O2O服饰电商平台策划文案

1. 1.公司组建
   1. 1.注册类型

 注册类型应该是互联网公司，业务类型是技术服务，产品运营。

* 1. 2.注册资本

 注册资本必须在100万元以上，因为申请盈利性互联网备案需要注册资金在100万以上的企业。

* 1. 3.公司名称

 公司名称应该富有科技感和现代感。

1. 2.组织架构

公司由CEO（首席执行官）全部管理，旗下设有5大职能部门：技术团队、市场团队、客服团队、营销团队、行政团队。

分别由技术总监、市场总监、客服总监、营销总监、行政总监负责。

 公司中所有团队都应该享有话语权。

* 1. 1.技术团队

技术团队负责公司所有项目的研发、设计、运营支持、质量管理等。还需要担负起公司的未来，执行实验室的职能。

技术团队在公司中应该有话语权，一个话语权的技术团队才是有生命力的技术团队，这家公司才是有生命力的公司。

 技术团队由技术总监直接领导，旗下由研发经理，设计经理，运维经理，质管经理分管各部门事宜。实验室直接由技术总监接管。

* + 1. 1.项目研发

项目研发，负责公司的项目的研发，包括各种外围项目，内部项目，管理项目等等。是非常重要的部门。

项目研发部门，由研发经理直接领导。

项目研发部门，可能有多个研发经理以及多条产品线。

项目研发部门，通常会以项目进行拆分管理，每个项目拥有一个研发经理，同一个研发经理可能在多个项目中担任角色。

项目研发部门的最小配置至少为4人，分别是研发经理、架构师、后台工程师、前台工程师。

* + 1. 2.形象设计

形象设计，负责公司所有美工、UI、DM单、海报、广告等设计工作，是公司的门面形象。

形象设计部门，由设计经理直接管理。

形象设计部门的所有人员通常都没有固定的项目分配，一般都是以职称来定位。

形象设计部门的最小配置至少为3人，分别为设计经理、UI设计师、平面设计师。

* + 1. 3.运营支持

运营支持，负责公司有软硬件系统的维护，包括网站、服务器、DNS、内部系统、OA等。

运营支持部门，还应该协助市场团队完成市场培训。

 运营支持部门，由运维经理直接管理。

 运营支持部门，最小配置为1人。

* + 1. 4.质量管理

质量管理部门，负责公司有项目的审核、测试、质量意见反馈等。是用户体验修改，公司试点运营的重要部门。

质量管理部门，由质管经理直接管理。

 质量管理部门最小配置为2人，质管经理、自动化测试工程师

* + 1. 5.实验室

实验室，负责公司的战略未来，积极发掘新技术创新，新概念，新领域，新产品等。是非常重要的部门。

实验室由技术总监直接管理。

 实验室的最小配置为2人，技术总监、实验员。

* 1. 2.市场团队

市场团队，负责公司的市场运作以及业务招商等。

市场团队的职能包括招商、业务保障、市场管理、培训实施等。

市场团队由市场总监直接管理，旗下设有招商经理、业务经理、培训经理。

 市场管理由市场总监负责，发现了问题后由业务保障部门来实施。

* + 1. 1.招商

招商，公司非常重要的部门，负责完成公司的招商工作，主要工作对象是代理商、加盟商、商业体等。

招商部门应该与业务保障部门紧密合作，起到互相监督的作用，共同努力来完成公司的市场目标。

 招商部门由招商经理直接管理，招商部门最小人员配置为3人，招商经理，招商顾问2人。

* + 1. 2.业务保障

业务保障，负责公司业务的延续和保障。帮助加盟代理商解决问题，保障业务的正常运营。

业务保障部门应该与招商部门深入合作，一前一后保持队形。

业务保障部门由业务经理直接管理，业务保障部门最小配置为2人，业务经理，业务员。

* + 1. 3.培训实施

培训实施，组织完成市场团队的各种培训任务，下市场对加盟代理商进行培训。

培训实施部门，由培训经理直接管理，最小人员配置为2人，培训经理、培训讲师。

* 1. 3.客服团队

客服团队，负责公司的客服工作，是非常重要的部门。

