



2012年4月11日

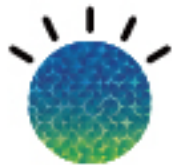


以客户为中心 引领商务新思维

2012 IBM 智慧商务高峰论坛



2012年4月11日



以客户为中心 引领商务新思维

2012 IBM 智慧商务高峰论坛

IBM电子商务云及在线跨渠道解  
决方案 **智慧百店通**



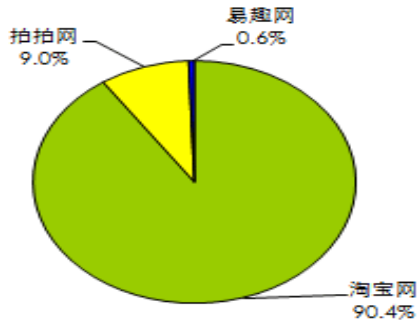
## Agenda

- IBM电子商务云解决方案概述
- 百店通主要功能介绍

# 中国电子商务零售市场发展快速，B2C市场增速快于C2C

2009-2015年中国网络购物市场结构

2011年中国C2C购物网站市场份额

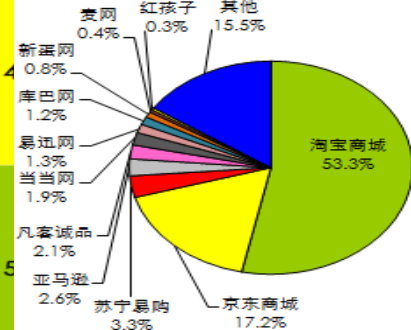


网络结构

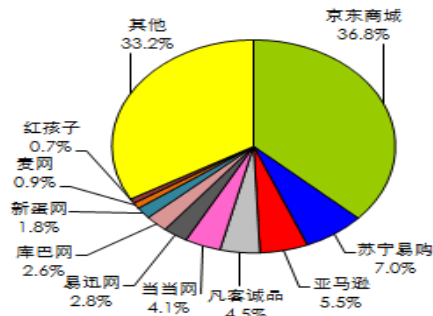


2011年中国B2C购物网站市场份额

含平台式B2C



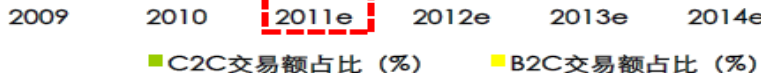
自主销售为主B2C



注：2011年中国C2C（不含C2C推出B2C商城）市场交易额为5944.5亿元。

Source: 综合企业及专家访谈, 根据艾瑞统计预测模型核算及预估数据。

注：1、B2C市场不包含网络代缴费（如水电费）、旅行预订及航空客票交易额；拥有复合销售渠道的运营商规模仅统计其通过网络相关的销售额；2、B2C网站根据盈利模式不同划分为平台式B2C和自主式B2C；其中，平台式B2C指淘宝商城此类的以佣金服务费为主要收入的网站；自主式B2C指京东商城此类的以商品的进销差价为主要收入的网站；3、2011年中国B2C（含平台式B2C）交易额为1791.1亿元，自主销售为主B2C交易额为836.1亿元；4、麦网和红孩子均只统计线上渠道，不包括线下及目录业务。



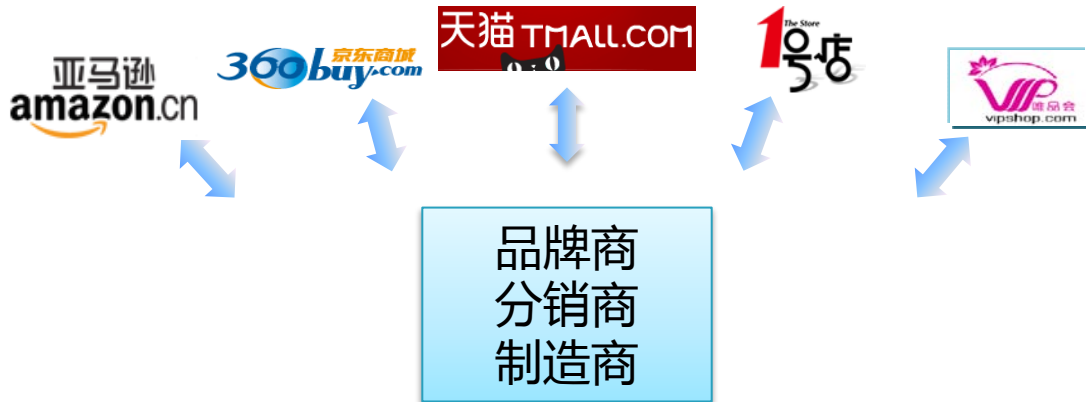
注：2011年中国网络购物市场交易规模为7735.6亿元，其中C2C为5944.5亿元，B2C（含平台式B2C）为1791.1亿元。

