



永洪科技

# 永洪科技上海峰会

2017 DATA CREATE FUTURE

智慧运营 数造未来 | 大数据技术与应用峰会

7.15 东锦江希尔顿逸林大酒店

[www.yonghongtech.com](http://www.yonghongtech.com)





# 服务的数据，数据的服务 大数据助力提升供电服务

上海希尔

## 电力制度改革 电改由来

2015年，《中共中央国务院关于进一步深化电力体制改革的若干意见》(中发〔2015〕9号)指出为探索建立独立输配电价体系，促进电力市场化改革，国家电网将开放售电侧，允许私有资本成立公司售电，打破现有国家电网垄断，允许大客户选择售电公司，这使得供电企业电力营销发展面临着新的挑战。从上世纪末期《构筑面向21世纪的电力营销战略》，到2002年《电力体制改革方案》，再到2015年《关于进一步深化电力体制改革的若干意见》，引入竞争是电力改革的基本取向。

## 电力制度改革 涉及区域

目前，国家电网公司经营区域内共有**发电企业**、**电力用户**、**售电公司**三类，合计**37769家市场主体**在交易平台进行了注册，参与了有关市场交易。其中，注册**发电企业26628家**，**电力用户10181家**，注册**生效售电公司960家**，正在**公示售电公司222家**。

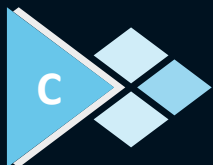
复批批次	复批时间	批复区域
第一批次	2014年10月	深圳
第二批次	2015年下半年	内蒙古西部电网、宁夏、云南、贵州、安徽、宁夏、湖北
第三批次	2016年9月	北京、福建、甘肃、海南、黑龙江、河南、新疆维吾尔自治区、山东、湖北、四川、辽宁、陕西、安徽
	2016年2月	重庆
	2016年10月	内蒙古、浙江、吉林、江西、上海、河北
	2016年11月	天津、青海、湖南
	2017年1月	广东（13年开始大用户直接交易、16年3月开始首次竞价交易）
	2017年3月	山西、福建、江苏、江西（4月）

