

---

# 美的海外市场部网站组建 及电子商务方案书

## 目 录

一、公司简介.....	4
二、概述.....	6
□ 美的网站定位.....	6
□ 美的网站优势初探.....	6
➤ 化了流通环节，提高了直接经营模式.....	6
➤ 美的提供新颖有效的营销工具.....	7
➤ 为美的提供了广阔的发展空间，无限商机在手.....	7
➤ 为美的加强企业内部管理，方便企业员工沟通.....	7
➤ 电子商务必将降低美的的经营成本.....	7
三、SWOT 分析.....	8
单从网站功能分析，美的现在要将现有网站转化成一个有知名度、内容丰富、功能齐备的网站。这样才能踏足国际电子商务的市场。 .....	8
四、海外网站前台构建.....	9
□ 网站功能革新.....	9
经过分析其他同类型网站，我们除了保留一些传统企业网上电子商务的基本功能外，更为美的海外网站设计一系列独特功能:.....	9
□ 海外企业网站特徵.....	10
五、海外网站后台支持.....	13
六、项目管理.....	14
□ 项目时间表.....	14
□ 人力投入.....	14
七、报价.....	15
□ 策划编辑（负责网站品牌建设及内容规划撰写） .....	15
□ 创意设计（承担网站的创意设计） .....	15
□ 硬件报价（网站后台技术的规划、开发） .....	15
□ 软件及维护费用.....	16
七、服务承诺.....	18
□ 网上应用服务.....	18
□ 海外网站维护.....	18
If VPN has SLA, money-back guarantee will be provided by SP.....	18
八、美的电子商务的发展.....	19
□ 与现有 ERP 接合.....	19
□ 结合维修站系统.....	19
□ 组建 SCM 系统.....	19
九、总结.....	20

---

**电子商务，既使消费者获得优质的在线服务又使商家获得无限商机，何乐而不为？！随着电子商务的思想日益深入人心，美的电子商务已不再局限国内，她的发展趋势注定她将大步迈向海外，跨入国际市场，将美的产品推广全球……**

**您需要一个怎样的电子商务，网盈能替您想到做到！**

## 二、概述

电子商务(e-Commerce)简单地说即是在互联网上做交易。个性化、自动化的服务为商业企业增加商机、降低成本，同时可以更好地建立和加强同客户、合作伙伴之间的关系。为了获得这些利益，许多公司现在都积极拓展电子商务，包括销售、市场和客户服务，在线金融财务服务，价值链集成，以及公司采购等业务。

随着全球信息向网络化方向发展，Internet（因特网）在世界上已不再单纯是一种技术，更主要的是 Internet 已成为一种新的经营模式，从 4C（Connection、Communication、Commerce & Co-operation）层次上彻底改变了人类的工作、生活、学习和娱乐方式，已成为国家经济和区域性经济增长的主要动力，Internet 正成为世界最大的公共资料库。它包容着数不清的信息资源，任何最新的信息都可以通过网络搜寻迅速获得，更重要的是，大部分信息都是免费的。应用电子商务，可以使企业得到以前无法获得的商业资源，真是商机无限，在激烈的市场竞争中领先对手。

### □ 美的网站定位

所谓网站定位就是网站在 Internet 上扮演什么角色，要向目标群(浏览者)传达什么样的核心概念，透过网站发挥什么样的作用；因此，网站的定位相当关键，换句话说，定位是网站建设的策略，而网站架构、内容、表现等都围绕这些定位展开。

根据分析，美的海外网站的主要对象是海外经销商，其次是一般消费者。

#### 经销商

- 期望更多地方的公司了解美的历史、现状、规模、产品、销售策略、网上交易等服务
- 季节性产品要更快反应速度和准确的交货期
- 期望有安全而有保障的网上交易模式
- 期望美的网站能提供全面的销售，包括安装、简单检修、维护及网上支援等优质服务

#### 一般消费者

- 期望了解公司所从事的行业，产品类别
- 了解公司实力、从而对公司有信心
- 有全面而安全的网上购物环境
- 直接从网上获得最新产品资讯
- 期望美的网站能提供全面的销售，包括安装、简单检修、维护及网上支援等优质服务