客服团队包含职能有：呼叫中心、售前支持、售后支持、投诉支持、订单追踪、培训绩效、商品核检。

客服团队由客服总监负责，旗下设有呼叫中心经理、售前经理、售后经理、投诉经理、订单追踪经理、培训绩效经理、核检经理。

* + 1. 1.呼叫中心

 呼叫中心，公司的400电话呼叫中心，用以支持呼叫中心的业务。

 呼叫中心由呼叫中心经理直接管理，最小配置根据公司业务情况而定。

* + 1. 2.售前支持

售前支持，客服团队中最大规模的部门，用以支持成千上万的客户售前咨询。

售前支持部门由售前经理直接管理，最小人员配置根据客户规模而定。

* + 1. 3.售后支持

售后支持，负责订单售后支持，一方面处理客户请求，一方面联系加盟商进行售后处理。

售后支持由售后经理直接管理，最小人员配置时客户规模而定。

* + 1. 4.投诉支持

投资支持，负责所有投诉的跟踪处理，是非常重要的部门。

投诉支持由投诉经理直接管理，最小规模时客户规模而定。

* + 1. 5.订单追踪

订单追踪，负责每一个订单的追踪工作，督促每一个部门在规定的时间内完成订单的处理。

 订单追踪由订单追踪经理直接管理，最小配置时客户规模而定。

* + 1. 6.培训绩效

培训绩效，负责所有客服人员的培训工作，以及绩效检核等。

培训绩效由培训绩效经理直接管理，最小人员配置为2人，经理、培训讲师

* + 1. 7.商品核检

 商品核检，负责对所有代理商提交上来的商品进行审核操作，并证实产品真实性，以及库存信息。是非常重要的部门。

 商品核检由核检经理直接管理，最小人员规模为2人，核检经理、核检员。

* 1. 4.营销团队

营销团队，负责公司的所有营销活动的策划，发起，跟踪，组织等。

营销团队可能会与第三方营销公司进行深度合作。

营销团队的职能分配大概为：线上推广，线下推广，活动策划，精准营销等。

营销团队由营销总监直接管理，旗下设有线上经理、线下经理、策划经理

精准营销由营销总监直接负责。

* + 1. 1.线上推广

线上推广，负责公司的网络营销推广，包括SEO、竞价排位、广告联盟、软文、创业孵化器、话题营销，社交营销等。是非常重要的部门。

线上推广由线上经理直接管理，最小人员配置为2人，线上经理、线上工作人员。

* + 1. 2.线下推广

线下推广具体情况需根据实际而定。

* + 1. 3.活动策划

活动策划情况需要根据实际而定。

* + 1. 4.精准营销

精准营销情况需要根据实际而定。

* 1. 5.行政团队

行政团队，公司日常运营以及执行。

行政团队包含职能为：财务管理、人力资源、项目策划、执行监督、发展规划。

行政团队由行政总监直接管理，旗下设有财务经理、人事经理、策划经理、督查

 发展规划由行政总监直接负责。

* + 1. 1.财务管理

财务管理，负责整个公司的财务核算、账务管理、以及工资发放等。

 财务管理由财务经理直接管理，最小配置为2人，财务经理、财务人员

* + 1. 2.人力资源

人力资源，负责公司的人力资源管理。

人力资源由人事经理直接管理，最小人员配置为1人，人事经理。

* + 1. 3.项目策划

 项目策划，为公司发展公司项目出谋划策的部门。

 项目策划部门由策划经理直接负责，最小人员配置为2人，策划经理、秘书。

* + 1. 4.执行监督

 执行监督，负责公司各部门日常工作的监督执行。

 执行监督一般是一个单独的职能，为督查。

 督察的工作是负责考勤、业务绩效、任务完成情况等工作的执行监督，及时发现问题、

* + 1. 5.发展规划

 发展规划由行政总监直接负责，为公司的未来发展做出规划，并组织评审会以及下发执行。

1. 3.资源配备

 资源配备，介绍公司项目运营所需的必备环境。

* 1. 1.办公场所

办公场所，鉴于组织架构中的情况。公司最小人员配置为20人左右。所以我们需要一个能够至少容纳20人同时办公的场所，建议选择居民楼或者别墅。写字楼办公区确实有点贵。

 办公场所的必备要求是必须支持接入电信光纤宽带（20M）

