



戴尔咨询  
电子商务  
解决方案介绍





戴尔咨询电子商务解决方案利用多年跨领域的战略咨询经验，为客户提供全方位的电子商务战略规划方案，融合业务咨询服务及IT规划、实施与支持于一体，致力于为企业提供一站式的完整服务，从而降低企业在开拓电子商务业务领域的商业风险，提升综合市场竞争力。

## 企业需要拓展电子商务业务

### • 宏观经济环境变化的需要

近年来，企业面临的经营环境发生了很大变化，一方面，全球范围内的同类企业间的技术差距在逐步缩小，资本的扩散造成全球性的生产过剩；另一方面，整体市场正趋于全球化，导致竞争环境日益激烈，产品的生命周期缩短、创新的需求增长、消费者的喜好及购物习惯也在发生变化。这些都需要企业做足充分的市场需求预测并给予及时的反馈与调整。

### • 企业生存发展的需求

企业发展需要不断注入新鲜理念以迎合变化的市场，当品牌企业展开未来拓展的思考时，网络渠道是他们考虑实现销售平台升级、补充现有业务、扩大市场份额时不可或缺的选择。电子商务在增加贸易机会、降低贸易成本、简化贸易流程、提高贸易效率等方面，拥有极大的优势，因此获得企业的广泛接受和认同。

### • 消费者消费习惯正在迅速转变

人们的购物方式和理念正在发生变化，现代生活的快节奏和信息爆炸化的特点激发了消费者对购物过程简便化的要求。电子商务渠道对企业而言，能省略中间环节、降低成本、提高效率；对消费者而言，省时省力且方便迅捷。

## 电子商务带来的挑战

### • IT 建设与运维的新需求

搭建全新的电子商务平台需要企业认清自身业务模式及规划；电子商务和企业已有其他信息系统如何进行完美整合，是否有清晰明确的IT建设发展路线图将直接决定电子商务业务是否能取得长足健康的发展；同时，在明确电子商务架构的基础上，企业也需要考虑其运营维护层面的设计，在内部组织架构、后台数据维护及绩效考核机制等方面进行调整，以适合电子商务的独特性。

### • 市场营销能力的新需求

企业如何在市场营销领域应对新技术与新渠道带来的冲击？

» 新渠道方面：消费者在互联网上的选择面更广泛、自由度更大。因此，企业微小的失误就可能造成大量的客户流失；企业深度理解消费者行为成为成功的基石，需要考虑努力提供消费者的粘性及品牌依赖性，包括消费偏好，消费需求，购买动机，购买行为分析，售后反馈等内容。

» 新技术方面：新的技术带来海量信息，也更便于企业深度分析客户的在线行为；从事电子商务的企业必须加强对客户线上活动如浏览和购买的实时追踪、记录、收集并进行分析，以便深度把握和挖掘客户行为分析。

### • 物流配送能力及模式的新需求

传统渠道的订单主要来自各零售渠道及大客户，特点是有规律和节奏，仓储物流只需每天按既定计划针对有限的点进行大批量的配送即可；而电子商务订单的配送则呈现出多元化、复杂化的特点，其数量因客户而异，大小批量兼顾并直接面向终端客户群；每单交易金额和数量相对传统较小且对配送时间有严格要求。同时，电子商务对逆向物流也提出了新的要求，如何应对大量顾客及订单所必然产生的退换货至今仍是电子商务企业需要考虑的重要点之一。

### • 多渠道营销策略的新需求

我们不应把电子商务仅仅看成是对传统销售渠道的补充，它们之间应该是互补且相辅相成的关系。企业需要考虑避免网络渠道与传统渠道之间的竞争与冲突，在产品、渠道、价格和推广促销等方面充分考虑各自的独特性和侧面。真正做到多渠道营销，整体提升产品在市场上的销售额及影响力。

- 线上线下整合的新需求

线上业务的出现对企业提出了新的战略层面需求，企业需要考虑如何在营销推广资源、业务及品牌与消费体验的一致性方面对线上商店和线下门店进行合理整合。合理且优秀的线上线下整合营销方案不仅能拉长产品的空间感，也能拓展企业自有资源和渠道，为拉动销售业绩和树立品牌形象做贡献。

- 互联网专业人才的新需求

各类企业尤其是传统型企业较为缺乏专有的互联网人才，而引入富有经验的专业人才是在纷繁复杂的市场环境中取得成功的法宝。在互联网迅速发展的时代，合理引进人才并相应地建立激励机制和管理模式也需纳入整体电子商务营销范围。