## 传统企业开展电子商务一般会首先进入淘宝、京东等在线购物平台，开展在线多渠道电子商务

这些平台提供了：

- ✓ 大量的客流量
- ✓ 一些简单的建设网上店铺的IT服务
- ✓ 开展电子商务的简单指导服务等等

企业可以借助这些渠道低成本进行电子商务试水



## 但这些平台并不能充分体现品牌个性，越来越多企业倾向于建立能体现自己品牌形象的官方B2C站点

### ▪ 利用淘宝等平台开展电子商务的缺点

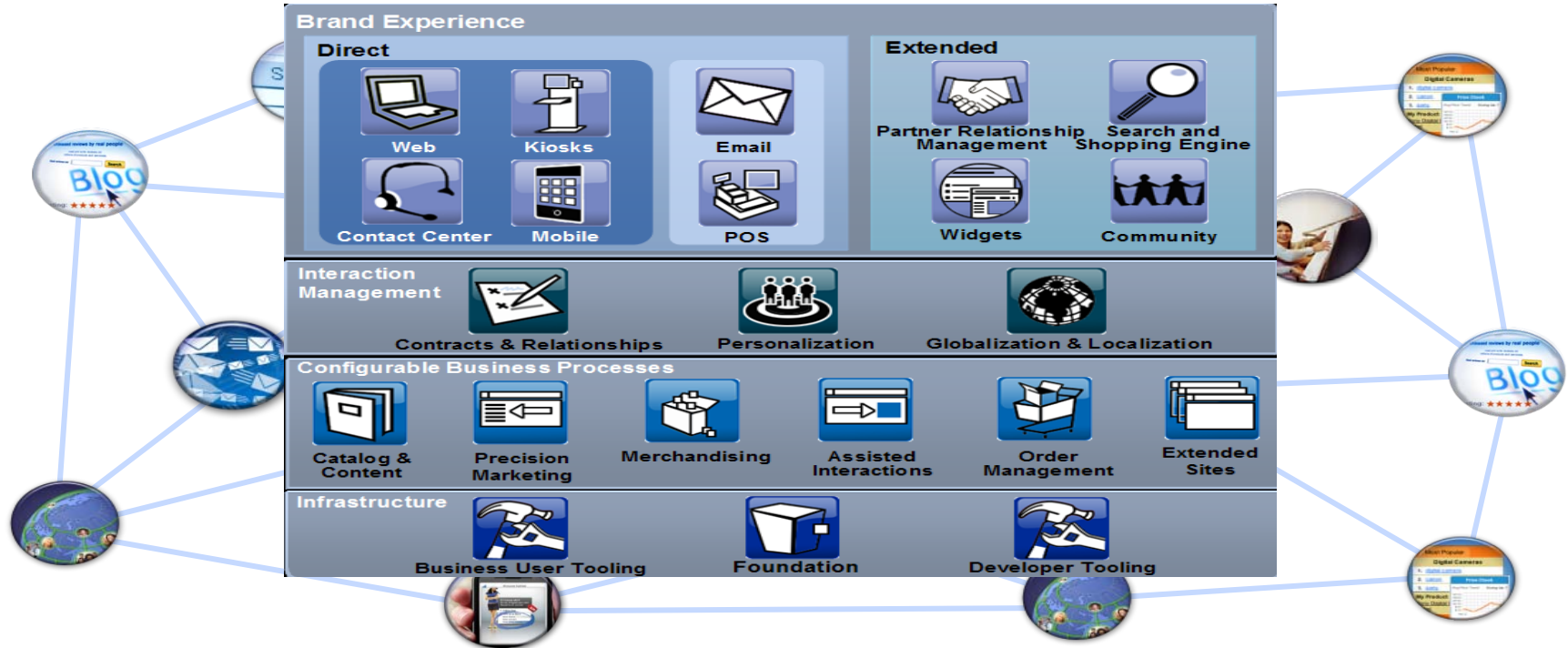
- 淘宝、京东等平台只能提供有限的功能，有限的数据库
- 寄居于淘宝等平台无法表达每个品牌独特的内涵，无法直接面对消费者
- 太多的折扣活动可能会影响品牌形象

### ▪ 自建B2C网站的优势

- 就像线下的旗舰店一样可以更好展现品牌个性形象、理念和内涵，构建独特的品牌体验
- 可以更好地实现与消费者之间的品牌沟通和互动，更好的运用营销策略，提高客户忠诚度
- 可以突破网站的性能瓶颈，并更紧密地与企业现有系统进行无缝对接



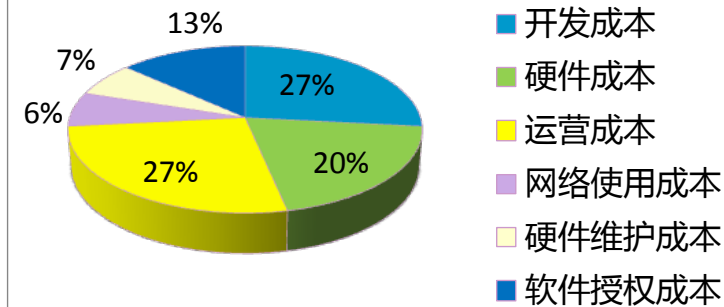
# 自主B2C官网- 以客户为中心的交互平台



## 实施电子商务面临的挑战

- 投入高
  - 软件License，开发成本
  - 硬件、网络
  - 运维
  - 不断变化的渠道需求
- 周期长
  - 软硬件、网络安装配置
  - 需求调研、开发、测试...
  - 产生收益周期过长
- 运营人员缺乏

### 电子商务网站成本(实例)



实施电子商务不仅是建立一个网站...



