

2015.10.12  
星期一

齐鲁晚报

www.qlwb.com.cn

新闻有奖热线 6982110

# 今日泰山

违法占用应急车道挺常见,以后可别任性开车了

## 泰安境内高速全程将装电子眼

详见C02版

### 三个脑瘫娃 愁坏这一家



大津口范家庄高立刚一家愁眉终于舒展开了,家中三个脑瘫娃,其中两个无奈只能拴在窗台下。11日,市社会公益慈善联合会接走两个孩子来泰安一家康复医院治疗。  
本报记者  
刘真 摄

详见C03版

C07版  
带上美丽新娘  
去海边浪漫约会

C04版  
没社区管没业委会  
华龙家园该咋办

C06版  
热心人售楼处外帮忙  
谎称内部价坑走61万

今日C01-C12版

本版编辑:侯海燕

组版:赵晴

联通 4G  
国际主流 极速网络

## 信息化建设助力港华服务水平提升

### 公用事业之窗

泰安泰山港华燃气有限公司2006年起使用TCIS 1.0客户管理系统进行用户信息的管理,告别了人工抄表收费,形成了信息化管理用户资料的雏形。经过近十年的应用,随着客户数量的逐年递增,原始的TCIS 1.0系统已经远远跟不上公司信息化建设的步伐。

2015年伊始,港华燃气便着手准备客户管理系统的升级工作。经过多方比较,最终选定了卓锐高科最新产品TCIS 3.0客户管理云服务系统。TCIS3.0打造智能燃气网综合管理的解决方案,是面向燃气行业的全新客户管理系统,实现燃气企业客户和管网

核心业务管理中的客户服务管理领域的旗舰产品,是一个构建360°客户服务视图的全面客户管理系统,实现了客户全生命周期管理,全面实现客户资料管理、客户账务管理、客户业务管理、客户服务管理,以其先进的企业级管理架构平台和云服务特性,支撑燃气企业集团化、区域化、集约化管理和发展。

该系统通过业务管理咨询,构建以客户为中心,重点实现客户、供气点、表具资源(“三横”)的全生命周期管理,贯穿燃气企业客户业务和服务管理流程(“四纵”):客户报装管理流程、客户抄收流程、客户安检流程、客户维修服务



流程,实现客户信息和服务数据共享,全面支撑燃气企业客户热线、营业厅、报装、抄收、安检、稽查、维修整改等客户业务操作和管理,实现统一客户服务理念、客户服务流程,以规范燃气客户管理,提升客户体验,提升燃气企业管理和服务形象,并以智能气网开放的服务对接智慧城市建设。

在泰安泰山港华领导的带领下,TCIS3.0项目组历时二十多天,经过差异调研、培训考核、数据整理、模拟割接四个阶段的持续攻关,目前TCIS3.0系统的抄表统计、收费管理、安检模块已经成功上

线。借助更加畅通的热线话务通道可以实现维修抢险直接派单以及及时回访,为燃气用户提供更加方便快捷的服务。除此之外,建行、中行、工行的实时收费项目正在积极对接中,目前港华原有的四个客户中心已经增加到五个,都已经能够使用升级系统成功收费,商行、中行、工行、邮政储蓄四家银行继续实施燃气费代扣,其中泰安商业银行各营业网点均可以实时收费,工商银行可以实施网银缴费。

今年9月28日TCIS3.0成功上线,早上8点客户中心迎来第一位缴费的顾客,崭新的收费

界面,更便捷的操作流程,做为IC卡燃气表用户,还更换了USB接口的便携式读卡器,顾客完成IC卡的充值交费,收费员面带笑容说:“您是第一个用我们的收费系统交费的客户,感谢对我们工作的支持!”

公司成立十一年来,港华燃气一直贯彻“以客为尊”的服务理念,致力于为广大燃气用户提供科学、规范、人性化的优质服务。TCIS3.0的成功上线正是港华服务理念和服务标准的生动诠释和体现。相信TCIS3.0系统能够助力港华全面提升品质管理,创造港华更加美好的明天!

