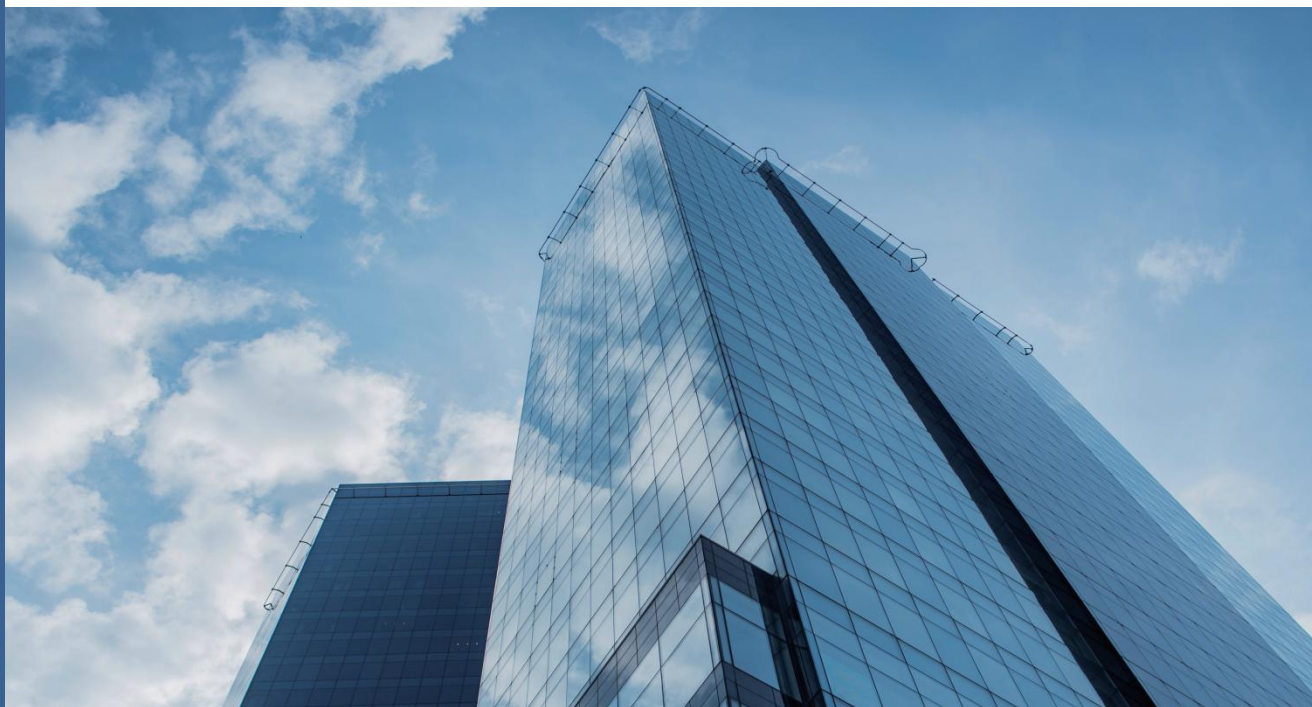


智能VTM 自助服务终端解决方案

公司简介

COMPANY PROFILE



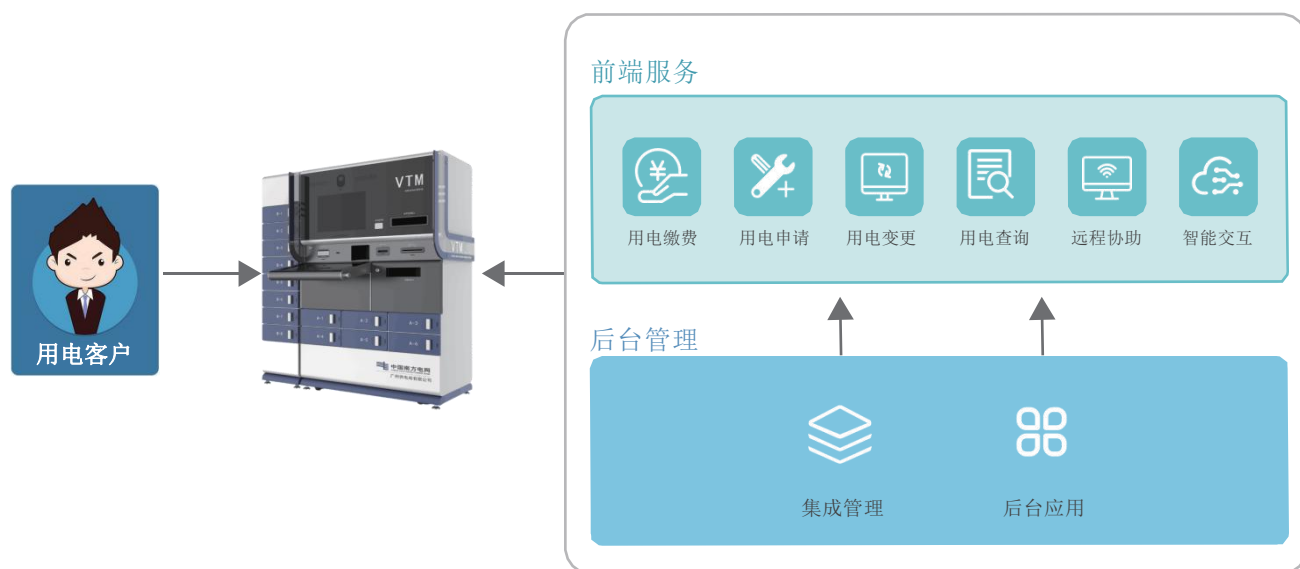
广州海颐软件有限公司是一家面向全国提供企业信息化解决方案与服务的公司，前身为 2003 年成立的烟台海颐软件股份有限公司广州分公司，于 2013 年正式改制为子公司，注册资金 2000 万，坐落于环境优美的广州科学城，本科及以上学历员工比例超过 90%。公司在江西、云南、海南、贵州等地设有办事机构，是华南地区最大的电力软件服务商之一，也是烟台海颐软件股份有限公司成立最早、规模最大的全资子公司。

广州海颐软件有限公司在华南市场已深耕 10 余年，目前已拥有多项自主研发的软硬件产品，覆盖电力、水务、燃气、司法、公安等行业以及各大中型企业，主要产品线包括智能电网、智慧供水、智能设备、平安城市、数据分析等，为多家大中型企业提供了深入和长期的顾问咨询、个性化定制开发及配套的系统服务。凭借多年来优质高效的本地化服务，赢得了客户的广泛信任，并力争成为国内领先的企业及政府信息化方案的提供商和服务商。

随着信息技术的不断发展，电力服务也逐渐开始趋向于电子服务的建设。国内银行、通讯行业 VTM 发展比较突出，已经在数字化营业厅的智能设备上实现部分业务处理功能。国家电网公司“十二五规划”已经将智能营业厅建设提到日程上，提供实体营业厅、用电服务自助终端、互动终端营业厅、呼叫中心营业厅等多种营业厅实现形式。

通过对电网营业厅工作状态、业务办理方式等的统计分析，大部分电力业务办理需要人工申请与资料审核才能完成，营业厅柜台数量、工作人员、投入设备等都需要保持在一定数量才能保证业务顺利开展。同时，人工业务办理过程中，需使用大量纸张，在人力成本、仓储成本日益增长的趋势下，目前的营业厅服务方式一方面带来大量的人力及仓储成本支出，另一方面工作量也非常巨大。

智能 VTM 自助服务终端融合传统电力营业厅的服务功能，是集业务办理、电费服务、综合查询、账户服务、用电变更、定制服务等多功能于一体的智能化互动服务平台，也是实现电力企业与客户之间友好互助、为客户提供智能化和多样化互动服务的一站式电力客户服务和展示平台。



