

电力营销数字化创新研究

杨 艾

成都供电公司营销业务支持中心 四川 成都 610000

摘要: 在当今数字化时代, 电力营销面临着前所未有的挑战和机遇。传统的电力营销方式已无法满足现代市场的多元化需求, 因此电力营销的数字化创新成为了电力行业的重要发展趋势。

关键词: 大数据时代; 电力营销; 数字化创新

1 电力数字化的相关概述

电力数字化是一种利用信息技术对电力系统的数据进行采集、传输、存储、分析和应用的过程。它旨在提高电力系统的效率、可靠性和安全性, 同时降低运营成本。电力数字化是电力行业未来的发展趋势, 可以带来巨大的变革和机遇。通过数字化技术, 可以实现电力系统的智能化、自动化和远程化控制, 提高电力行业的生产和管理水平。同时, 数字化技术也可以促进电力行业的可持续发展, 减少对环境的影响和资源浪费。电力数字化是一个复杂而又具有挑战性的领域, 需要不断引进新的技术和方法, 加强人才培养和技术创新, 以适应不断变化的市场需求和社会发展需要。

2 电力企业电力营销现状与面临的困境

2.1 工作观念滞后

电力企业的电力营销工作观念滞后, 一些员工仍然持有传统的工作观念, 缺乏对市场用户需求的深入了解, 无法准确把握市场动态和客户需求。这种滞后的工作观念导致电力营销效果不佳, 无法满足客户需求, 也影响了电力企业的市场竞争力。为了解决这个问题, 电力企业需要加强对员工的培训和教育, 引导员工转变工作观念, 树立以客户为中心的市场营销理念。同时, 还需要建立完善的营销战略和计划, 加强对市场调查和用户需求的研究, 提高对市场动态和用户需求的敏感度和准确性。通过这些措施的实施, 可以逐步提高电力企业的营销水平和服务质量。

2.2 电网结构无法适应电力市场开发

当前, 电力企业的电网结构存在问题, 无法适应电力市场开发的需求。随着社会经济的发展和用电需求的增加, 电网结构的不合理性和局限性愈发凸显, 这不仅影响了电力企业的供电可靠性和稳定性, 还限制了电力市场的进一步开发和发展。

2.3 对优质服务理解存在偏差

在电力企业的电力营销中, 对优质服务的理解存在

一定的偏差。一些员工片面地认为优质服务仅仅是指微笑服务、热情服务等方面, 而忽略了其他与客户体验息息相关的方面。这种片面的理解不仅无法满足客户的需求, 还可能影响客户对电力企业的信任和满意度。

2.4 电力市场信息未形成集约

电力企业的电力营销工作在处理电力市场信息方面尚未形成集约化的格局。由于电力市场的复杂性和不确定性, 市场信息的收集、整理和分析对于电力企业的决策和营销效果至关重要^[1]。然而, 当前许多电力企业在这方面的的工作还比较分散和独立, 缺乏信息的共享和整合, 无法形成统一的信息平台。这种局面不仅影响了电力企业的决策效率和营销效果, 还可能导致资源的浪费和重复劳动。

3 供电企业售电业务数字化管理模式研究

3.1 确保数据真实准确

供电企业的售电业务数字化管理模式中, 确保数据的真实性和准确性是至关重要的。为了实现这一目标, 企业需要采取一系列措施。首先, 需要制定明确的数据质量标准 and 规范, 对数据进行清洗、校验和审核, 确保数据的准确性和完整性。其次, 需要加强对数据源的管理, 确保数据的源头可靠。对采集到的原始数据进行核实和验证, 避免数据的不准确和误导。同时, 采用可靠的数据存储方式, 确保数据的安全性和保密性。对重要数据进行备份和容灾, 避免数据的丢失或损坏。此外, 制定数据使用的规范和流程, 确保数据的合理使用和保护。对数据的访问和使用要进行授权和监控, 避免数据的滥用和泄露。为了确保数据的真实性和准确性, 还需要建立完善的数据治理机制, 明确各部门的职责和权限, 对数据进行规范管理和使用。通过数据治理, 可以避免数据的不一致和不兼容问题, 保证数据的真实性和准确性。此外, 加强对员工的培训和教育也是必要的。通过培训和教育, 提高员工对数据重要性的认识和数据处理的技能。通过培训和教育, 可以增强员工的责任心

和执行力,确保数据的真实性和准确性^[2]。总之,在供电企业的售电业务数字化管理模式中,确保数据的真实性和准确性是至关重要的。这需从多个方面进行全管理和管理控制,包括制定明确的数据质量标准、加强数据源头管理、采用可靠的数据存储方式、制定数据使用的规范和流程、建立完善的数据治理机制以及加强对员工的培训和教育等。通过这些措施的实施,可以有效地确保数据的真实性和准确性,提高企业的市场竞争力,促进可持续发展。

