

### 第三章电子商务与企业：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\\_ti2020/64/2021\\_2022\\_\\_E7\\_AC\\_AC\\_E4\\_B8\\_89\\_E7\\_AB\\_A0\\_E7\\_c40\\_64519.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/64/2021_2022__E7_AC_AC_E4_B8_89_E7_AB_A0_E7_c40_64519.htm) Dell公司的网上直销

一、Dell公司简介 <http://www.dell.com> Dell公司在前几年还处于亏损状态，现已发展成为全球第二大电脑供应商。有1999年第二季度后，Dell公司已经将一直全球第一的Compaq公司（<http://www.compaq.com>）的美国第一宝座赶下来，一举成为美国销量第一的PC供应商，而且正在咄咄逼近全球PC销量第一的宝座。戴尔首创技术支持热线，并使之成为业内标准。“亚太客户中心”内精通多种语言的技术支持工程师，能够通过电话解决75%以上来电客户的技术问题。这一切之所以成为可能，是因为戴尔所付运的每套系统都有一个与其详细技术规格相联的产品编号。戴尔公司在全球最重要的一项投资是互联网。其亚太区网址[www.dell.com/ap](http://www.dell.com/ap)目前采用4种语言，包括汉语、英语、韩语和日语，支持亚太地区16个国家的站点。截止到2002年5月3日的上一财季中，戴尔在亚太区及日本的出货量攀升了8%，若不计戴尔公司，行业销量将跌落6%。戴尔公司在亚太地区及日本的过去四个季度的营业总额达到30亿美元。

二、Dell公司成功的原因Dell公司看到了Internet的优势并在业界同行意识到这一点以前就开始研究如何利用Internet。早在1996年7月，Dell公司的客户就能够通过公司的站点直接配置和订购计算机。在6个月内，Dell公司每天通过互联网络销售价值达100万美元的计算机产品。几个月后就翻一番。Dell公司凭借这种创新的根据定单进行生产并直销的营销模式，使得传统渠道中常见的代理商和零售商的

高额价格差将会消失，同时Dell公司的库存成本大大降低，与其依靠传统方式进行销售的主要竞争对手相比，Dell公司的计算机占有10%--15%的价格优势。Dell公司的网上直销站点还提供技术支持与订购信息，包括直接从站点下载软件。该站点每周回答12万个技术问题。Dell公司90%的销售收入来自企业，10%来自普通客户。但在线销售量是90%销售收入来自中小企业和普通个人用户，Dell公司的大客户则主要通过站点查询产品信息、定单情况和技术帮助，并不直接从网上订购。为吸引大客户进行网上采购和网上服务，Dell公司设置专门“客户首页”提供针对大客户的个性化服务，客户只需要通过客户首页直接进行折扣采购。这些客户也通过网上直接采购降低采购费用，如Dell公司的大客户MCI公司通过与Dell公司合作进行统一采购，MCI公司的采购成本降低了15%左右，而且公司的采购周期由4--6周缩短到24小时以内。

三、Dell公司是如何开展网上直销的Dell公司为中国大陆小型企业提供的定制服务，客户只需要点击就可以购买想要产品，同时还可以直接在网站获得技术支持与服务。为方便客户在网上购买，Dell公司将客户分成大型企业（1500人以上）、中型客户（500-1499人）和小型企业（499人以下），以及一般的消费者。在提供给客户的主页上，客户可以根据自己需要选择Dell公司提供的各种台式机、笔记本电脑、工作站和服务器，Dell公司提供这些产品是专门针对小型企业进行设计和定做的。客户购买时，可以查看网站中对各种型号电脑的详细介绍和提供的有关技术资料，客户不出门就可以对电脑的性能进行深入了解。Dell公司是一个国际性公司，为更好满足不同市场需要，在网上直销时专门针对不同区域市场推行特定网上直

销方式，如专门针对中国大陆市场客户提供直销服务时，网站设计时用中文而且考虑到中国人的习惯，允许通过电话联系定货，可见 Internet 作为新的信息沟通渠道和媒体，它改变了传统营销的手段和方式，而且在 Internet 上开展网络营销所具有的价格竞争优势，将推动网络营销开创划时代的革命性的营销新纪元。思考题：1 用波特竞争战略理论分析 Dell 公司的竞争优势。2 比较分析联想电脑公司（<http://www.lcs.legend.com.cn>）与 Dell 公司（<http://www.dell.com>）的电子商务战略。3 登录 Dell 公司（<http://www.dell.com>）网站，了解相关内容。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)