

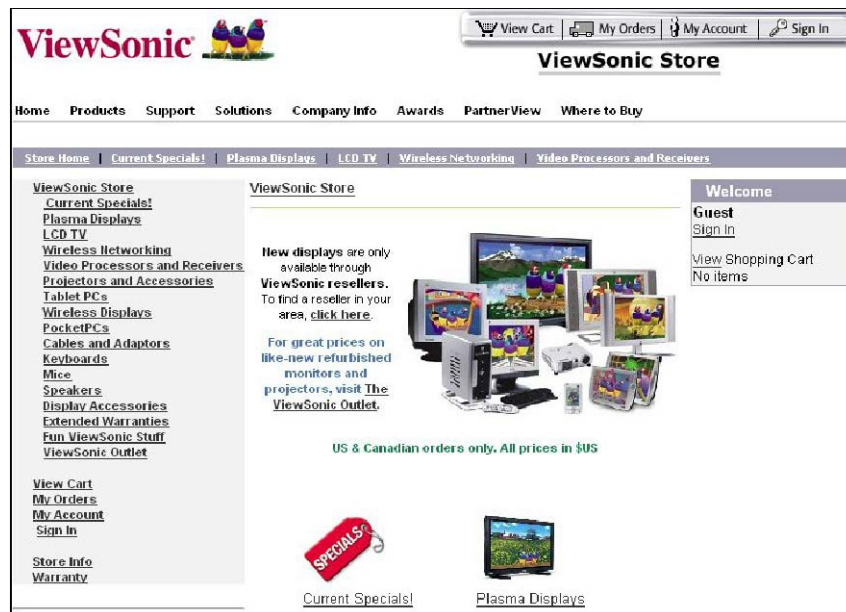
产品介绍

ORACLE 网上商店 11i

Oracle®网上商店 (iStore) 系统是提供个性化、低成本互联网销售渠道的电子商务应用系统。网上商店系统是 Oracle 客户关系管理解决方案的一个重要组件，后者是一个促进可盈利的客户交互的集成化套件。

提供个性化的客户体验，同时降低从接收订单到履行的成本

电子商务承诺提供一种低成本的个性化销售渠道。但要这一承诺转变为一种全企业范围的创收事实，企业需要的远不只是一个静态的“网上商店”。Oracle 网上商店系统的功能强大的可伸缩电子商务系统使您可以快速创建多个针对不同客户、地点和语言的 B2B 和 B2C 电子商务站点。该网上商店系统的自动化的协作销售流程可以直接降低从接收订单到履行的销售成本。交叉销售和追加销售功能使用全企业范围的统一客户数据来个性化客户体验并最大限度地实现每一客户的超采购额。自助式订单跟踪和退货功能可提高客户满意度，同时降低客户服务成本。另外，由于网上商店系统是 Oracle CRM 套件的一个组件，因此它还将电子商务与所有相关的业务流程（从订单管理和客户服务一直到应收账款管理）集成在一起。



领先的公司使用网上商店系统创建功能强大的网上商店，从而降低销售和服务成本

利用 Oracle 网上商店系统，您能够：

- 降低从接收订单到履行的成本
- 提供个性化的客户体验
- 监控和提高 web 销售绩效

降低从接收订单到履行的成本

Oracle 网上商店系统提供一个健壮的互联网店面，它在线处理整个销售流程，从而最大限度地降低从接收订单到履行的销售成本。

健壮的互联网店面可降低销售成本

Oracle 网上商店系统将整个销售流程置于网上，从而提供一个永远开放的互联网销售渠道，客户可以随时进行购买。它可以大幅削减销售成本，同时使客户可以更方便地与你开展业务。网上商店系统动态生成的目录内容和产品搜索功能可以帮助客户轻松查找所需的产品和服务。与基本的“网上商店”不同，Oracle 网上商店系统先进的交互式销售功能使客户在访问过程中可以寻求现场销售帮助，但这仍比离线交易的销售成本低很多。结账时可以定义灵活的支付选项，并启用自动支付处理功能，从而缩短收款时间，减少工作量。



健壮的订单捕获和后端集成功能可降低从接收订单到履行的销售成本

完善的订单捕获功能可减少错误和返工

输入不完整或不正确的订单信息对企业自身来说会导致代价高昂的手工返工，对客户来说会引发订单履行问题。通过确保从一开始就能正确地地下订单，Oracle 网上商店系统可以降低运营成本，提高客户满意度。客户甚至还可以检查库存，从而确保它们所订购的产品立即可提供。该系统可以捕获处理每一订单所需的所有信息，且格式正确无误。它还自动应用商店和客户特定的定价，以及正确的发货与处理费用。对于大企业客户和合作伙伴这样的超级用户，该网上商店系统提供了对大订单或重复订单的电子表格上传功能。灵活的结账选项，如保存的购物车和购物清单使客户可以轻松补充频繁需要的物品，并通过反复购买而成为忠诚的客户。

