



逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：

EC 網站的營運規劃及管理 ~ 以宅配火鍋產品為例

作者：組長：蔡宇宸(D9361325)

組員：許詩培(D9633593)、袁鳳憶(D9667690)、范聖宏(D9667626)

開課老師：鍾健平

課程名稱：電子商務概論

開課系所：工業二合

開課學年：九十七學年度 第一學期



中文摘要

此篇報告只要是針對 E C 網站的營運規劃及管理~以宅配火鍋產品為例子的，討論如何將產品網路電子商務化。包含網路架設、產業分析、產品策略、網路商店的管理……等做一個報告。如何將平常只能在外面店家才能吃到的美味火鍋料理，利用網路訂購及宅配的方法直接幫顧客送至家中，減少顧客的在準備火鍋的煩鎖事情。

關鍵字：

電子商務、網路行銷、自動倉儲物流系統

目 次

| | |
|------------------|----|
| 1.簡介..... | 3 |
| 2.產業分析與產品策略..... | 4 |
| 3.電子商務網站建構..... | 7 |
| 4.結論與建議..... | 12 |
| 5.參考文獻..... | 13 |



一、簡介

(1) 產品介紹

「冬天寒流冷颼颼，吃客火鍋熱呼呼」，氣溫驟降，三五好友相約，祭祭五臟廟，熱絡熱絡感情；但是在這麼冷的天氣裡還要到處找停車位，大排長龍到外頭去採購火鍋料理嗎？現在，有了新推出的「十三媽臭臭鍋專業宅配到府」，保證能滿足您的胃！。「十三媽臭臭鍋」總共有大腸臭臭鍋、海鮮豆腐鍋、泡菜鍋、鴨寶鍋四種口味。

(2) 產品為何要電子商務

在寒冷的冬天，三五好友喜歡相約到火鍋店好好聚一聚，但是，再到了火鍋店，要找停車位，停遠一點還要在寒冷的天氣下走一段距離，光想就很冷。如果再家吃的話，要提早去超市購買火鍋料，不早一點去還買不到，買回家湯頭還要自己做，也做不出像外面賣的那樣好吃。因為這個想法，所以我們想把它網路電子商務化。這樣一來，既方便又好吃，也不用在外面吹風。



二、產業分析與產品策略

(1) 產業概況

鍋淡旺季業績落差大，旺季從 10 月到 1 月，業績卻是夏天淡季時的二倍。十三媽臭臭鍋屬於「完全競爭產業」，一個小小的台灣土地上有許多賣火鍋食品的競爭者，容易跟其他賣火鍋業者進入價格之爭，因此我們成本的控制是主要策略，所以也朝向火鍋食品 e 化。十三媽臭臭鍋採取價格競爭策略，經營火鍋的毛利率約有 60%，主要開銷以材料費用為最高。供應鏈與生產提供低成本的製造，在供應商獲得穩定與低成本的物料，材料費用在營業額的 45~35%之間，人事開銷則依淡旺時間需求來僱請員工或工讀生幫忙。由於競爭性很大，我們增加產品的差異性，在火鍋食品組裏增加獨特秘方湯底，利用 88 種的中藥材料增加火鍋的香度與好吃度，還促銷買一送一方案，買一鍋送一張清心飲料卷。[1]

表 2.1 火鍋行業前景統計表 單位:百分比

| 97/1 | 97/2 | 97/3 | 97/4 | 97/5 | 97/6 | 97/7 | 97/8 | 97/9 | 97/10 | 97/11 | 97/12 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|
| 73.4 | 73.5 | 73.5 | 73.6 | 73.7 | 73.5 | 73.4 | 73.5 | 73.4 | 73.7 | 73.7 | 73.5 |

