

## 康普创新助力中国最大的电力公司之一增强客户服务技术

对于中国大型电力公司，提供“不间断”的电力服务不仅是可取的，而且至关重要，这是其业务的核心所在。所以，在提到升级客户服务能力时，该公司要求系统达到其电网的质量和可靠性。我们在其新客户服务中心部署了康普布线基础设施和智能布线管理解决方案，确保性能一致，宕机时间最短，服务水平高。

### 大型电力公司扩展其客户服务能力

为了更好地服务于客户，中国最大的电力提供商之一建造了两座新的客户服务中心，它们采用先进的集中式呼叫中心，覆盖公司的整个网络。“95598”呼叫中心全天候提供客户服务，包括销售咨询、服务变更、计费 and 付款问题、电力故障报告及一般问题和建议。对电力公司而言，这些中心是让客户满意不可或缺的组成部分，对其操作的可靠性和安全性构成直接影响。



新客户服务中心自 2013 年开工建设，2015 年竣工。除 95598 呼叫中心之外，其中一座新设施还承载着智能、交互式服务及电子商务网站，展示节能计划、款项收取平台及电力服务技术的研发 (R&D)，为公司总部和北部区域提供服务。另一座设施服务于南部区域，其中承载着自己的 95598 中心及完整的物流设施和集运营、监控和物流支持为一体的综合电力服务平台，以及自己的研发基地。北方和南方基地的整体能效和绿色建筑实践均获得了“中国绿色建筑标准”三星认证。

**“康普布线基础设施和 imVision 智能布线管理解决方案帮助这家大型电力公司优化客户服务中心基础设施的性能，降低维护成本，同时提供高可靠性和可观投资回报。”**

— 吴健，康普北亚区技术总监

## 康普解决方案满足复杂的连接挑战

新客户服务中心具备物联网、大数据、云计算和集成控制支持，总体可提供高度智能的有机系统。为了连接此复杂系统，该电力公司选择康普来提供布线基础设施和智能布线管理解决方案，由此确保这些关键任务设施的性能和可靠性优异。

该电力公司在以前的项目中曾用过康普产品，取得了出众的效果，并对康普的创新技术声誉以及其在中国其他实施中得到验证的出色设计、安装、交付、培训和服务流程印象深刻。对于新客户服务中心，康普基础设施解决方案包括符合 IEC 60332-3 标准的低烟无卤 6 类铜缆、室内 OM3/OM4 10GB 多模光缆和 SYSTIMAX imVision® 智能布线管理系统。

## 优化基础设施性能，降低维护成本

新客户服务中心的康普基础设施产品传输性能优异，不仅可满足电力公司的要求，还提供额外容量。imVision 系统集成线架监控硬件和系统软件于一体，提供广泛的特性和功能，以改进运营和维护效率，降低维护成本，缩短宕机时间，并提高基础设施投资回报。

每个站点有 20,000 多个信息点处于 imVision 监控之下，它们显示整个物理链中的端到端信息，提供综合布线系统的实时更新和管理，以及信息点与设备特定的故障警报，从而能够快速定位和修复故障。imVision 系统的另一重大优势是，能够支持正常短路，这样在正常维护期间则不会出现系统中断。另外，该系统还支持无纸化统计管理工作，由此实现环保和节能目标。

## 极其紧迫的工期要求即时交付和精确安装

康普解决方案由国电通/CECT 中电飞华实施安装，他们在中国能源/电力行业拥有丰富的经验，并且是康普的长期合作伙伴。该公司协助进行现场设计、质量保证和交付协调。

两大项目的施工期都非常短，并涉及众多产品，这要求实施过程要高效及时。康普在紧张的时间范围内完成了复杂的制造工作和交付任务。施工期间，许多不同的工作活动同时进行，满足产品供应期限至关重要。康普每月访问站点一到两次，积极帮助承包商在限期内完成施工，并提供现场检测支持，以满足客户的设计和运营要求。

