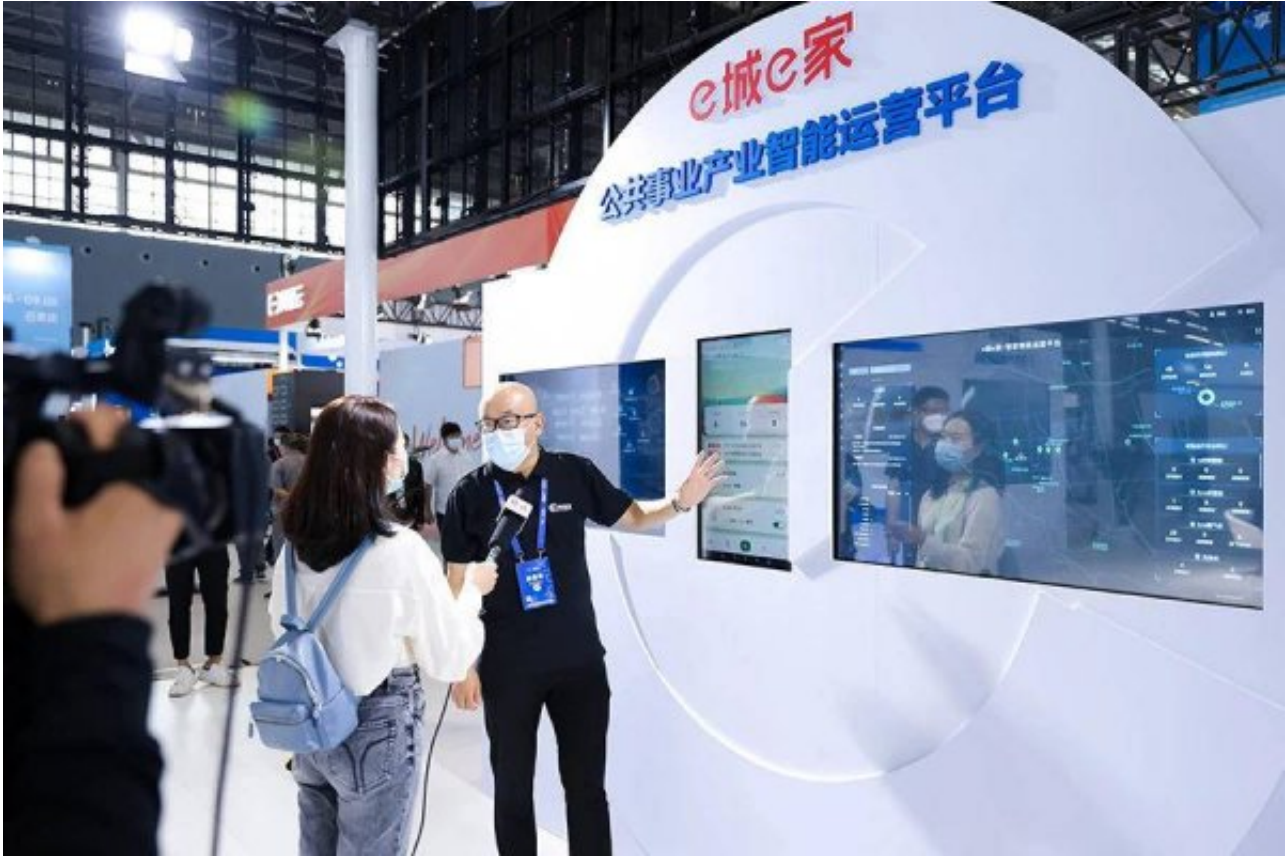


e城e家布局 to B业务，推进公共事业数字化转型

e城e家的业务布局不仅助力公共事业的效率质量提升，为智慧城市的构建打好地基，同时，节能减排与自身业务的结合，也有助于我国“双碳”目标达成。



9月初，e城e家作为公共事业产业智能运营平台亮相2021中国国际数字经济博览会，并带来了城市燃气综合运营解决方案、清洁取暖长效管护解决方案以及家庭智能物联解决方案。在产业互联逐渐火热的今天，基于公共事业这一“保守而传统”的行业打造的智能平台，成为了展会上的亮点。