- » 组织架构设计

- 建立支持企业财务、人力等后台运营需求的共享服务中心
- 制定系统化考核激励机制，提升企业核心竞争力

- » 电子商务运营 KPI 与考核体系规划

- 结合商务智能与分析方案，及时评估运营优化带来的绩效成果并为持续优化奠定良好基础

- IT 规划与实施

- » 整体 IT 规划

- 根据客户的具体业务需求规划相应的 IT 需求，协助客户实现具体业务目标

- » 网上销售平台实施

- 帮助客户建立电子商务网上销售平台
- 根据不同客户的需求可支持包括国际领先的 Oracle ATG 产品，国内 ShopEx 和其他定制化开发平台

- » 电子商务运营平台

- 提供强大的电子商务供应链管理
- Dell DRAGON 解决方案为正向及逆向订单、网络库存等提供全程的管理平台
- 通过客户呼叫中心、电子商务平台、ERP 套件及合作伙伴的配套服务，提供一系列应用软件系统集群的支持服务

## 戴尔咨询电子商务解决方案

- 战略咨询

- » 商业策略

- 提供策略层面的全方位电子商务及市场定位
- 帮助企业规划网上品牌经营管理业务并配合线下已有的品牌营销策略
- 了解电子商务特有的消费行为及群体消费习惯
- 以终端消费者为中心，拉近企业和消费者的距离，有效满足市场需求

- » 商业模式设计

- 制定电子商务平台的产品体系
- 制定多元化的市场推广策略
- 制定符合行业发展要求的渠道方案

- 运营规划与支持

- » 商业流程设计与优化

- 致力于提升客户体验
- 协助企业改善效率、减少浪费，提升整体运营绩效

## 戴尔咨询电子商务解决方案带来的价值

- 结合戴尔咨询在电子商务和其他诸多领域的成功案例，协助客户提升整体电子商务运营能力
- 分享戴尔自身在电子商务、供应链管理与互联网营销的丰富经验，帮助客户规划电子商务发展策略，找到正确的方向、事半功倍
- 从规划、实施到运营支持，戴尔咨询提供端到端的完整服务，降低客户开拓电子商务业务的潜在风险

## 戴尔咨询电子商务解决方案

### 战略咨询

商业策略

商业模式设计

### 运营规划与支持

商业流程设计与优化

组织架构设计

电子商务运营KPI与考核体系规划

### IT规划与实施

整体IT规划

网上销售平台实施

电子商务运营平台

## 戴尔咨询介绍

2009年11月，经系列股权转让后，戴尔公司收购毕博咨询中国地区的业务。2011年4月，戴尔公司整合了毕博咨询中国、佩罗系统中国和原戴尔服务业务部门于厦门成立了戴尔服务（中国）有限公司，为客户提供完善的端到端的咨询服务和解决方案，包括应用、业务流程、咨询、基础架构和支持，以及移动和安全方面的服务解决方案，帮助客户提高业务和运营效率。

随着毕博咨询中国团队与戴尔服务融合的逐步深化，2012年4月，戴尔服务实行品牌整合举措，建立“戴尔咨询”作为其在华咨询业务的全新品牌。新品牌既秉承了戴尔规范统一的品牌使用原则，又体现了资源协同后的优势提升，更突出了咨询服务的深厚背景及战略地位。“戴尔咨询”将充分结合精湛的行业见解，创新的技术方案及扎实的交付能力，为客户提供更为广泛、优质的端到端咨询服务。

目前戴尔咨询可以为各类企业提供涵盖战略咨询、卓越运营的解决方案，即战略与转型、IT战略、SAP、Oracle、流程制造、商业智能与系统集成以及电子商务。戴尔咨询的资深专业人员亦按行业和解决方案划分，能够针对客户的独特需求，为客户提供定制的，兼具创新性和灵活性的解决方案。

戴尔咨询的服务涉及自然能源与资源，零售与制造业，电信、金融等领域。凭借深厚的行业经验和专业技术专长，戴尔咨询成功进入中国多个重点行业，为电信、高科技、制造、汽车、零售、金融等行业的领先企业提供了世界一流的解决方案，并得到了客户的高度评价。

如需索取和我们的服务有关的信息，

请联络戴尔顾问或查询网站：[www.dell.com.cn/services](http://www.dell.com.cn/services)

### 戴尔服务（中国）有限公司上海分公司

上海市南京西路 1168 号中信泰富广场 31 楼

电话：+86 21 52925392

传真：+86 21 52925391

邮政编码：200041

### 戴尔服务（中国）有限公司北京分公司

北京市朝阳区光华路 1 号 嘉里中心北楼 14 楼

电话：+86 10 85296226

传真：+86 10 85296225

邮政编码：100020

应用    业务流程    咨询    基础架构    支持