## 电子商务需要整体规划

进入

业务定位  
产品选择  
渠道管理

进入初

用户体验  
页面设计  
购物流程

发展初

营销推广

发展中

运营管理  
销售提升  
成本控制

发展后

供应链管理  
资源整合  
运营优化

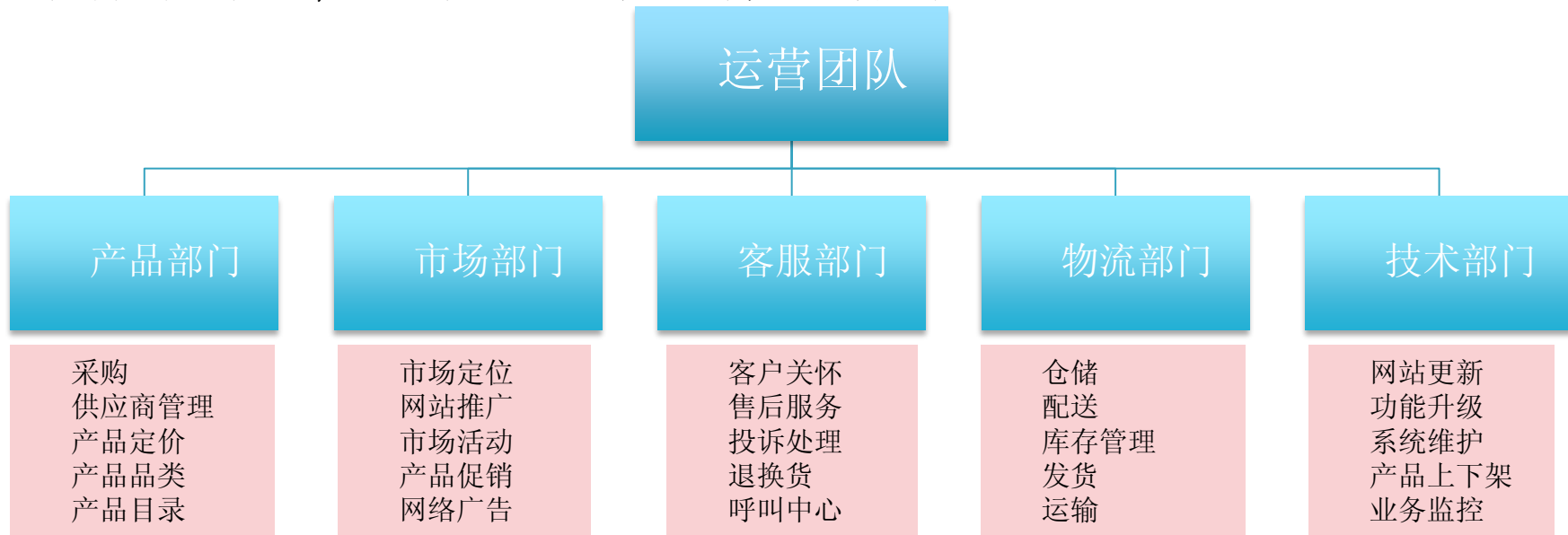
电子商务网站的体验

物流，客服和支付等配套支撑

品牌影响力

## 还需要一个业务运营的团队

- 如何提升消费体验，进行个性化营销，缩短配送时间，提高客户满意度
- 如何整合淘宝、拍拍、当当、亚马逊等网络分销、直销渠道，统一订单处理？
- 如何和后端ERP, WMS系统整合，建立高效的运营流程？

