

图书基本信息

书名：<<国家电网公司信息化建设工程全书 八大业务应用典型设计卷 营销业务应用篇 营销业务模型设计>>

13位ISBN编号：9787508367927

10位ISBN编号：7508367928

出版时间：2008-10

出版时间：中国电力出版社

作者：刘振亚 编

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<国家电网公司信息化建设工程全>>

前言

加快信息化建设是党和国家的重要战略部署。

党的十七大提出了深入发展工业化、信息化、城镇化、市场化和国际化的新任务，要求大力推进信息化与工业化融合。

国资委、国信办在《关于加强中央企业信息化工作的指导意见》中提出：到2010年，中央企业要基本实现信息化向整个企业集成、共享、协同转变，建成集团企业统一集成的信息系统，多数中央企业的信息化基础设施、核心业务应用信息系统和综合管理信息系统达到或接近同行业的世界先进水平。

国家电网公司作为关系国家能源安全和国民经济命脉的国有重点骨干企业，肩负着重要的政治责任、经济责任和社会责任。

“十一五”是公司快速发展的重要战略机遇期。

认真落实科学发展观，加快推进信息化建设，提高经济效益和管理效率，为加快转变公司发展方式和电网发展方式，深入推进集团化运作、集约化发展、精益化管理和标准化建设，建设世界一流电网、国际一流企业提供坚强支撑，是关系公司发展全局的重要战略举措。

国家电网公司高度重视信息化工作，将加快信息化建设作为公司重要的基础建设，坚持以信息化带动生产专业化，推动管理现代化，在全公司组织实施信息化“SGI86”工程，即构筑“纵向贯通、横向集成”的一体化信息平台，建设财务管理、营销管理、安全生产、协同办公、人力资源、物资管理、项目管理、综合管理八大业务应用，健全完善安全防护、标准规范、管理调控、评价考核、技术研究、人才队伍六个保障体系。

<<国家电网公司信息化建设工程全>>

内容概要

为全面推进并实现“sGI86”工程的总体目标和要求，国家电网公司组织营销业务应用标准化设计，形成了业务模型、需求规格、功能精化、数据模型、标准代码、IT架构6套设计成果。标准化设计是营销信息化发展到一定阶段的必然要求，也是加快营销信息化建设的重要举措。

《营销业务模型设计（二）》分册是《国家电网公司信息化建设工程全书八大业务应用典型设计卷营销业务应用篇》之一，是从营销业务自身规律的角度，提炼出完整的营销业务模型，涵盖了公司营销管理的抄表管理、核算管理、电费收缴及账务管理、线损管理、资产管理、计量点管理、计量体系管理、电能信息采集、客户关系管理等9个业务类，重点描述与信息化建设相关的业务概念、业务结构、业务内容、业务流程、业务规则、业务要求等内容。

该部分设计全面揭示业务本质，规范业务流程，打破专业界限，注重融合性与包容性，并充分考虑业务未来发展趋势。

《营销业务模型设计（二）》可供国家电网公司营销管理业务专家、营销信息化专家、标准化设计的业务分析及需求分析人员参考使用。

书籍目录

序前言客户关系管理 1 概述 2 管理规定 3 总体结构图 4 总体工作要求 5 业务项、业务子项一览表 6 客户关系管理 7 附录数据类市场管理 1 概述 2 管理规定 3 总体结构图 4 总体工作要求 5 业务项、业务子项一览表 6 市场管理 7 附录数据类能效管理 1 概述 2 管理规定 3 总体结构图 4 总体工作要求 5 业务项、业务子项一览表 6 能效管理 7 附录数据类有序用电管理 1 概述 2 管理规定 3 总体结构图 4 总体工作要求 5 业务项、业务子项一览表 6 有序用电管理 7 附录 数据类稽查及工作质量 1 概述 2 管理规定 3 总体结构图 4 总体工作要求 5 业务项、业务子项一览表 6 稽查及工作质量 7 附录 数据类客户档案资料管理 1 概述 2 管理规定 3 总体结构图 4 总体工作要求 5 业务项、业务子项一览表 6 客户档案资料管理附件 表卡单据 1 单据 2 报表

章节摘录

插图：客户关系管理1概述为了规范客户关系管理，促进客户服务水平的提升，提高客户满意度，特编写本业务说明书。

通过有效收集、归类和分析客户各方面的需求，定义不同属性和行为特征的客户群，对客户价值、信用、风险进行评估，依据评估结果找出VIP客户、重要客户、失信客户及风险客户，并对其进行管理

。同时针对不同的客户群体，提供主动服务和业务联系单位信息，实现客户价值挖掘、电费风险防范、个性化服务的目标，改善客户关系，提高客户满意度。

客户关系管理包括：“客户细分习”、“信用管理习”、“价值管理习”、“风险管理习”、“VIP认定管理习”、“重要客户认定管理习”、“失信客户管理习”、“主动服务习”、“满意度管理习”、“业务联系单位习”等内容。

编辑推荐

《营销业务应用篇:营销业务模型设计3》由中国电力出版社出版。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>