



海纳百川 · 颐和天地  
HAIYI SOFTWARE

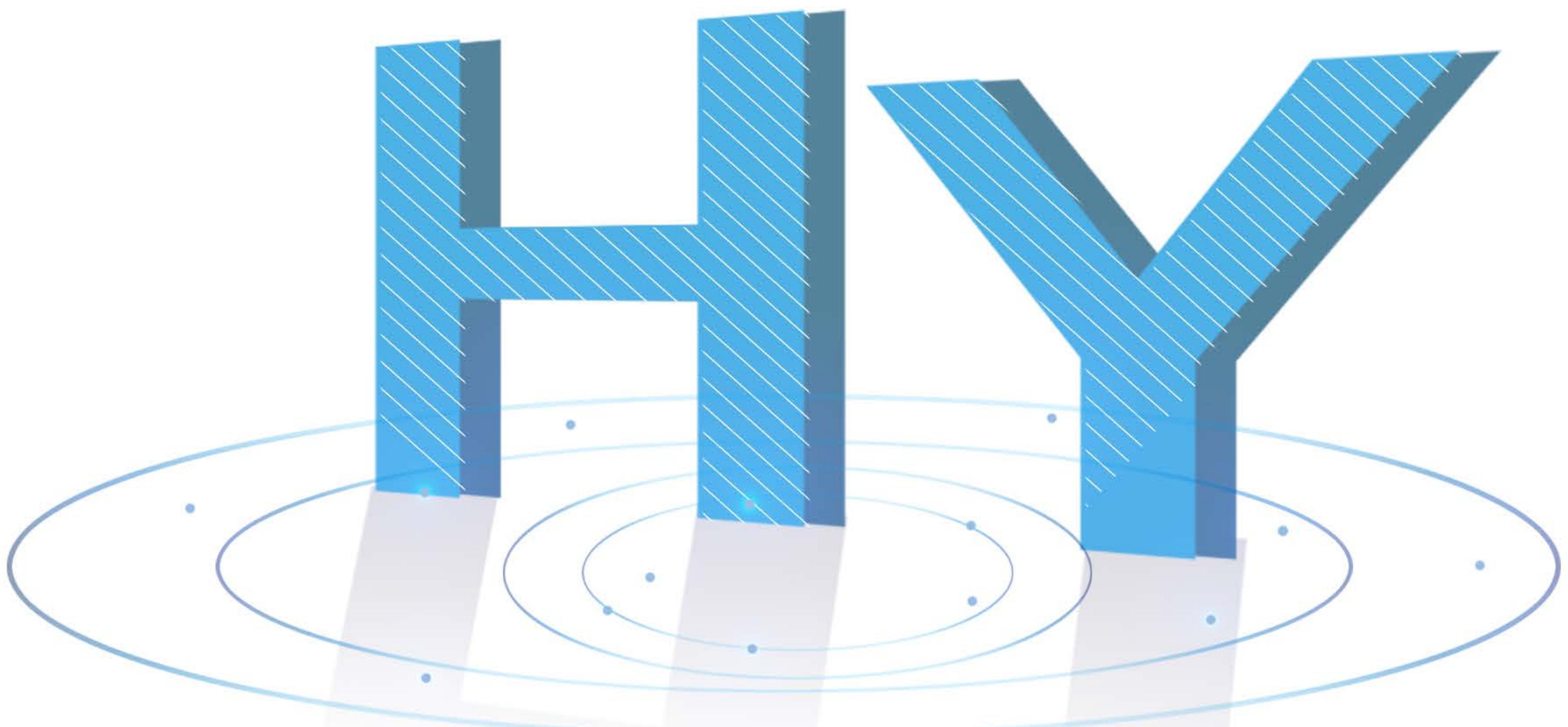


## 海颐简介

烟台海颐软件股份有限公司（简称“海颐软件”）成立于2003年6月4日，是国内领先的电力行业信息化解决方案、产品和服务提供商。公司于2015年4月在全国中小企业股份转让系统（新三板）挂牌上市，股票代码(832327)。

