

互联网业务

因为有思科

TransCanada 利用互联网
提升客户满意度

CISCO SYSTEMS

客户满意。powered by 

“客户告诉我们，他们最欣赏的是速度、安全无误和可以随时与我们进行交流。”

— Alex Pochmursky

TransCanada 负责采购的副总裁

概述

背景

TransCanada是北美地区一家拥有五十年历史的能源公司和天然气输送公司，该公司的业务主要分为三个部分：天然气输送、能源和天然气销售。

挑战

能源行业的竞争日益激烈，市场对于天然气的需求也在迅速增长。客户希望能够以尽可能优惠的价格获得有效、可靠的服务。所有这些因素，再加上不断紧缩的政策环境，都要求TransCanada采用新的方式来开展业务。

解决方案

TransCanada正在利用互联网部署一种性能优异的业务模式，这有助于增强他们的竞争力。

成果

员工们日益自如地使用网络技术，他们已经能够利用自服务应用来报告工作进度和开支、进行福利管理并制定决策。客户也开始逐步意识到可随时随地与TransCanada进行合作而带来的优势。

背景

五十多年来，从最初的天然气输送市场，到最近的能源和天然气销售市场，TransCanada管线有限公司都一直扮演着创新者和专家的角色。TransCanada在业务主要分为三个部分：天然气输送、能源和天然气销售。

TransCanada在加拿大和美国的管线市场中具有稳固的地位。天然气输送一直是该公司的核心业务。TransCanada拥有长达38000公里(23600英里)的管线，可以将西加拿大与主要的加拿大和美国市场连接在一起。TransCanada将加拿大大约70%的天然气产品输送到市场，其中约有60%供给美国市场。

TransCanada是北美地区第一家独立从事电力生产的企业，它及时地抓住了能源市场解除管制的机会。目前，TransCanada已经拥有或签约确定的发电能力已达约1600兆瓦。它所拥有的最大的发电厂是一个位于罗德岛的循环发电厂——Ocean State Power，其发电能力超过500兆瓦。

该发电厂每天需要使用一亿立方英尺的西加拿大天然气作为燃料，并且是东北美最大的以天然气为燃料的发电厂之一。目前，TransCanada掌控着大约2000兆瓦的发电能力。该公司目前管理、经营着旗下拥有七个发电厂的公众持股公司TransCanada Power, L.P., 同时也是它最大的合作伙伴。

TransCanada在北美地区的天然气销售市场中处于领导地位。该公司每天要向加拿大和美国北部地区销售大约66亿立方英尺的天然气。

TransCanada可以提供一整套能源管理服务，从而可以帮助客户管理其日常能源需求，提高运营效率，同时发现并利用降低成本的机会。

这个在北美地区处于领先地位的能源公司的目标是，在将天然气从阿拉斯加和/或西北地区输送到北美主要市场的过程中扮演极为重要的角色。

挑战

能源行业的竞争日益升温，市场对于天然气的需求也在迅速增长。客户希望能够以尽可能优惠的价格获得有效、可靠的服务。

随着这个行业的日益开放，竞争必将逐渐加剧。在2000年12月，新成立的管线联盟(Alliance Pipeline)开始正式营业。目前，管线联盟所输送的天然气总量还不到TransCanada在阿尔伯特地区的天然气系统的10%。但是，当初IBM帮助微软和Intel进入高科技行业时，他们的规模也和现在的管线联盟差不多。

TransCanada欢迎管线联盟的诞生，它认为新的竞争者可以刺激市场的发展，并可以为它的业务带来新的活力。TransCanada认为，公平竞争对所有人都有利。它可以激励人们努力工作，并且让人们可以将自己的业绩和成功与其他人进行比较。而且它还可以提供不断地赢得客户的支持、信任和业务的机会。

TransCanada打算利用它的经验，根据新的竞争形式和不断变化的客户需求，改进自己的运营模式。TransCanada选择了一种性能优异的业务模式，以确保为客户提供成本低廉、方便无误的服务。

解决方案

为了制定它的互联网使用计划，TransCanada 设立了一个跨部门的团队来研究电子商务。他们还邀请思科互联网业务解决方案部的技术和石油天然气专家 John Sifonis 加入了这个团队。

根据思科与其他机构合作的“最佳实践”，该公司的一些重要的客户也加入了此团队之中，以代表其首要用户的观点。他们的任务是：判断该公司应当寻求什么样的机会。关键在于：降低成本、改进流程、创造新的收入。

