



电子商务大平台， 国美发展新引擎

国美电商打造完美电子商务平台，大型家用电器物流效率高出业内平均效率500%



“我们需要一个在电子商务领域具有丰富经验、成功实践的行业领袖来为我们的电子商务策略提出建议，并在整个过程中以单一联系点承揽并解决所有问题的合作伙伴。我们选择了戴尔，因为戴尔能在一个开放的平台上提供定制的解决方案，使我们能有效地扩大规模，尤其当今中国市场对在线服务的需求剧增。”

国美电商CEO 韩德鹏

客户概况



公司	国美
行业	零售
国家	中国
员工人数	30万人
网址	www.gome.com.cn

业务需求

国美需要一个极具前瞻性的电子商务发展规划，并建立一个高效的IT平台来整合该公司的线上和线下业务流程，在中国的家电在线市场上赢得竞争优势、引领市场。

解决方案

国美采用戴尔咨询服务，基于Dell DRAGON供应链系统软件、采用虚拟化基础架构和高性能戴尔PowerEdge服务器部署了一个体系完整的B2C电子商务平台。

客户受益

- 整体运营效率高出业内平均水平3-4倍，尤其是大型家用电器的物流效率高出业内平均效率500%
- 在基础设施上节省了成本，系统平台的健壮性高出业内平均水平10倍有余
- 通过扩展平台，实现每天处理数十万订单，预计业务每年增长超过300%以上
- 确保客户在高峰时间能持续获得良好的购物体验
- 通过高效率的运营赢得商业优势，省电节能10%
- 通过减少20%的IT维护工作量，提高了业务敏捷度并促进业务创新

解决方案领域

- 咨询服务
- 项目群管理
- 电子商务网站建设
- 供应链管理
- 数据集成

国美电器成立于1987,目前在国内已拥有门店1700多家,覆盖了全国400多个大中城市,是中国网络规模最大、经营质量最优、区域覆盖最均衡的家电零售连锁企业。

在发展过程中,国美想要变革其商务模式,并希望通过整合线上和线下销售流程来推动企业发展。在具体的市场实践中,国美已建立起面向全国零售店的体系完整的采购、物流网络和分销体系,为其线上业务提供了良好的基础运营资源。

早在2002年,国美就开始面向消费者在线销售其电子产品。然而,原有系统不能满足在线订单业务的现代化要求,其后台都是由传统的人工流程加以支持的,从而给货物的及时交付带来许多挑战。国美想为消费者创造快速的、以客户为中心的在线体验,并提高企业内的运营效率,以此降低运营性成本并提高毛利率。为此,国美选择建立一个新的电子商务平台,实现后台运行的自动化和简化。该平台将为消费者购买商品提供更大的选择自由和灵活性,以进一步强化国美的竞争优势。

“为了向客户提供更加物美价廉的产品,同时将盈利率最大化,我们需要在运营活动中严格控制成本,尤其在用电、人工以及数据中心空间方面。我们估计,使用戴尔虚拟化解决方案后能节省大约10%的耗电量。这方面的效率能转变为客户直接节省的金钱。”

国美电商CIO 于斌平

电子商务策略旨在满足巨大在线销售需求,平台整体运营效率高出业内平均水平3-4倍

基于与戴尔咨询在B2C业务需求分析、业务架构梳理、技术平台设计等方面有着良好的合作,同时还源于戴尔在B2C行业拥有成熟实践,在制定战略性解决方案、供应链系统建设及门户网站建设方面经验丰富,国美选择让戴尔咨询作为战略合作伙伴,提供端对端的咨询服务。国美电商CEO韩德鹏先生介绍说:“戴尔咨询是在中国市场上真正熟悉电商业务并有能力提供全面架构和系统实施服务的技术咨询公司,比其他提供同类服务的公司领先很多年。”

通过紧密的合作,戴尔咨询为国美电商制订了一个体系完整的电子商务策略,为消费者提供高度个性化的购物体验,并将存货管理、仓库运营、第三方物流(3PL)、制造商、供应商整合起来。在具体的项目建设中,戴尔提供了DRAGON供应链系统软件,为国美电器网上商城提供了一个科学的供应链运营平台。利用戴尔DRAGON供应链系统软件,国美电商网上销售策略可以快速统一落实;可以100%地实现同品同价,向购买者承诺订单周期,实现送货承诺;可以快速完成越库作业、移库作业、盘点作业、波次制单作业……,总体来说,国美电商整体运营效率已经处于业内超一流水平,高出业内平均水平至少3-4倍,尤其是大型家用电器物流效率高出业内平均效率500%。