海颐软件是电力行业知名上市公司东方电子股份有限公司的子公司，其前身是东方电子股份有限公司信息管理及服务事业部。自1995年首次开发电力企业用电管理信息系统开始，海颐软件一直致力于为客户提供信息化咨询规划、设计、开发、实施和运营维护等服务，并自主研发用电全业务办理智能服务终端，提供便捷的用电服务，通过信息化提升管理水平，为客户创造价值。

二十多年来，海颐软件坚持走专业化、产品化、本地化服务，不断发展壮大，积累了大量的行业专家和软件技术人才。目前，海颐软件拥有员工1700余人，设有广州海颐、广西海颐、北京海颐、济南海颐和山东海颐数字5个全资子公司，并在贵州、海南、云南、江西、川渝设有办事处。



## 产品概述

海颐软件深耕电力行业20年，形成了营销管理系统、智能配用电系统、资产全寿命分析系统、运维监控系统、决策支持系统等多套产品体系，为电力企业提供基于调配售用全业务链的信息化解决方案。海颐软件承建了南方电网有限责任公司核心业务之一的营销管理系统，是南网的核心信息化服务供应商之一。

面向未来，海颐软件致力于将IT新技术应用于电网信息化，融合移动计算、云计算、物联网、大数据、智能化等，结合“互联网+”技术，围绕电力行业价值链，从营销管理、数据资产、优质服务、智能化建设等方面进行创新，不断地为电网企业挖掘智能电网的应用价值，助力电网企业实现管理精细化、服务自主化、数据价值化、业务创新化。

海颐电力方面业务主要涵盖用电、调度、综合能源、数据分析四大产品体系，具体包括：电力营销管理系统、呼叫中心管理系统、配网运行管理技术支持平台（配网OMS）、配网运行操作机器人、综合能源管理平台、智能用电综合服务平台、大数据可视化开发平台、客户服务洞察平台等。

