



高瞻远瞩定战略 稳健落地赢未来

锦江国际电子商务有限公司部署端到端的电子商务解决方案，
全面推动集团向现代服务业转型



“我们与戴尔咨询的合作是富有成效的。戴尔咨询在消费旅游行业和CRM系统实施方面带给我们很多值得借鉴的经验，加上之前我们在战略规划方面已经建立了很好的合作关系，是我们这个关键项目成功的重要因素之一。”

锦江电商 CEO 包磊

客户资料



公司	锦江国际电子商务有限公司
行业	电子商务
国家	中国/上海
员工	<200
网址	www.jinjiang.com

业务需求

锦江国际集团为顺应电子商务向产业链上游发展的行业趋势，促进集团向现代服务业转型，于2011年初投资成立锦江国际电子商务有限公司（以下简称“锦江电商”），旨在借助电子商务平台，整合集团旗下主要业务板块的客户资源、产品资源，统一忠诚度体系，统一服务流程，树立锦江国际整体品牌形象，真正将集团的资源优势转化为强大的市场动力。

解决方案

锦江电商选择与戴尔咨询合作，实施从战略规划到流程落地的端到端解决方案。具体包括：

- 还在筹建期的锦江电商邀请戴尔咨询作为战略合作伙伴，为其进行战略规划、组织架构及运营模式设计、IT战略规划，以及财务模型预测。
- 锦江电商成立后，戴尔咨询助力其推进战略的实施工作，相继搭建了数据集成平台（ESB）、实施了客户关系管理（CRM）系统以及商业智能（BI）系统，并在整体平台上线前协助管理层进行项目群的管理工作。
- 公司成立一年后，结合一年实际业务及财务数据状况，戴尔咨询对其财务模型进行重新梳理和评估。
- 电商平台正式运行后三个月，戴尔咨询提供运维支持项目（BAM）。
- 在基础硬件平台建设方面，采用Dell PowerEdge™服务器。

解决方案领域

咨询服务
系统实施

锦江电商是锦江国际集团投资控股的下属企业。锦江国际集团是中国规模最大的综合性旅游企业集团之一，以酒店管理与投资、旅行服务及相关运输服务为主营业务，下属企业包括锦江星级酒店、锦江之星、锦江旅游、锦江客运物流等。截至2011年12月，集团投资和管理861家酒店，客房总数达12.5万余间/套，在全球酒店集团中排名第12位，列亚洲第一；作为中国旅行社行业的龙头企业之一，锦江国际集团拥有上海国旅、上海锦旅、上海旅行社、华亭海外等多家国际、国内旅行社，营业网点70余家，位列全国百强旅行社第3位和上海地区首位；锦江客运车辆规模达10000多辆中高档汽车，列上海同业中综合接待能力第一。“锦江”品牌价值约为172亿元。

锦江电商依托于锦江国际集团雄厚的产业资源，并在锦江品牌优势的基础上，从事酒店、旅游、租车及相关产品网络销售，并对锦江国际集团核心产业实施有效整合，发挥资源联动效应，打造统一电子商务平台。现阶段，锦江国际电商平台为消费者打造三大主要产品：

- “锦江旅行+” 锦江国际集团官方一站式旅行预订网站；
- “锦江礼享+” 锦江国际会员俱乐部；
- “锦江e卡通” 电子储值卡。

实现客户资源整合，提升客户体验度

锦江电商的CEO包磊先生回顾一路走来过程时说道，“我们的电子商务平台将推动我们业务的未来发展。我们必须确保平台是强健和高效的，是能够支持我们所规划的未来发展。而戴尔咨询所提供的端到端咨询服务为我们未来的发展打下了良好的基础。”

两年前，锦江国际集团下决心培育独立的团队，打造横跨多个核心板块的电子商务平台。如何对现有资源加以利用和创新，并通过线上线下业务的配合推动整个集团的业务增长，是战略规划阶段需要回答的主要问题。戴尔咨询通过对各个事业部业务的深入调研，结合对未来目标市场的分析，明确了锦江电商的战略定位和盈利模式，设计了差异化的市场策略，并提出了产品、营销、客户、系统等资源整合方式。戴尔咨询提供的战略规划报告得到了锦江电商的认可，进而又为锦江电商设计了支持战略实现的运营模式、关键业务流程及绩效指标，并提出了IT战略规划和架构设计方案。

