

丽华快餐版电子商务成功案例 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/475/2021\\_2022\\_\\_E4\\_B8\\_BD\\_E5\\_8D\\_8E\\_E5\\_BF\\_AB\\_E9\\_c67\\_475513.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/475/2021_2022__E4_B8_BD_E5_8D_8E_E5_BF_AB_E9_c67_475513.htm) 看上去，丽华快餐似乎独立于电子商务之外，虽然我们可能在饥饿时打开IE，访问丽华快餐的网站，下一份订单。但更多时候，我们可能没有意识到丽华快餐式的电子商务模式。敢于尝鲜 作为一家民营企业，丽华快餐1993年起步于江苏常州，其创始人蒋建平是一个敢于“尝鲜”的人。尽管当时公司规模还很小，快餐业又是微利行业，但他硬是买回了10台电脑。当时的电脑价格昂贵，却又因为性能有限而做不了什么事。丽华快餐北京分公司副总经理冯卫华向本刊介绍，当时还没有Windows95，更不要说互联网了。“那时候要把计算机联网是非常困难的事情。”有过早年使用计算机并将其联网经历的资深人士都清楚当时计算机联网的手段，比如笨拙的令牌环网，一处断线全网堵塞.用打印机电缆连接，速率只有几K，并且只能实现双机互联等等。但就是在这样的条件下，丽华仍然坚持用起了这10台电脑。蒋建平考虑的初衷是，丽华快餐是通过电话接受订餐的，电话订餐只能实现一对一的沟通，假如订餐客户想要查询自己所下订单的处理情况，再打电话到丽华的服务中心时，很可能不是同一个接线员接这两个电话，就会出现信息查询障碍。而丽华快餐的接线员也不可能在确定了一个订单之后，再向所有同事递交一份备忘录，这无论是在时间上还是在工作流程上都不可能实现。如果把电脑联网的话，接线员在接到订餐电话之后，把信息录入到电脑中，再共享给其他接线员，就可以巧妙地解决问

题。为此，丽华专门开发了信息共享平台，使得每个接线员录入的订餐信息都能与他人共享，而这些信息又可以快速传达到送餐部门。快餐递送不同于其他商品，是有时效性的，必须及时送到。为了保证及时，就要尽量缩短客户从订餐到信息传达到送餐部门的时间，而这几台联接成局域网的电脑，刚好解决了这些问题。如今想来，在解决订餐信息共享和快速传递的时候，投入的成本可能不菲，但这给丽华快餐奠定了之后加快信息化建设的基础。果然，1997年，随着互联网在中国出现并迅速成长，丽华快餐上网了。人力互联网上网之初，国内只有少数网站，网民则更稀少。“当时很多网民都不太相信网上也能订餐。”冯卫华说。作为参与并组织了丽华快餐走上互联网的核心人员，冯卫华对丽华快餐实现网上订餐的一步步努力深有感触。“当时很多人不理解，说为什么要投入这么多钱去搞网上订餐，有这个必要吗？”但在冯卫华看来，互联网电子商务是未来的大趋势，这一步非走不可。“我们老总(蒋建平)就说过，不提前走，之后再走，付出的代价未必就比提前走更少。”丽华快餐是没有门店的饭馆，在网上建一个主页，就相当于互联网上有了一个门店，起到了一定的宣传作用。最初丽华快餐也只是在互联网上做了一个主页而已，订餐用户可以在这里查到公司的订餐电话。到1999年，主页实现了网上订餐，而彼时一些IT从业者也已经开始尝试在网上消费。到如今，在网上订餐或者是打丽华快餐的电话订餐，对于很多人来说已经没有更大的差别了。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](http://www.100test.com)