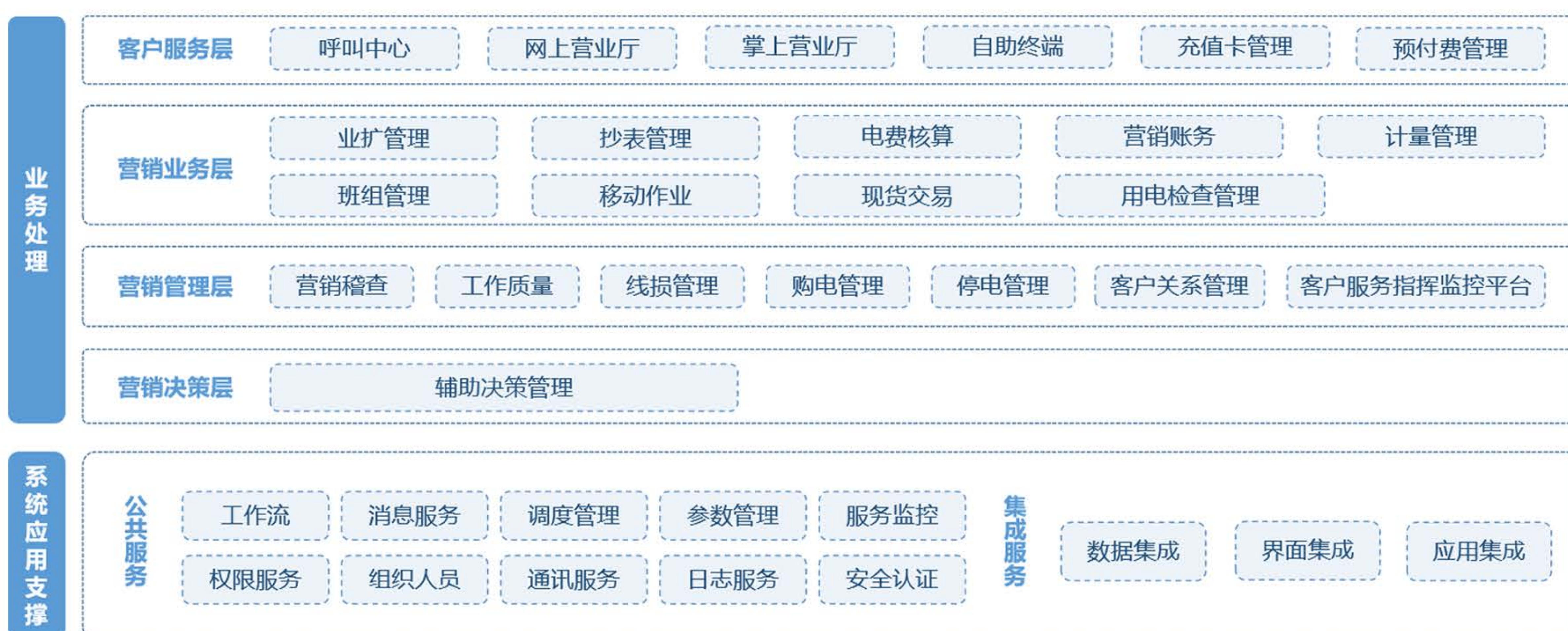


# 典型产品案例

## 营销管理系统

### 产品简介

海颐软件凭借 20 多年来在电力信息化领域积累的丰富咨询和实施经验，紧紧围绕“以客户为中心，以市场为导向”的核心价值观，设计开发了一套技术架构成熟先进、业务操作方便高效、管理功能灵活的电力营销管理系统。它历经十多年多次产品的演化和迭代完善，是采用最新技术开发的新一代电力营销管理系统，实现了电力营销业务全范围、全过程的智能化管理，强化了营销各专业、各环节的基础管理、稽查管理和工作质量考核，实现了全方位的“五统一”（统一的组织结构、统一的业务流程、统一的电费结算办法、统一的表证单据、统一的软件版本）管理。电力营销管理系统主要包括业扩管理、抄表管理、电费核算、营销账务、计量管理、用电检查管理、班组管理、预付费管理、线损管理、购电管理、停电管理、营销稽查、工作质量等模块。