“John 向我们介绍了思科及其部分客户的很多经历”，TransCanada 负责采购的副总裁 Alex Pochmursky 表示，“他解释了思科怎样和他们的生态系统合作伙伴共同创建完整、端到端的解决方案和相关的应用，从而充分地利用技术投资。”

成果

在过去几年中，TransCanada 利用该公司的内联网和互联网，简化了它的很多业务活动。

通过 Oblix 部署员工目录的做法开启了向建立网络文化转变的大门。员工们现在可以在线填写和处理考勤卡，并可以利用 Extensity 应用处理报销事宜。通过一个自服务 Web 界面和一家外界的供应商，员工可以管理他们自己的养老金和医疗补贴。员工还可以利用一个与在线采购模块相连的系统，在线完成对发电厂维护工作的规划，这些采购模块可以自动通过库存或者采购订单，保障必要的零配件的供应。

现在不仅维护工作的规划和安排都可以在网上进行，而且 TransCanada 还发现数据采集的效率得到了大幅度的提高。“过去，我们必须要用大量的人力来采集必要的信息，才能对像最佳实践这样的对象进行分析”，Pochmursky 表示，“现在，我们可以在整个企业中分析维护活动等任务，并系统地比较各种数据，从而找到最佳的解决方案。”

当该公司推出它第一款基于 Web 的客户工具——一个用于全天候规划他们在全加拿大的天然气输送活动的电子布告栏系统时，TransCanada 的销售代表亲自到客户的办公场所为他们提供实地培训。“他们必须从客户的观点，而不是从公司内部的观点看待问题，这对于网络计划的成功至关重要”，Pochmursky 表示，“现在，每当我们添加某项功能时，我们的代表都会与客户进行合作，确保他们以迅速地、最大限度地利用这项功能。”

TransCanada 目前正在评估一些基于互联网的采购解决方案，以便为供应链管理提供支持。为了发展他们的市场开发和销售业务，该公司还在考虑采用客户关系管理解决方案，例如基于互联网的交易界面，它可以帮助 TransCanada 及其客户提高运营效率和降低成本。

“客户希望可以在方便的时候自由地与我们进行交易，而我们一直在设法加强系统的响应能力”，Pochmursky 表示，“起先，当某个客户按下回车键，将交易发送给我们时，我们可能需要两到三分钟才能做出响应。但是，通过不断的优化和升级，我们已经将等待时间缩短到了 20 秒以内。”

因为 TransCanada 的客户构成非常多样化——从庞大的跨国公司到只有一两个人的创业公司，无所不包，所以 TransCanada 将互联网视为客户关系管理的另外一种渠道。通过电话和传真进行交流仍然很有必要。但是，员工更愿意使用互联网，认为它可以提高他们的工作效率，从而增强他们的竞争力，而且互联网可以帮助他们满足那些喜爱网络方便性和“随时随地”接入的客户。

Pochmursky 指出，从企业的角度来说，最关键的挑战在于理解采用新技术的价值在哪里。“很多人一直在不切实际地宣传.com、互联网和 Web 工具的神奇能力”，他指出，“但是企业必须知道怎样从中获取价值。客户告诉我们，他们最欣赏的是速度、安全无误和可以随时与我们进行交流。”

TransCanada 目前正在将总部迁入新的大厦，并委托思科对整个建筑进行网络布线，以便让其开展互联网业务，其中包括支持未来的语音、视频和数据集成的能力。尽管他们将继续谨慎地考虑各项计划，但是该公司深知，铺设好“技术管线”非常重要。

通过 TransCanada 目前正在部署的互联网业务模式，客户可以在保持发展速度的情况下，持续地获得出色的业绩。



思科系统（中国）网络技术有限公司

北京

北京市东城区东长安街1号东方广场
东方经贸城东一办公楼19～21层
邮编：100738
电话：(8610)85155000
传真：(8610)85181881

上海

上海市淮海中路222号
力宝广场32～33层
邮编：200021
电话：(8621)23024000
传真：(8621)23024450

广州

广州市天河区林和西路161号
中泰国际广场A塔34层
邮编：510620
电话：(8620)85193000
传真：(8620)85193008

成都

成都市顺城大街308号
冠城广场23层
邮编：610017
电话：(8628)86961000
传真：(8628)86528999

如需了解思科公司的更多信息，请浏览<http://www.cisco.com/cn>

思科系统（中国）网络技术有限公司版权所有。

2006 ©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS标识, Cisco Systems, Cisco Systems标识, Cisco Systems Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌, 名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。