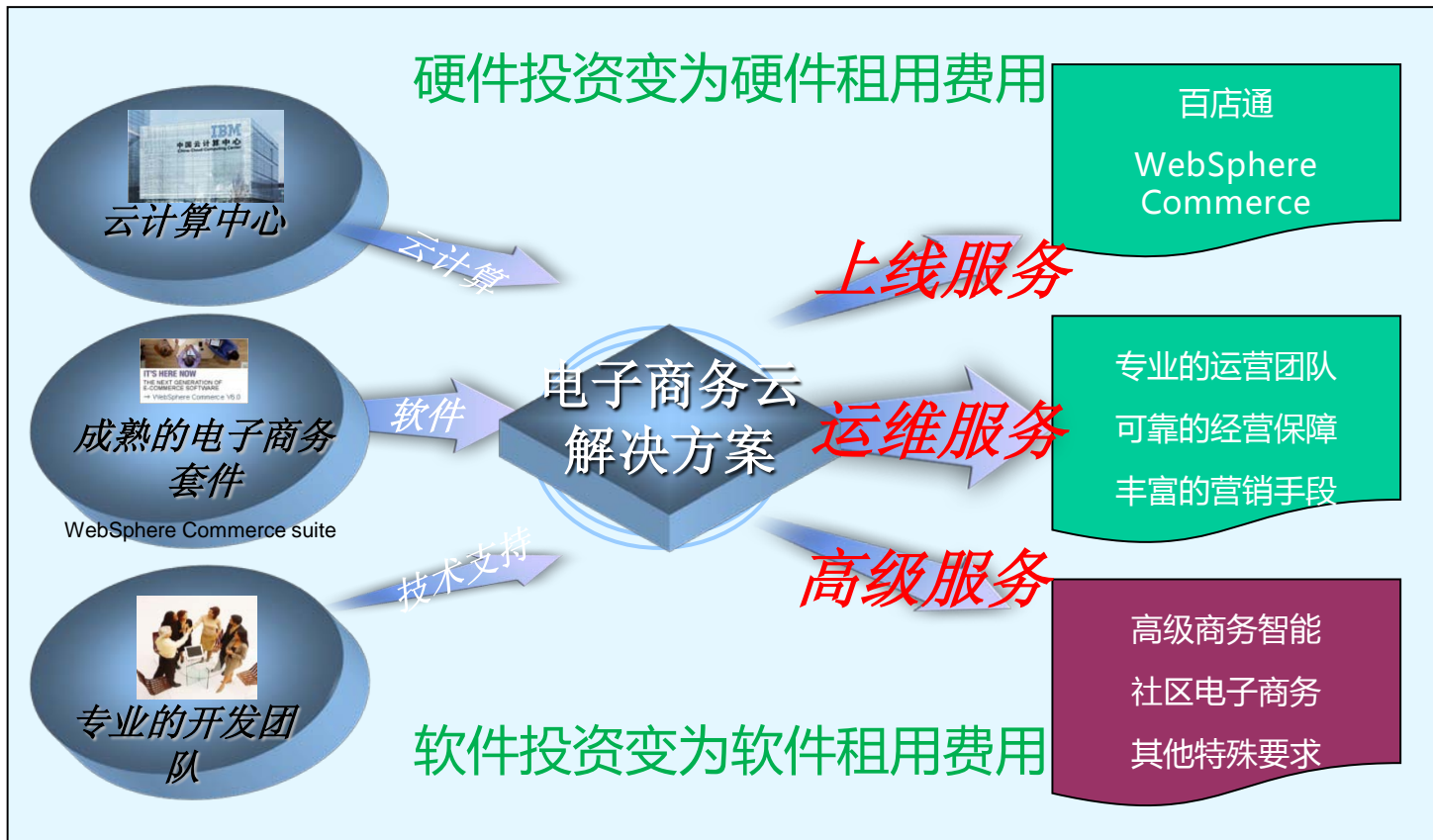


这都需要巨大的投资

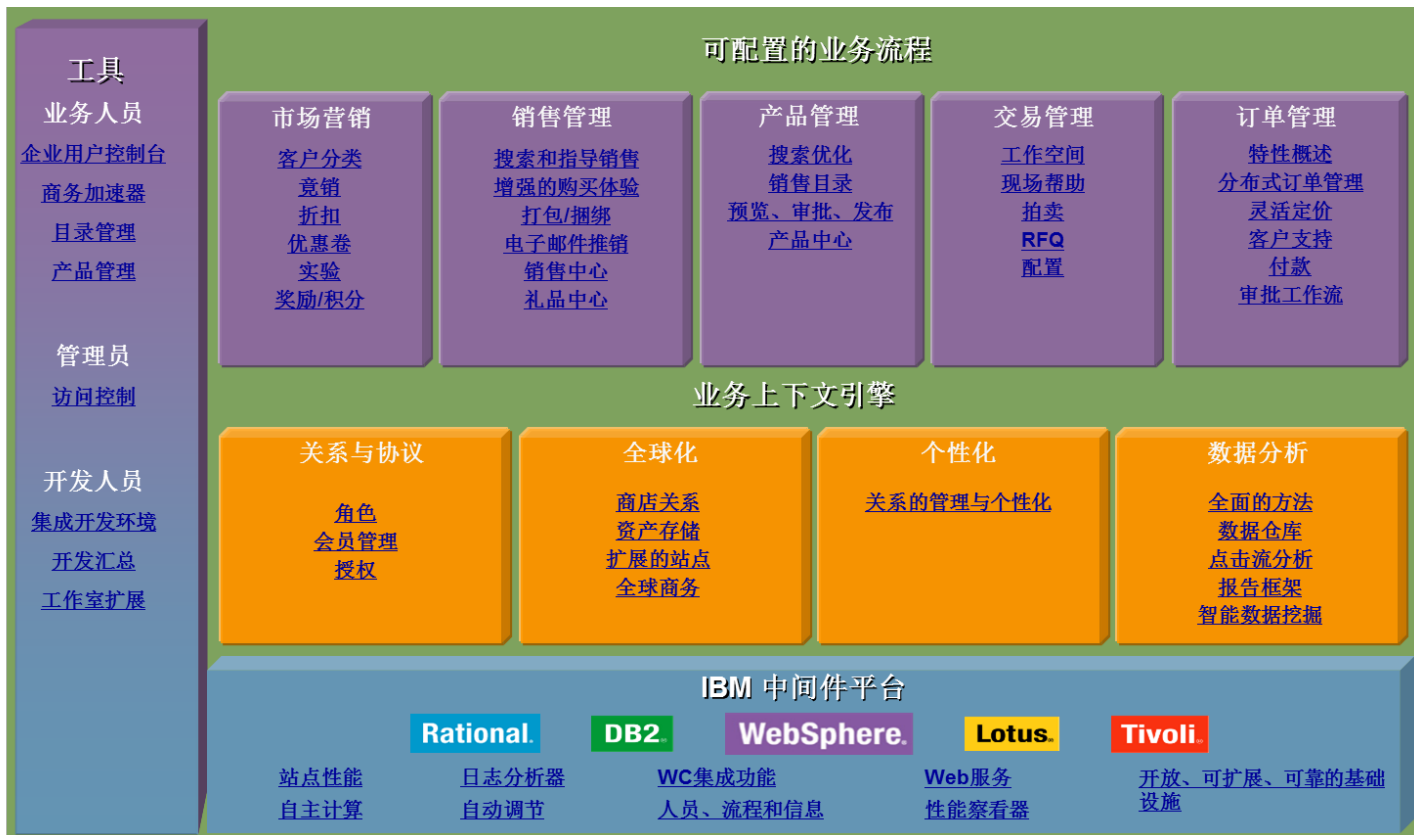
预算往往是有限的！



# IBM 电子商务云解决方案帮助客户低成本、快速开展电子商务



# 以客户为中心的电子商务平台WebSphere Commerce



# IBM电子商务平台典型客户



# IBM电子商务平台中国典型客户



创意感动生活  
The Creative Life



# IBM结合全球经验为中国市场提供的电子商务解决方案——百店通

- 前端整合多个第三方销售平台如淘宝、拍拍、京东等以及自主的官方商城，后端集成企业ERP、自有或第三方的WMS系统，以提高工作效率，减少差错，降低人工处理成本





# IBM可为企业提供从市场营销到网上商城、以及多渠道集成、订单处理、仓储配送、物流优化等完整的电子商务解决方案



## Agenda

- IBM电子商务云解决方案概述
- 百店通主要功能介绍

