

飞象 供热云管平台

收费、报修、云抄表、智慧供热+



目录

CONTENTS

1

前言

2

产品优势

3

主要功能介绍

4

扩展模块

一、前言

前言

建设目标：

- 1、建立用户基础档案，客户资料信息化；
- 2、通过流程梳理，提升收费效率；
- 3、建立人工、自助、远程手机端等全方位收费渠道；
- 4、建立完整的旧欠催缴、停复热、黑白名单体系；
- 5、建立快捷的第三方财务、税票对接接口；
- 6、降低运营成本，全面提升客户服务品质。
- 7、打造客户服务框架，为企业关系精细化打好基础

随着互联网技术的普及和成熟，供热行业的信息化和智能化已经成为一种势不可挡的趋势。特别是在2015年以后，以阿里云、天翼云为代表的互联网基础设施服务日臻完善，在此基础上搭建的远程软件服务（SaaS，软件即服务），比自建服务机房更加稳定可靠，而且性价比更高，实施更简单快捷。

飞象-供热收费云管平台作为垂直行业专业服务软件，采用云计算及大数据技术为供热企业提供收费上云服务，实现网上营业厅、手机远程缴费等功能，并根据用户需要扩展能源管理、报修等多种智能服务。

二、产品优势

产品优势

1、采用 SaaS服务模式，打造供热行业的钉钉：

系统架设在云端，无需部署安装，无需企业维护更新，随时随地想用就用。稳定、流畅，简单易用。

2、开通与退订方便：

所有服务一键开通，用户可以在后台统一管理所有服务渠道；基础数据快捷方便导入导出。

3、高性价比，特设律所催缴增值服务：

采用定期支付服务费方式，无需一次性高额成本投入。增加律所催收增值服务，大大提升客服效率。

4、多渠道多终端：

收费大厅、自助服务终端机、网上营业厅、手机终端、微信支付宝银联嵌入式服务；老百姓不用多跑腿，供热公司大幅度减少收费工作量。

5、模块化服务，按需配置：

客户可自主增加功能模块，服务商远程提供培训与指导。

6、领导视角

为公司负责人、项目负责人、员工分别设立权限，并根据相应权限设置驾驶舱视图，所有数据实时掌握，不必苦等统计结果。

三、主要功能介绍

主要功能

➤ 通用及收费

- ◆ 快捷开通
- ◆ 角色与权限
- ◆ 用户资料
- ◆ 导入导出
- ◆ 收费业务
- ◆ 清欠业务
- ◆ 领导视窗
- ◆ 数据统计
- ◆ 智能报表
- ◆ 热计量表
- ◆ 短信催缴
- ◆ 黑白名单
- ◆ 收费清单
- ◆ 电子发票
- ◆ 收据打印
- ◆ 短信、微信通知
- ◆ 催缴函自动生成
- ◆ 律师函催缴

➤ 报修模块

- ◆ 报修工单
- ◆ 维修记录
- ◆ 来电识别
- ◆ 工单统计
- ◆ 热费代收
- ◆ 统计分析

➤ 能源模块

- ◆ 数据采集
- ◆ 能耗分析
- ◆ 指标设定
- ◆ 参数设定
- ◆ 工况预警
- ◆ 设备参数
- ◆ 热计量数据采集
- ◆ 智能热源（选）
- ◆ 智能热网（选）
- ◆ 室温远传（选）

平台简介

飞象供热云管平台，后台架设在阿里云，pc版作为基础版本具备较为完整系统的功能，手机等其他端口版本辅助完成远程缴费、上门催缴等功能。

飞象服务流程如下

1、注册开通

注册人默认为主管理员，可以设置子管理员，可以向公司其他人员转移管理员身份，一键完成。强化用户独立操作和主体责任。与目前主流办公oa软件钉钉、企业微信顶层设计框架和使用体验保持一致。

2、角色设置

管理员拥有权限设置和调整权力。云抄表、能源监测、报修等模块的开通、设置、调整都可由客户自己独立完成。高效快捷，对软件公司依赖小。

3、资料导入

可以单独录入，也可以表格批量导入及导出。不捆绑用户，用产品价值获取长期合作。

4、开展工作

软件使用者，根据角色开展相应的工作。个性化需求可反馈开发者进行汇总迭代升级。

5、缴费续约

每年（供暖季）作为一个服务周期。试用期结束，或年度服务结束可以续费续约。如需终止服务，可以在终止前随时导出资料。

平台简介

主要功能：

1、软件开通与角色设置：

参照行业通行的使用策略，客户使用方只需安排有一定办公软件使用基础的人员，将公司主要信息注册，并支付一定费用后即可实现软件服务开通，开通后开通人默认为主管理员，主管员具备最高权限，包括邀请成员、设置普通管理员权限、及功能模块扩展增加、收费标准调整等；

