

电能替代与营销传统业务深度融合的实践

李 洁,黄建刚,朱肖晶

(国网苏州供电公司,江苏 苏州 215004)

The practice of the deep integration of alternative energy and traditional marketing business

LI Jie, HUANG Jian-gang, ZHU Xiao-jing

(Suzhou Electric Power Supply Company, Suzhou 215004, China)

摘要:为贯彻落实“以电代煤、以电代油、电从远方来”的电能替代发展战略,苏州供电公司推动政府出台电能替代相关政策,对内完善营销系统流程,进一步明确工作职责,规范项目管理,明晰工作流程,开展培训考核,加强风险控制,逐步实现能效和电能替代工作与业扩报装、客户服务等营销传统业务的深度融合,提高了专业管理流程的精益度、精准性,获得了客户和市场的较好响应效果。

关键词:电能替代;流程管理;业扩报装;客户服务

Abstract: For the purpose of actively implementing the alternative energy development strategy “electricity replaces coal, fuel and comes from far away”, the marketing department of Suzhou Electric Power Supply Company outwardly promotes the government introducing policies relevant to alternative energy and inwardly perfects marketing system flow. It also further makes clear job responsibilities, standardizes the project management, makes work process clear, develops training and assessing, strengthens risk control and gradually achieves energy efficiency, alternative energy work and traditional marketing business such as business expansion and customer service, improving the lean degree and accuracy of professional management process along with winning the good response from customers and the market..

Key words: alternative energy; process management; business expansion; customer service

1 开展电能替代与营销业务融合的必要性

中图分类号:F407.61 文献标志码:C

为贯彻落实党中央、国务院建设生态文明重大战略部署,苏州供电公司根据“以电代煤、以电代油、电从远方来”的发展战略为指导,结合苏州市委、市政府的节能减排政策,充分发挥电能便捷、安全、清洁的比较优势,构建层次更高、范围更广的新型电力消费市场,提高电能比重,减少大气污染,稳步推进电能替代工作。

随着国家相关政策的出台和新能源技术发展,市场开拓、能效工作的重要性日益体现,供电服务提前介入、业务相互融合及项目潜在挖掘的需求越显迫切,信息提前获知及过程跟踪服务,成为推进电能替代工作的关键因素。

电能替代项目潜力挖掘及转化率=新增用户电能替代潜力项目/新增业扩数量(含小区) $\times 0.25$ +存量用户电能替代改造潜力项目/10 kV以上存量用户数量 $\times 0.25$ +储备项目数/潜力项目数 $\times 0.25$ +储备项目实施完成项目数/储备项目数 $\times 0.25$,其中各个阶段的工作均涉及到市场拓展人员、客户经理、用电检查员等,在传统营销业务开展过程中,如何及时获取潜在的电能替代项目信息,以及做好后续的项目跟踪服务,其必要性不言而喻。

2 存在问题

政府层面上,在当前能源价格水平、政策条件下,电能替代各项技术或设备中,仅有热泵、电动汽车、电水泵、电窑炉等技术经济性较强,其他如:电锅炉、电采暖等更多的用电技术则经济性较弱,政府支持政策较少。

电力企业层面上,目前职责集中在市场拓展班,专业过于细分,未发挥电网公司营销网络优势,各部门之间沟通机制不完善,合力效应未明显发挥,很难满足电能替代业务快速发展的新要求,对目标客户及潜力项目的寻找存在困难,难以广泛深入推广电能替代工作。

综上,创新管理流程,打破班组原有职责界面,推动电能替代与营销传统业务的深度融合,成为破解当前困难的有效方法。

3 主要做法

3.1 实现内外联动,建立多单位多专业跨部门内外协同机制

苏州供电公司为深入贯彻落实国家电网公司电能替代工作要求及紧跟“十三五”电能替代规划