

电子商务师案例:通用电气（中国）电子商务策略 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/244/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_244254.htm 案例介绍 1、企业介绍
作为全球最佳电子商务企业的通用电气公司（GE）在中国的分支，通用电气（中国）有限公司从2001年开始，将其中文门户网站www.ge-china.com的日常维护工作全权委托专业的网络应用技术服务商——上海火速网络信息有限公司

（www.hotsales.net）来办理，目的是为了能使这家多元化企业的各业务集团的电子商务服务都能更快、更好地延伸到中国的客户和供应商。GE中国网站首建于1999年8月，是GE在全球的第一个当地语言的门户网站。网站将GE能为中国客户提供的各种服务和产品的类别都直接放置在首页。作为扁平化设计结构的结果，从主页进入任何GE在中国的有关部门和各类企业及其产品的页面都只需要一到两次的点击。GE中国董事长兼首席执行官王建民（David C.Wang）先生说：“互联网不仅是GE的第一个工作重点，而且是第二，第三和第四个工作重点。作为GE在中国的门户，GE中国网站连接GE各集团的电子商务网站和它们在中国现有的和潜在的客户。更重要的是，访问者在通过这里登录不同的电子商务网站时，可以感受到GE作为一个著名品牌的影响力。” 2、需求分析
www.ge-china.com作为展现GE公司形象的一个重要窗口，GE十分重视其日常的维护工作，这次在服务商的选择上，公司相关部门作了大量的工作。而在互联网技术服务竞争日益激烈的今天，能为GE这样全球知名的企业服务，无疑是众多服务商梦寐以求的事情。通用电气（中国）有限公司相关人士

表示：“www.ge-china.com作为通用在中国的门户网站，具有很多功能，而要让所有的功能都得到充分的显现，其日常的维护工作无疑非常重要和繁重，因此我们决定选择一家专业的网络服务商来进行维护。”

3、建立合作经过 在获知GE的这一需求后，上海乃至华东地区很多知名的大公司都投入到竞标行列中。在众多实力超群的网络应用技术服务商中，上海火速网络信息技术有限公司（www.hotsales.net）凭借一流的技术实力和快速周到的服务响应，最终脱颖而出，受托完成这一大型网站的日常维护工程。火速网络信息技术有限公司的总经理刘小光先生坦然地表示：“客户的成功便是我们最大的骄傲，如何让客户利用我们的服务开展电子商务并获得最大的效益，一直以来都是我们的追求，在多年的服务中，火速除了不断完善自己的技术实力外，把快速的服务响应和客户的满意程度作为公司建设的重要方面来抓，目前我们的努力已得到广大的客户的认可。火速作为一支年轻的团队，这次有幸受到通用电气（中国）有限公司的青睐，这是我们的骄傲，也是对我们的挑战，我们一定会倍加珍惜这来之不易的机会，精心安排和布署，给客户一个满意的答复。

”至于为何选择火速网络信息技术有限公司，通用电气（中国）有限公司相关人士表示：“公司是从技术实力、响应速度、服务质量等多方面对多家服务商进行比较后作出的决定，上海火速信息网与GE有过多方面成功的合作，此次维护工程，两家再次携手，我们对此充满信心。

4、案例效果反映 GE中国网站本身不是交易性的，但它提供网站的链接，方便客户在网上进行买卖交易。GE不同部门的供应商都可以通过同一个采购中心登录，这里不仅有中文界面带来的亲切，供

应商更有机会看看是否可以同时也为GE其他业务集团供货。GE中国网站还包括一个完全网络版的招聘系统，求职者可以直接将简历和申请放入GE人才数据库。通过这个系统，在中国各地GE各部门的人事部都可通过网络完成全部招聘过程，从最初用人部门在线提出申请，到人事部门对外公布职位空缺，从在线应聘到面试日程安排，一直到最后的录用通知，全部在网上完成。目前，该系统每天都要处理数百份申请，人才数据库也不断扩大。作为公司网站，www.ge-china.com也担负树立品牌形象的任务，提供公司介绍，实时股价，甚至包括公司的广告片。作为网站管理者的GE公共关系部专门为国内媒体建立了一个在线的新闻中心，以便以最快和最有效的方式传播公司新闻和背景材料。在网上，GE新闻随时更新。媒体可以一天24小时提供从新闻中心得到新闻发布稿的新闻发布会的答记者问，新闻照片，以及在线的《GE在中国》期刊。目前GE网站的日常维护工程正在如期进行，各项工作进展十分顺利，火速公司技术人员的努力已受到GE的高度评价。