## 电力制度改革 有何影响



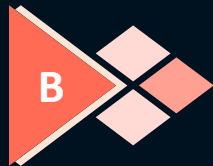
### 市场主导新电价机制

有序放开输配以外的竞争性环节电价，形成由市场决定电价的机制。原有的政策性电价机制将被市场机制取代。



### 互联网+电力营销 是必然选择

随着电力体制改革的深入推进、电力市场化主体的多元化，电力企业须积极创新服务模式。未来的市场营销在高新技术互联网的带领下必将以虚拟化市场为主。



### 客户成为营销核心资源

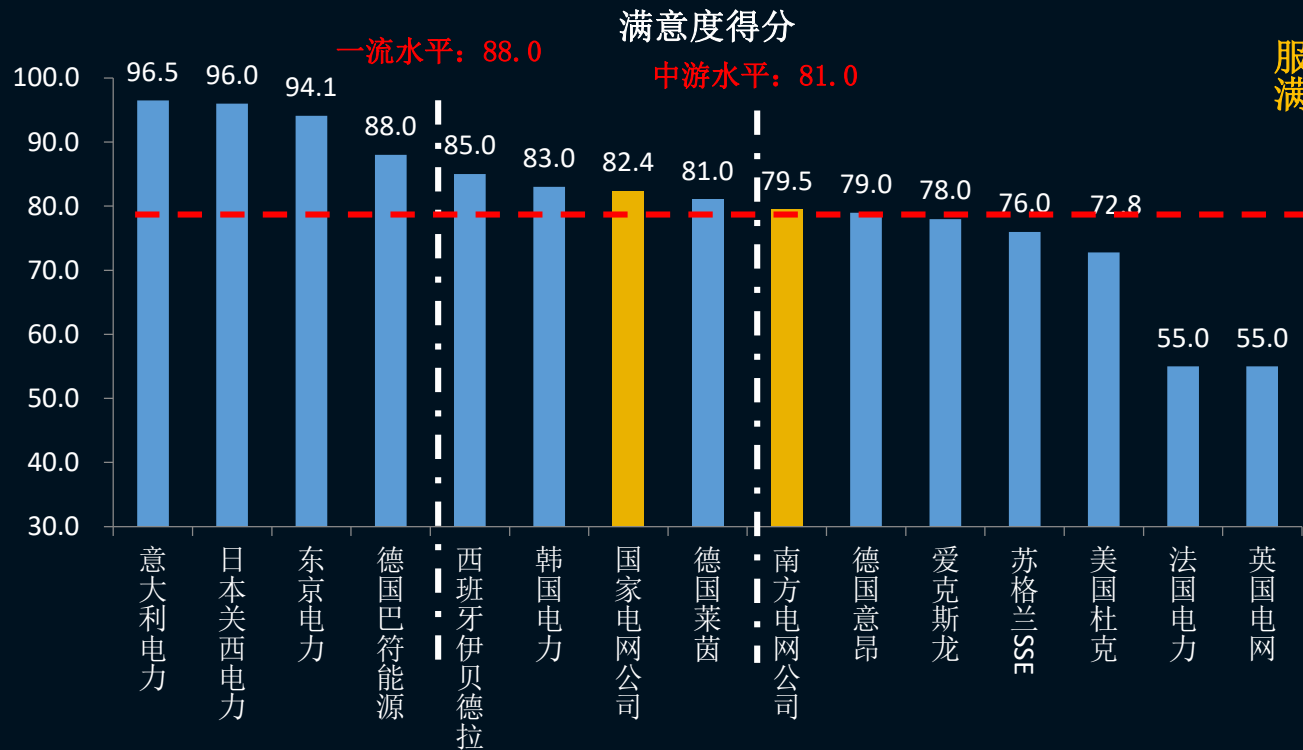
“有序向社会资本放开配售电业务”标志着电网公司传统经营、市场模式将被打破。主动选择以客户为核心的服务方式，不断满足用户具体需求，才能争取到更多用户。



### 大数据开启精准营销模式

通过将能源生产、消费数据与内部智能设备、客户信息、电力运行等数据结合，可充分挖掘客户行为特征。数据流化使得营销行动目标明确、可追踪、可衡量，从而造就以数据为核心的营销闭环。

## 供电服务 服务现状



服务同质化导致供电企业客户满意度无法达到一流水平

- **现状：**国网与南网，与国际一流水平88.0仍有一定差距；
- **原因：**供电可靠性与国际一流水平还有差距，服务及时性不强，主动服务意识相对淡薄，增值服务相对欠缺。

## 供电服务

## 服务竞争案例

### 市场竞争充分：

日本开展了零售侧竞争，新成立的电力零售商在与电力公司争夺终端客户，目前，东京电力公司范围内，电力零售商已经夺走了**1600个大客户**，用电容量超过**250万千瓦**。迫使东京电力主动加强管理、优化运营和提高经营效率，降低电价。

促进管理提升

增强竞争优势

## 东京电力市场竞争压力促使影响客户感知关键因素全面提升

### 电价体系完善：

电力公司制定了完善的分时、差别化电价方案，如分季节电价、分时电价、蓄热用电电价等，从1996年以来，东京电力公司已经**6次下调电价**，下调幅度**超过30%**。

