

电子商务综合辅导：e时代海尔的生存之道 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/260/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_260624.htm 徐先生是一位艺术家

，家里的摆设都非常富有艺术气息。徐先生一直想买台冰箱，他虽然信任海尔的品牌服务，可是他更想要一台外观上看起来像艺术品而又实用的冰箱，这在传统的商场是买不到的。今年4月18日，随着海尔的B2C网站（www.ehaier.com）的开通，徐先生的愿望终于可以实现了。徐先生上网后，进入网站的“冰箱定制”模块，自己设计了一款冰箱。他的杰作很快得到了海尔的回复：一周内把货送到。国内家电行业的著名厂商海尔集团是国家经贸委确定的中国六家首批技术创新试点企业之一。国际化是海尔目前发展的一个重要战略，而电子商务是全球经济一体化的产物，因此，企业e转型成为海尔走向国际化的必经之路。海尔具有进军电子商务的优势，那就是“一名两网”：“名”指名牌，品牌的知名度和顾客的忠诚度是海尔的显著优势；“两网”指海尔的销售网络和支付网络，海尔遍布全球的销售、配送、服务网络与银行之间的支付网络，解决了实施电子商务的两大难题。为了实施电子商务，海尔对整个集团进行了重组，业务分成三大部分：商流本部、产品本部和物流本部。2000年3月10日，在业务流程重组的基础上，海尔投资成立了电子商务有限公司，并向各大公司进行公开招标，正式启动电子商务工程，包括B2B和B2C两部分。B2C网站主要面向直接消费者的在线交易，目标是成为海尔与用户保持零距离的平台。3月20日，CA公司中标，成为海尔电子商务B2C系统的总集成。经过

短短的一个多月的时间，CA公司的技术顾问帮助海尔集团搭建了B2C电子商务的基础框架平台，并于4月18日开始试运行。

■系统设计：模块化、集成化、可视化、个性化 海尔B2C网站采用了CA智能化集成的电子商务平台Jasmine ii(Jasmine Intelligent Information Infrastructure)，使多媒体技术、对象数据库技术和Web技术相结合，构成了一个含有大量文字、图像、录像信息、并可与三维虚拟场景交互的多媒体数据库应用系统，实现了基于Web的产品定制与导购功能。Jasmine ii为建立、测试和部署智能化电子商务应用提供了完整的解决方案。它将应用服务器、对象业务监控、企业应用、动态个性化和门户技术集成到同一个平台上。Jasmine ii提供的集成工具套件包括对象浏览器、应用创建工具、报表工具、发布者、建模器和管理工具等。

模块化程序设计 海尔B2C网站的功能模块包括前台和后台两部分。面向客户的前台有商品查询模块、购物管理模块、用户订单跟踪模块、用户信息登记模块、用户帮助模块、客户投诉、售后服务登记功能、电脑定制、冰箱定制、空调导购、未上市新品预订、招商银行电子支付和中国人民建设银行电子支付等模块。后台管理部分包括管理员账户管理、订单管理、用户管理、缺货管理、产品管理、折扣管理、用户建议管理、新产品预订订单管理、电脑定制管理、冰箱定制管理、商务日报表管理和商务售后登记表管理。

开放的系统结构 海尔集团在进军电子商务的过程中，不同的厂家和合作伙伴为海尔提供了不同的关键应用，比如SAP公司承建的海尔B2B网站、CA公司承建的海尔B2C网站、东大的呼叫中心、用友的财务软件、建设银行和招商银行的支付网关等，海尔最迫切的需求就是把这些不同的业

务流程集成到同一个无缝的联机环境中。CA公司的Jasmine ii 提供了基于标准的开放平台和集成的开发环境，绑定是Jasmine ii的关键。利用Jasmine ii Language Bindings应用软件，可以提供对XML、EJB、COM/COM 和CORBA的本地支持，以确保与电子商务合作伙伴之间的互操作性。开发人员既可以利用Java、XML、C 和VB等主流Internet技术，也可以继续使用自己的工具套件来建立电子商务应用系统。借助于Jasmine ii，通过无缝地集成现有系统和实现与多家合作伙伴计算平台的互操作性，可快速实施电子商务应用。

可视化技术 传统的消费习惯使顾客对以平面图像展示在网上商品有种不信任的感觉，而Jasmine ii的可视化技术可以消除这种不信任感。Jasmine ii提供了一个对象数据库Jasmine Object Database，能高效存储和管理XML文档、多媒体信息、企业应用对象以及它们之间的关系等复杂内容，且能有效地分析多媒体数据。

图1 海尔B2C网站主页 Jasmine ii的工具Jasmine ii Builder提供可视地建立多媒体和三维应用的功能。CA公司为海尔的主要产品创建了三维模型，所有三维模型都保存在面向对象的数据库服务器Jasmine ODB中，三维对象可旋转并能从任何角度展示。客户在挑选海尔的冰箱或空调时，可以像在传统商店一样从不同的角度观察产品，也可放大观察产品的某个细部，这种可视化技术可激发客户的购买欲望。

个性化的设计 个性化的产品和服务是提升网站吸引力的关键。Jasmine ii可以提供动态个性化门户，该门户具有与客户、供应商和合作伙伴的客户化交互能力。Jasmine ii 能够为访问所有应用服务提供符合个人独特要求的、生动的可视化Web 界面。CA公司的技术顾问用智能化和个性化的设计思路，把

海尔的产品分为14类、1000多种产品。借助于Jasmine ii，用户可以方便地在网上按照个人需要，实现各种产品的自行组配。海尔B2C网站除了推出产品的在线订购销售功能外，最大的特色就是面向用户的四大功能：个性化定制、网上智能专家导购、未上市新产品在线预订和用户的设计建议等，这些模块为用户提供了独到的信息服务，使网站成为海尔与用户保持零距离的平台，最大限度地满足用户的个性化需求。系统配置 系统结构和配置如图2所示。

■ 系统安全性 系统的安全性从三个方面得到保证。网络安全 系统中配置有网络防火墙和网络会话检测防护，以保证网络安全。系统安全 系统中还加入了CA的Unicenter TNG、eTrust Access Control和eTrust Intrusion Protection组成的系统安全解决方案。CA的Unicenter TNG可提供对电子商务基础设施的管理，包括有保证的质量服务（QoS）、Internet安全性、存储管理和服务台。eTrust是端对端的电子商务解决方案，eTrust Access Control 访问控制技术可制定政策，防止发生未经授权的系统访问。eTrust Intrusion Protection 入侵探测技术则结合能阻止袭击和滥用的监视和报警功能。支付安全 银行的支付网关支持SET、SSL协议。

■ 应用效果 从2000年4月18日试运行以来，到7月中旬，海尔B2C网站实现电子商务交易总额达400万元，月交易额超过120万元。对海尔来说，交易额还不是最重要的，最重要的是注册的大量用户信息，用户对海尔的信任和忠诚度是海尔最大的财富。海尔的个性化定制改变过去的批量生产为批量定制。用户在海尔网站上进行采购和个性化定制的数量与日剧增。

图2 海尔 B2C网站配置图

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