---

## □ 美的网站优势初探

### ► 化了流通环节，提高了直接经营模式

电子商务模式利用了网络这种便利的通讯手段，更为迅捷地实现了商品流通信息的咨询、交换，进而实现网上贸易。因此，它在很大程度上取代了以往商品流通中的中间行为。如层层叠叠的商品代理、分销，以及展览会、展销会等，大简化了商品流通环节。Internet 把美的与全世界的需求一方联系在一起，客户在不与贵司碰面的情况下即可完成意向洽谈、看货订货、实际购买和支付货款的交易全过程，从而提高了交易效率。

### ► 美的提供新颖有效的营销工具

美的建立了自己的海外电子商务网站之后，在网络上发布广告，以及利用 E-mail 传递信息和进行自动回复等等。这些网上营销方式不仅有助于美的竖立企业形象和获得站略性优势，而且具有费用非常低廉的竞争优势。

例如：美国的 Cisco 公司从 1996 年开辟了网上征订产品的业务，网上查询达到每月 10 万多次，收到了较好效果。目前，公司业务的 32% 来自网上，销售额达 10 亿美元，同时节约了很多传统的广告印刷费和电话咨询费。

### ► 为美的提供了广阔的发展空间，无限商机在手

通过应用电子商务、建立网站，企业不仅可以提高自己的知名度，而且可以提供全天候的，即每年 365 天，每天 24 小时的服务；并与世界上任何地方的客户保持联系，不受时间和地理上的限制。

例如，美的通过建立网站，用产品图像、动画技术，辅以文字，声音等附加信息，对企业和产品进行全方位的描述和介绍，使用户或消费者远在万里之遥也同样能收到身临其境的现场效果；同时，网站日夜开放，出满足了各地客户不同时段来访的要求。美的将自己的业务范围拓展至了更广阔的空间，从而获得无限的商机。

### ► 为美的加强企业内部管理，方便企业员工沟通

美的可以建立公司内部资料的网络数据库，将公司内部公用信息汇集在数据库内，便于员工随时查询；也可以在网络上存放较为机密的资料，并设定存取权限，例如销售数字、市场占有率、产品研发、竞争者分析等。不同级别、不同地区的员工只浏览在其权限之内的有关资料。这样，员工能够最大限度地获得资源，从而最大限度地提高工作效率和积极性。

美的在网上可以随时召开虚拟会议，交流各处市场情形，有待解决的问题等。这可以超越时空和地域的界线，增强群体工作能力，各员工间的沟通变得轻而易举，利于增强美的的凝聚力。

### ► 电子商务必将降低美的的经营成本

首先，电子商务缩减了企业的通信开销。基于 Internet 全球互联网环境下的文件和资料传输的电子化，已渐渐取代传统的长途电话、信件邮递及传真。这在大幅度改善企业通信速度的同时，也大大降低了经营成本。

其次，电子商务与办公自动化的结合，出大幅度降低了企业的日常管理费用。企业可让公司的内部文件和资源共享，使所有周边设备获得最充分的利用，并且或以及及时建立商业资料备

---

份；不论公司的员工身在何处，都可以随时获取公司的档案、文件等资料，无需浪费等待文件传阅的时间，而且可以减少打字等重复性的工作。

---

### 三、SWOT 分析

引用 SWOT(Strength, Weakness, Opportunities, and Threats) 分析方法, 能将每一企业分成四个角度作全面的剖析, 包括公司的长处、短处、机会及竞争威胁, 让整个项目能够有效地根据公司的本身优势去解决目前问题。

目前, 美的已拥有较为美观大方的商务网站 ( [www.midea.com.cn](http://www.midea.com.cn) ), 但就功能设计来讲, 还不够完善, 比如无多语言网站, 则不便于将美的产品真正推向国际。所以在网盈设计的网站中必将此项目列入其中, 如所有网站语言分不同阶段译成有英语、法语、德语、日语、西班牙语等, 可供世界各地的经销商或客户自由选择。