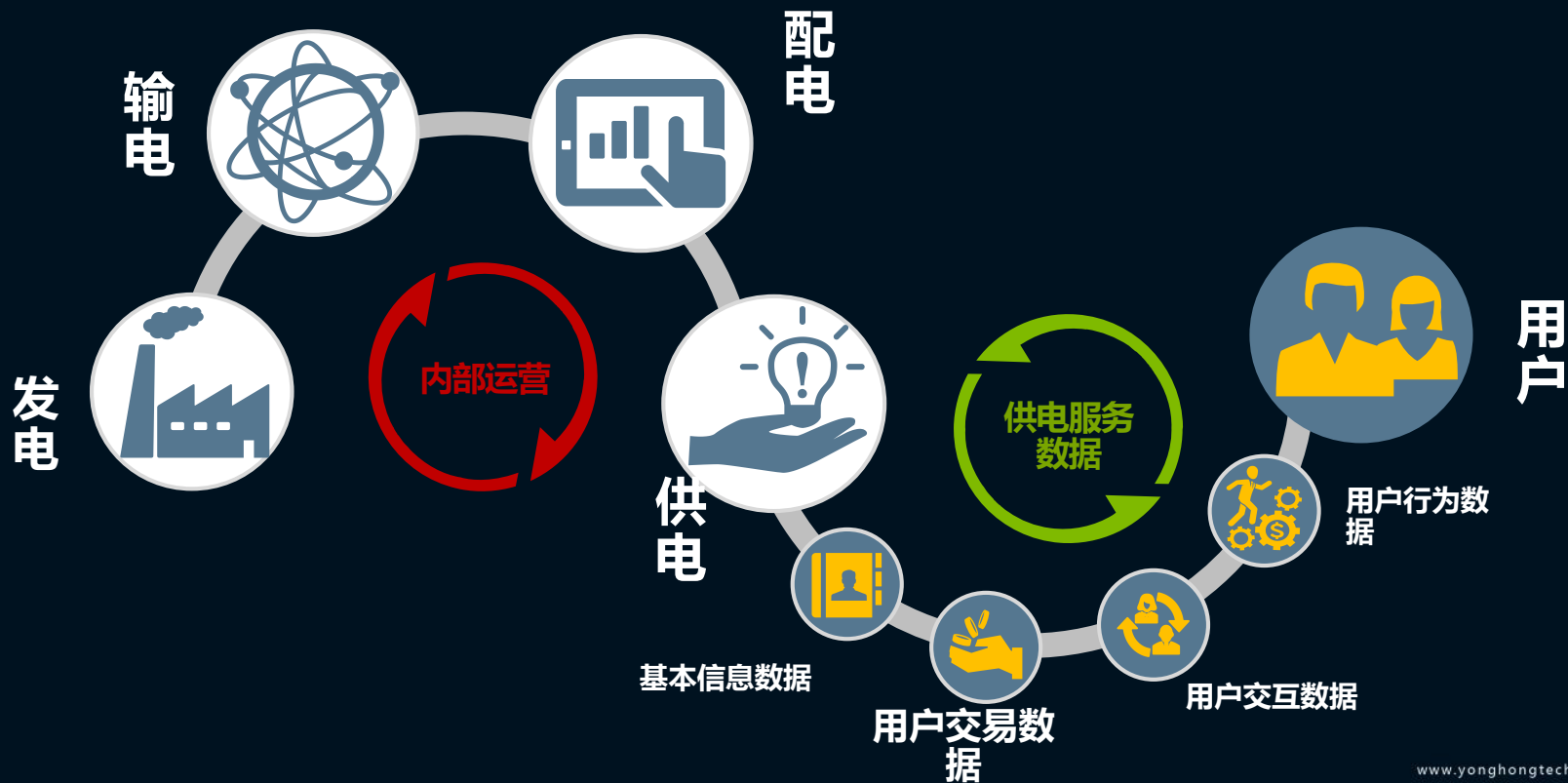
### 服务内容全面：

东京电力公司除提出**“为客户提供一步到位的服务”**外，还提供多种特色服务，如**蓄热托管服务、能源诊断、室内配电诊断、电气系统设计、安装及运营管理等**。

### 供电可靠性强：

东京电力公司每户年平均停电时间为**2分钟**，每户年平均停电次数为**0.11次**；  
每户年平均停电时间=年总停电时间/总户数；  
每户年平均停电次数=年总停电次数/总户数。

