈, 企业也能根据反馈及时合理调整供电服务形式, 这样有利于提升实践效率, 改进供电服务质量。故而, 本文从选题背景着手, 通过供电服务指挥体系建设的意义和策略, 探讨了供电服务指挥体系建设问题, 以供相关人员参考。

关键词 供电服务; 指挥体系建设; 交流互动平台; 供电复原能力; 专业职责界面

中图分类号: F426; TU994

文献标识码: A

文章编号: 1007-0745(2023)08-0061-03

当前电力体制持续革新, 市场竞争愈发激烈, 客户需求也日渐趋于多样化。面对该种发展形势, 供电企业已有服务指挥模式中的营配调专业协同不足、服务融合较浅、创新制度落后等问题凸显, 对互联网与营销服务等新的服务模式推广, 尤其是在面向市场与客户服务前端显示出的客户诉求多头受理等现象, 在某种程度上阻碍了企业营销的发展与营销服务水平的提升。为了缓解供电服务面临的困境, 供电企业积极构建一体化供电服务指挥体系, 从不集中的管理模式慢慢演变成了一站式管理模式, 积极响应客户诉求, 增强了纵横行服务管控与营配调专业协同, 可以实现一口对外和内转外不转, 提高了服务响应积极性和管理控制能力。供电服务指挥体系建设需要掌握客户与社会对供电服务的需求, 从而合理调配服务资源, 依托强大的功能信息支撑系统与营配调数据基础。以客户为中心的供电服务指挥体系, 可以全面整合营配调数据资源, 从而促使营配调数据信息共享, 提高供电服务水平, 促使专业实现协同配置, 推动供电服务指挥平台正常运行^[1]。

1 选题背景

某电力供电工作人员加速服务模式转型优化升级, 建立了运行快速、高效、研判精准、调配快速、协同化的现代供电服务指挥体系, 促使供电服务人员由努力干发展到知道如何干, 同时让客户感受到了办电更迅速、便捷、用电更省心, 幸福感满满。

利用线网上国网和线下营业厅现场办理两种运营模式, 国网供电公司供电服务站开辟了新的报装绿

色通道, 积极响应客户需求, 网格客户经理按照三进服务进入小区公告栏和社区微信群, 畅通高质量服务, 现场解惑用电方面的诉求, 快速高效, 牵涉低压用户受限工程的及时协调设计与施工等部门, 同时把工程进度及时反馈给客户, 从而实现订单式报装^[2]。

而将以我为中心转变成以客户为中心, 是现代社会发展过程中供电服务指挥体系建设的主要理念转变。每个人均是服务前端、每件事均聚焦于客户体验, 始终坚持大服务理念, 将供电服务指挥中心作为重要枢纽, 全面整合营销、调度、物资等部门服务资源, 解决供电服务问题, 消除部门壁垒, 严格围绕业扩和停电、诉求等管控职能, 积极建立数字化和现代化供电服务指挥体系。

2 供电服务指挥体系建设的意义

2.1 提升供电质量需要确保供电系统稳定性

供电服务指挥体系建设当中, 供电单位为充分满足现下供电的可靠性, 需要从稳定着手, 不断提高供电系统稳定性, 与此同时需要关注到不断提升配网的科学性以及有效性。供电系统提升, 必须要把精力放置于优化基础设施设备方面, 从各个方面调整供电系统, 让供电服务越来越合理、有效^[3]。

2.2 构建交流互动平台

在信息化时代发展背景下, 最显著的特点就是其可以进行良好的信息交流互动, 与此同时经过信息交流, 有利于增加客户和企业之间的联系, 给企业服务提供新方向, 树立良好的供电企业形象。供电单位在

发展阶段, 需要坚持建立优质的交流互动平台, 同时把该平台结合到供电服务体系中去, 让其可以全面发挥自身效用, 给企业掌握客户需求奠定扎实的基础, 与此同时, 还能给供电服务系统优化提供新的服务基础, 确定服务优化与开拓方向, 提升总体服务标准, 全面提高服务效率。

2.3 增强供电复原能力

在合理优化供电服务工作之中, 需要不断增加对供电质量的关注度, 关注确保电能质量的优质和可靠供应。电力系统发生故障, 必须要有科学的设备, 迅速响应作出故障研判并及时采取抢修措施进行处理, 继而发挥出供电服务的主观能动性。在实践过程中, 挑选构建高质量输、变、配电抢修班组, 同时建立优质的供电服务体系, 提升供电效率^[4]。