国美电商CEO韩德鹏先生解释道,“我们需要一个在电子商务领域具有丰富经验、成功实践的行业领袖来为我们的电子

商务策略提出建议,并在整个过程中以单一联系点承揽并解决所有问题的合作伙伴。我们选择了戴尔,因为戴尔能在一个开放的平台上提供定制的解决方案,使我们能有效地扩大规模,尤其在当今中国市场对在线服务的需求剧增。”

采用的科技

服务*

戴尔™咨询服务

- 项目群 (PMO) 管理
- 电子商务网站实施
- 供应链管理
- 电商IT整体架构设计
- 数据集成
- 部署服务
- 企业咨询-数据中心

戴尔支持服务

- 戴尔ProSupport关键任务型专业技术支持

硬件

戴尔PowerEdge™ R910、R710、R610、R410服务器

软件

Dell DRAGON供应链系统软件

通过高效的业务流程提供无缝的客户体验

戴尔咨询为国美的电子商务发展设计了一个体系完整的解决方案，在方案中戴尔咨询为国美电商定制了一整套业务流程来提升电子订单、网络存货清点以及供应链系统的运营效率。国美电商CIO于斌平先生称，“国美网上商城是一个复杂繁琐且系统性很强的项目，需要众多软硬件供应商展开协作。戴尔咨询部门在整个解决方案的设计和管理之中发挥了重要作用，包括从业务流程管理到系统集成，以及所有解决方案提供商的有效的项目管理协作。”

国美网上商城的互操作性对于提供良好的客户体验和高效地处理和交付订单非常关键。于斌平先生表示，“为了支持国美发展成为在线销售的领先者，我们需要将国美商城B2C电子商务系统、ERP系统、数据分析和决策系统、财务管理系统等融合在一起，并确保这些IT系统之间有效的互操作。戴尔咨询的方案完全达到了我们的预期，尤其是戴尔能创建一条高效的供应链来支持我们的在线销售和营销方式，这对于我们的发展大有裨益。”

在基础设施上节省了成本，系统平台的健壮性高出业内平均水平10倍有余

国美的电子商务平台设计总体而言资源优化率较高、运营性成本较低，十分符合国美“恒久地向消费者提供物美价廉产品”的商务模式。目前，国美已经引进了多个型号的戴尔PowerEdge服务器，建设完成了一个性能卓越、可靠稳定、易管易用的在线平台。于斌平先生称，“我们一直坚持高效化、集约化的发展思路，因此我们想在不增加成本的同时将基础设施标准化，以满足电子商务系统的发展需求。戴尔不断创新其服务器技术，随着业务的拓展，我们打算迁移到戴尔第12代服务器，以求实现业务总体发展的高效化和集约化。”

于斌平先生介绍说：“我们邀请了国内知名的第三方审计评估机构对我们的电子商务平台进行了全面审计和评估，结果令人满意。国美电商系统平台的健壮性高出业内平均水平10倍有余，仅此一项我们就避免了日后重复性软件开发的麻烦，可以节省超过500万元的软件升级成本。”

通过扩展平台，国美电器网上商城每天处理数十万订单，预计业务每年增长超过300%以上

三年间，国美电器网上商城发展迅速。在门户网站发展层面，基于戴尔方案，国美电商实现了商品管理、个性化商品搜索、营销管理、业务及客户分析、知识管理、突发事件管理等功能，并建设完成了个性化引擎、内容管理平台、购物车与目录管理3大系统。目前，国美电器网上商城每日可承载千万访问量并能够处理数十万订单，预计业务每年增长超过300%以上。