## 供电服务数据





## 供电服务数据

### 基本信息数据

用户基本属性，  
源于系统或外部  
调查数据

### 用户交易数据

基于各个业务系统或  
渠道产生的交易数据

### 用户行为数据

包含客户用电过程中  
即时产生的或长期形  
成偏好的行为数据

### 用户交互数据

基于分析与客户沟通  
记录，形成交互数据



## 供电服务数据

## 数据获取



### 营销系统：

用户受理时间与内容  
用户使用渠道  
用户服务结果  
用户回访结果

### 用电采集系统：

用户基本信息  
用户行为偏好  
用户使用渠道  
用户服务结果

### 95598业务支持系统：

用户基本信息  
用户受理时间与内容  
用户服务结果  
用户回访结果

### 满意度调查：

用户基本信息  
用户类型  
用户服务关注点  
用户满意度

### 明察暗访：

用户基本信息  
用户类型  
用户行为偏好  
用户服务关注点

### 营业厅监测：

用户用电量  
用户类型  
用户行为偏好  
用户服务关注点

### 银行：

用户基本信息  
用户类型  
用户信用度  
用户消费习惯

### 购物：

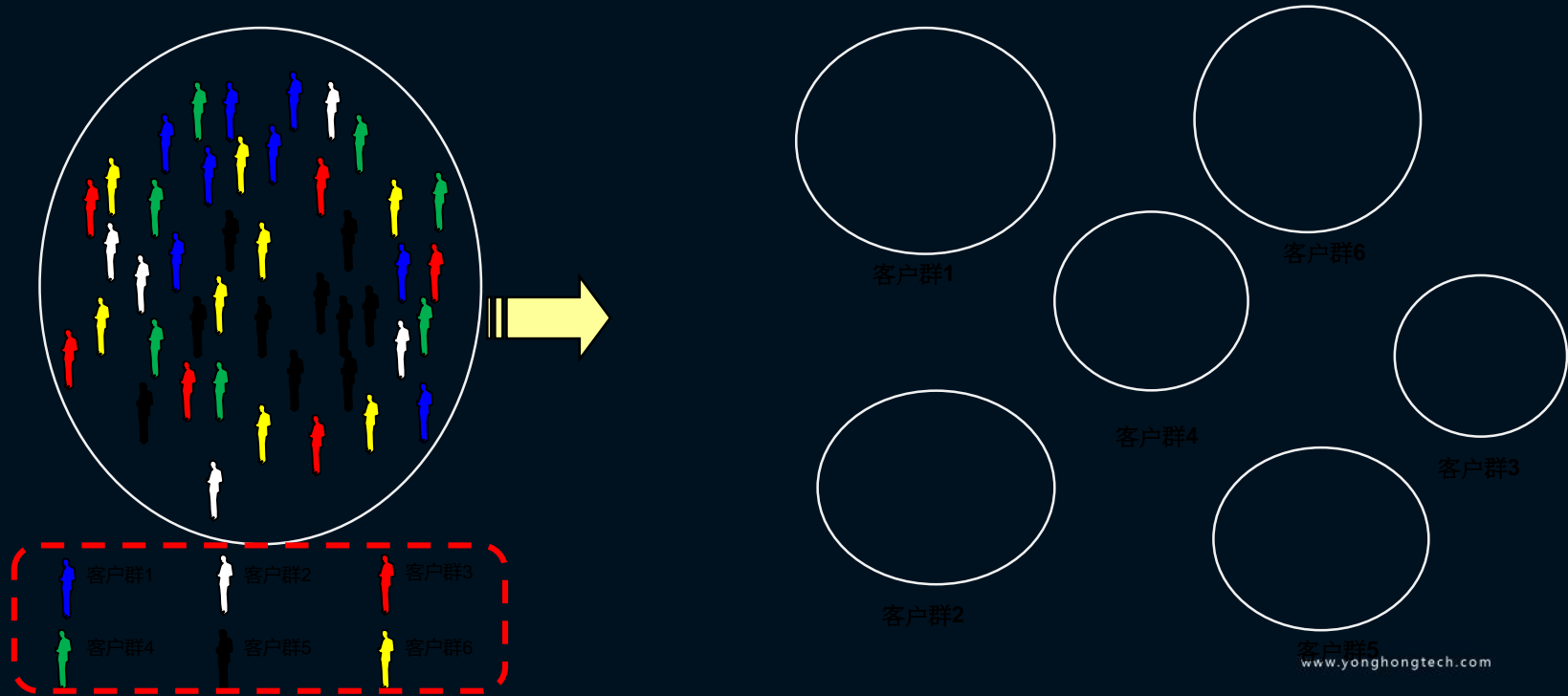
用户基本信息  
用户类型  
用户信用度  
用户消费习惯

### 旅行：

用户基本信息  
用户类型  
用户信用度  
用户消费习惯

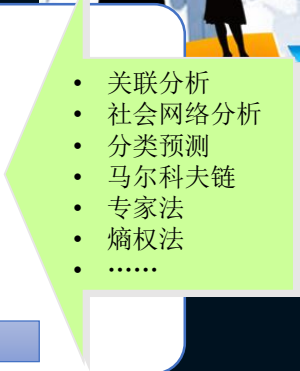