The screenshot displays the homepage of the 'Chuangxiang Technology Cloud Platform Monitoring System'. The top navigation bar includes user information ('Admin123 Admin'), a logo, and a notification icon. Below the header, there are three main menu tabs: '驾驶舱' (Dashboard), '工作' (Work), and '驾驶舱' (Dashboard) which is currently selected. On the left side, a sidebar lists several categories: '通讯录' (Address Book), '工作' (Work), '基础信息' (Basic Information), '发现' (Discovery), and '登陆管理后台' (Login Management Backend). The main content area is divided into three sections: '收费系统' (Fee System), '能源系统' (Energy System), and '报修系统' (Maintenance System). Each section contains seven sub-options represented by colored squares and labels: '业务办理' (Business Handling), '发展业务' (Develop Business), '催收催缴' (Collection), '批量操作' (Batch Operation), '智能报表' (Smart Report), '数据分析' (Data Analysis), and '设置' (Settings). The '工作' tab also has two 'X' close buttons.

平台简介

2、客户档案：

客户资料是整个收费框架的基础，包含必填内容和非必填内容10-26项，涵盖热用户的名称、面积、收费标准、费用总额、使用状态等，并根据项目的不同区域和情况，用户可以自行调整；

客户资料管理														
小区:		楼号:		单元:		层号:		客户名称:		操作				
客户类型:		客户子类型:		用热状态:		换热站:		交费单位:		更多				
是否有卡:		是否黑名单:		客户卡号:		分户类型:		客户标签:		更多				
计算方式:		合同编号:								更多				
<input type="checkbox"/>	客户卡号	小区	楼	单元	层	客户简称	建筑面积	采暖面积	客户类型	用热状态	分户类型	换热站	手机号码	其他电话
<input type="checkbox"/>	000340	演示小区	2	1		赵相起	150.000	171.480	居民	正常	单挂	荣水世纪园	13821358605	
<input type="checkbox"/>		演示小区	2	2		赵玉梅	150.000	174.720	居民	报停	单挂	荣水世纪园	13920689608	
<input type="checkbox"/>		演示小区	2	4		赵洪生	150.000	164.050	居民	报停	单挂	荣水世纪园	13323357109	
<input type="checkbox"/>		演示小区	3	1		赵功	174.720	174.720	居民	报停	单挂	荣水世纪园	13352021303	
<input type="checkbox"/>	000344	演示小区	3	2		赵修玉	150.000	174.720	居民	正常	单挂	荣水世纪园	13821551608	
<input type="checkbox"/>		演示小区	3	3		赵明	150.000	174.720	居民	报停	单挂	荣水世纪园	81175883	
<input type="checkbox"/>		演示小区	3	4		赵光福	150.000	160.810	居民	正常	单挂	荣水世纪园	13642076201	18622182...
<input type="checkbox"/>	000348	演示小区	4	2		赵桂年	174.720	174.720	居民	报停	单挂	荣水世纪园	15522156503	
<input type="checkbox"/>	049644	演示小区	5	1		赵景山	174.720	174.720	居民	报停	单挂	荣水世纪园	13132060103	13323381...
<input type="checkbox"/>	000350	演示小区	5	2		赵修华	174.720	174.720	居民	正常	单挂	荣水世纪园	13002236303	13132210...
<input type="checkbox"/>	000351	演示小区	5	3		赵季秀	174.720	174.720	居民	正常	单挂	荣水世纪园	13820985500	13752793...
<input type="checkbox"/>	000352	演示小区	5	4		赵成波	174.000	167.290	居民	正常	单挂	荣水世纪园	13820729503	13032236...
<input type="checkbox"/>	000353	演示小区	6	1		赵金涛	174.720	174.720	居民	正常	单挂	荣水世纪园	13920526209	88532381
<input type="checkbox"/>		演示小区	17	2		赵户	174.000	0.000	居民	正常	单挂	荣水世纪园		
<input type="checkbox"/>	000437	演示小区	33	2		赵启琳	174.000	167.290	居民	报停	单挂	荣水世纪园	18920278502	
<input type="checkbox"/>		演示小区	33	3		李婉芸	174.000	167.290	居民	正常	单挂	荣水世纪园	13602141507	13920805...
<input type="checkbox"/>		演示小区	33	4		李学英	174.000	167.290	居民	报停	单挂	荣水世纪园	84251602	
<input type="checkbox"/>	000440	演示小区	34	1		赵友华	226.000	213.480	居民	正常	单挂	荣水世纪园	15822763408	

