



国网天津市电力公司专利

《一种基于大数据分析的新型班组任务分配方法组成比例》

技术编号：16920035

本发明专利技术涉及一种基于大数据分析的新型班组任务分配方法，该方法依托现有的国家电网操作平台以及 95598 工单数据，对班组任务进行有效分配，利用大数据技术，对班组任务的历史分配情况进行分析，总结班组与任务之间的对应关系，形成模糊匹配，然后在实践中不断完善和修正匹配准确度。当数据库逐渐完备之后，利用机器学习，让系统自动完成班组的工单分派。本发明专利技术的提供分配方法针对客户需求与班组分工的根本矛盾，高效利用 95598 工单资源，挖掘最真实的客户需求，通过技术手段完美解决，不对班组与客户个体造成影响，形成对客户的一站式“全能型”服务，显著提升服务质量，提升企业社会形象。

【技术实现步骤摘要】

一种基于大数据分析的新型班组任务分配方法。本专利技术属于电网运营维护，尤其是一种基于大数据分析的新型班组任务分配方法。

【技术介绍】

作为供电服务企业，如何快速满足客户需求成为企业非常重要的工作，但事实上，企业的作业班组与客户需求之间，始



终存在不协调的情况，一方面，为了提高班组的工作效率和作业质量，需要班组专业化设置，每个班固定完成一类工作，另一方面，客户的需求是多元的，每个客户的需求都是不断变化的，因此，往往一个班组无法满足客户的所有需求，这造成客户很多的误解，有些时候，客户的需求过于模糊，也会导致不能将任务准确分派至班组。其中班组方面的问题主要体现如下：对于 95598 工单资源利用率较低，对客户的需求不能有效识别和相应处理；班组在管理模式上缺乏有效统筹分配；操作平台与班组对外服务人员之间的指令调配缺乏有效反馈。

【技术实现思路】

本专利技术的目的在于克服现有技术的不足之处，提供一种可有效提升准确度的基于大数据分析的新型班组任务分配方法。本专利技术解决其技术问题是采取以下技术方案实现的：一种基于大数据分析的新型班组任务分配方法，该方法依托现有的国家电网操作平台以及 95598 工单数据，对班组任务进行有效分配，其分配步骤为：(1)整合营销、配电、调度三个专业的数据，形成统一的基础数据库；(2)根据 95598 工单数据，形成客户任务与班组的历史匹配数据库；(3)对工单信息进行机器学习，利用语义识别技术，提取工单描述关键词，利用关键词配合基础数据库，查找历史匹配数据库；(4)将工单任务自动派发至对应班组；(5)如果工单派发错误，班组会将工单返还，之



后系统对匹配数据库进行修正，完善匹配算法。

【技术保护点】

一种基于大数据分析的新型班组任务分配方法，其特征在于：该方法依托现有的国家电网操作平台以及 95598 工单数据，对班组任务进行有效分配，其分配步骤为：(1)整合营销、配电、调度三个专业的数据，形成统一的基础数据库；(2)根据 95598 工单数据，形成客户任务与班组的历史匹配数据库；(3)对工单信息进行机器学习，利用语义识别技术，提取工单描述关键词，利用关键词配合基础数据库，查找历史匹配数据库；(4)将工单任务自动派发至对应班组；(5)如果工单派发错误，班组会将工单返还，之后系统对匹配数据库进行修正，完善匹配算法，重新派单，如此往复；(6)对只需要解释不需要现场操作的工单进行统计，形成统一的客户问题解答库；(7)班组对外服务客户时依然保持专业分工，借助手持移动终端，将客户提出的问题发送至系统，系统首先提取关键词并搜索问题解答库，之后选取匹配度最高的三个答案发送至终端，班组对客户进行答复。

【技术特征摘要】

1. 一种基于大数据分析的新型班组任务分配方法，其特征在于：该方法依托现有的国家电网操作平台以及 95598 工单数据，对班组任务进行有效分配，其分配步骤为：(1)整合营销、配电、调度三个专业的数据，形成统一的基础数据库；(2)根据



95598 工单数据，形成客户任务与班组的历史匹配数据库；(3)对工单信息进行机器学习，利用语义识别技术，提取工单描述关键词，利用关键词配合基础数据库，查找历史匹配数据库；(4)将工单任务自动派发至对应班组；(5)如果工单派发错误，班组会将工单返还，之后系统对匹配数据库进行修正，完善匹配算法，重新派单，如此往复；(6)对只需要解释不需要现场操作的工单进行统计，形成统一的客户问题解答...

【专利技术属性】

技术研发人员：范涛，杨晓斌，冯兆飞，张庆堃，高维钊，王海峰，范博，王帅，路庆凯，**张野**

申请(专利权)人：国网天津市电力公司，国家电网公司，

类型：发明

国别省市：天津,12