3.2 优化电源产品

供电企业的电源产品优化是提高企业市场竞争力、满足客户需求并实现可持续发展的关键。为了实现电源产品的优化,企业需要积极研发新型高效的电源产品,如太阳能电池板和储能电池等新能源产品,以满足市场和客户的不断变化的需求。同时,对于现有的电源产品,企业也需要持续进行改进和升级,提高其性能、可靠性和环保性。此外,针对客户的特殊需求,供电企业可以提供定制化的电源产品解决方案,以满足客户的个性化需求。在设计和生产过程中,注重绿色环保设计,采用环保材料和绿色技术,降低对环境的影响。而且,强化产品质量控制,提高电源产品的可靠性和稳定性,以减少故障率并提高客户满意度和忠诚度。供电企业还需要引入先进的生产技术和设备,以提高电源产品的生产效率和产品质量。最后但同样重要的是,要始终关注客户的需求和反馈,及时调整产品设计和生产策略,以提高产品的市场竞争力。总之,供电企业的电源产品优化需从多个方面入手,包括研发新型高效的电源产品、改进升级现有产品、提供定制化解决方案、注重绿色环保设计、强化产品质量控制、引入先进技术和关注客户需求等。这些措施的实施有助于提高企业的市场竞争力、满足客户需求并实现可持续发展。

3.3 电表智能化管理

电表智能化管理是电力行业的一种现代化管理方式,它通过多种传感器、测量仪表所采集的数据为基础,进行电能计量、监测、控制和管理。相比传统的电表,智能电表管理系统具有更多的功能和优势。首先,智能电表管理系统不仅具备电能计量的功能,还能对电能数据进行采集和存储。通过电能数据的采集,系统能够实现对电网的状态、负荷、运行等信息的实时监测和控制。这种实时的数据监测和控制功能,可以帮助电力公司及时发现和解决电力问题,提高电力供应的稳定性和可靠性。其次,智能电表管理系统还能将采集到的数据进行处理和分析,提供分析报告和预测。这些数据可

以用于电力市场的运营和决策,帮助电力公司更好地规划和管理电力资源。同时,智能电表管理系统还具备多种计费方式,如按需计费、分时计费等,以满足不同用户的需求。此外,智能电表管理系统还具有远程监控和控制功能。通过远程监控,系统能够实现对电网设备、线路、电缆等的实时监测,同时监测系统还可以对电网的故障进行自动报警,提示用户进行处理。这种远程监控和控制功能可以提高电力供应的安全性和效率。最后,智能电表管理系统还具备数据交互功能。通过数据交互,可以实现电力信息的共享和传输,提高电力管理的效率和准确性。同时,智能电表管理系统还可以通过微信、APP、LED显示屏等多种方式进行信息推送和显示,方便用户及时获取电力信息和了解用电情况。电表智能化管理是电力行业现代化发展的重要趋势。通过智能化的管理方式,可以提高电力供应的稳定性和可靠性、降低电力成本、提高电力管理效率等。随着技术的不断进步和应用,电表智能化管理将会在电力行业中发挥越来越重要的作用。

3.4 移动应用门户建设

移动应用门户建设是供电企业实现移动信息化和数字化转型的重要步骤。通过建设移动应用门户,供电企业可以将其内部各个业务系统的数据进行整合和集成,实现信息的共享和数据的互通,提高工作效率和业务流程的灵活性。同时,移动应用门户还可以为供电企业的员工提供个性化的定制和服务支持,提高员工的工作效率和客户满意度。在移动应用门户建设过程中,需考虑到企业的实际业务需求和用户需求,从需求分析、界面设计、开发、数据整合与集成、业务流程优化、安全保障到测试上线发布等环节进行全面规划和实施。通过采用跨平台的开发技术,确保移动应用能够在不同的设备平台上稳定运行,并提高用户体验和满意度。此外,移动应用门户的建设还需要建立完善的安全保障体系和可靠性保障机制,确保系统的安全性和可靠性。移动应用门户建设是供电企业实现数字化转型和移动信息化建设的必要步骤,可以提高企业的综合竞争力和市场占有率。

3.5 推动电力企业个性化营销发展

推动电力企业个性化营销发展是提高企业市场竞争力、满足客户需求并实现可持续发展的关键之一。个性化营销旨在根据每个客户的需求和特点,制定针对性的营销策略和方案,提供个性化的产品和服务,以更好地满足客户的特殊需求和增加客户满意度。为了实现个性化营销发展,电力企业需要采取一系列措施。首先,通过收集和分析客户信息,建立完整的客户画像,了解