3、用户资料的导入和导出:

本软件具备多种形式的数据导入功能，包括系统批量数据库导入、老系统网页爬虫导入、EXCEL模板导入、整栋楼单户快速录入。而且用户资料数据可以定期导出。确保用户数据绝对安全、可控；所有操作有详细文档解释说明，方便用户操作。

客户数据导入													
初始化客户数据													
	1. 下载Excel数据导入模板，并且按照模板提供的格式进行数据录入或将相同格式的Excel数据拷贝至模板中												
	2. 由系统超高系数规则计算采暖面积时，无需录入采暖面积，录入基本面积、超高面积、层高												
	3. 导入数据之前确保Excel中所有存在的小区、客户类型、系统类型已在系统中添加，并且与Excel中内容一致												
	4. 请不要修改下载的Excel模板中的已有标题行内容，否则无法识别												
	5. 若需要录入陈欠数据，在“备注”列后增加各年度陈欠列，格式为“2009-2010陈欠”、“2010-2011陈欠”，增加列数量不受限制（如陈欠为负值，则当做余额进行结转处理）												
入网年度:	2019-2020	入网时间:	2019-08-20	<input type="button" value="Excel导出"/>	<input type="button" value="统计信息"/>	<input type="button" value="显示 1 - 100条, 共 165 条"/>							
选择文件:	<input type="file"/>	未选择任何文件	<input type="button" value="下载Excel数据导入模板"/>	<input type="button" value="导入"/>									
修改现有客户数据													
	1. 导出现有客户基础数据中仅支持室号、姓名、手机号、其他电话的修改												
	2. 请按照模板提供的格式进行数据修改，切勿添加新行或新列（如陈欠列），否则会导致无法正常导入												
	3. 请不要修改下载的Excel模板中的已有标题行内容，否则无法识别												
选择文件:	<input type="file"/>	未选择任何文件	<input type="button" value="导出客户基础数据"/>	<input type="button" value="导入"/>									

营业大厅收费业务

5、收费业务：

根据后台运算逻辑和数据录入，自动生成供热收费金额。实际执行工作时，收费人员在营业大厅或收费网点，可以完成大部分收费动作，同时了解该用户其他重要信息，包括：用户信息、旧欠信息、测温记录、黑白名单等；收费业务支持收取功能费、滞纳金、停复热费、用户减免、优惠、抹零等；

The screenshot shows a software interface for heating fee collection. At the top, there are tabs: 收费 (Collection), 客户资料 (Customer Information), 年度记录 (Annual Record), 收退费记录 (Collection/Refund Record), 变更记录 (Change Record), 图纸资料 (Drawing Material), 关联客户 (Associated Customer), 稽查记录 (Audit Record), and 日志记录 (Log Record). Below the tabs, the following information is displayed:

- 客户地址: 曹华翰林苑 - A2 - 1 - 202
- 客户卡号: 00418806
- 客户名称: 范春琴
- 手机号码: 18809100459
- 其他电话:
- 供热年度: 2018-2019
- 用热状态: 正常
- 采暖面积: 46.57
- 单价: 20.50
- 欠费金额: 954.69
- 违约金: 65.87
- 本次应收: 1020.56
- 支款金额: 1020.56
- 找零: 0.00
- 实收金额: 1020.56
- 开票方式: 不开
- 收款人: 系统维护
- 收款日期: 2019-04-23
- 收款大厅: 大学营业厅
- 优惠:
- 按天分期:
- 收费备注:

At the bottom left, there are checkboxes for 预开票收据 (Pre-invoiced receipt) and 银行 (Bank). On the right, there are buttons for 保存 (Save) and 取消 (Cancel).