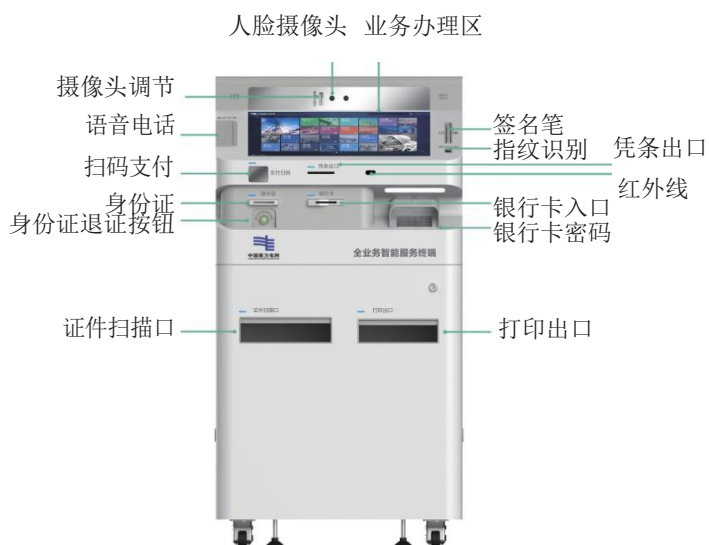
设备介绍

EQUIPMENT DESCRIPTION



HY-VTM-L01

通过全业务智能服务终端系统的开发建设，实现电费服务、用电变更、业务办理、账户服务、综合查询及 95598 视频对接，提高营业厅 或现场工作人员工作效率，节约人力资源，提升客户体验。



HY-VTM-S01

小型自助服务终端系统主要是为客户提供智能化和多样化互动服务的平台，是绿色、智能、温馨、高效、多样的一站式电力客户服务和展示平台，可以为客户提供 24 小时不间断的服务，实现集业务办理、电费服务、综合查询、账户服务、用电变更等多功能于一体的智能化互动服务平台。

智能 VTM 自助服务终端是供电企业向客户提供自助服务的平台，与传统的 ATM 相比，VTM 功能更全面，能够取代 90% 以上的传统人工柜台服务，并且能够填补柜台面对面服务与自助服务之间的空缺。VTM 能为客户提供业务办理、查询缴费、票据打印、在线服务、信息公开、智能交互、客户服务远程协助等功能，简化业务受理流程，并为客户提供不间断的信息服务。

以低压新装为例，VTM 前端服务流程图如下所示：



典型界面如下图：



后台管理

PRODUCT INTRODUCTION

自助服务终端后台管理系统包括后台应用和集成管理两部分。

1、后台应用

实现对已部署各个营业厅内的自助服务终端进行在线监测，收集设备在线工作状态、离线情况等的各种详细参数，并监测在线设备的各个功能模块的工作状态，利用自助服务终端自助内部自检功能，检测当前设备各硬件模块的工作状态，通过内部通讯网络，将打印机、读卡器、身份证识别器、高拍仪等硬件的工作状态数据反馈回后台管理系统，让管理与运维人员实时看到设备工作数据。



2、集成管理

自助服务终端实现了与业务系统、OCR 智能识别、语音视频控制、银联交易、消息通讯系统或设备的集成接口服务。



智能 VTM 自助服务终端涵盖业务办理、缴费服务、票据打印、在线服务、信息公开等功能，为客户提供不间断的信息服务，同时简化客户业务受理流程，降低运营成本，为客户提供便捷高效的服务渠道。

产品具有如下优势：

实现无纸化办公	实现无纸化办公，使纸张成本、设备投入成本、设备维护成本、资料存储成本的有效控制；使用户业务办理的电子工单单据查询、归档管理更方便。
无人值守	打破时间界限，脱离常规营业厅工作人员主导的业务办理方式，提供自助办理用电相关业务，实现无人值守自助数字化服务。
远程协助	利用视频对接功能连接95598后台人工服务，后台客服人员通过视频直接引导用户办理业务，解答用户所需。
智能语音交互	自助服务终端具备语音交互功能，通过语音识别系统，实现人机互动，能够根据用户发出的语音进行智能识别，并进入相应功能菜单，避免用户由于业务不熟悉而无法在菜单上进行业务办理的相关操作。
智能图片识别	自助服务终端具备智能图片识别技术，将扫描仪、高拍仪等设备生成的图像文件中的文字提取出来，形成计算机能够处理的文本，减少后台对用户业务办理申请资料的审核工作压力，提高业务办理流程的效率。

