

清晰，全面提升运营效率

新奥集团

以清洁能源开发与利用为核心事业领域的创新能源企业。

总资产： 超过200亿元人民币

员工总数： 23000人左右

公司网站： <http://www.enn.cn>

综述

面对竞争激烈、快速演进的能源市场环境，新奥集团必须全面改进和提升运营，加快应对市场的速度。通过实施SAP解决方案，新奥集团提升了企业透明度，从而全面改进了公司的运营效率，实现了如下目标：

- 对客户的信息和情况更加了解，从而提升客户满意度；
- 建立标准化的运营机制，规范了内部管理，降低管控风险；
- 能够及时、准确地了解并分析能源分销中的大量数据，提升决策的科学性和速度

新奥集团创建于1989年(以下简称新奥)，目前，集团在国内拥有100多个全资、控股公司和分支机构，其能源分销业务主要集中在城市管道燃气分销领域。其本身具有用户较多、相对分散、单个用户交易量不大的特点。近年来，随着新奥的业务发展，集团下属燃气企业数量已增加至60多家，下属企业经营状况的数据整合难、效率低等问题逐渐浮出水面。巨大的报表数据合成工作量以及数据滞后性，使企业运营效率明显低于国际先进水平，制约了企业提升经营效益和进一步发展。因此，新奥决心借助信息化项目，实现以信息化手段支撑整个生产经营过程。

通过采用SAP解决方案，新奥实现了企业内部高度清晰：

- 简化生产经营流程，最大限度提高运营效率；
- 更好地为广大客户提供包括及时维修等内容在内的周到服务；
- 实现总部对下属企业在统一标准下的管理和监控，促进风险管理和与合规经营。

新奥如何做到迅速清晰地整合数据，从而高效地转洞察为行动，全面提升企业运营效率？

第一，统一了企业运营的信息化平台，使信息在企业内部顺畅流通。SAP解决方案帮助新奥获取完备丰富的客户数据，并将这些信息清晰、及时、准确的传达给相关部门及人员，为分析决策提供了良好的数据基础，从而理解客户的需求，并准确为之提供相应服务。

第二，实现了流程信息化管理和运营流程的集团层面统一标准化管理，使整个企业团队使用相同的工作语言、保持一致的工作步调。通过成功实施了SAP公共事业解决方案，新奥从现有的燃气分销业务流程中，提炼出公共的运营流程，并将这一运营流程通过SAP系统得以实现，使之成为一个固定的、标准化的运营模式。成功地将其诸多因业务重点不同、或者地域差异及其它原因所造成的、不同管理模式的成员公司业务全部纳入集团层面的统一管理范畴内。

SAP解决方案帮助新奥增强了企业竞争优势。企业内部的清晰，帮助新奥规范和统一燃气分销业务的运营流程，以提高运作效率，实现对客户工作的“精细化管理”。新奥在内部建立和健全了运营机制，将其管理和调度、交易活动、产品获取、运输、产品转运和存储、合同和定价以及初期的分销等各个环节都通过信息化手段管理起来，并借此理顺了各个成员企业之间关系。全面分析各类运营数据，将客户信息和运营信息进一步利用起来，推动企业战略升级。