#### *SWOT 分析*

优势	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>求新求变的领导机制</b> 美的拥有一批求新求变的领导者，在竞争激烈的市场中，正是他们为企业的生存、发展出谋划策，时时寻找新思路、新理念。以最先进的手段推广美的及其产品定能为之接受。</li><li>● <b>品牌的主导地位</b> 美的产品在国内市场已有相当的知名度并在家电行业处主导地位，产品连续 7 年名列中国家电行业出口第一位。</li><li>● <b>已确立自己的销售网络</b> 美的已构建了一个全球的销售网络，达至产品一体化。且业以高质量的产品，完善的售后服务赢得了海内外用户的信赖，为美的迅速普及全球奠定坚实基础。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>网络开拓了销售渠道</b> 在现有的网站基础上开拓全球销售网络，将美的多元化产品销售到世界每一个角落，亦透过海外市场部的力量引进更多商机，全面实现美的产品国际化的目标。</li></ul>	机会
----	---	---	----

短处	<p>● <b>现有网站前台架构不完善</b></p> <p>美的现有的网站无论从外观设计、内容、展示速度、还是整体功能上都及不上一些跨国大型网站。再者网站现在只有中文版本，则大大减少销售渠道。</p> <p>● <b>海外市场未有提供门户(网站)</b></p> <p>现阶段，美的海外市场仍未设立海外网站以供海外用户可以迅速获得美的最新产品资料及售后服务等。</p>	<p>● <b>众多的竞争对手</b></p> <p>在全国家电市场中，虽然美的的市场占有率相当高，但一些潜在的及新增的竞争对手亦相对造成一定影响及压力。大部分这些类型的公司亦不断开拓他们的销售渠道，包括电子化贸易(电子商务)。</p> <p>● <b>网络销售已普及到竞争对手</b></p> <p>为了能保持竞争优势，获取全球范围的市场，聪明的商家纷纷将他们关键业务的操作、交易和信息转移到网络中去了。</p>	威胁
----	---	---	----

单从网站功能分析，美的现在要将现有网站转化成一个有知名度、内容丰富、功能齐备的网站。这样才能踏足国际电子商务的市场。



---

## 四、海外网站前台构建

针对以上分析，要建立一个美观、功能完善的企业网站，具强大的、动态的、可伸缩的和灵活的系统于一体的在线交易网站。使美的实现支持多语言、营销电子化、网络化、市场全球化，新网站功能革新如下：

### □ 网站功能革新

经过分析其他同类型网站，我们除了保留一些传统企业网上电子商务的基本功能外，更为美的海外网站设计一系列独特功能：

#### 公司介绍

- ◆ 总裁致辞
- ◆ 美的文化（理念、定位、精神、口号、目标）
- ◆ 集团概要（集团架构）
- ◆ 美的大事记
- ◆ 美的荣誉（销售、科研成果及统计、产品证书、社会活动、行业）
- ◆ 合作伙伴（世界级技术合作伙伴）
- ◆ 世界的美的（各分公司介绍、图片）
- ◆ 美的信誉（以往合同履行情况、银行合作关系、美的如何配合等等）

#### 公司联系

- ◆ 集团各部门要员的联系资料：包括电邮、电话及传真
- ◆ 集团公众联系资料

#### 产品销售

- ◆ 以三维(3D)形式展示每一件产品
- ◆ 购物指南（列出本月优惠产品，特价产品，新上市产品）
- ◆ 人工智能导购：智能化引领用户选择合适的产品，减少用户选择时间，可分两种方式来实现，一是产品、二是顾客类型作引导。
- ◆ 产品系列：空调、微波炉、洗碗机、电饭煲、电风扇、饮水机、电暖炉、灶具、抽油烟机、吸尘器、压缩机、电机（与网上超市的购物中心相连，由产品数据库支持，链接客户资料数据库。产品数据库包括所有产品、3D模型展示、技术参数、图片、规格、包装尺寸、QC、付款方式、最短接单期、曾经出口地区等等详尽描述）
- ◆ 购物中心（前台：在线订购系统，与产品数据库链接，是供经销商登记注册、了解价格、最短交货期、下单采购的平台；后台：CRM客户关系管理系统，便于美的海外部进行客户关系管理，与客户资料的数据库链接，客户资料包含客户描述、客户信用等级评估、客户所处地区销售现状、以往下单情况、该客户统计资料、客户反馈、其他特殊要求，此外，交易中心的数据将做权限处理，有权限的管理员才能更改其中数据）

