

# 业扩报装管理防范营销风险研究

于强 单红波

徐州三新供电服务有限公司贾汪分公司 江苏 徐州 221011

**【摘要】**本文首先对业扩报装业务相关内容进行阐述,然后分析目前电力营销业扩报装管理中存在的主要风险问题,最后提出相关措施,旨在为促进我国电力企业营销风险管理水平的提升提供帮助。

**【关键词】**业扩报装; 电力营销; 风险管理; 措施分析

## 1 业扩报装业务相关概述

### 1.1 基本内涵

业扩报装具体来说就是电力企业根据用户需求办理相关业务,比如用电数据查询、用电业务升级等,然后根据用户的用电情况为用户选择合适的用电模式。总的来说,业扩报装属于电力营销售前服务行为,具体的业扩报装工作流程为:电力企业接收电力用户用电申请后,根据用户的用电要求,对用户提出相应的用电模式设计。与用户协商一致,通过签订用电合同,进行相应的电力施工建设。在电力施工建设过程中,电力企业需要对建设全过程进行有效的监督和管理,包括用电方案设计和修改、用电施工、用电设备维护和检修、电力方案验收等,整体电力施工建设过程持续至装表供电阶段,待用户正常用电后,整体的业扩报装业务流程结束。

### 1.2 业扩报装特点

业扩报装工作具有明显的特点,由于其属于电信营销服务的工作范畴之内,因此业扩报装业务开展过程具备快捷、简便和效率特点。为了提高电力用户的服务满意程度,相关电力企业需要提高业扩报装业务办理的速度,充分考虑电力用户需求,促进业务质量的提升。良好的业扩报装服务质量有助于电力企业不断扩大业务范围,提高用户数量,从而促进经济效益的提升。由于业扩报装业务开展过程中面向的客户群体是所有电力用户,因此在工作中具备明显的复杂性,对于电力企业各工作部门之间的配合程度要求较高。

## 2 当前电力营销业扩报装管理中存在的主要风险问题

### 2.1 申请受理阶段

目前,我国一些电力企业业扩报装申请受理阶段存在明显问题:由于工作人员自身专业素养较低,对于业扩报装工作未形成足够的重视程度,使得在实际的用户

申请受理过程中出现较多工作错误。比如用户需求理解错误、用户用电量增加业务办理错误、申请受理工作流程不规范等。这些问题的产生为业扩报装业务的正常开展产生了负面影响,降低了业扩报装工作管理效率。

### 2.2 供电方案制定阶段

业扩报装供电方案的设计对于整体营销管理质量具有重要影响。在实际的供电方案设计过程中,受外部影响因素较大,工作人员需要根据实际的用电环境对线路走向进行精确控制,同时要对施工环境进行全面考察,为后期设计方案的制定提供真实的数据保障。除此之外,业扩报装供电方案的设计与实际的工程造价成本控制具有重要关系。一些供电企业为了降低经济投入,在业扩报装供电方案制定过程中,对于供电线路的走向进行随意更改,未充分考虑用户需求,盲目对供电方案进行简化。这样不仅对整体电力工程建设的质量和安全性造成影响,而且不利于提高电力营销服务质量,降低了电力用户满意度。

### 2.3 采购阶段和合同谈判阶段

针对业扩报装采购和合同管理阶段,电力企业需要与电力用户以签订合同的方式,对于业扩报装业务进行规定和管理,从而充分保障双方利益。在实际的业扩报装营销管理过程中,一些电力用户未严格遵守相关用电规范制度,存在偷电行为。同时,由于供电设备种类较多,对于技术要求较高,在实际的电力设备采购过程中,对于设备质量管理较为困难,使得其为后期电力工程建设造成负面影响,提高电力安装施工中出现误差问题的概率,不利于电力营销服务质量的提升。

## 3 提高电力营销业扩报装风险管理效果的措施

### 3.1 规范业扩报装工作流程

为了对电力营销的风险进行有效的控制,在实际的业扩报装工作开展过程中,需要对工作流程进行规范

管理。同时利用创新型营销模式,降低工作人员管理负担,提高业扩报装营销服务开展的效率和质量。电力企业需要结合实际的阶段性营销计划,对业扩报装业务开展过程中的流程进行调整,并适当简化工作环节。比如,电力企业可以在制定用户供电方案时,对施工现场进行提前性的实地考察。供电企业与电力施工单位进行联合审查,利用现代化施工测量技术和统计技术,对施工现场进行精准测量。同时,利用智能化管理系统对业扩报装工作流程进行模拟分析,对于重复性工作流程进行简化。这样不仅能够为后期电力工程建设提供科学的数据保障,还能提高电力资源利用价值,降低发生电力资源浪费的情况。