## 实施完工——但康普继续提供服务

作为忠诚的合作伙伴，康普在实施后期还不断为该电力公司提供服务。我们通过现场上门服务或电话保持联系，协助公司解决使用新系统过程中遇到的任何问题。另外，我们还会针对相关系统功能，为其服务和 IT 团队进行用户培训。

通过成功完成这两个大型客户服务中心项目，康普提升了其早已稳固的声誉，成为该电力公司值得信赖的合作伙伴，可为未来项目提供出色的质量和服务。

## 网络基石，康普缔造

每个人都需要通信。这是人类获取经验的重要途径。我们交流的方式在不断演变。技术正重塑着我们的生活方式、学习方式和展方式。网络作为当前变革的中心，也正是康普的专业领域。我们的专家正在重新思考网络的目的、作用和用法，帮助我们的客户增加带宽，扩大容量，提高能效，加快部署，简化迁移。从远程基站到大型体育场馆，从繁忙机场到最先进的数据中心，我们为您的业务成功提供重要的专业知识和基础设施。全球最先进的网络都依靠康普连接。

### 康普公司（全球总部）

地址：1100 CommScope Place, SE  
Hickory NC 28602, 美国  
电话：+1 828 324 2200

### 业务联系方式

#### 北京办公室

地址：北京市东城区建国门南大街 7 号  
北京万豪中心 C 座 6 层 605 单元  
邮编：100005  
电话：010 - 8593 7300

#### 上海办公室

地址：上海市闵行区吴中路 1799 号  
万象城 B 座 2 楼  
邮编：201103  
电话：021 - 8022 3300

#### 广州办公室

地址：广州市天河区珠江新城华夏路 28 号  
富力盈信大厦 1102 - 03 单元  
邮编：510623  
电话：020 - 8560 8128

#### 西安办公室

地址：陕西省西安市碑林区雁塔北路 15 号  
天域凯莱大饭店 9003 室  
邮编：710054  
电话：029 - 8786 8612

### 沈阳办公室

地址：沈阳市沈河区青年大街 167 号  
北方国际传媒中心 1811 室  
邮编：110013  
电话：024 - 2318 2606

### 成都办公室

地址：成都市锦江区一环路东 5 段 8 号  
天府国际大厦第 15 层 01A 单元  
邮编：610011  
电话：028 - 6132 0508

### 武汉办公室

地址：武汉市洪山区珞狮南路与文荟街交汇处  
星光时代大厦 10 楼 1003 号  
邮编：430079  
电话：027 - 8768 8258, 8768 8558

### 深圳办公室

地址：深圳市福田区中心区民田路  
新华保险大厦 715 - 718 室  
邮编：518048  
电话：0755 - 8320 1458

### CommScope Solutions International Inc.

地址：香港九龙观塘观塘道 388 号创纪之城 1 期  
渣打中心 33 楼  
3313 - 18 室  
电话：+852 - 2515 7500

### CommScope Technologies LLC Taiwan Branch

地址：台北市信义区松仁路 89 号 18 楼之一 A 室  
邮编：11073  
电话：+886 - 2 - 2758 2998

### 工厂联系方式

#### 康普科技（苏州）有限公司

地址：江苏省苏州市苏州工业园区  
出口加工区二期启明路 77 号  
邮编：215121  
电话：0512 - 8818 1000

#### 康普通讯技术（中国）有限公司

地址：江苏省苏州市苏州工业园区  
苏虹西路 68 号  
邮编：215021  
电话：0512 - 6761 0069

#### 康普电子（无锡）有限公司

地址：江苏省无锡市锡山经济开发区  
芙蓉中一路 18 号 5-6 号  
邮编：214192  
电话：0510 - 8380 6011



[www.commscope.com.cn](http://www.commscope.com.cn)

请访问我们的网站或联系您的康普销售代表了解更多信息。

© 2017 CommScope, Inc. 版权所有。

所有以®或™标记的商标均为康普公司的注册商标或商标。

本文件仅用于计划，并不涉及对康普产品或服务任何规格要求或保证的修改或补充。

CU-110590.1-ZH-CN (01/17)