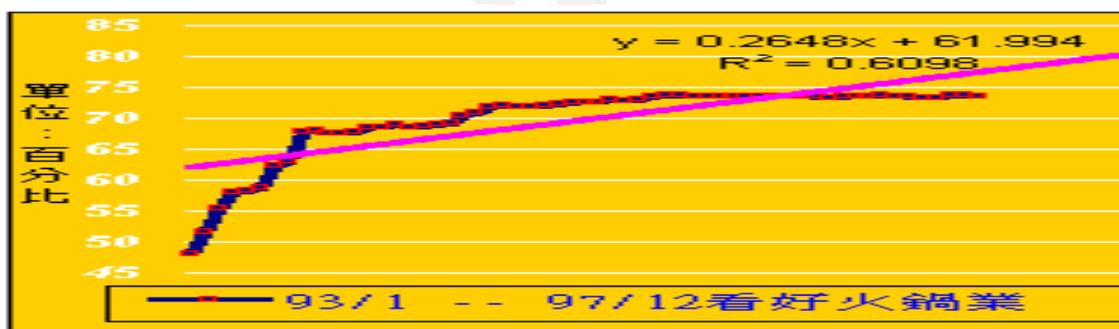


圖 2.1 93/1~97/12 看好火鍋業趨勢圖

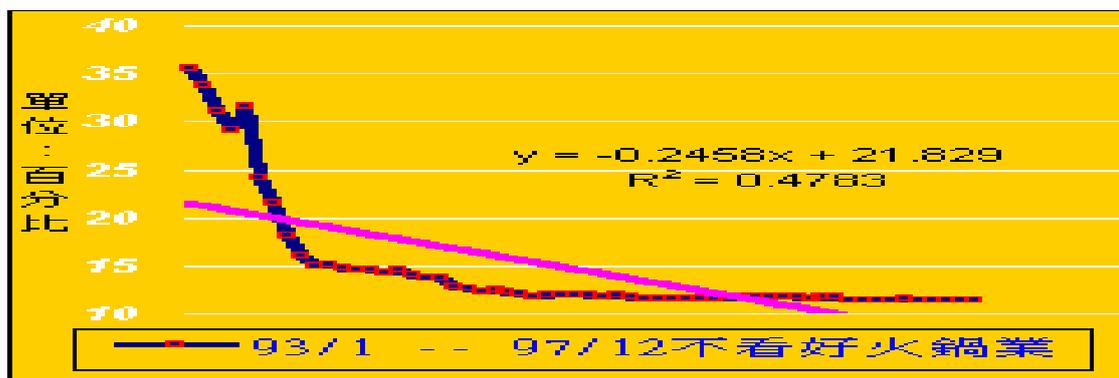


圖 2.2 93/1~97/12 不看好火鍋業趨勢圖

(2)內外部分析

內部分析：

- a. 內運：引進自動倉儲物流系統，也藉由供應鏈與供應商建立穩定的物料關係，使成本降低與品質提高。

Ps.自動倉儲物流系統〔Automated Storage System ,ASS〕能充分利用存儲空間，通過電腦可實現設備的聯機控制，以先入先出的原則，迅速準確地處理物品，合理地進行庫存管理及資料處理。[2]

- b.操作：電腦整合製造火鍋食品組已達到少量多樣的差異化目標，火鍋食品製造推展 ERP 系統管理。[3]

Ps. ERP 是把企業中每天產生的資訊透過介面來取得，然後存入資料庫中，提供查詢和報表，例如訂單管理，如何追蹤訂單出貨情況，如何處理現銷，如何處理贈品，如何處理銷退，如何連結應收帳款，金額的取位，成本的取位和計算....。

(3)外部分析：

- a.外送：火鍋食品組運送到連鎖店或顧客的物流與遞送服務，引進自動排程系統減少成本，物流提供黑鵝宅配的服務，方便顧客收到產品之後隨時隨地可以自己煮來吃。

Ps. 自動排程系統設定系統的工作在一個指定的時間、日期或當系統平均負載低於指定的數據時自動執行，已預先設定好執行重要的系統工作以保持系統的更新。[4]

- b.行銷與販售：火鍋食品組的定價、節日促銷、通路管理與交易，使用網路行銷、虛擬通路與網路型錄，降低客戶間的交易成本。

Ps. 網路行銷利用科技、廣告、促銷、公關等活動方式，在網路上執行給網路消費者,以個人需求或組織目標達成的一種網路行銷交換過程。虛擬通路將用戶具相關性的電路設定專用網路，供其網路內各點相互通信網路型錄網路設計規劃商品網站。[5][6]

(3)策略擬定

A. 銷售

將傳統熟知的店面出售的方式搭配上電子商務的營運,運用自動排程系統的外送方式,廣設營業據點,結合宅配到府的模式,將顧客來源擴增至其他區域,平日結合冷飲連鎖店搭配組合促銷,在特殊節日推出相關的優惠方案,吸引消費者的目光