---

## 客户服务中心

- ◆ FAQ 常见问题：（空调：如何选择空调/如何保养/美的空调有什么优点/空调不制冷怎么办/美的空调能否承受长时间高负荷运转/美的空调使用什么环保技术/换气空调对健康的好处/美的空调达到的降噪效果/美的空调的正常使用寿命/美的空调用什么样的压缩机等）
- ◆ 服务网点
- ◆ 使用手册
- ◆ 简易安装
- ◆ 维护咨询
- ◆ 用户反馈
- ◆ BBS 搜集意见
- ◆ 售后热线等

## 新闻中心

- ◆ 新产品发布
- ◆ 网上会晤（与各区域分销商定期网上会晤，总结并讨论公司业务前景等）
- ◆ 美的合资合作新闻
- ◆ 公关新闻
- ◆ 促销信息
- ◆ 公司新决策（扩张、全球化）
- ◆ 市场捷报
- ◆ 企业动态

## 搜索引擎

- ◆ 客户信息搜查
- ◆ 产品搜索

## 在线招聘

- ◆ 登载职位要求
- ◆ 网上招聘：申请者可在线登记资料

## □ 海外企业网站特徵

### **支援多国语言(Multiple Language Support)**

可以不同语言来将美的产品传达到每一个客户，完全消除语言障碍，真正达到美的产品全球化的目标。而每个网站的制作方式一致，使客户感受到美的的完美与统一。

### **高速带宽 (High Speed Bandwidth)**

为了使您在 Internet 激烈的竞争中总是处于领先地位，高质量的 Internet 连接是维持高质量的服务水平的基本要素。为避免与对带宽需求公司间因 Internet 带宽的共享问题上产生竞争而降低电子商务的收益，带宽保证服务允许客户最大限度的利用带宽，维持高质量的服务并最终优化电子商务的收益。

### **虚拟私人网络(Virtual Private Network,VPN)**

---

## **服务器负载均衡(Server Load Balancing)**

初期建设的网站由于还未为用户所认识以及信息资源的量和内容还没达到规模,往往一类内容只配置单一的 WWW 服务器,随着网站的发展,信息资源不断地丰富和扩大,加大了网站的访问量。由于 Internet 上的应用都是三层结构,大量的费工费时的计算、查询、动态超文本生成都是靠 WWW 服务器来实现的,WWW 服务器的速度就是 Internet 网络速度的“瓶颈”。单一的 WWW 服务器是绝对不能适应 ISP/ICP 需求的。为提高 WWW 服务器服务能力,目前中大型 ISP/ICP 均采用负载均衡的先进技术来提高网站的访问性能。

Internet 负载均衡器本身就是一个重要的 Internet 网络产品。事实上,全世界就有很多厂商能提供负载均衡器产品,而且各家厂商所依据的原理和负载算法又大不一样。如很多厂商就用域名服务器方法来实现负载均衡,其原理:当客户键入某域名后,由 DNS 服务器根据一定的负载均衡算法,产生不同的 IP 地址,从而对应不同的 WWW 服务器。该方法简单实用,但不安全,占用 IP 资源,不利于内部管理,不支持直接的 IP 访问。平衡算法很难做到精确,不适合一般的中国 ISP。一般来讲,网上信息的安全交流应实现:

网络负载均衡技术提供的负载均衡无论在实现机制和平衡算法都有突破。网络负载均衡技术只需要一个 IP 资源就可以产生任意多个虚拟的 IP 服务器。并能使它们协调一致工作。不同的用户访问到不同的 WWW 服务器,从而使得多个 WWW 服务器并行地同时为 Internet 用户服务,从而在根本上改变了 ISP 商的 Internet 网络服务环境和大大地提高速度。负载均衡技术的应用解决了 Web 服务器的安全问题,当“黑客”攻击某台 Web 服务器导致系统瘫痪时,负载均衡系统会关闭与该系统的连接,将访问分流到其它同内容的 Web 服务器上。

## **安全-防火墙(Firewall)**

防火墙在被保护网络周边通过专用软件、硬件及管理措施的综合,对跨越网络边界的信息提供监测、控制甚至修改的手段。防火墙所用的主要技术有包过滤、状态检测、代理网关等。如果用户制订了良好的安全策略,又能正确实现,就能在享受网络化大部分优点的同时,把风险减到最小。此外,合理的网络拓扑结构及有关技术(在位置和配置上)的适度使用,也是保证防火墙有效使用的重要因素。

## **实时同步(Real-time Synchronization)**

不同地域的网站同步更新,而更新内容可以自由选择。这同步更新的频率对硬件选材很重要,所以一定要很清楚公司更新的数据类型及其数据量。

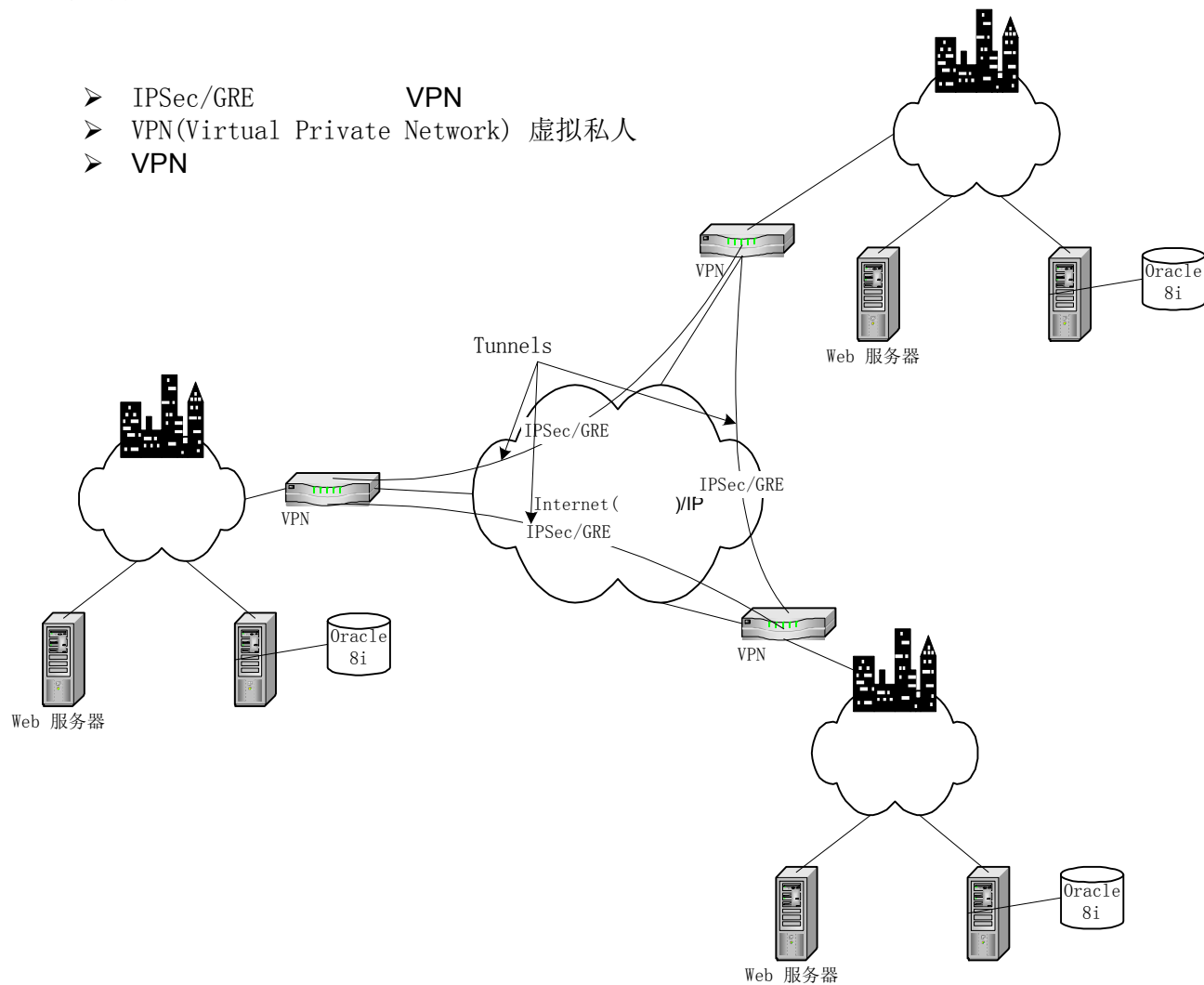
## **采用单一国际域名(Single Domain)**

要成为一个国际性网站,必须拥有一个单一及易记的国际域名(并非现在的 www.midea.com.cn),我们亦查核过 www.gdmidea.com 仍可用。无论用户在世界各地都可以用这个域名进入美的的网站,而用户可以选择不同语言的网站浏览。

## 五、海外网站后台支持

美的可以选择来用 Intranet VPN 或 Extranet VPN 来实现海外网站建设目标。

以下设计是 Extranet VPN:



---

## 六、项目管理

我们一向采用严格的项目管理，务求使得每一个项目都能顺利达到指标。因此在时间分配及人力资源都用完善的管理。

### □ 项目时间表

见附页一