二、网站维护

计算机互联网发展到今天，已经成为一个真正的商业工具，企业要成功地运用这个现代化工具，必要的维护保养，可以保证企业网络的易用性和安全性。全程作为互联网应用服务商，为中小型企业提供内部网络维护服务，旨在真正帮助企业应用好互联网这个工具，真正作到成为企业的电子商务部、网络技术部的角色。一个好的企业网站，不仅仅是一次性制作完美就可以的了，由于企业的情况在不断地变化，网站的内容也需要随之调整，给人常新的感觉，公司网站才会更加吸引访问者，而且给访问者很好的印象。这就要求我们对站点进行长

期的不间断的维护和更新。特别是在企业推出了新产品，或者有了新的服务内容，等有了大的动作或变更的时候，都应该把企业的现有状况及时地在网站上反映出来，以便让客户和合作伙伴及时的了解企业详细状况，企业也可以及时得到相应的反馈信息，以便做出合理的处理结果。

1、网站改版

通用电气公司(GE)是世界上最大的多元化服务性公司，其网站结构庞大，栏目众多，所以网站栏目的规划及框架排布就显得极其重要。GE原有网站在设计上比较粗糙，网站结构布局、色彩搭配都不尽如人意，这样不仅不能很好的展示企业的品牌形象、推广企业的产品及服务，而且还有可能产生负面影响。GE新网站重新创意了网站的设计风格，以充分体现GE的整体形象；重新规划网站的功能，使供应商登录、诚信投诉、新闻查找更加快捷方便。这样企业各业务集团的电子商务服务都能更快、更好地延伸到中国的客户和供应商；此外，还重新设计网站的导航，使内容规划简洁有序，重点突出，让浏览者能够迅速的找到相关资料。

2、硬件维护

维护是指对网站运行状况进行监控，发现运行问题及时解决，并将网站运行的相关情况进行统计，向我们的客户进行汇报。GE中国网站数据多，访问量大，每天都有众多客户和代理商、经销商通过GE中国网站获取GE中国最新资讯，因而网站的数据服务显得特别重要。上海火速网络信息技术有限公司对GE中国网站进行全程托管服务，GE中国网站服务器位于上海各项条件最好的机房，以确保数据安全、服务器环境和访问出口带宽。GE中国网站原来构建在LINUX平台下，接入带宽为10M，为保证网站安全、稳定的运行，上海火速网络为GE中国网站制订了服务器更换平台计划，实现零间断的无

缝转移，服务器接入将由10M升级到100M，并且将以前在Linux平台下开发的部分程序需要在WIN2000平台下重新开发了一遍。GE中国网站硬件升级之后，网站访问性能显著提高，能够更加有效的为网站访问这提供服务。此外，上海火速对于网络硬件维护还做出了络联通性保证、电力的持续供应保证、紧急情况报告保证、技术支持保证、技术操作保证、投诉保证、机房开放保证等七项服务承诺，以保证GE中国网站能够安全、稳定、高效地运行。

3、网站维护更新

网站维护包括网页内容的更新，通过软件进行网页内容的上传，目录的管理，计数器文件的管理；网站的定期推广服务等。更新是指在不改变网站结构和页面形式的情况下，为网站的固定栏目增加或修改内容。域名作为现代企业的网上商标，在互联网时代具有十分重要的地位。但域名是有时效性的，即到期不续费会被域名主管机构注销，这无疑给众多的域名投机者提供了可乘之机！火速为GE中国网站进行维护更新服务从做好域名管理服务开始，免费对每个客户的所有域名进行整理，在每个域名到期前的一个月，提醒对域名进行续费，避免通用公司在忙于经营时，忽视了公司域名跟踪续费工作，由此带来诸如网站不能访问、空间被停乃至域名被人抢注等众多麻烦。火速的维护更新工作为GE中国网站的有效运行提供了保证。从明确GE网站规范（网站CSS、目录结构等）开始，到每周WWA报告（网站访问统计报告）发送给GE中国网站，GE中国的新闻页面制作并同步发布到互联网上，定期发送网站维护工作报告等等，事无巨细，火速均为GE中国网站进行周到服务，确保网站维护更新的及时性和有效性。GE中国网站的新闻发布和新活动介绍是GE中国网

站日常更新维护工作的重要内容，上海火速公司为GE中国网站的及时更新做了大量的工作。让我们看一下从2001年2月到2001年6月30日GE中国网站的网站更新维护工作的一个清单：