B. 宣傳

宣傳除了傳統的店面看板 宣傳廣播,在加上在各大入口網站張貼訊息,以增加曝光率,

C. 檢討改進

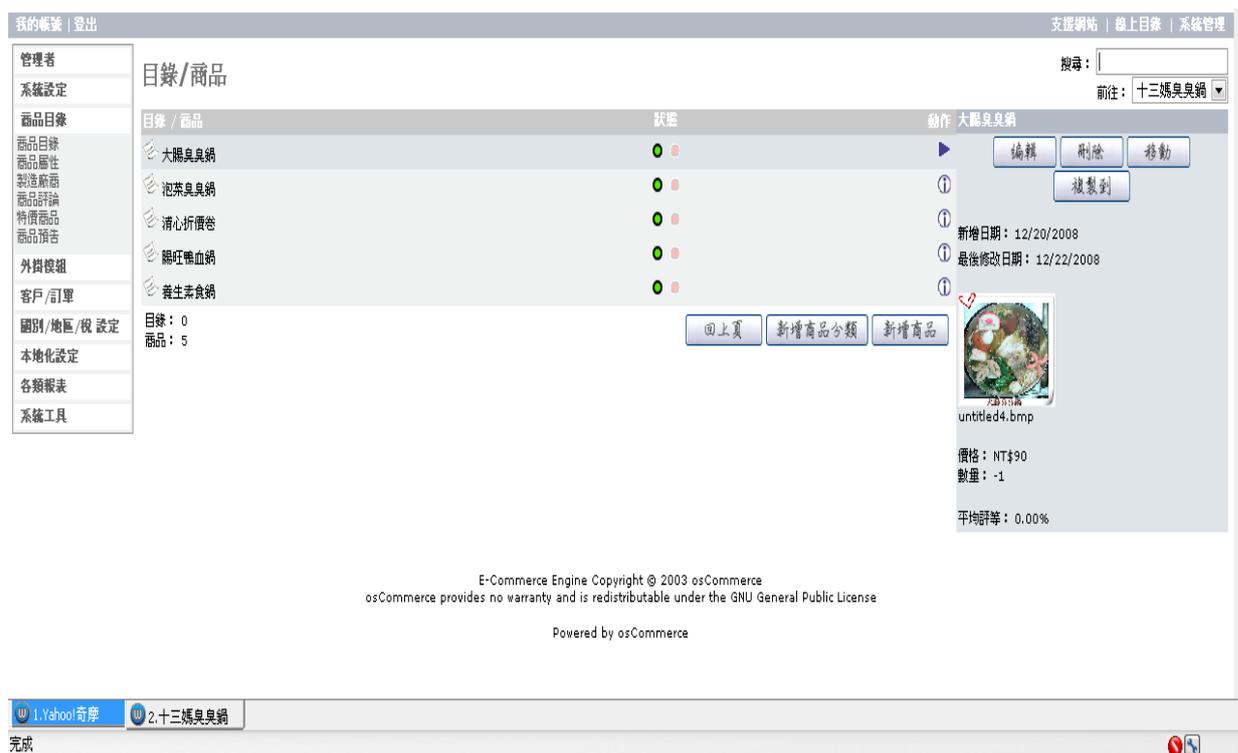
商品種類除平時常見的種類外,必須時常加入一些新奇有創意的種類,詳細記錄各種商品的銷售情形做淘汰及更新的方式,以提高顧客光臨的意願,時常比較同業間的經營模式,吸取別人的長處來彌補自己的缺點,讓自身經營模式立於不敗之地

(4)電子商務的經營模式

像一般網路商店一樣,架設一個電子商務網站,網站加設內容以簡易明瞭為主要訴求,在電子商務網站上刊登詳細的商品資訊 優惠促銷活動,建立線上及時訂購系統,讓顧客上網就能方便訂購商品,以自動物流的外部運送方式來降低運費成本,由距離顧客最近的營業據點進行宅配到府服務來加快服務的及時性,在網站設置一個顧客意見反應區,讓顧客反應問題及提供意見,方便促進日後的改善方針,做到便利 快速 新鮮的主要訴求[7]

三、電子商務網站建構[8]