# 企业当前开展电子商务面临的挑战

## ——如何通过一个平台支持淘宝、拍拍、京东及官方网上商城等渠道

### 渠道整合

- 如何统一管理并发布产品资料、上下架、及价格与库存等信息
- 如何从多渠道抓取订单，并建立统一的订单运营管理体系
- 如何收集散布在各渠道的客户信息和消费行为

### 运营效率

- 如何提高订单履行效率，提高客户满意度
- 如何在多渠道间有效地进行库存共享与分配
- 如何管理代销、经销等业务，建立和合作伙伴的协同

### 绩效考核

- 如何了解企业目前的经营状况，如销售额、周转率、存销比、客单价
- 如何了解哪些产品畅销、滞销
- 如何及时进行库存预警，提醒补货

# 统一产品信息管理

■ 统一管理产品信息，并同步到淘宝、京东、自主B2C商城等多个销售渠道，提升管理效率，降低差错率与管理成本

- ✓ 产品信息集中管理
- ✓ 产品数据批量导入
- ✓ 商品上下架管理（批量/个别）
- ✓ 商品价格同步
- ✓ 可售库存同步

品牌商



建立主产品目录及  
铺货规则

直营店/经销商/代销商



维护

IBM百店通电子商务平台  
产品信息  
销售目录  
价格体系  
合作伙伴  
分销渠道

按规则分发

