

电子商务辅导：电子商务的管理模式 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/170/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_170449.htm

电子商务的管理模式是从组织上提供的为保证系统正常运行和发生意外时能保护系统,恢复系统的法律,标准,规章,制度,机构,人员和信息系统等结构体系,它能对系统的运行进行跟踪监测,反馈控制,预测和决策.

1)企业电子商务组织的演进及其特征 企业实施电子商务的重要步骤是在公司组织结构上进行科学设计,以适应电子商务的要求,从组织发展的角度来看,企业电子商务的组织形式演进如图1-8所示.

2)企业电子商务的组织形态 虚拟企业.一个虚拟企业是由一些独立公司组成的临时性网络.这些独立的公司包括供应商,客户,甚至竞争对手,他们通过信息技术组成一个整体,共享技术,共担成本并可以进入彼此的市场.虚拟组织没有办公中心,也没有组织章程.没有等级制度,也没有垂直体系.战略联盟,核心能力,诚信,组织重建是虚拟企业创立和运行的四个基本要素.

企业电子商务.企业电子商务就是指传统企业通过计算机技术,通讯技术,网络技术三大技术平台来配置资源,进行生产经营的一种组织形式.活动,资源,制度,目标构成了企业电子商务的四种重要的组织要素.企业电子商务组织是网络型的组织结构,打破传统理念与地理,产品范围,形成跨地区,跨国界的经营,进入全球化的网络经济领域,是管理层次少,控制幅度大,同层次组织之间平等互利,控制幅度以目标需求为限,纵横联系密切,像一棵棵大树组成大森林那样纵横交织体系的扁平化的组织体系.

电子商务企业.在企业实现商务电子化的同时,商务主体直接交易便捷性得到了空前提高,交易成本

大大降低.电子化交易手段大大扩展了交易主体的选择空间并加速经济全球化进程,交易主体之间"多对多"的交易关系推动"全球网络化供应链"的形成.纯粹的电子商务企业是组成全球网络供应链的一个重要环节,其目标是通过提供交易信息和交易平台公共服务,提高交易主体之间的交易效率. 3)企业电子商务的管理流程 电子商务系统的有效运行都要以科学的业务和管理流程为前提.传统的业务流程往往是本应属于整体而被分割在不同职能部门,或本应分散而又被聚合在一起,难以适应以顾客导向,竞争激烈,市场变化为特征的企业经营环境,更难以将与电子商务有关的先进的管理思想和技术根植在企业的经营管理中,因此,进行业务流程重组(BPR)就成为企业实施电子商务重要的基础工作. BPR管理思想是美国管理大师Micheal#12539.Champy于20世纪90年代初提出的,其目的是要对企业的业务流程进行彻底的变革,建立高效的运作机制,从而使企业在激烈的市场竞争中,缩短产品生命周期,降低成本,提高客户的响应度,使客户满意.要使企业的业务流程重组为客户满意提供组织保证,就要正确理解面向客户满意的业务流程的内涵,科学设计以客户为导向的业务流程. 所谓业务流程,就是企业以输入各种原材料和顾客需求为起点,直到企业创造出对顾客有价值的产品或服务为终点的一系列活动.顾客关心的只是流程的终点,但企业必须安排好整个流程,构成一套以客户为导向的流程体系(如图1-9所示).

订单处理流程.输入的是顾客的订单或某些需求意向,输出的是顾客在正确的时间,正确的地点,以最优的价位,获得的正确的产品或服务,顾客的付款单以及顾客的满意.

产品开发流程.输入的是顾客的消费观念,消费欲望和消费倾向,输出的是能够满足顾客个性化需求的新

产品样品. 服务流程.输入的是各类客户需要了解和处理的问题,输出的是问题的解答和解决方法以及客户满意. 销售流程.输入是潜在的顾客,输出的是得到满足的现实客户和付款单. 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