6、信息更新：

根据实际工作，更新用户信息（根据管理员权限设定）。所有信息更改后台统一更改后，其他服务端内容统一刷新；

The screenshot shows a software interface for managing customer data. At the top, there are tabs: 首页 (Home), 客户资料管理 (Customer Data Management), and 客户数据导入 (Customer Data Import). A modal dialog is open for "新建客户" (Create New Customer):

小区: (dropdown menu)

是否允许代收: 是 (selected)

面积信息

面积名称:	单价类型:	用热状态:
请选择	居民	正常

分户控制类型: 全部

客户卡号	小
00160329	众齐
	众齐
	众齐
00163593	众齐
00165375	众齐
00161275	众齐
00161536	众齐
00163943	众齐
00163935	众齐
00163452	众齐
00162413	众齐
00184046	众齐
00146243	众齐
00157876	众齐
00162042	众齐

备注:

点击添加更多面积信息

入网信息

入网年度:	2019-2020	入网时间:	2019-08-20
-------	-----------	-------	------------

其它信息

是否签订合同:	否	合同编号:	2019-08-20
---------	---	-------	------------

At the bottom, there are buttons for 保存 (Save), 保存并生成当年暖费 (Save and generate annual heating fee), and 取消 (Cancel). To the right, there is a list of customer records with columns: 是否允许代收 (Is it allowed to be collected), 手机号 (Mobile Number), and other details.