产品上下架、  
价格、  
库存信息



Paipai 拍拍

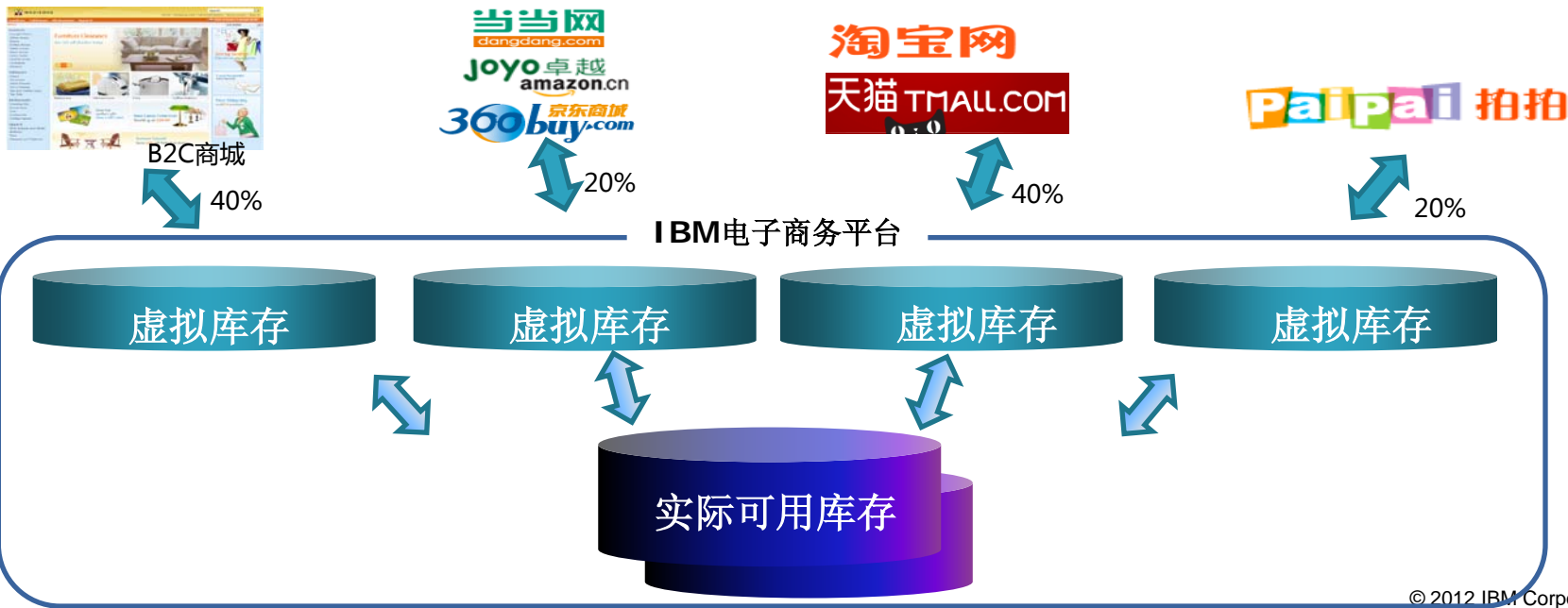
360buy.com 京东商城



自建B2C商城

## 虚拟库存多店可视化

- 通过虚拟分仓在多渠道间共享库存，避免超卖，提高库存周转率
- 不同渠道间可以人工\按照比例分配、或者按一定算法动态分配库存
- 当某渠道库存低于某一阈值时，可在渠道间自动调配库存
- 当在某渠道开展大型促销活动时，可以为某渠道单独分配库存



# 多渠道订单捕获与高效订单处理

- 通过IBM电子商务平台，捕获来自淘宝、京东、自主B2C商城等渠道的订单
- 通过IBM高效的订单处理系统，提高订单处理效率
- 管理电商频繁发生的退换货行为，避免漏洞，保障非质量原因的退换货产品能快速进行二次销售



# 经代销业务管理 ——协同、管控

## ▪ 代销业务管理平台

- ✓ 代销商档案及合同管理
- ✓ 保证金账户管理
- ✓ 订单管理：对接多个渠道，支持订单抓取或外部订单导入
- ✓ 铺货管理
- ✓ 退货管理
- ✓ 销售价格监控
- ✓ 财务对账