3 供电服务指挥体系建设策略

3.1 确定专业职责界面

供电服务指挥中心建立以后, 该职责里面涵盖了诸多专业指标, 比方说常见的就是营销和运行检修等, 业务进行过程中常常有职权界线不清晰、工作相互推诿等情况, 所以需要明确专业职责界线, 相关部门要共同做好供电服务工作。需要严格根据监管和举办分离原则, 对运检部门等和供电服务指挥中心职责有交叉界面加以梳理, 同时明确各部职责。供电服务指挥中心履行供电服务调度指挥和协调等职能, 除了配网调度、不同渠道办理客户诉求业务等环节以外, 不代替专业部门进行业务管理。专业部门主要业务为管理营销和运检等业务, 而且严格遵守有关管理服务基本原则, 做好专业管理供电服务相关管理控制方面的工作。尤其是提高配网运行能力与供电服务风险控制等方面, 理应增强管理工作力度, 供电服务指挥中心和专业部门二者之间不但需要确定好职责, 也需要协同高效。

3.2 构建计算机指挥系统

建立计算机指挥系统过程中, 需要在移动供电指挥中心构建网络方案, 同时把其与指挥中心加以对接, 借此构建计算机网络运营平台, 伴随现代化技术持续发展, 使用在供电服务指挥系统的网络系统可以划分成BS系统与CS系统结构两种。第一类就是在CS系统结构逐渐发展与演变的, 在计算机服务器三层结构基础上, 添加了中间层, 这一层担任了第一层和第二层任务, 降低了CS系统结构工作任务数量, 还推动了BS结构平稳运行。第二类就是最新的计算机指挥系统结构, 用户要采集服务器数据信息的时候, 仅需描述关键词就能把需要的信息需求及时传输至服务器, 服务器处理信息以后, 可以把结果传递到客户端。上述系统中,

CS系统功能明显, 架构界面以及操作十分丰富^[5]。安全性能能够得到保障, 仅有一层交互, 运行高效, 能运用于供电服务指挥系统当中, 不但能够当成计算工具, 还能当成应用手段, 其关键是将服务器当作运算模式, 通过计算机计算方式传递多种键盘与鼠标信息等。这样看来, 这一系统实际上是在安装、管理等基础上建立起来的计算机指挥系统模式, 其把移动互联网与宽带结合在一起, 需严格做好客户端维护工作, 并定期获取信息。

3.3 完善协同工作机制并打造优质团队

构建以基层供电企业领导为组长, 分别分管副主任副组长, 而相关责任人需要做好供电服务指挥中心领导小组优化工作, 责任中心优化重要时间节点拟定、整体进度、执行过程监督、验收结果考评, 保证组织和制度等到位, 严格依据供电服务工作过程中的问题, 关注前端、后台相互协同不顺畅的环节, 提高专业协同能力, 保证目标一致性, 确保流程衔接度, 全面联动, 提高服务质量。再者, 需要构建高质量队伍^[6]。供电服务指挥体系建设任务较重, 包含了供电指挥中心和专业部门等诸多机构, 为了推动每一项业务在各大机构当中顺利进行, 保证横向全业务协同、纵向链条全面贯通, 持续提升相关工作人员队伍业务水平。严格根据统筹规划和分级管理等基本原则, 增加业务融合性, 培养手段增加, 健全上岗资格和在岗定期考评机制, 建立高效服务队伍。

4 供电服务指挥体系建设

4.1 系统架构

供电服务指挥系统架构可以分成四个部分: 第一, 数据层。其涵盖了指挥系统数据库、业务统一数据中心。前者储存了各种业务数据信息, 后者储存了很多量测数据, 与此同时也包含了各种历史数据信息, 主要是用该种数据分析和研究判断事件。第二, 服务层。该部分涵盖了利用微服务模式建立多种业务微服务、接口与基础微服务。业务微服务覆盖面较广, 比较常见的就是工单订阅、研判等, 接口微服务涵盖了工单接口与GIS接口代理等, 基础微服务涵盖了安全和ISC认证。第三, 应用层。这部分经过结合有关业务系统页面组件, 构成客户服务指挥、配电运营管理控制、业务协同指挥以及监督服务质量。第四, 展示层。这一部分涵盖了移动端、桌面端, 以及大屏展示场景。

4.2 微服务架构

系统运用微应用加上大平台开发模式, 把系统依照业务合理划分, 每一项业务能单独开发成小系统, 继而提供良好的服务。把那些复杂的业务模块进行组

件,继而放置于平台中,并基于平台自定义和组装业务流程,开发出比较个性的微应用。如此,开发模式利于提高系统响应速度,不但具备实用性,与此同时也可以快速处理复杂的业务逻辑。以往,企业软件多是业务系统中的大软件,为了充分满足部门协作需求,软件是以复杂性功能组成和 workflows 较长,由于单独开发部署,投资较大,所需时间较长,软件之间难以连通合作。伴随 IT 基础计算能力不断提升,云计算全面使用,企业可以把业务软件进行整合,从而集中在统一大平台中。互联网持续深入,充分迎合了用户对企业软件功能简化和移动化需求。微应用与大平台系统架构模式利于企业建立小核心与大外围软件系统。在这里面,大平台可以有效处理应用间标准统一的问题,还能把复杂的业务通过组件形式放置于平台,把过去比较繁杂的前端流程转至后端。把大型软件系统拆分成微应用,并针对通业务开发小型系统,提供个性化服务,有利于接入第三方开放商。