### □ 人力资源安排

见附页二

## 七、报价

美的海外网站将是兼顾品牌、销售和管理功能于一体的优秀网站，为此，网盈派出全公司最精干的员工组成“网盈钻石服务项目组”，为美的提供具有前瞻性的解决方案和贴身、周到的服务。

网站需要投入的工作量以及系统开发的难度是网盈报价的基础，基于网盈公司与美的集团一贯以来的良好合作，网盈将秉承“优惠价格优异服务”的理念服务美的。

本报价根据项目组服务类型大致分为四大部分（策划编辑、创意设计、后台技术、翻译）。

### □ 策划编辑（负责网站品牌建设及内容规划撰写）

项 目	描 述	人数 (人)	负责人	时间 (天)	单价(元)	数量	总价(元)
策略定位	网站核心，体现美的的品牌形象，指导网站内容规划	4	张旺东	20	30,000	1	30,000
频道策划	内容策划、表格设计、问卷设计、部分产品资料拍摄费（指数码相机）	6	张旺东	60	50,000	1	50,000
频道编辑	所有频道的资料收集、资料整理、文字录入、文字（中国贸易通、时尚文化、服务中心栏目内容）撰写	7	龚婷	80	100,000	1	100,000
总价							<b>180,000</b>

### □ 创意设计（承担网站的创意设计）

项目	描述	人数 (人)	负责人	时间 (天)	单价 (元)	数量	总价(元)
首页设计	统领美的欧洲网站设计风格，体现西方设计风格，十足的现代科技感，画面大气，树立美的的国际化形象，首页还包含多种功能链接	2	汪方进	6	2,000	1	2,000
频道主页	在美的的统一风格下，根据频道设置内容，设计各个频道风格	3	汪方进	10	1,200	11	13,200
内页设计	根据规划内容进行创意设计	10	陈卫东	75	300	约 400	120,000
各项产品 3D 展示	可以让浏览者从不同角度了解产品每一个细节	3	陈建明	60	10,000	11	110,000
首 页 30 秒 FLASH	通过动感方式表现美的的形象，提供下载	4	陈建明	15	20,000	1	20,000
创意漫画设计	贸易程序漫画创作	2	舒宗斌	30	20,000	1	20,000
总价							<b>287,200</b>