在接下来战略落地的过程中，戴尔咨询充分发挥了业务专家和系统专家相结合的优势，相继在数据集成平台（ESB）、客户关系管理系统（CRM）、商业智能系统（BI）等项目中，为锦江电商核心系统的建设提供了专业的实施服务。平台正式上线运行后，为保障电商平台与各事业部多个业务系统间数据交互的稳定性，戴尔咨询提供了运维支持项目（BAM），帮助锦江电商在日常运营中实时监控平台各接口的工作情况。在基础平台建设方面采用了Dell PowerEdge™ R710 服务器（配置有Intel® Xeon® 处理器），该服务器集成了戴尔高级系统管理引擎以及生命周期控制器。利用此管理系统，IT团队可以快速完成系统部署、系统更新、故障诊

采用的技术

服务*

戴尔咨询服务

Dell™ Consulting Services 系统实施

硬件

Dell PowerEdge™ R710 服务器（配置有Intel® Xeon® 处理器）

软件

Oracle Siebel CRM 8.1.1.7

Oracle Business Intelligence Enterprise Edition 11.1.1.5

SOA Suite 11.1.1.5

Oracle Service Bus (OSB) 11.1.1.5

Oracle Data Integrator (ODI) 11.1.1.5

WebLogic 10.3.5

VMware® vSphere™ 4.0

“在实施电子商务过程中，我们与戴尔的合作致力于推动业务的发展，并取得了良好的效果。通过新技术的使用使得公司的核心竞争力更为清晰，可以预见，在未来的市场中，锦江电商将以客户需求为导向持续优化客户体验，不断提升锦江品牌核心价值，并成为广大旅游爱好者首选的电子商务平台。”

锦江电商 CEO 包磊



断等工作任务，从而大幅提升工作效率。在软件方面采用了Oracle Siebel CRM 8.1.1.7、Oracle Business Intelligence Enterprise Edition 11.1.1.5、SOA Suite 11.1.1.5、Oracle Service Bus (OSB) 11.1.1.5、Oracle Data Integrator (ODI) 11.1.1.5、WebLogic 10.3.5等。

百万级的数据交换，统一的数据集平台使业务发展协调有效

在锦江电商整体平台项目建设初期，戴尔咨询便承担了数据集成平台（ESB）的实施任务，以支持业务对数据的要求。数据集成的业务范围涉及集团下属各核心板块业务层面的系统，数据范围包括客户信息、产品信息、订单信息等。每日通过ESB平台每4小时进行一次百万级的包括酒店房价、旅游团信息在内的产品数据交换。

数据集成平台建设的主要功能包括：

- 实现数据交换的基本功能，可对接多类型多方式的接口；
- 实现接口的统一管理和实时监控；
- 针对产品大数据量更新，保证产品信息能够在在线销售平台上得到及时更新；
- 保证订单确认过程的时效性，协调各方以便能在10秒内完成实时处理；
- 系统部署需支持高并发和并发扩展。

根据锦江国际集团下属各板块自身系统建设和数据分布情况，以及与锦江电商的业务协同机制的特点，数据集成平台的设计考虑了不同的数据同步和更新策略。实现的数据集成的范围包括：

• 客户信息

在各业务板块中央管理系统或会员管理系统，与锦江电商的客户关系管理系统（CRM）之间同步客户基本信息、会员信息、会员消费历史。各板块终端可采用实时方式或其他方式访问锦江电商CRM的客户信息。

• 产品信息

各板块经营业务的产品信息由各自的业务系统向电商平台同步，以方便客户预订、查询。同时，锦江星级酒店、锦江之星还向锦江电商同步包括非结构化信息在内的酒店基础数据，以便客户更多地了解酒店情况。

• 订单信息

从锦江电商向各业务板块中央管理系统，实时完成在线销售订单的确认过程。

专业的数据集成平台使得以上信息在锦江电商IT系统与各板块、各系统间及时、准确的交互，不仅为进一步利用这些信息打下基础，而且有效优化了系统架构，增强了业务扩展的能力和灵活性。

为注册用户提供精细化服务，实现商业服务智能化

在锦江电商的IT架构中，CRM系统是提升客户忠诚度，使客户价值最大化的重要工具。包磊先生在谈到选择戴尔咨询为其实施CRM系统时表示，“我们与戴尔咨询的合作是富有成效的。戴尔咨询在消费旅游行业和CRM系统实施方面带给我们很多值得借鉴的经验，加上之前我们在战略规划方面已经建立了很好的合作关系，是我们这个关键项目成功的重要因素之一。”