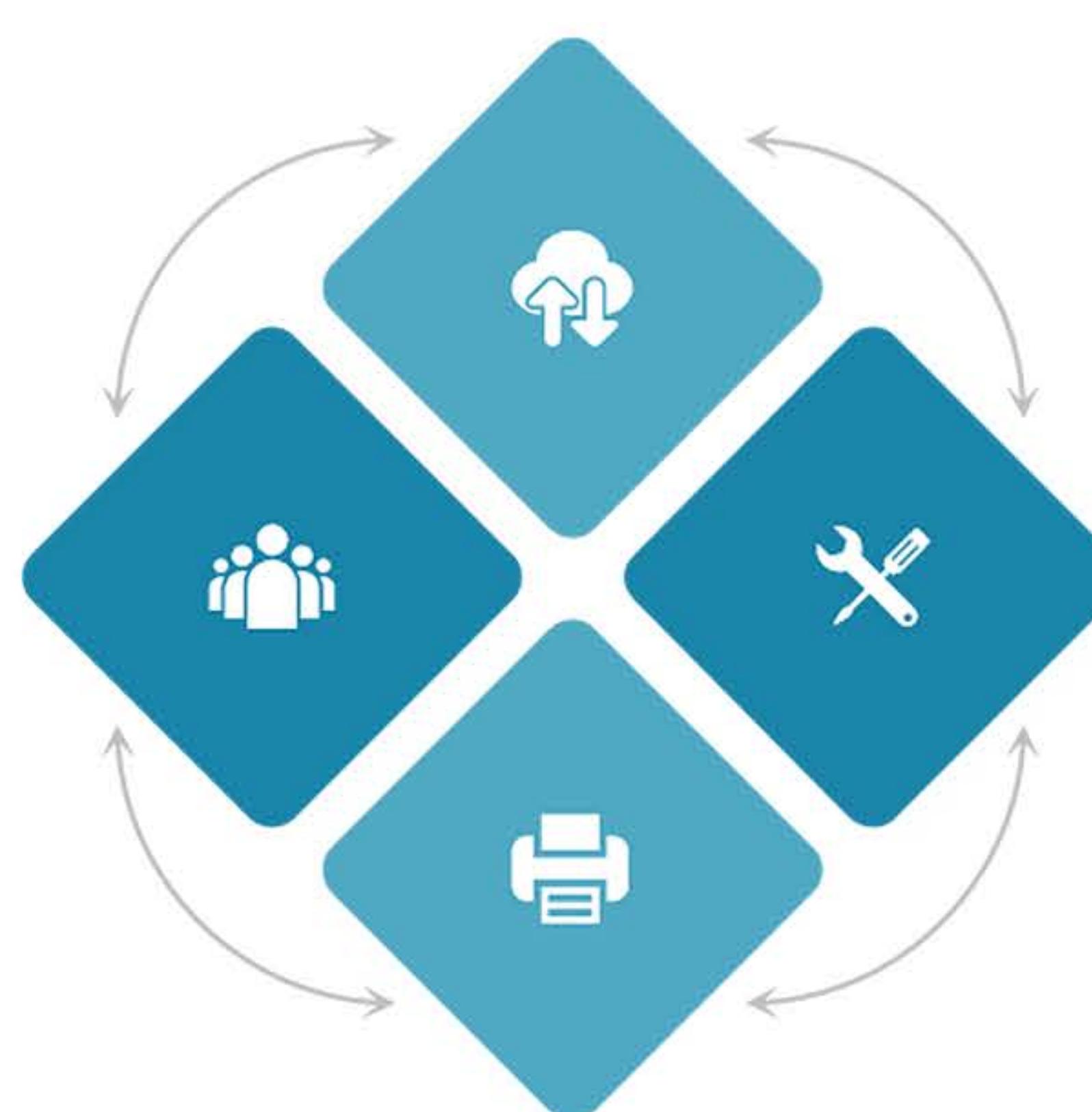


### 亮点功能

#### 系统架构合理、技术先进

采用微服务的技术架构设计，具有良好的扩展性和复用性，可快速响应业务需求；系统支持容器云平台部署，可实现计算资源的自动扩展和管理，结合Devops技术实现快速的发布、监控与运营；系统按照大型互联网应用要求进行高可用性设计，面向互联网渠道的海量客户提供7\*24不间断服务，确保良好用户操作体验。

基于以“市场和客户为中心”的营销全业务管理理念  
引入世界先进客户关系管理系统的设计理念，结合电力行业特色，将 CRM 理念贯穿到营销管理工作中，实现所有用电业务全线上办理、全过程管控，极大提高服务效率，力促构建良好电力营商环境。



#### 基于双中台的能力设计

系统构建标准的业务中台、数据中台能力技术框架，业务中台根据业务能力和需求抽象设计出标准业务服务，实现核心业务统一管控的同时，支撑业务快速创新和敏捷迭代；数据中台利用大数据技术，对营销全域数据的采集、存储、计算、分析进行统一管理与服务，面向业务中台和前端应用进行数据分析服务的开放，实现营销数据资产价值最大化。

#### 图模一体化档案管理工具

通过操作图形（图标）化的方式实现客户设备的装、拆、换等操作，并可以直观的维护设备之间的关系，相比传统的表格式的操作，极大的简化了操作过程，而且更准确、直观的反映了一个客户档案的组成结构，提高了工作效率。

### 应用价值

系统良好支撑了省级集中部署下的高并发访问及海量数据存储的要求；实现了与财务、生产、物资、GIS、计量自动化等系统的横向融合；系统还创新地采用了客户-用电户-结算户三户模型，彻底解决集团客户、业主与租户、合并及分开缴费、通知、打印发票等电力营销疑难业务，全面体现了“以客户为中心”的服务理念。

**典型客户：**南方电网 | 新疆天富 | 澳门电力

## 典型产品案例

# 配网智能方式机器人

### 产品简介

配网智能方式机器人，充分利用配电网系统数据信息，基于电网信息融合、大数据挖掘分析、人工智能及交互式可视化技术，实现配电网运行状态自动化、智能化分析，实现配网网架结构的智能分析，智能识别诊断配网线路的动态网架状态，综合评估分析配网供电能力及自动化水平，全面揭示配网网架薄弱环节，提供配网转供电预案智能辅助支撑，颠覆传统运行方式管理工作模式，为调度人员提供智能化支撑。

### 亮点功能



#### 配网运行状态 智能化分析

基于电网信息集成，实现配电网运行信息的自动化、智能化统计分析，免去传统人工多系统交互统计分析，利用多维可视化交互技术对配网运行状态全面呈现，全面揭示错综复杂的配电网运行情况，最终实现配电网运行管理的可观可测。