* 1. 2.办公设备

办公设备，这个时情况而定。

通常情况下，应该确保人手一台台式电脑，复打两用机，传真机，高速路由，打卡考勤机，办公桌椅，会议板，投影仪等

 预计花费在10万元左右。

* 1. 3.硬件服务器

硬件服务器，电商平台运营必须。

前期我们可以租用较为低端的服务器，随着用户量的提升，我们需要加大服务器硬件的投

入。

 准备阶段，我们需要至少500元月的服务器（VPS云主机）+60元年的.COM国际域名。

* 1. 4.客服呼叫中心

客服呼叫中心，400电话接入，主机分机系统。

理论上应该支持无限级数量增长。

400电话价格约为2000元年。主机分机系统需要购买华为的主机。

1. 4.思想目标
   1. 1.专注基础建设

专注基础建设，为什么要把这一点提出来。

因为我所在的新华通讯社四川分社新媒体部，我们所负责的是整个分社的新媒体业务，有很多政治手段使我们的业务很顺畅，但有一点很重要的问题，基础建设太差。导致有众多一手资源的我们屡遭失败。

 所以，基础建设是非常必要和重要的。

 基础建设，包括基本办公环境，业务执行的配套设施，内部OA的搭建，业务情况的管理等等。

* 1. 2.区域化战略

区域化战略，是我们与别人的差异所在。我们只有走区域化这一条路才能减少与巨头的冲突。

一个区域一个区域的来，不要打没有详细计划，没有足够把握的仗。

 如何鉴别在一个区域是否成功？做调查做市场统计，大学生，公务员，教师，医生，工人，这些一个城市中基数最大的人群，对他们来进行市场调查。

* 1. 3.全线制度化

全线制度化，一个成功的公司，必定是一个制度化极高的公司。只有制定一套良好完善的制度，才是我们致胜的关键。没有完善全面的制度，无论我们做什么都会感觉力不从心。

当然，完善制度建设，非一朝一夕，需要在整个公司的运营中慢慢积累慢慢发掘。

* 1. 4.技术团队话语权

技术团队话语权，一个IT公司的技术团队就好比一个人的灵魂，如果一个人的灵魂从不说话，只是默默去执行人的意志。那么我们可以说他是没有灵魂的，一个没有灵魂的人，如同行尸走肉，一个没有灵魂的公司，注定失败。

技术团队必须拥有足够的话语权，在技术上向前看，在技术上发掘新领域，新项目，新未来。

* 1. 5.创新执行力

创新执行力，执行团队必须全年轻阵容，必须拥有创新力创造力，这样的公司才是有生命力的公司。

不断创新才能够为公司不断输送新鲜的血液，才能使公司经久不衰，更上一层楼。

* 1. 6.统一企业形象

统一的企业形象，对于一个IT公司来说尤为重要。

我们需要有自己的完全VI，朗朗上口的Slogan，年轻的公司名称，眼前一亮的LOGO。

无论从哪方面来说，这都太重要了。

* 1. 7.现代化企业管理

现代化的企业管理方式，做为一家IT公司。

咱们的办公和企业管理方式，还能继续停留在纸和笔上吗？显然不能。

如果一家公司的员工每天都在使用传统的工作方式和接受传统的管理方式，那么试问他们还能做出具有创新意义的产品和设计吗？

1. 5.发展阶段

目前说下一步的东西还太早，我们就说说准备阶段吧。

* 1. 1.准备阶段

准备阶段，各种事宜的准备阶段。

可细分为三条路线：

1.电商平台研发；

2.公司注册与实施；

3.客户市场资源整合和市场调查；

准备阶段结束的标志是电商平台初期研发完毕，并且通过基础测试以及市场商品资源的整合完成。

电商平台研发分为大概三步：

1.代理经销商平台研发；

2.管理平台研发以及与代理经销商平台的链条；

3.电商网站的开发；

整合市场资源和市场调查主要内容如下：

1.收集代理加盟商信息；

2.收集地区地域门店开通信息；

3.督促代理商发布提交商品信息；

4.调查各个商业体的销售情况以及对于不同区域的消费能力进行调查；

公司架构实施主要分为：

1.公司注册；

2.制度制定；

3.硬件设备铺设；

4.办公场所选定；

5.团队的组建；

以及整个准备阶段大概需要持续2到3个月。