在CRM项目一期推进的过程中，戴尔咨询的顾问团队与锦江电商的团队紧密配合，借鉴国际酒店集团的客户关系管理经验，结合不同业务板块的特点推出了属于锦江国际集团的统一的忠诚度体系，整合了原先分散在不同事业部下的数百万的客户及会员数据，在集成多业态积分体系的忠诚度模块中，维护了超过40条业务规则，系统处理可积分交易数据的速度可以达到每小时上万条。在CRM二期项目中，戴尔咨询进一步为客户设计实施了营销管理、销售管理、大客户管理、客户服务管理等模块，并且实施了BI工具，为核心业务部门的日常运营和决策参考提供支持。

• 前端客户服务

锦江国际集团旗下酒店、旅游、租车、汽车4S等板块下属门店实现了对会员的统一营销宣传，积分会员与付费权益会员的招募，会员身份识别，统一的积分累计和会员权益提供。并能通过统一的网站会员中心、积分商城和呼叫中心享受积分兑换及各项会员服务。

通过CRM系统后台与银行、航空公司等合作伙伴忠诚度计划的协同，会员

“戴尔咨询帮助我们
把CRM系统和电子
商务网站以用户友
好的方式集成在一
起，增强了客户黏
性，这对促进销售非
常有利，依靠商业智
能系统，将来客户在
使用我们的电子商
务平台时，能够获得
更为量身定制的服
务和信息。”

锦江电商 CEO 包磊

的积分累计和积分兑换范围进一步扩展至合作伙伴积分及里程。

除定期的统一对账单和会员关怀服务之外，锦江电商利用BI系统对客户数据进行分析挖掘，有针对性地制定营销策略，利用不同的维度筛选目标客户，推送定制化的营销信息。

- 后台管理

CRM系统通过数据集成平台（ESB），实现了跨业态、跨系统的消费记录上收，以及与第三方积分商城的集成。市场部门、销售部门和运营部门利用CRM系统进行营销资金和预算、销售状态、客户服务工单等的可视化管理。同时，CRM的角色与权限设置保证了系统功能和业务数据在指定的组织范围运用，有效控制了跨组织运用系统的业务风险。

BI工具为市场部门、销售部门、运营部门及财务部门提供各项日常运营、财务结算以及决策支持类的报表及分析指标，方便各部门及时掌握业务发展情况。分析员利用BI工具灵活的分析项组合研究客户特征、消费行为，为制定和调整市场策略提供决策参考。

“戴尔咨询帮助我们把CRM系统和电子商务网站以用户友好的方式集成在一起，增强了客户黏性，这对促进销售非常有利，依靠商业智能系统，将来客户在使用我们的电子商务平台时，能够获得更为量身定制的服务和信息。”包磊先生说道。“在实施电子商务过程中，我们与戴尔的合作致力于推动业务的发展，并取得了良好的效果。通过新技术的使用使得公司的核心竞争力更为清晰，可以预见，在未来的市场中，锦江电商将以客户需求为导向持续优化客户体验，不断提升锦江品牌核心价值，并成为广大旅游爱好者首选的电子商务平台。”

收益

- 锦江电商建立了面向未来的电子商务新型业务架构，推动了集团的业务转型，实现了集团产品、客户、营销资源的协同整合和产业联动。
- 通过客户关系管理系统（CRM），在集团层面统一了客户忠诚度体系和客户服务体系，缩短了电商营销策划到实施的周期，有效地管理客户网络及销售动态。
- 通过商业智能（BI）系统工具及时、准确地为日常运营和管理决策提供各项数据支持。
- 基于SOA架构的数据集成平台（ESB），建立了服务于锦江国际集团的统一数据集成平台，实现了对IT系统接口的统一管理、实时监控，以及异常情况处理等功能。
- 运维支持项目（BAM）帮助在日常运营中实时监控平台各接口的工作情况。
- 通过财务模型再评估的项目，预测了未来五年的财务状况，分析了各项业务对财务的影响，为锦江电商调整业务策略提供了参考。

浏览更多戴尔案例 dell.com/casestudies