内容 上海火速为保障GE中国网站的安全、有效运行，建立了网站维护快速反映机制，同通用电气（中国）公司的工作人员保持密切的联系，规范化操作各类网站维护工作，将责任具体落实到每一个人身上，取得了理想的效果，整个网站维护工作受到通用电气（中国）公司的高度评价。一次在GE总部网站修改了GE股价显示的CGI接口，致使GE中国网站首页的股价显示出现问题，火速专职维护发现后，立即报告给公司和GE相关人员，并火速同总部网站进行联系，获取最新的股价CGI接口，在很短的时间内解决了股价不能正常显示的问题。GE中国网站的推广加注亦是上海火速为其做的维护更新工作内容之一。在火速开始进行GE中国网站维护工作前，通过搜索引擎搜索“通用电气”关键词，GE-CHINA.COM并没有排在第一，而是排在第六、七位的位置，搜索“GE开关、金融服务、照明工程”等关键词，GE-CHINA.COM相关网页更是排得很后面，甚至在第一页都没有。GE-CHINA.COM每天有大约500人左右来访，大量的访问者是通过搜索引擎过来的，所以必须高度重视登陆搜索引擎的工作。火速公司为GE中国网站重新登陆了各大搜索引擎，并且每6个月进行登陆一次搜索引擎，对GE的11个集团公司的各个页面都单独登陆搜索引擎，使用户很方便地通过搜索引擎找到GE各个业务部门的相关信息，从而达到“GE在中国的信息门户”网站定位。

4、网站新增栏目或系统功能规划

GE中国网站的正常运营中，根据实际工作需要会

要求开发一些新的网站栏目或系统功能，火速在获知信息后，及时地同GE中国进行沟通，明确需求，快速进行了这些新增项目的规划，在双方确认后，组织项目组，立即进行了新增栏目或系统功能的开发制作。像GE中国网站中的供应商的表单管理，期刊订阅的管理等，均为GE中国网站的维护过程中上海火速为网站进行规划后新增的内容。上海火速对于GE中国网站的新增栏目或系统功能开发，是严格按照项目开发的流程来操作的。整个过程运作高效，使GE中国网站在短时间内就成功增加了工作上十分需要的新栏目和功能，为火速的网站维护工作记下了浓厚的一笔。GE中国网站供应商档案系统是火速为GE中国网站规划开发的新增内容之一，其主要作用在于记录供应商在线登记的信息，方便管理人员查找、联系供应商。供应商在GE中国网站上点击“供应商登录”，就可以进入供应商在线登记页，填写公司名称、地址、联系人、联系人职位、电话、传真、电子信箱、企业性质、年销售额、产品应用领域等基本信息。为了让GE更全面的了解，供应商还可填写能提供的每项产品信息，包括：产品名、年产量、可供货量、备注等。系统将供应商的基本信息和产品信息都记录在数据库中，并且可以直接从后台管理中进行查找、修改、删除等操作。新闻中心是GE中国网站内容最吸引人，更新最频繁的栏目，为了让访问者能够便利的找到需要的新闻材料，上海火速在网站维护的工作中，根据实际需要，主动为GE中国网站提供了新闻搜索引擎系统。新闻搜索引擎系统对新闻稿、公司动态、媒体素材、公司简要、公司大事记、公司排名、GE字典、演讲稿、访谈录、深度报道等内容提供了关键字搜索功能，访问者可按照新闻内容的发生时

间、发生地点、内容关键词来查询，极大地方便了访客在GE中国网站进行信息查询浏览。三、客户沟通 为做好GE中国网站的全程维护工作，上海火速将GE中国网站看成自己的孩子一般，悉心照顾。同时与通用电气（中国）公司的工作人员保持了充分的沟通和联系，双方群策群力，围绕共同GE中国网站的改版、服务器更换、错误修改、新增内容和功能规划等等诸多问题，出谋划策，给出建议和方案。在网站维护的工作上，双方不分彼此，眼中只有GE中国网站，一切工作都是以更好的进行网站更新维护为中心。有关GE中国网站的每个问题，不论大小，上海火速都会快速积极的同GE中国公司保持联系和沟通。从电子邮件到电话会议，直至登门拜访讲解，火速将每一个问题落在实处，做到双方都能够心知肚明，齐心协力解决问题。本着严谨务实的工作态度，上海火速在客户沟通上能够准确把握客户需求，不曲解客户的意思表示。不仅如此，火速人还想GE中国网站之所想，主动提出具有建设性的意见和建议，得到GE中国的首肯，并在网站维护更新中发挥了积极的作用。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com