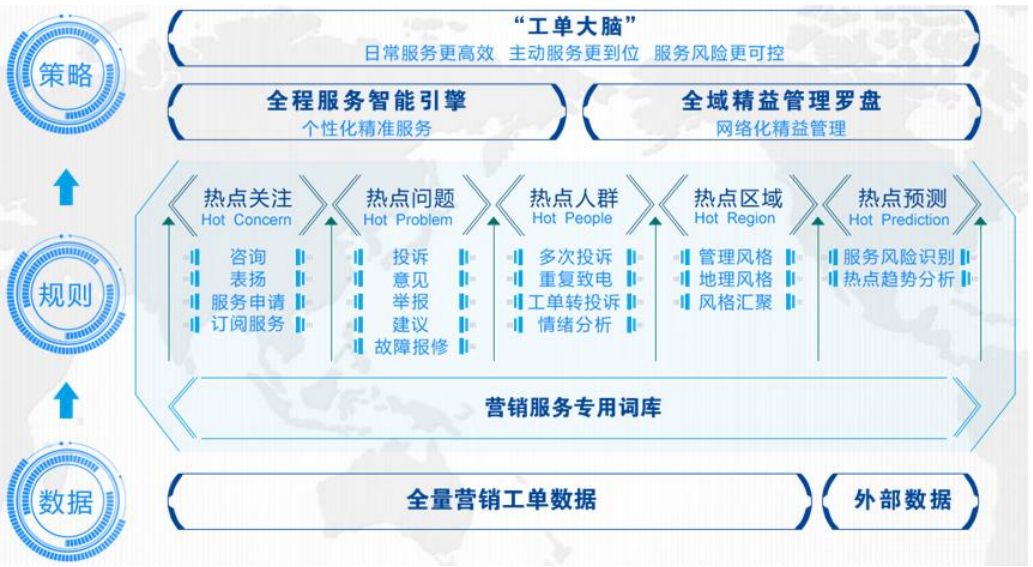
客户服务风险识别预警平台解决方案

聚焦营销服务业务痛点，构建“供电营销服务专用词库”，开发智能搜索引擎，实现工单热点聚类，辅助工单处理人员分析、定位和识别风险。首创精细化网格分析技术，将安徽省地图划分成14万个1平方公里网格，利用GIS定位技术绘制网格工单热力图，实现地理网格、服务网格和管理网格的统一。指导客户经理主动进行一对一个性化服务，降低服务投诉风险。



建立“供电营销服务专用词库”，实现工单热点聚类，精准定位客户诉求。打造“全域精益管理罗盘”，统一地理网格、服务网格和管理网格，做好内部营销管理支撑。构建“全程精准服务引擎”，提供主动服务、精准服务、差异化服务，做好外部客户服务支撑。

通过热词对用户行为、服务行为进行分析，深入研究挖掘客户服务诉求与热点技术，预测供电服务风险，实现省公司营销管理人员实时管控服务风险，辅助决策提前预判，科学指导基层工作；基层管理人员聚焦高风险区域，准确识别管理中的薄弱环节；客户经理关注客户重点诉求，主动服务；工单处理人员发挥综合调度作用，确保工单处理高效、规范，产生显著的经济效益和社会效益。