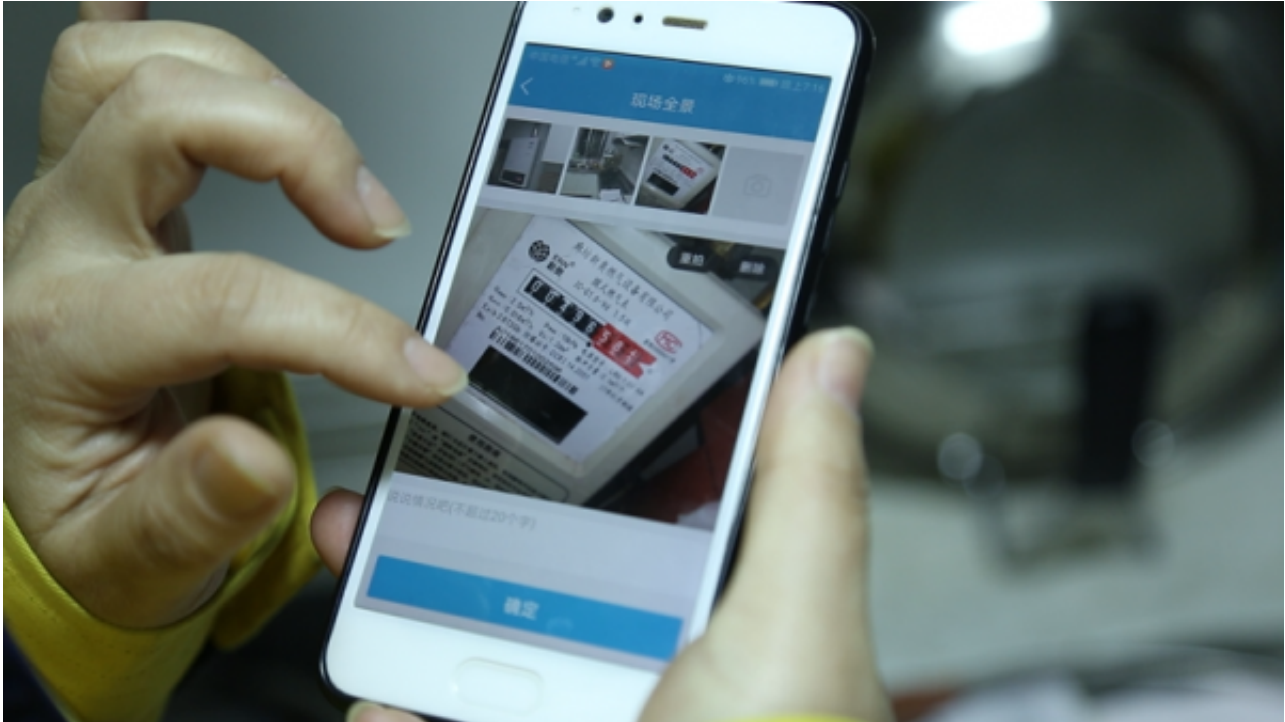
从直面消费者的生活服务平台，发展为公共事业产业智能运营平台，e城e家的业务重点发生了哪些变化？面对新的挑战，e城e家如何进行战略布局？公共事业数智化转型又有着怎样的市场空间？

行业痛点呼唤新的解决方案，e城e家战略布局恰逢其时

更为消费者熟知的e城e家是个可以提供线上缴费、保洁、维修等生活服务的平台。对e城e家来说，为消费者提供线上缴费及其它到家服务曾是其主要业务。作为新奥集团子公司，依托线上燃气服务这一刚需业务场景，e城e家得以实现迅速的用户增长及业务扩张。

与其它生活服务平台不同的是，e城e家有着燃气行业背景，从成立之初便深扎到了公共事业行业。也是这样的背景，让e城e家持续思考所处行业的特点：这个行业的用户有哪些特征？公共事业行业未来会经历哪些变革？

公共事业企业运营着城市重要的民生基础设施，决定了这一行业对安全的要求极高。燃气安全、水质安全、用电安全，是相关企业关心的首要大事。传统的公共事业企业运行模式下，安全保障受人工影响较大，以燃气安全检测为例，主要依赖安检人员带检漏仪上门，并记录在纸质安检单上，再由客户签字确认。这一过程易受安检人员专业度及工作态度影响，导致安检结果有疏漏，甚至产生虚假工单。



从行业痛点入手，基于多年来在公共事业行业的智慧积累，e城e家利用新奥燃气定义的44个燃气安全一级隐患，将难以衡量的燃气隐患进行标准化和产品化，并针对性地改进了燃气安全检查的流程。安检人员需要在规定场景内即时拍照，并上传到系统，在人工现场检测的基础上，结合AI复检，从44个一级隐患中检测出当前的安全隐患。

e城e家的智能化布局也让燃气安全预警成为可能，从去年开始，e城e家开始推广物联安全设备，结合用户侧的物联报警终端及检测人员的智能作业装备，e城e家已经实现了安全报警自动切断供气、自动开窗通风、自动启动抽油烟机、通知企业及相应维修师傅上门等联动操作，同时，报警数据、检测数据、业务工单数据自动上传，实现全流程的闭环打通。