完善的自助服务可简化订单履行和客户服务

无论客户是要找到产品问题的答案，还是要在凌晨 3 点下载文档，对客户来说 web 支持都是最直接的途径，而对企业来说它则是成本最低的服务方式。该网上商店系统增强的订单跟踪器使客户可以轻松搜索其订单，查看履行情况和细节。此外，客户也无需打电话来退货。产品退货等常见功能都是自助式的，它们基于客户控制的权限规则。甚至像跨多个订单启动退货过程这样的复杂事务也可以在没有昂贵的人工干涉的情况下进行处理。该网上商店系统的自助服务支持可节省整个销售周期内及其以外的时间和金钱。

提供个性化的客户体验

Oracle 网上商店系统通过提供个性化的产品选择与交互，来消除产品和促销活动所带来的杂乱感，使客户可以轻松购买到所需商品。

不同专卖店针对不同客户群

不同类型的客户有着不同的需求。通过 Oracle 网上商店系统，企业可以创建许多商店，包括针对特定 B2B 客户和合作伙伴的商店。每个商店都可以有自己的“个性化”产品选择、用户界面和处理流程，同时所有商店都利用一个统一的产品、内容和店主管理中央信息库。专卖店定价限定条件使您可以提供专门针对特定商店的折扣和促销活动计划。您还可以创建

针对多个具有地区特色的网上商店，而所有这些商店都共享全球目录数据。该网上商店系统还通过多语言多货币支持为您提供全球创收机会。



使用相同的统一数据创建针对不同地区或不同客户群的专卖店

定制的配置可简化复杂购买过程

在线购买比较复杂的产品通常会使人畏缩，客户往往只是打打电话，或者干脆完全放弃购买。Oracle 网上商店系统使配置产品变得轻而易举。Oracle 配置器规则引擎的引导性配置流程为新手提供了一个简单的向导界面，同时为专家提供了一个专业界面。协作购买和安全的购物车共享功能使客户可以寻求实时的在线帮助，或与同伴一起购物。

针对每一客户的个性化的产品定制站点

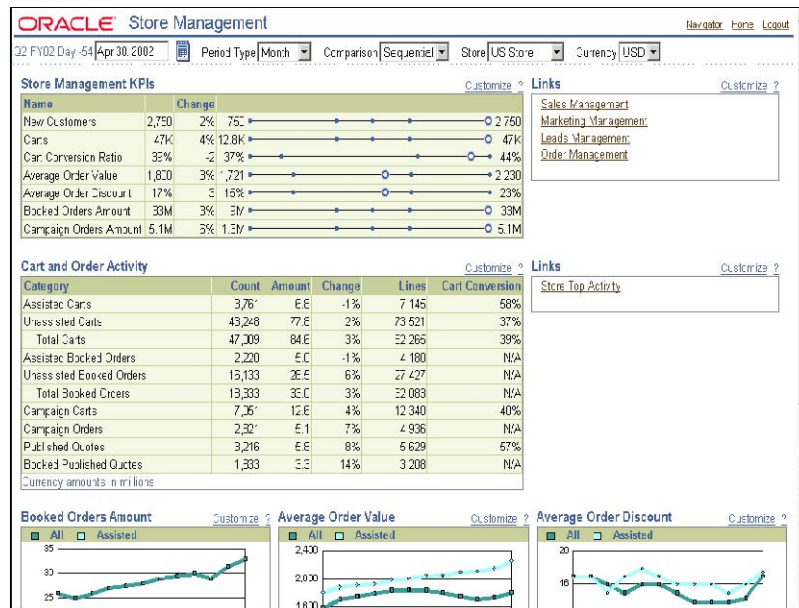
在能够提供恰恰符合客户需要的有针对性的产品时，为什么还要向客户提供多得难以招架的促销产品呢？Oracle 网上商店系统丰富的产品目录提供了可以针对每一客户进行个性化的动态内容，包括追加销售和交叉销售建议。Oracle 网上商店系统利用 Oracle 统一的客户主数据为每一客户提供合适的产品、价格和促销组合。这一高级客户模型使您能够划分客户群和分析购买模式，从而进一步个性化交互和内容。通过与 Oracle 市场营销管理系统的无缝集成，该网上商店系统甚至可以提供更复杂的个性化。这种集成使市场营销人员能够交叉销售和追加销售相关的产品，并基于网上商店客户购买倾向的预测模型将更多的产品推上货架。

监控和提高 web 销售绩效

Oracle 网上商店系统使您可以通过开箱即用的分析、销售线索生成和自助式商店管理功能持续监控和提高电子商务站点的绩效。

现成的报表可提供即时洞察

Oracle 网上商店系统提供了打包的报表，它们以一种灵活而又易于理解的格式展现重要的客户交互业务数据。Oracle 网上商店系统为店主提供了若干现成的运营和销售报表，如最好销的产品、最重要的订单、最重要的客户、购物车转换率等。除了这些标准报表之外，店主还可以利用 Oracle 日常商务智能来进一步分析销售和客户数据，并制定有效的客户划分策略、促销规则及营销活动。