## ▪ 经销业务管理

- ✓ 经销商及合同管理
- ✓ 分销价格管理
- ✓ 订单管理
- ✓ 退货管理
- ✓ 财务对账



# 会员管理

## 会员管理

- ✓ 多渠道会员数据收集
- ✓ 会员消费记录与分析
- ✓ 积分管理
- ✓ 电子券管理
- ✓ 未来与线下会员系统整合

## 营销管理

- ✓ 信息平台（短信平台、邮件平台）
- ✓ 活动管理
- ✓ 精准营销





# 报表管理

## 仪表盘

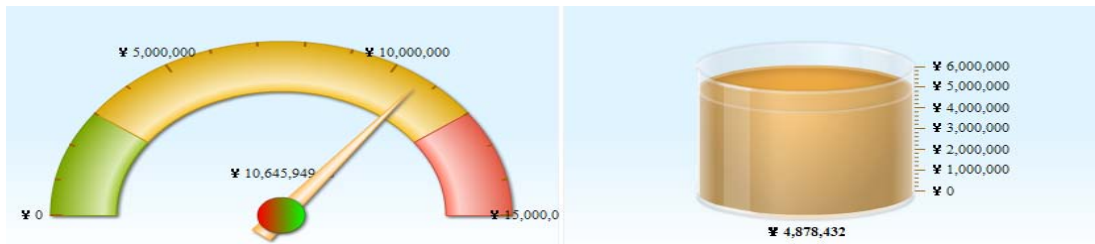
- ✓ 如销售额、周转率、存销比、客单价等

## 销售分析

- ✓ 畅销、滞销分析
- ✓ 销售汇总、明细
- ✓ 品类销售占比分析
- ✓ 同比、环比分析

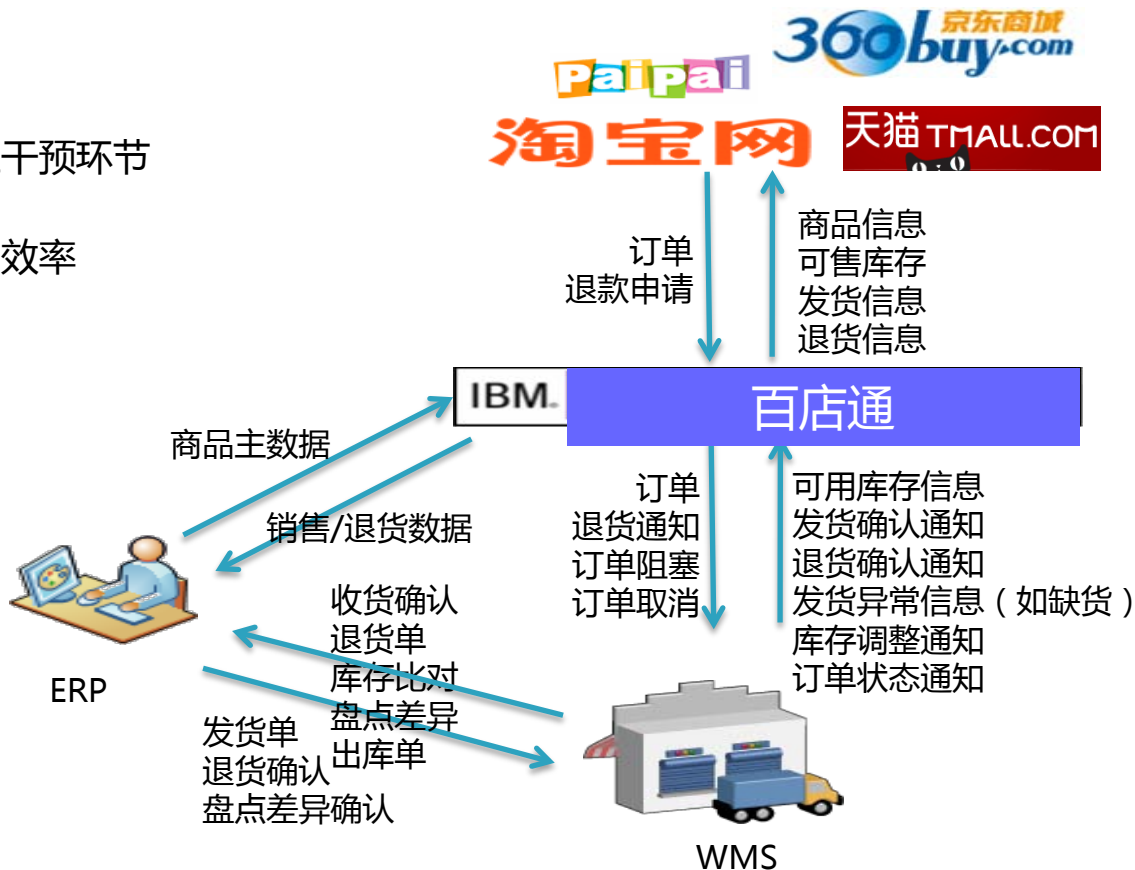
## 库存分析

- ✓ 安全库存
- ✓ 库存预警



# 与企业系统整合

- 通过端到端集成，减少人工干预环节
- 提高与各方合作伙伴的协同效率



# 典型用例 – 订单处理流程

- 客户从渠道商店  
购买商品
- 百店通获取订单内容
- 客户代表  
修改订单信息
- 产品经理审核  
并通过订单
- 订单交给后台系统  
进行履行
- 发货成功  
关闭订单
- 定期生成业务报表

订单可以来自于淘  
宝、京东、拍拍...

Report Management | 报表管理

营运报表

销售报表

会员报表

地区销售报表

销售明细报表

商品销售明细

实时订单汇总

已支付订单明细

退货单报表

库存报表

BIRT Report Viewer

Showing page 1 of 73

会员统计图

会员ID	会员级别	会员姓名	联系方式	地区	订单编号	订单状态	订单金额	订单日期
1test0001001		defaultChannelUserName		广州				
					77262	已审核	61.00	2011-7-21
					75410	已审核	63.70	2011-7-21
					75425	已审核	94.37	2011-7-21
					75426	已审核	94.37	2011-7-21
					75436	已审核	5.61	2011-7-21
					75438	已审核	94.37	2011-7-21
					75440	已审核	75.08	2011-7-21

# 典型用例 – 退货处理流程

The screenshot shows a Taobao management interface with a table of orders. A red box highlights a specific order with the status '退款成功' (Refund Successful).

订单编号	成交时间	卖家	商品名称	数量	退款状态	金额	操作
93495804216111	2011-09-14 14:49	陆静华307701	测试商品5不要拍 颜色分类: 黑色 尺码: 36	1	退款成功	2.00 (含平邮:1.00)	删除 备忘 分享
93483621776111	2011-09-14 13:48	陆静华307701	测试商品5不要拍 颜色分类: 黑色 尺码: 35	1	投诉维权	2.00 (含平邮:1.00)	删除 备忘 分享