公共事业行业的市场化竞争逐渐激烈，而对公共事业企业来说，其所提供产品的价格、质量相差不大，服务质量便成为能够影响用户选择的重要因素。公共事业企业从以往垄断攫取利润必然走向靠服务吸引用户，数智化转型成为公共事业企业提升行业效率，提升服务质量的重要路径。但对于习惯传统线下运营的公共事业企业来说，简单的业务线上化实现起来也并不容易，行业小而分散的特点让企业独自进行数智化转型难以实现。在这种背景下，e城e家依托行业积累，切入行业数智化赋能业务恰逢其时。

产品+销售+服务，产业生态布局带来更多商业空间

多年来在行业的积累让e城e家在公共事业数智化转型服务上得心应手，这不仅仅体现在智能技术应用于入户服务场景的专业能力，也体现在其to B、to G业务的生态布局。

产品生态上来说，e城e家希望和行业内优秀的信息化供应商共同打造开放的产品生态。具体而言，即e城e家具备整合其它商家产品和服务的能力，能够为客户提供完整的解决方案，同时，其打造的差异化智能产品模块也开放给其它供应商，可以丰富供应商的产品能力。e城e家希望服务于公共事业企业的数字化供应商能够共同构建行业竞合关系，互相补充，不为现有服务能力限制，为客户提供更全面更实用的解决方案，也共同实现这一行业的真正繁荣。

销售生态上来说，e城e家希望发动全行业的服务商共同拓展其业务。对公共事业企业来说，每家公司背后都有许多家服务商在提供不同的服务，本来就深耕这一行业的服务商，有着对行业的深刻理解，也有多年来的客户积累，而e城e家的产品可以成为其本身业务的延伸。与此同时，e城e家借助行业监管平台、农村清洁取暖后运营平台等产品，为城市监管部门提供精准完善的行业数智化运营监管工具，辅助监管部门搭建消费者、企业、政府多位一体的行业治理生态，实现由单点拓展向区域化生态运营的能力构建。

服务生态上来说，为了帮助企业更好地服务消费者，e城e家为公共事业企业补充更多元的服务能力。通过搭建服务平台，e城e家将当地具备家电维修、家政保洁、生鲜电商等服务的公司和公共事业企业实现对接，消费者在e城e家app下单，公共事业企业可以直接接入生态服务完成居民多场景的延伸服务交付。



服务生态的布局也是对公共事业刚需流量商业化的提前布局，线下流量蕴含的商业想象空间很大。短期来看，e城e家是公共事业企业的数字化转型服务商，长期来看，e城e家给企业带来的信息化、智能化的升级，以及新业务的延展，将帮助企业运营挖掘自有客户的商业价值。

需要注意的是，即便e城e家平台上所有服务由入驻的公共事业企业来提供，我们没办法绕开的还是C端粘性，无论由公共事业而来的流量有多大，不能盘活这些流量，所有延伸的商业空间也无从谈起。

对此，e城e家也在探索新的解决方案。在国家双碳大背景下，e城e家将居民节能减排与自身业务相结合。基于家庭基础设施物联，用户可以实时查看自家用能数据，关注用能变化，依照系统建议方案进行节能降耗；除此之外，e城e家设置的城市节能比赛、虚拟低碳家园等活动产品成为增加用户粘性的重要抓手，同时也引导了居民节能意识，通过虚实一体的低碳行为引导，实现居民生活碳减排。与此同时，借助公共事业企业B、C两侧生态资源，搭建居民绿色

低碳消费平台，帮助企业打通城市低碳消费与绿色供给，推动家庭侧低碳生活升级，进而帮助企业聚合差异化的居民、企业生态运营能力，为企业生态化业务拓展奠定基础。

公共事业最本质的特征在于社会、公众整体利益，既与居民日常生活息息相关，又与国家经济发展命脉密切相连，公共事业服务效率和质量的提升也更加必要。e城e家的业务布局不仅助力公共事业的效率质量提升，为智慧城市的构建打好地基，同时，节能减排与自身业务的结合，也有助于我国2030年“碳达峰”与2060年“碳中和”目标的达成。

从切实服务C端消费者到服务公共事业企业，e城e家为客户带来的不只是数字化产品，更将自身多年来在行业内积累的经验，结合企业数据沉淀，对企业赋能，切实提升企业运营效率。除新奥集团旗下的燃气公司以外，e城e家的行业运营SaaS产品已经服务了100多家客户，相对于这个广阔的市场来说，e城e家还有非常大的增长空间。

原文地址：<http://www.china-nengyuan.com/news/174279.html>