### 3.2 简化业务流程

为了提高业扩报装营销管理服务质量,电力企业可以为电力用户提供更加便捷的业务办理流程。具体措施如下:①由于业扩报装业务开展过程中,用户群体较为复杂且数量众多,因此用电需求各不相同。电力企业可以为特殊用户提供专业化的业务办理渠道,针对用户的相同业务办理需求,可以采用智能化自助办理方法。这样既可以避免用户花费大量时间排队办理业务,也可以促进电力企业业扩报装服务的信息化水平。②企业可以优化业扩报装营销服务办理顺序,将相关手续办理流程安排至电力建设完毕之后。③利用信息终端的方法,提高电力用户申请用电的方式,促进业扩报装服务流程的高效运转。

### 3.3 应用现代化技术提高服务质量

以大数据技术为例,大数据技术可以分为“数据”和“分析”,“数据”是指互联网服务器上的各种行业、企业和个人的信息数据资源。“分析”是指计算机系统根据用户需求进行的庞大的数据收集、挖掘、分析、计算和整理过程。应用大数据技术能够为电力企业提供庞大且专业的数据分析和数据计算支持,提高数据采集的高效性。随着移动通信网络技术的发展,大数据技术在电力业扩报装过程中发挥越来越明显的作用。大数据技术为业扩报装业务进行快捷且高效的数据挖掘,并且根据电力用户的不同需求进行不同方式的结果展示,逐渐形成独特的“电力用户大数据画像”。

#### (1) 预测消费者行为,提供个性化服务

大数据分析时代下,其大数据分析技术能够帮助电力企业对消费者行为进行有效地预测和分析,提供更加专业化、个性化和针对化的服务。随着互联网技术的不断发展,越来越多的人喜欢通过网络进行电力消费。电力企业可以通过大数据对消费者的电力消费记录进行有效的分析,得出消费者的电力消费喜好,判断消费者

的电力消费行为,从而制定更加专业化的业扩报装电力营销策略。同时,电力企业可以通过现代化信息技术对消费者进行电力相关商品和服务的推送,站在客户的角度,使其业扩报装营销模式更具针对性。根据不同的电力营销需求,为电力用户提供专属的策略和服务,满足其多层次、多样化需求,促进电力企业经济效益的提升。

#### (2) 交叉销售的业扩报装营销模式

交叉销售的业扩报装营销模式主要指:①通过对单个消费者的业扩报装消费行为进行分析,挖掘出更多的潜在电力消费者。②通过单个电力消费行为,挖掘其深层次的消费潜力,为其进行更多电力商品和电力服务的营销。大数据时代下,交叉销售的业扩报装营销模式能够帮助电力企业对同一偏好消费者和单个电力消费者不同电力消费偏好进行有效地聚集,有效获取消费信息。利用大数据分析技术,逐渐建立起交叉式的业扩报装销售模式,挖掘潜在电力消费者和消费者的潜在电力购买能力,为电力企业进行电力市场营销决策提供数据支持,帮助电力企业不断优化业扩报装营销结构。

## 4 结语

综上所述,快速发展的经济时代为电力企业提供了更加宽广的营销发展机遇和发展空间。因此电力企业需要加强业扩报装营销风险管理力度,规范业务流程,应用现代化技术对电力用户进行专业化和个性化的营销服务,提高服务质量,促进电力企业效益最大化。

### 【参考文献】

- [1] 黄慧. 研究规范用电营销业扩报装流程的管理[J]. 建筑工程技术与设计, 2018, 000(025):3285.
- [2] 张伟, 秦恺. 浅谈如何加强电力营销业扩报装管理工作[J]. 包装世界, 2018, 000(007):255.
- [3] 赵振永, 蔡亚娟. 浅析进一步加强业扩报装管理提升客户服务质量[J]. 商品与质量, 2018, 000(021):153.
- [4] 黄丽芳. 电力营销业扩报装流程的规范化管理研究[J]. 中外企业家, 2018, 610(20):119.