获得最新的商务智能信息来改进网上销售

销售线索生成功能将遗弃的购物车转换成销售机会

Oracle 网上商店系统捕获并分析来自自己所下的订单和遗弃的购物车的客户数据，来生成销售线索并将它们分配给适当的销售渠道进行跟进。销售线索信息包括姓名、地址、电话号码、电子邮件地址和客户对产品的兴趣。使用 Oracle 现场销售系统和电话销售系统的现场销售代表和呼叫中心可以使用网上商店系统生成的销售线索来挖掘更多的销售机会，而市场营销管理系统用户则可通过分析这些数据来改进客户划分和目标的确定。有了网上商店系统，企业的在线销售渠道便可与其整体销售活动保持协调一致，并为整体销售活动提供支持。

自助式站点管理功能可促进持续改进

有了 Oracle 网上商店系统，您的网上商店不仅易于建立，还易于调整和和改进，从而取得最佳的销售效果。该系统提供了一个易于使用的站点管理界面，而其工作流可开箱即用，也可以作些简单定制。用户可以集中维护其产品和服务目录、定价、支付方式、布局模板以及条款和条件，并在需要时将它们部署到特定的客户或商店。利用该网上商店系统的高级管理功能，用户可拥有自己的动态网站，而不必增加 IT 人员的负担。

主要特性

全球电子商务

- 对不同地区的市场的多机构支持
- 多语言、多币种支持
- 全面的 B2B 和 B2C 购买流程

基于行业标准的开放式体系结构

- 基于 JSP 的开放式体系结构
- 基于 XML 的用户界面映射导入/导出工具

功能强大的可扩展的目录管理

- 可伸缩的目录层次结构的设置与管理
- 丰富的内容管理功能
- 预置的模板可扩展，以支持企业的品牌要求
- 按企业用户清单价、折扣价和最佳客户价管理的可配置布局
- 针对多个客户群的有针对性的定价

高效的自动化支付处理

- 多种支持手段——信用卡、发票、采购订单等
- 信用卡采购的在线授权
- 按站点进行的支付渠道配置

个性化的购物体验

- 实时的交叉销售和追加销售建议
- 基于相似性组的预测性建模和目标定位
- 特色产品、促销品、打折和特价商品

高效的站点管理

- 适用于多个专卖店的单一的管理应用系统
- 为业务/市场营销用户设计的管理功能
- 经常需要的业务用户任务与不经常需要的技术任务的清晰分离

购物条款的实施

- 结账时条款和条件的动态显示
- 销售代表协助进行的合同重新协商

购物车

- 独立的最终产品和可配置的商品（ATO、BTO 等）
- 购物车附件
- 用于捕获附加信息的用户定义的灵活字段
- 定价协议
- CSV 购物车上传

结账

- 发货地址、账单发送地址和联系人的单一客户模型定义
- 为便于对发货和记账选项的精细控制而对订单进行的项目拆分
- 在线销售帮助

报价管理

- 通过 Web 向客户发布报价
- 客户/合作伙伴在线报价协商
- 区域定义规则驱动的报价分配

购物车协作

- 用户定义的针对 B2B 和 B2C 流程的购物车共享
- 对共享购物车的基于角色的安全访问
- 预建的购物车成员之间的消息传递功能

引导销售

- 基于规则的配置器
- 基于公共配置器规则定义的多个演示流程

订单跟踪

- 跟踪订单、发票、支付情况、退货
- 从订单下达到履行的状态可见性
- 参数化的订单搜索

退货

- 自助式退货
- 单订单/多订单综合退货流程
- 权限驱动的安全性模型

授权的用户和账户管理

- 授权给客户/合作伙伴的用户和账户管理
- 授权的自助式账户创建、审批和访问的安全性设置
- 针对 B2B、B2C 及合作伙伴情况的预置的可扩展的注册流程

报表和分析

- 预定义的业务和运营报表
- 提供多项关键绩效指标的网上商店商务智能报表

ERP 中的实时可承诺量 (ATP) 和即时订单受理

- 实时 ATP
- 代用产品建议

单一登录

- 与 Oracle SSO/LDAP 解决方案集成

Oracle 公司
全球总部
500 Oracle Parkway
Redwood Shores,CA94065
USA

全球咨询：
650.506.7000
传真：650.506.7200
网址：www.oracle.com

Oracle（纳斯达克：ORCL）是世界领先的信息管理软件供应商和世界第二大独立软件公司。公司年收入超过 101 亿美元，在全球 145 个以上国家提供数据库、工具和应用程序产品及其相关的咨询、教育和支持服务。

本文介绍的特性和屏幕图片可能与发布的产品略有不同。

Oracle 是 Oracle 公司的一个注册商标。

文中涉及的所有其他公司和产品的名称仅起标识作用，它们可能是其各自所有者的商标。

版权©2005 归 Oracle 公司所有。未经允许，不得以任何形式和手段复制和使用。

最后更新：2005 年 3 月

ORACLE®