将客户作为中心的现代供电服务指挥体系有着分析展示功能的高级系统,在企业需求有所不同,为充分满足企业需求,需要基于微服务、微应用架构实现业务处理功能与分析检测功能,于数模相同下,运用多版本微应用、微服务支撑企业不同需求^[7]。

4.3 移动安全防护

供电服务指挥体系主要是以安全接入平台集成移动终端信息。因企业级移动应用建设高峰的到来,企业已经把移动化当作了 IT 建设战略核心,移动化业务发展演变成了安全防护短板,显示出了在应用和终端管控、数据储存和传输等方面的风险,很容易造成没有授权接入、终端遗失、数据泄露等安全性问题,这部分问题会为企业信息安全造成不良营销。供电公司需要合理建设安全接入平台,建立与企业需求相符的移动化安全防护体系,从终端与网络等维度建立企业级移动安全防护网。安全接入平台为电力生产、业务应用等提供服务,并部署在信息内网和专线通道之间,接入对象就是电力内网终端,比如智能监测采集与固定 PC 终端等。

供电服务指挥体系经过安全加固终端和安全接入平台可以达到终端入网绑定与安全的目的,移动终端设置专用 SIM 卡以及 TF 卡,使用企业自建无线专网,经过安全接入平台加以安全认证,可以和内网部署系统构建通信链接,接入实现数据交互目标。

4.4 数据融合设计

供电服务指挥体系是配网管理智能分析决策重要体系,其经过业务统一数据中心集成 PMS2.0,经过安全接入平台接到移动终端等外部信息。根据有关业务

系统集成数据涵盖基础、业务数据两种类型。前者是系统的核心数据,更新速度慢,实时性弱,也被叫做静态数据;业务数据是系统量测与事件类数据,缺乏实时性,也被叫做动态数据信息,比如配网自动化与用电信息收集等系统警告、异常等量测数据,营销系统故障维修等数据^[8]。

根据有关业务系统抽到的数据进到数据中心以后,统一信息模型,整理数据,从而实现设备状态和业务流转信息等相结合,从而构成资产模型和拓扑模型等集于一体的标准模型数据中心。并且运用业务统一数据中心处理域内 ESB 组件,促使供电服务指挥体系和营销业务等系统流程协同。

5 结语

以客户为中心的供电服务指挥体系运用业务统一数据中心与安全接入平台,利用虚拟化与分布式计算等大数据技术和云计算技术,在配用电统一信息模型基础上,进一步融合营配调等有关专业配网数据,建立统一服务资源调配与服务质量监管平台,这样可以促进有关专业系统信息共享,达到对供电服务事前分析和预警的目的,还可以进行正确定位,同时在事情发生过程中有效协调监督,进行过程控制,最后进行总结提升,有效预防整个过程的管理和控制,此为配网核心智能辅助决策系统。

参考文献:

- [1] 马汝括.基于大数据技术的新型配网供电服务指挥系统设计与应用[J].电力系统及其自动化学报:1-10[2023-05-26].
- [2] 吴刚,陈江雨,曹漾,等.配电网供电指挥服务智能辅助系统研究及应用[J].电气技术,2021,22(12):46-52.
- [3] 刘玉文,郑敏,侯旭亮,等.基于供电服务指挥系统的供电可靠性过程管控技术研究[J].电子设计工程,2021,29(20):119-123,128.
- [4] 宫瑞邦,韩亚龙,于博,等.智能化供电服务指挥系统的案例分析[J].集成电路应用,2021,38(03):92-93.
- [5] 李策,刘克发,李方军,等.供电服务指挥系统中数据集成需求与技术方法研究[J].电气时代,2020(02):68-71.
- [6] 刘蓓,范瑞祥,陈霖,等.基于大数据技术的配电网智能化供电服务指挥系统设计与应用[J].江西电力,2018,42(08):21-25.
- [7] 苏小平,李霞,谭胜兰.以客户需求为导向的供电服务指挥中心定位及发展[J].中国电力企业管理,2018(11):65-67.
- [8] 李露,燕艳.从管专业到懂客户——国网江西电力创新供电服务指挥中心建设侧记[J].江西电力,2017,41(11):28-29.