#### 配网网架及供电 能力智能分析评估

基于大数据关联分析及交互式可视化技术，实现配电网网架结构的智能化分析，智能识别诊断配网线路的动态网架结构，诊断评估配网供电能力和自动化水平，能够对区域中所有可能发生故障的点定位及故障发生后评估对负荷持续供电的能力，分析线路环网状况，辅助揭示配网网架薄弱环节，提供转供电预案辅助，为全面建设智能配电网提供技术支持。



#### 配网方式智能 辅助机器人

基于人工智能术，利用丰富的电网运行信息，实现电网特殊运行方式下配网转供电方案的一键自动化生成，建立电网转供电方案的智能决策模型，利用配电网运行最优算法，多运行断面负荷控制要求下的电网运行方式智能决策，解决配电网负荷控制、转供电方案编制耗时长问题，提高电网的应急处置能力，提升供电可靠性及用户满意度。

### 配网智能方式机器人

人机交互

户变关系识别

分段线损管理

停电事件上报

智能窃电分析

人工智能

户变关系识别

分段线损管理

停电事件上报

数据处理

户变关系识别

分段线损管理

停电事件上报

智能窃电分析

### 应用价值

通过配网智能方式机器人建设，将庞大的配电网数据充分利用起来，实现配网运行信息的自动化、智能化分析，使得配电网运行管理的可观可测，节省人力成本80%以上，通过创新应用智能分析技术，智能评估配网供电能力，为配网转供电及安全稳定运行提供辅助决策支持，成果还可对错综复杂的配电网运行情况进行全面揭示，从而实现配电网运行管理的可视化，进而推动配电网网架优化，提高配电网风险管控以及应急处置能力。

