



## 济南港华客户管理系统（TCIS系统） 成功升级

为规范服务标准，提升服务水平，加大便民利民的工作力度，济南港华加大科技投入，日前正式升级使用燃气客户管理系统——TCIS 2.0系统。

据济南港华相关负责人介绍，随着济南港华燃气的迅速发展，燃气客户数量已经超过32万户，且随着业务多元化，服务的内容也呈多样化，济南港华燃气有限公司的服务范围也越来越广泛，包括上门安装维修、抄表收费、炉具销售、帐单查询，每年与客户接触约达上百万次。如何不断提高公司的服务质量，为客户提供具有创意的燃气产品及高质量高水平的服务，成为济南港华各项工作的出发点。该公司目前的客户服务系统为香港中华煤气研发的客户管理系统TCIS 1.0，已经不能适应客户服务、发展的需要，该公司自2010年开始，相继投入400万元，依托科技创新，升级TCIS 1.0系统，努力提升客户服务水平，争取做到最大化的便民利民。

据了解，燃气客户管理系统TCIS2.0涉及全市32万工、商、民用燃气客户，涵盖了客户报装、IC卡充值、客户抄收、户内安检、维修、热线派单、灶具销售等多项功能，能够有效地满足企业管理精细化、运行数字化、过程标准化、服务一体化的要求。实现了从初期燃气报装客户资料的收集和整理，到中期验收、点火通气和后期客户维

修维护、表具管理、抄收、银行代收费等管理工作，使企业能够共享客户信息并实现有效利用，为燃气企业提高客户服务水平做出有力的支持。燃气客户管理系统TCIS 2.0正式使用后，济南东部32万燃气客户可在济南港华任一客户中心柜台、客户服务站点进行查询交费服务。同时，济南港华工作人员可以在任何在公司联网的电脑直接输入IP地址，随时随地进入TCIS 2.0系统，方便了网络查询，极大提高了工作效率，也为今后网络自助查询交费打下基础。

同时，燃气客户管理系统TCIS 2.0面向服务架构（SOA），采用强化的精细流程管理的全方位客户管理系统；采用国内最先进的EOS开发平台，能不断延伸拓展功能，能完美兼容其他系统软件的全方位客户管理系统。同时，TCIS 2.0系统还引进金融和电信行业的“三户模型”设计思想，结合燃气行业实际，设计了适应TCIS 2.0的业务应用架构的燃气行业“三户模型”客户基础信息管理；完善的客户燃气设施资料和燃气表业务管理设计，将燃气表业务管理贯穿于表具应用生命周期，形成和完善表具资料管理；强调供气点基础资料管理，规范了燃气客户报装业务管理。燃气客户管理系统TCIS2.0的实施过程是一次信息化、标准化、规范化管理体系的塑造建立，实现了企业管理精细化，业务管理协同化，业务

过程标准化，客户服务一体化的目标。

在此次客户管理系统更新之前，济南港华对公司内各种业务流程进行了一次全方位的检查和梳理，对用户数据的核查清理，对冗余的环节予以清除，对繁琐的程序予以简化，使流程更加优化、更加科学合理，以进一步提高各项服务的标准，使服务工作更加便捷高效。燃气客户管理系统TCIS 2.0的应用，将能深入切近燃气客户服务管理，统筹规划服务渠道、优化内部管理流程、规范服务标准，为客户提供规范化、个性化的服务，提供全方位的客户服务信息，从而有效提升企业客户服务职能，快速提高企业工作效率，提高客户服务水平，最大化满足客户需求。

（王丽冰）