清欠与催缴

三级催缴方式：

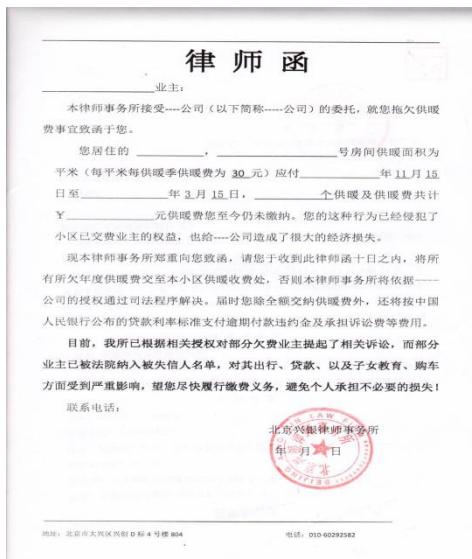
1、公告、纸质单据、短信、微信提醒催收：

根据不同情况，供暖状态，进行分类定向张贴、递送催缴。支持单选、多选、全选，进行范围圈定，可以通过模板预设，在不同时期，例如试水、节日时间进行发送催缴。



2、电子律师函催缴：

供热公司可以在线发送电子律师函（可实现阅读回执，证据保存）进行催缴（下图范例）。



3、诉讼催缴：

供热公司可以在诉讼前，开列诉讼名单，进行定向发送催缴，作为最后通牒使用。

| 其它业务

错收：

支持错收处理，根据企业实际情况，赋予管理员相应权限。

抹零：

赋予现场人员权限，给予小金额减免抹零。

退网：

永久拆除用户，提供退网功能，系统保留用户信息。

备忘记录：

对于特殊工作情况，无非归类或者现有软件无法满足使用功能，可以权宜处理，并在系统进行备注说明，系统记录备注人、时间。

领导视图

2020 - 05 - 12 15:30:25

云管平台驾驶视图

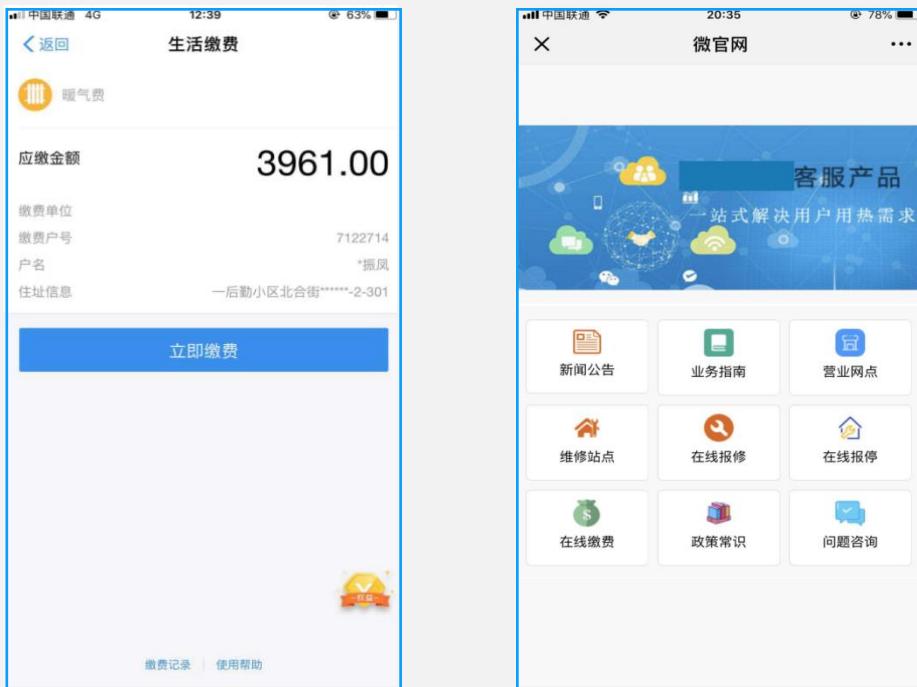
晴 35°C 星期四



驾驶舱：

方便公司负责人、项目负责人整体了解项目运行状况。

移动收费



远程自助缴费及手持设备催缴：

收费人员采用上门、临时摊点促收等形式收取供暖费，可以采用pos机，手机用户端等方式。飞象可以嵌入pos机，或采用小程序、微信公众号等形式，完成收费工作。用户可以采用刷卡、微信、支付宝扫码以及现金的方式进行缴费。

客户服务

培训对象	培训内容	时长	培训方式
管理员	注册、权限、资料导入，数据备份，技术支持	2小时	视频及问答
收费员/主管	业务受理，平台基础知识，异常处理，交接，流程	3小时	视频讲解、实际操作
运营组长/操作工	平台功能使用	2小时	视频讲解、实际操作
管理人员	权限及指令	2小时	视频讲解及问答

在线视频：

视频电话解决是售后服务的主要形式，日常使用过程中的小问题，小故障的处理，基本都是通过视频电话解决；

上门解决：

当上访通过电话和网络沟通无法解决，或者用户与代理商都无法解决的情况下，我公司派专人上门解决（费用另计）；

知识文档：

我公司制作以供热用户角度提出的各种问题和解决办法，包括文档和视频短片供用户使用。主要还是通过产品易用性，所见即解方式解决客户问题。

平台维护：

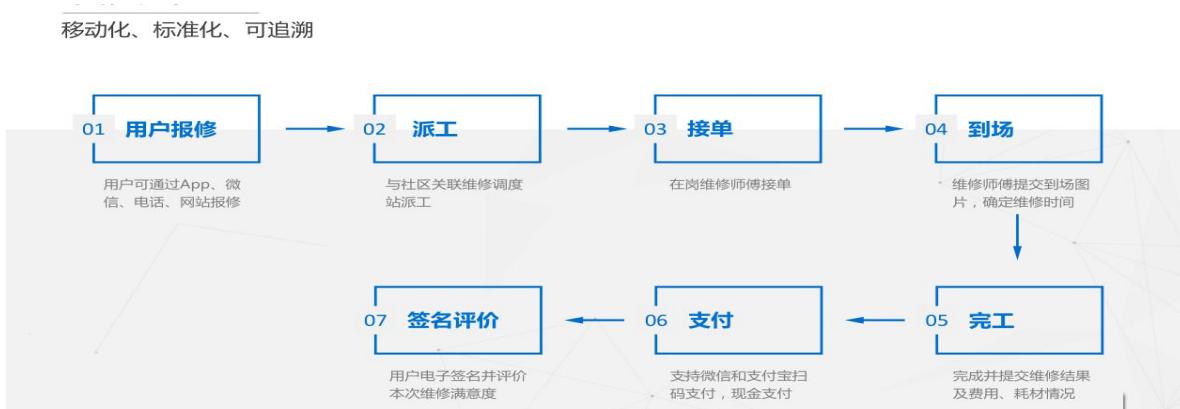
客户零关心，所有平台维护由我司负责。

四、扩展模块

模块介绍

报修模块介绍

报修：作为扩展功能的报修系统，可以实现电话、电脑、手机端多种途径的配置和管理。用户可以用电话报修，后台自动检索致电用户对应的用户，接线人员可以在电脑上或手机端对报修内容做工单派发。完成工单后，派工人员可以辅助缴费，并更新客户信息；



能源模块介绍

能源管控的主要功能包括：能源数据的采集和设备运行工况的数据采集，然后通过云计算，完成数据记录、分析，连同收费和报修一同作为供热企业的管理和考核依据。

飞象能源管控特点：结合实践，将云抄表系统（手工智能终端录入）与智能仪表硬件进行结合。确保能源数据能收尽收，软件服务长期稳定，接口开放，方便拓展和升级。



THANK YOU!

谢 谢 !