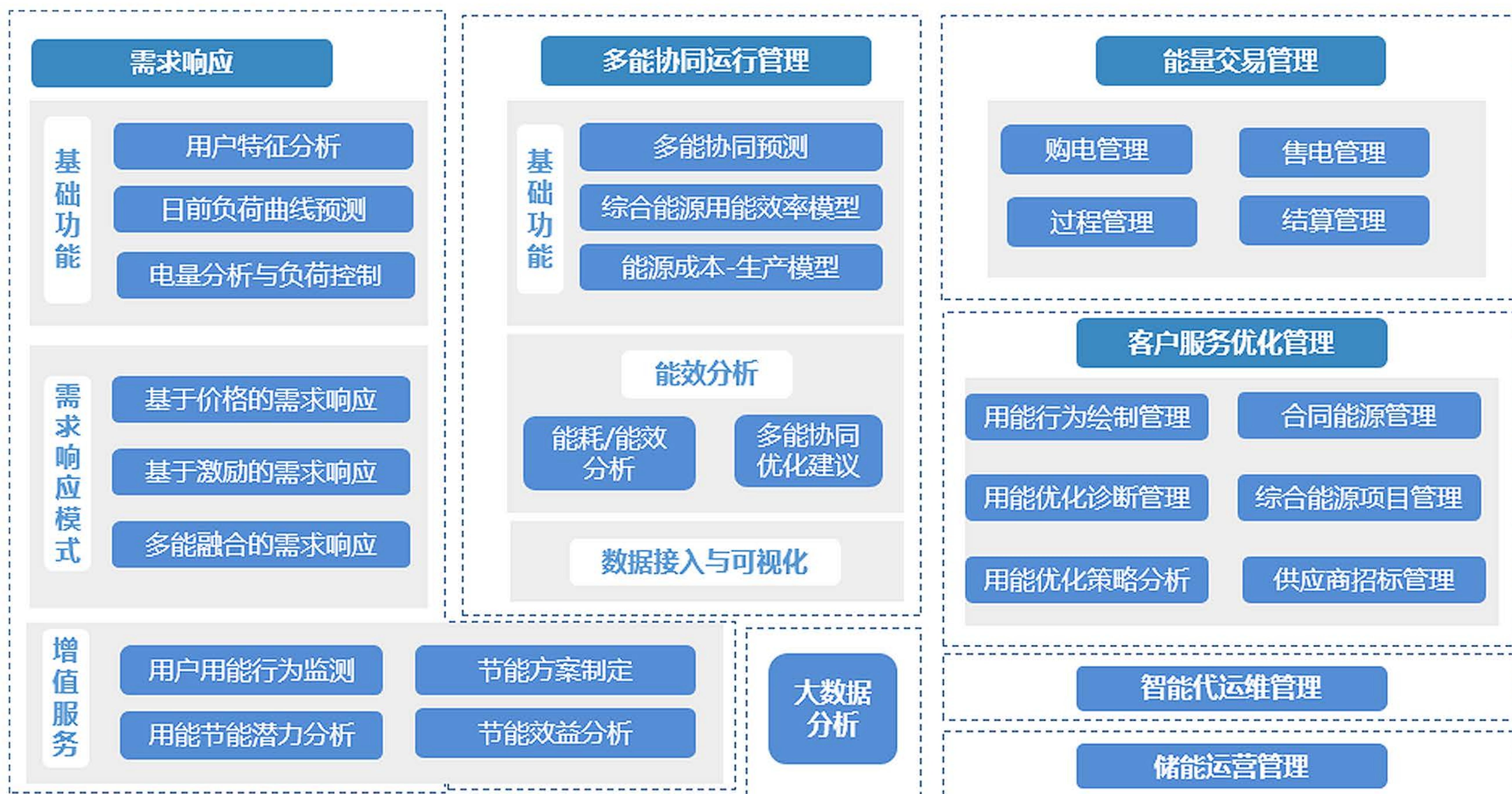
**典型客户：广东电网**

## 典型产品案例

# 综合能源运营管理平台

### 产品简介

综合能源运营管理平台是依托电力行业优势，在“新电改”和能源互联网发展机遇下，充分运用了云计算、大数据、移动应用等主流技术，建立了集能源管理服务、能源大数据分析服务、能源交易、能源代维、能源托管、交易促成及能源金融等为一体的互联网综合能源管理平台，功能涵盖了分布式能源监测、需求响应、多能协同运营管理、能量交易管理、客户服务优化管理、智慧用电、智能代运维管理、储能运营管理、大数据分析等。



### 亮点功能

1. 产品支持公有云、私有云模式部署，既满足对系统有个性需求及独立使用权的企业，也可减轻初创售电企业的运营负担和成本。
2. 引入基于三维空间的设备多媒体信息管理模式，通过与管网GIS系统进行对接，实现了基于物联网技术的无线传感器网络对设备状态的在线监测。
3. 系统充分的利用了新技术（物联网、大数据等），实现了源-网-荷-储多能互补的协调；
4. 支持海量数据的大量采集、传输、处理、存储，具备高速、高效、高并发的特点，支持终端数据检索和远程控制。

### 应用价值

1. 平台是为综合能源服务商、大型多能用户企业量身定制，满足对能量监控的需求及运营管理优化协调，
2. 为综合能源平台的使用者及服务对象提供了优质的客服业务管理功能，增强用户对综合能源管理效率。
3. 为客户提供智慧能源解决方案和服务，建立新的能源消费生态体系，成功打造“互联网+综合能源”服务的新模式。

典型客户：广东电网 | 深圳供电局 | 云网电网 | 新疆天富 | 江苏海澜

## 典型产品案例

# 客户服务洞察分析平台

### 产品简介

客户服务洞察分析平台以客户满意为目标，对客服中心运营全过程进行跟踪分析，重点从客户—渠道—业务—坐席四方面开展应用场景设计，并落地解决方案，构建客服业务分析、客服质量与绩效、客户专题分析、渠道专题分析等典型场景应用；以问题为导向，以渠道为载体，感知客户诉求，优化服务模式，提升服务质效，实现客服中心报表全数字化、服务旅程全透视、管理决策全洞察，为差异化、智慧化和精准服务提供抓手；基于客户DNA精准洞察客户，为客户服务管理提供精准的决策支持服务，实现从客户洞察到提高业务和服务品质的一体化解决方案。

### 亮点功能

#### 客户画像+坐席画像

基于客户档案、用电信息、客户诉求等基础数据，构建数字画像引擎，面向外部实现用电客户特征标签化，精准了解客户的行为偏好和服务需求，实现客户特征的360°感知及精准客户服务；面向内部构建客服坐席画像，通过数据分析实现坐席特征标签化，工作行为可视化、服务能力数字化，从而实现员工端的精准管控。

