

IBM零售业电子商务解决方案



项目背景

当前，零售业正在追随电子商务大潮，借助搭建电子商务平台实现更好的零售经营业务，电子商务作为对于传统销售渠道的补充与促进的作用也更加突出，零售业在时兴的B2B与垂直细分B2C运营方面获得了新一轮的高速发展。零售业电子商务运营理念正在由以传统的以产品为中心向以客户为中心积极转型。

业务需求

- 如何和实体店面的业务系统相结合;
- 如何能够保障后期运营过程中的技术问题;
- 如何解决实体店面和网上销售平台之间的关系;
- 如何实现系统的有效整合、业务流程的重组和优化, 提高业务效率;
- 如何实现知识、门户的整合管理, 以及数据信息的全面、实时共享;
- 如何有效优化网上购物流程, 增强用户购物体验, 提高品牌忠诚度;
- 如何有效、及时、全面收集并分析信息, 为制定战略提供可靠依据;

解决方案

方案简介

方案基于SOA面向服务架构的设计理念进行构建, 借助IBM WebSphere Commerce产品打造出更加全面和专业化的端到端电子商务解决方案。架构平台分为前端交易和后端支持系统, 同时实现了基于流程的业务管理以及系统、流程和信息的共享, 为交易的顺利进行提供了可靠的技术保障、资源整合。

架构图示





方案优势

更加全面和专业化的端到端电子商务解决方案, 提供全面的产品、用户、订单、销售、市场营销、促销、支付等子系统的解决方案;

提供专为中国电子商务量身定做的本地化解决方案, 提供更多满足中国电子商务需求的功能, 更加切合中国电子商务发展特点;

提供功能更加丰富和强大的后台业务管理工具, 便于企业运营团队更加灵活高效的开展线上业务。

更加灵活的引用更加专业化的商业智能分析引擎、搜索引擎、规则引擎、工作流引擎等进行集成, 提供更加智能的电子商务;

通过SOA企业服务总线, 和企业后端业务系统(ERP, CRM, Distributed Order Management System等)进行实时无缝对接;

提供基于RIA (Rich Internet Application)技术构建的商店界面与业务管理工具。提升提高用户购物体验;

提供渠道整合能力。包含经优化整合的订单处理、产品信息发布、在线支付、客户服务等业务流程, 实现业务数据在各销售渠道的共享。

如图所示:



业务价值

- 优化购物界面、简化交易流程;
- 提高配送效率, 提升售后服务质量;
- 实现各销售渠道的融合与有益补充;
- 进行客户细分, 推行精准营销, 提高营销效率;
- 增强用户在线购物体验, 提高品牌忠诚度, 增加有效提高客单价;

IBM软件

- IBM WebSphere Commerce
- IBM WebSphere ILOG
- IBM WebSphere Process Server

成功客户

国外某大型家电连锁企业, 拥有约800家门店, 年销售额达90亿美元; 基于IBM电子商务解决方案;

实现如下功能:

- 客户细分与精准营销;
- 提供端到端的一站式电子商务服务;
- 实现与后端ERP、CRM、CSM、POS系统整合;
- 实现在线积分商城、合作伙伴商城、自有支付平台等配套应用;
- 实现以产品展示、客户管理、订单接入、在线支付、物流配送与售后服务为代表的在线业务;

实现如下价值:

- 提升客户满意度;
- 提高业务处理效率, 提升服务质量;
- 网上销售收入和注册用户大幅度增长;
- 实现网上销售渠道与传统销售渠道的有效融合与互相促进;