### □ 硬件报价（网站后台技术的规划、开发）

项 目	描 述	人数 (人)	负责人	时间 (天)	单价(元)	数量	总价(元)
域名注册	分域名注册（涉及多个国家）	1	陈俊艺	5	300	7	2,100（只收注册费，免收服务费）
BBS		2	杜平	6	6000	1	6,000

聊天室		2	杜平	6	8000	1	8, 000
搜索引擎	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 网站及频道之间快速链接</li> <li>● 产品搜索引擎</li> </ul>	3	陈惠新	9	25, 00	2	5, 000
产品数据库 (规划、设计、开发、编程、测试)	由产品数据库支持, 与交易中心中栏目购物中心的在线订购系统和客户资料数据库链接。产品数据库包括所有产品、3D 模型展示、技术参数、图片、规格、包装尺寸、QC、付款方式、最短接单期、曾经出口地区等等详尽描述	8	洗育队	80	380, 000	1	370, 000
购物中心 (前台: 在线订购系统开发; 后台: 客户关系数据库规划、设计、开发、编程、测试)	实现在线管理, 提供 7*24 小时的不间断的在线服务, 不仅方便客户下定单, 而且方便美的海外部对客户进行管理 (前台: 在线订购系统, 与产品数据库链接, 是供经销商登记注册、了解价格、最短交货期、下单采购的平台; 后台: CRM 客户关系管理系统, 便于美的海外部进行客户关系管理, 与客户资料的数据库链接, 客户资料包含客户描述、客户信用等级评估、客户所处地区销售现状、以往下单情况、该客户统计资料、客户反馈、其他特殊要求, 此外, 交易中心的数据将做权限处理, 有权限的管理员才能更改其中数据)	6	陈治国	80	260, 000	1	250, 000
培训							免费
总价							<b>641, 100</b>

## □ 软件及维护费用

以下报价是翻译市场价, 网盈不再额外收取中间费用

英 语: 15, 000 元/网站

其他语种: 20, 000 元/网站

5 个网站共计: 15, 000+20, 000\*4=95, 000 元

总报价:

一至五项费用共计: 180, 000+287, 200+641, 100+80, 000+95, 000=1, 283, 300 元

---

## 七、服务承诺

### □ 网上应用服务

海外商务网站建立起来之后，定会有个市场反馈的阶段，只有不断维护，不断去更新适应不同地域，不同层次客户需要，才能使网站长久更新。

### □ 海外网站维护



---

## 八、美的电子商务的发展

Internet 是目前世界上跨域最广、信息最丰富、门类最齐全、规模最大的资料库。美的掌握了这杆利器，定然开辟一片广阔的天地。网盈为您设计的电子商务方案，必定做到出色的视觉效果与完善的商务方案相结合，使您再创辉煌的业绩。无需昂贵的广告费用，无需众多的营销人员，美的的海外市场便可顺利开拓。各地名网站的建立，美的客户将遍全球，美的，世界名牌将指日可待。

为配合美的日后电子商务的不断发展，在整个海外网站设计上都对美的现有的系统及将来发展方向作了一个全面评估，并作出一连串的接口准备以便日后更容易衔接。

### □ 与现有 **ERP** 接合

考虑到美的现有的 ERP 系统的数据库(Oracle 7.3.4)明年会升级到新版本，故此在海外网站的数据库选择上都会采用共同供应商的产品，希望日后与 ERP 整合时能达到最高的兼容性，减少一些数据误差。

### □ 结合维修站系统

美的在国内有很多维修网站遍布全中国，日后海外网站亦连结这维修点一起，顾客便可以透过网上得知维修详情包括维修时期等。

### □ 组建 **SCM** 系统

当海外网站发展成一个成熟客户关系管理(Customer Relationship Management,CRM)系统时可以继而开发供应链管理(Supply Chain Management,SCM)，将供应商及顾客三方面连系起来，进一步全面实践电子商务的目标。

---

## 九、总结

综合以上分析，一个全面电子商务解决方案为您开拓海外市场是最理想的、最完善的信息管理方式，您定将获得足够的信息渠道，提升市场竞争力，并给您带来无限商机。

感谢贵司审阅，并请给予我们宝贵的回馈！