客户提出退款申请

百店通获取退款请求信息

客户代表创建退货单

产品经理审核并通过请求

请求发送到后台系统

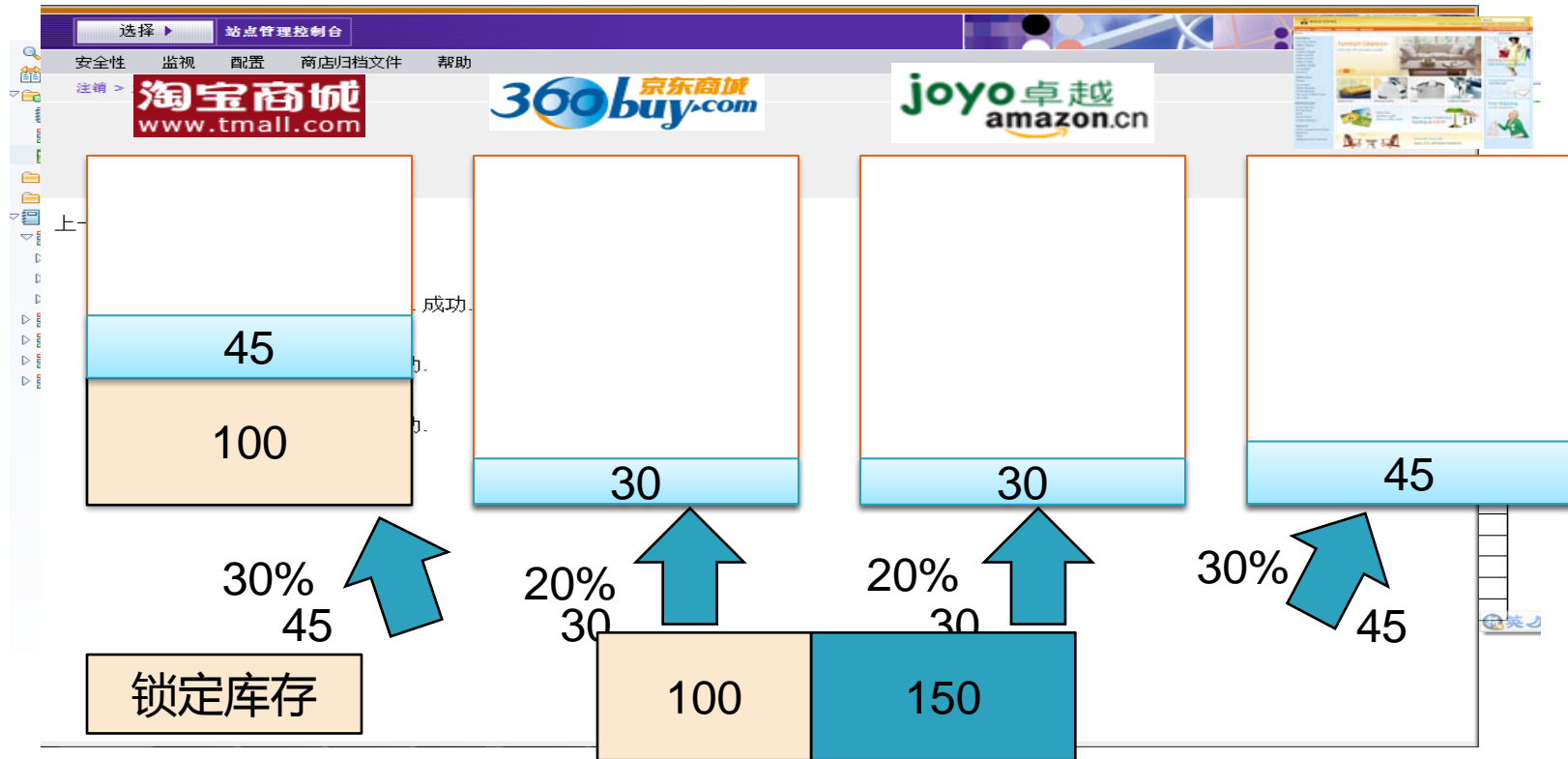
退货商品收货

确认退货完成

通过退款申请, 执行退款操作

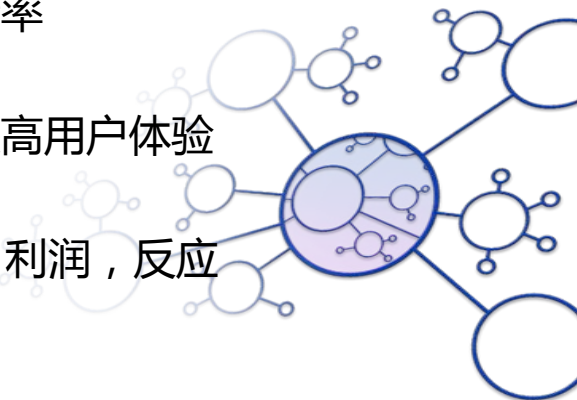
# 逻辑库存分配

对不同渠道进行库存分配



## 采用IBM百店通电子商务解决方案收益 ——提升客户满意度，降低运营成本，促进销售

- 通过与淘宝等渠道的紧密的集成提升运营效率，降低手工操作差错率
- 提高跨渠道电子商务运营能力，提高发货效率，降低订单周期，提高用户体验
- 与企业原有ERP 等系统紧密集成，避免信息孤岛，及时核算成本、利润，反应企业经营状况，为企业决策提供依据
- 优化供应链流程，及时补货，降低缺货率，并提高库存周转率，提升供应链计划与执行能力
- 与IBM 官网平台完全兼容，降低未来官网实施成本



## IBM电子商务云解决方案优势

- 丰富的功能
  - 满足企业目前及未来的需求
- 上线快
  - 针对中国市场的开箱即用的解决方案
- 减少客户的初期投入，降低风险
  - 不需要购买硬件，软件
  - 运维服务也可以托管给专业团队
- 快速建立电子商务平台，提升购物体验，提高品牌价值
  - 不再需要与多家软硬件供应商选型、采购、谈判...
  - 大幅缩短了系统安装、配置、部署时间
- 资源按需定制
  - 旺季可以临时增加资源，淡季可以退订资源
- 高可靠性，高可扩展性
  - 世界领先的云计算中心
- 享受来自IBM的一流电子商务解决方案

# 多快好省！

谢谢！