#### 客户诉求一张图

基于GIS地图可视化技术，构建客户诉求地理云图，实现客户诉求的地理位置分布分析和聚集特征分析。以经纬度为区分，以海量麻点和统计图表相结合的方式，辅以数据筛选、时序变化、动态维度分析和自定义地图等功能，进行客户诉求的地理位置分布分析，发现工单热点诉求的聚集特征以及变化趋势，并支持地图多层级的缩放。

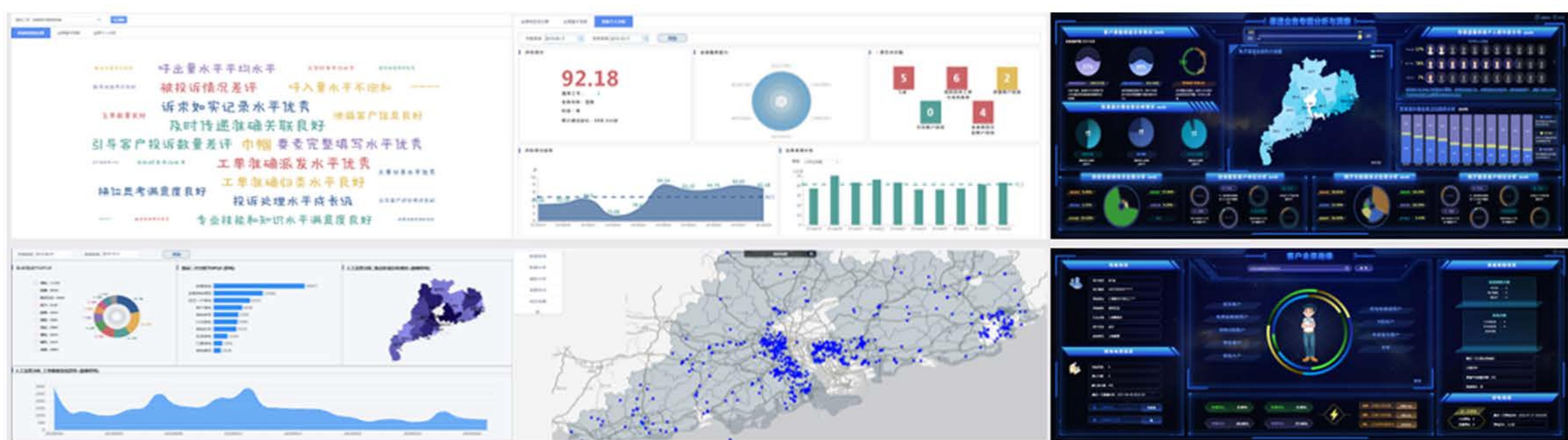
#### 客户诉求热词挖掘

基于大数据与自然语言处理技术，构建诉求文本挖掘模型，实现客户诉求工单文本的结构化分词分析、语义分析和诉求高频热词的智能识别，并通过热词排名、地域分布、时间趋势的方式进行展示和分析客户诉求关注的服务热点问题，精准把握客户诉求方向，有针对性的提高客服业务的运营绩效和服务能效。

#### 渠道业务洞察分析

构建服务渠道洞察分析，通过渠道专题分析，寻找渠道、客户以及业务之间的映射关系，定位针对各服务渠道的高活跃客户以及高粘性业务，针对高活跃客户和高粘性业务进行深入分析，从而挖掘出客户渠道偏好以及渠道的业务承载特征。

部分功能可视化展示



### 应用价值

实现客服工单数据的洞察分析，有效降低人工成本，提高数据准确性与及时性；通过智能化分析体系，提供深度的业务与服务挖掘，为客户服务过程提供真正的决策指导依据，有效支撑客服业务运营优化。以服务目标与诉求问题作为原点展开分析，精准定位问题和原因，提供个性化服务，改善客户体验，有效提升公司社会形象。

典型客户：广东电网 | 贵州电网 | 广州供电局 | 汕头供电局 | 惠州供电局



烟台海颐软件股份有限公司

地址：烟台市芝罘区机场路2号

电话：0535-5520293 网址：[www.haiyisoft.com](http://www.haiyisoft.com)