客户的各种特点和需求。其次,根据客户画像和客户需求,制定个性化的营销策略,以精准地吸引目标客户。此外,电力企业需要不断拓展和创新营销渠道,通过多种途径和渠道与客户进行沟通和交流,提高客户的参与度和粘性。同时,根据客户需求和特点,提供定制化的产品和服务,以满足客户的特殊需求。为了优化客户服务体验,电力企业需要简化客户服务流程,提高服务质量和效率,为客户提供更好的服务体验。最后,建立专业的营销团队,进行市场调研、客户分析、营销策略制定和实施等工作,以提高个性化营销的效果和质量。推动电力企业个性化营销发展需要从多个方面入手,包括建立客户画像、制定个性化营销策略、创新营销渠道、提供定制化产品和服务、优化客户服务体验以及建立专业的营销团队等。通过个性化营销发展,电力企业可以提高市场竞争力、满足客户需求并实现可持续发展。

3.6 实现客服调度智能化

实现客服调度智能化是供电企业提高客户服务水平和管理效率的重要手段。通过引入智能化技术,对客服资源进行合理调度和优化配置,可以更好地满足客户需求,提高客户满意度和忠诚度。以下是实现客服调度智能化的几个关键步骤:

第一,建立知识库。通过建立完善的知识库,收集和整理供电企业客户服务相关的知识、流程和最佳实践,提供给客服人员作为参考和指导,以更好地解决客户问题。第二,引入智能客服系统。利用人工智能、自然语言处理等技术,开发智能客服系统,能够自动回答客户问题、提供自助服务,减轻客服人员的工作负担,提高服务效率和质量^[3]。第三,优化客服流程。通过对客服流程进行分析和优化,减少不必要的环节和等待时间,提高客户满意度和响应速度。例如,引入自助预约、智能排队等功能,提高客户服务的透明度和便捷性。第四,实现资源优化配置。根据客户需求和客服人员的技能特点,对客服资源进行优化配置。例如,将专业客服人员分配给需要复杂技术支持的客户,将一般客服人员分配给常规咨询类问题客户,以提高服务质量和效率。第五,引入评价系统。建立完善的客户满意度评价系统,收集客户对服务的评价和建议,及时了解客户需求和反馈,为改进服务提供依据。第六,数据分析与

持续改进。通过对客服数据进行分析和挖掘,了解客户需求、服务瓶颈和提升空间,为改进服务和优化资源配置提供数据支持。同时,根据客户反馈和市场变化,持续改进和优化服务策略和流程。实现客服调度智能化需要从多个方面入手,包括建立知识库、引入智能客服系统、优化客服流程、实现资源优化配置、引入评价系统以及数据分析与持续改进等。通过实现客服调度智能化,供电企业可以提高客户服务水平和管理效率,更好地满足客户需求并提高市场竞争力。

3.7 防盗性能的改造

防盗性能的改造是供电企业保护电力设施和资产安全的重要措施。为了提高电力设施的安全性,企业可以采取一系列措施,包括安装防盗设施、电力设施的加固、建立防盗管理制度、与当地公安部门合作以及引入先进的技术手段等。这些措施可以有效地减少电力设施被盗的风险,保护企业的财产安全。同时,加强员工的安全意识教育,提高他们对防盗工作的认识和重视程度,也是实现防盗性能改造的重要方面^[4]。通过综合运用这些措施,供电企业可以更好地保护电力设施和资产安全,提高企业的综合竞争力和可持续发展能力。

结束语

通过数字化技术的创新应用,电力企业可以更好地了解客户需求和市场变化,优化营销策略和业务流程,提高服务质量和效率。同时,数字化创新还可以推动电力企业的可持续发展,提高企业的市场竞争力。在未来的发展中,数字化技术将在电力营销中发挥越来越重要的作用,为电力企业带来更多的机遇和挑战。因此,我们需要不断探索和研究数字化技术在电力营销中的应用,以推动电力企业的持续发展和创新。

参考文献

- [1] 阎玺,李晓华."大云智"等新技术条件下的电网企业智能审计研究与实践[J].中国内部审计.2020,(3).15~21.
- [2] 高雨.基于业审融合的电网企业数字化审计应用研究--以A电网企业为例[D].2019.
- [3] 叶静娴.JD电力集体企业内部审计优化研究[D].2019.
- [4] 张晓娟.基于大数据的电力营销数字化审计应用[J].百科论坛电子杂志,2019,(15):369-370.