确保客户在高峰时间获得恒定一致的购物体验

国美希望确保在线客户体验保持恒定一致，消费者能即时在线访问打折商品。在促销和降价活动期间，国美电器网上商城将经历巨大的客户访问高峰，因此系统设计必须要确保B2C平台能够支持大量交易的并发处理，绝对不能影响用户的购物体验。“我们希望客户能获得个性化的购物体验，以及获得充分的信息来做出明智的决定。哪怕在购物高峰时刻，这一点也不应改变。如今，我们确信：借助戴尔电子商务平台，每一位客户都可以拥有完美的购物体验。”国美电商CIO于斌平先生说。

戴尔咨询的设计方案还为处理在线订单的员工提供了便利。当用户购买商品时，国美能创建唯一的订单来覆盖多项产品库存。这个一体化的基础架构确保与客户订单相关的所有业务流程：从下订单到仓库管理再到分拣与递送，能够被无缝地整合在一起进而实现业务流程处理的自动化。国美电商CEO韩德鹏先生说，“我们总是强调：一个强健的IT系统能给予我们巨大的在线销售竞争优势。我们拥有统一的基础架构，将国美电器网上商城的所有后端运营活动整合起来。这使我们能更轻松地向客户提供无缝的购物体验。”

通过高效率的运营赢得商业优势，节能省电10%

诸多的改变让国美电商网上商城提升了运营效率。在竞争激烈的中国电子消费品零售市场，成本节约和效率提升都能转变为商业优势。“为了向客户提供更加物美价廉的产品，同时将盈利率最大化，我们需要在运营活动中严格控制成本，尤其在用电、人工以及数据中心空间方面。我们估计，使用戴尔虚拟化解决方案后能节省大约10%的耗电量。这方面的效率能转变为客户直接节省的金钱。”国美电商CIO于斌平先生表示。

“戴尔电子商务解决方案符合我们‘以客户为中心’的商务模式。相比传统模式，端对端的流程和网站架构非常开放。我们有了足够的灵活性来增加模块、开展创新，以满足客户的需求。这使我们的客户感到其个人消费行为与国美品牌联系在了一起。”

国美电商CEO 韩德鹏

项目群管理有效保证了项目的进程到达率维持在99%的较高水平

国美电商B2C电子商务系统还包括ERP、财务、HR、呼叫中心、决策管理、市场管理、审计管理等多个项目，是一个超大规模的项目群。电子商务项目群已经拥有11个项目组，包括6-7家项目实施方，戴尔咨询承担了国美电商项目群的管理工作，保证了项目进度按计划进行。具体来说，戴尔咨询将实施中未能尽如人意的缺陷之处及由于业务变化造成的系统与业务的不适加以改善，将系统使用中发现的问题和由于失误造成的错误难点进行最恰当的解决并防止以后的重复发生，重新规划系统管理的流程，有效地支持国美电商业务的正常进行，让项目按时完成率达到99%。

通过减少20%的IT维护，提高业务敏捷度并促进创新

由于缩短了系统维护时间，国美能集中精力在在线零售市场上不断创新。国美电器网上商城web架构使IT人员能快速部署新模块，而不必开展定制或做出重大修改。IT团队能通过ERP系统访问实时数据以支持决策——帮助决策者掌握财务信息、消费信息、物流信息等，并使业务决策者能够持续、敏捷地应对消费者行为的变化。其结果是：IT团队减少了至少20%的管理维护工作。这将他们的时间释放出来，用于进一步改善供应链，加快订单交付速度。尤其对于大家电的物流支持，实现了库检、配送、安装、调试的高效化和全程一站式服务。

国美电商CEO韩德鹏先生称，“戴尔电子商务解决方案符合我们‘以客户为中心’的商务模式。相比传统模式，端对端的流程和网站架构非常开放。我们有了足够的灵活性来增加模块、开展创新，以满足客户的需求。这使我们的客户感到其个人消费行为与国美品牌联系在了一起。”

通过强劲的支持模式，改善个性化服务和市场分析

在售前维护与支持方面，戴尔提供了专业的技术支持服务，确保国美电子商务平台的稳定运转。“戴尔所提供的技术支持水平，使我们的业务部门能集中精力发展电子商务和参与市场竞争。戴尔是值得信赖的战略合作伙伴。随着国美不断开发更加个性化的客户服务，以及通过更深入的数据分析了解客户与市场需求，我们有意向持续强化与戴尔的合作关系，”国美电商CEO韩德鹏先生表示。

请在这里查看所有案例研究 dell.com/casestudies