(1) 商品型錄：



圖一

十三媽臭臭鍋



圖二



圖三



圖四

(2)出貨資訊：

十三媽臭臭鍋

出貨資訊

如果您想變更出貨地址，請按下方“變更出貨地址”按鈕，並由通訊錄中新增或選取一位親友資料

送貨地址：蔡宇宸
470
台灣,台中市西屯區慶和街59號

變更出貨地址

送貨方式：
這是目前唯一的出貨方式
單件運費
最佳 NT\$150

意見欄

繼續結帳程序
下一步選擇您喜歡的付款方式

出貨資訊 付款資訊 確認 完成

1.Yahoo!奇摩 2.十三媽臭臭鍋

圖五

(3)付款方式：

付款方式

請選擇一個您喜歡的付款方式

Authorize.net

持卡人：蔡宇宸 NONO
信用卡卡號：
信用卡到期日：一月 2008

信用卡

持卡人：蔡宇宸 NONO
卡號：
信用卡到期日：一月 2008

貨到收款

iPayment

Credit Card Owner: 蔡宇宸 NONO
Credit Card Number:
Credit Card Expiry Date: 一月 2008
Credit Card Checknumber: (located at the back of the credit card)

2.十三媽臭臭鍋

圖六

(4) 確認訂單：



圖七

(5) 訂單：



圖八

(6) 處裡訂單：

| | | | |
|------------|---|---|---|
| 商品目錄 | 客戶： 蔡宇宸 NONO 470 台灣,台中市西屯區慶和街59號 電話號碼： 0968829286 電子郵件： uamq2002@yahoo.com.tw 付款方式： 貨到收款 | 出貨地址： 蔡宇宸 NONO 470 台灣,台中市西屯區慶和街59號 | 帳單地址： 蔡宇宸 NONO 470 台灣,台中市西屯區慶和街59號 |
| 外觀模組 | | | |
| 客戶/訂單 | | | |
| 客戶 訂單 | | | |
| 圖別/地區/稅 設定 | | | |
| 本地化設定 | | | |
| 各類報表 | | | |
| 系統工具 | | | |

| 品名 | 型號 | 稅 | 價格(未稅) | 價格(含稅) | 總計(未稅) | 總計(含稅) |
|-----------|----|-------|---------|---------|---------|---------|
| 1 x 養生素食鍋 | | 0.00% | NT\$100 | NT\$100 | NT\$100 | NT\$100 |
| 1 x 泡菜臭臭鍋 | | 0.00% | NT\$90 | NT\$90 | NT\$90 | NT\$90 |
| 1 x 大腸臭臭鍋 | | 0.00% | NT\$90 | NT\$90 | NT\$90 | NT\$90 |

小計: NT\$280
單件運費 (最佳): NT\$150
總計: NT\$430

| 新增日期 | 通知客戶 | 狀態 | 意見欄 |
|---------------------|------|-------|-----|
| 2008/12/22 12:24:49 | ✓ | 等待處理 | |
| 2008/12/22 12:31:08 | ✓ | 處理中.. | |
| 2008/12/22 12:36:54 | ✓ | 已出貨 | |

意見欄

| | | |
|-------------|-----------|-----------|
| 1. Yahoo!奇摩 | 2. 十三媽臭臭鍋 | 3. 十三媽臭臭鍋 |
|-------------|-----------|-----------|

完成

圖九

四、結論與建議

現在社會市場競爭方式多，爲了自己的產品銷售率高和利潤增加，火鍋產品 e 化是快速又方便通路之一，讓人們消費火鍋食品購買方便又吃的實在，自己特調湯底和促銷方案是爲了增加銷售量，97 年火鍋業看好的百分率依然持續 73~74%之間，可見現在景氣遇到美國金融風暴，台灣的火鍋業還是依然可看好的，我們自家時三媽火鍋引進自動倉儲物流系統、企業資源規劃系統與自動排程系統，使成本降低與品質提高。我們有詳細的火鍋介紹、有效率處理客戶訂單讓顧客達到百分之百滿意程度與貼心的宅配，當產品到貨，客戶會在網站上評估我們的產品品質優缺點，讓品質提高和增加在 e 化的知名度，相信我們可以在台灣市場上擴大消費者範圍。



五、參考文獻

1. <http://icantw.brinkster.net/itemindex.asp?z=hotjobstatic.htm#>
火鍋 火鍋行業統計表
2. <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1607121302399>
自動倉儲物流系統
3. <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1007082007245>
ERP 系統
4. <http://www.php5.idv.tw/documents/redhatTW/RHCG/ch-autotasks.html>
自動排程系統
5. <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1608111900695>
網路行銷
6. <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1506122606553>
虛擬通路
7. 盧希鵬，(2007)，電子商務，雙葉書廊，台北，初版六刷。
8. 廖漢君、曾光輝，(2007)，電子商務網站經營與管理 osCommerce，基峰資訊，台北，初版。

參考文獻

(請列出本報告的參考資料，建議可依 APA 或 MLA 格式來排列)