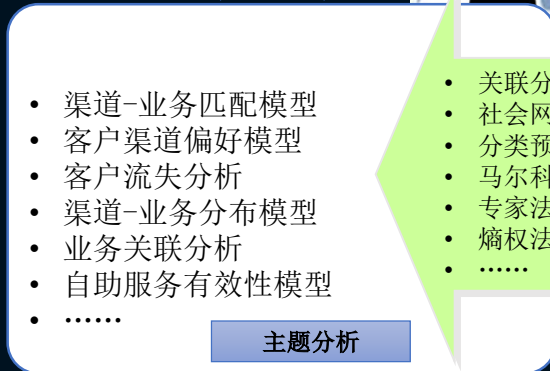
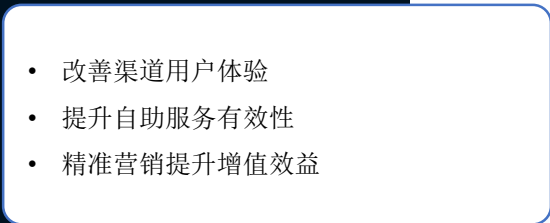
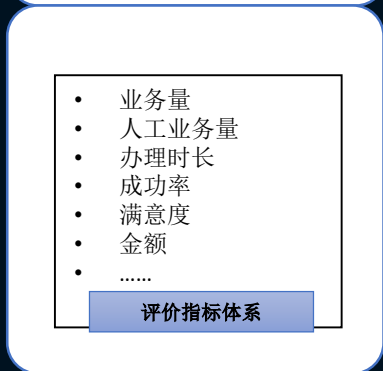
供电服务数据 数据规律

基于大数据的客户细分模型研究



## 供电服务数据 数据规律

## 应用场景-服务渠道优化



## 供电服务数据 有何价值



### 为电网企业本身的运营管理提供决策支撑

该模式通过对各类电力大数据进行融合、分析，挖掘出用户的电力消费特征，提高电力需求预测准确性，从而提升企业的运营效益，为电网企业经营决策提供更具广度和深度的数据支撑。



### 帮助电力企业改善客户体验

分析有助于通过客户关系优化、主动营销以及定制优惠和服务来改善客户体验。



### 建立以电力为中心的能源数据综合服务平台

平台的提供方为具有资金、数据优势的电网企业，通过综合分析电力供给、消费和相关技术数据，通过为参与平台的不同类型用户提供大数据分析和信息服务，给出能源管理方案，实现节能降低电力消费成本等目的。



### 为智能型节能新产品的研发提供支撑

该模式主要通过综合分析能源供应、消费等数据，将电力大数据与信息、制造技术相结合，研发制造新型节能环保产品，为消费者提供低费率、高能效的能源消费和用电方案。



( 关注永洪科技 )



YonghongTech  
Talk with Data

永洪科技

# 大数据技术领导者！

释放数据价值，人人都是数据分析师！