

电子商务辅导：电子商务的经营模式 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\\_170450.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/170/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_170450.htm)

电子商务的经营模式是公司面向供应链,以市场的观点对整个商务活动进行规划,设计和实施的整体结构.企业电子商务系统的内部经营模式如图1-5所示.建立在Extranet基础上的供应链管理(SCM,Supply Chain Management)和客户关系管理(CRM,Customer Relationship Management)是企业电子商务的具体运用.

以Internet为支撑体系的企业资源规划(ERP,Enterprise Resource Planning)是企业电子商务的基础和具体运用,三者得以使企业所有的商务活动协调完成,为企业开展B2B或B2C电子商务奠定了基础.而通过建立在Intranet基础上的业务流程重

组(BPR,Business Process Reengineering),连续,不断地对企业原有的业务流程进行根本性的思考和管理创新,则是应用SCM,SCM和ERP的基础和组织保证, (1)客户关系管理(CRM) 客户关系管理(CRM)作为完整的企业信息化解决方案,帮助解决以客户为中心的经营管理问题,使企业准确把握和快速响应客户的个性化需求,并让客户满意,忠诚,以保留客户,扩大市场.尽管不同的CRM产品包含有不同的功能模块,但是,从客户满意出发,其功能基本包括客户数据管理,客户价值管理,客户服务管理,客户沟通管理等四个方面(如图1-6所示). 客户数据管理是CRM的基础,通过多个源头对客户数据进行捕捉,并将其存储到客户数据库中,通过提取,处理,解释,产生相应报告,为满足客户的个性化需要提供依据. 客户价值管理是CRM的重要内容,通过对客户数据管理积累起来的客户信息数据进行分析,可以对客户

进行分类,以掌握不同客户的需要,细分客户需求市场,区别不同客户对企业的价值,采取不同的市场,销售和服务策略. 客户服务管理是CRM的核心,根据客户价值管理的结论,就可以对客户提供订购管理,发票/账单,销售及营销的自动化管理,客户服务等. 客户沟通管理是CRM的门户,通过客户呼叫中心,电话交流,网上交流,电子邮件,传真信件,直接接触等途径,企业可以和客户保持互动沟通,既为客户满意提供了条件,又为客户数据管理积累了信息数据. (2)供应链管理(SCM) 在以客户为中心的市场环境中,真正能使客户满意的是,将满足客户需求的产品在正确的时间,按照正确的数量,正确的质量和正确的状态送到正确的地点.这样,就在顾客,零售及服务商,批发商,研发中心及制造商,供应商,甚至供应商的供应商之间连成了一个完整的网链结构,形成了一条供应链,进行信息流,资金流,物流的传递(如图1-7所示).供应链管理(SCM)就是指对整个供应链系统进行计划,协调,操作,控制和优化的各种活动和过程,目标是使供应链上的各个主体形成极具竞争力的战略联盟,并使供应链运行的总成本最小或收益最大. 在供应链中,各个环节之间都是一种客户关系,每一个成员都是其他成员的客户.总体来讲,企业的供应链可以分为三个层级:企业内部的供应链,描述了企业中不同的部门通过物流参与企业的增值活动,这些部门被视作企业内部供应链中的客户或供应商,对企业内部供应链的管理重点是控制和协调部门之间的业务流程和活动,消除部门间的沟通障碍,削减成本,对内外客户的需求和市场变化做出快速反应.企业间的供应链,是由物料获取并加工成中间件或成品,再将成品送到消费者手中的一些企业和部门的供应链所构成的网络,使多个企业能在整体的管理下实现协作经营和协调运作,

实现资源和信息共享,从而大大增强了该供应链在整个市场中的整体优势,并增强每个企业的核心竞争力.全球市场间扩展的供应链,是企业通过Internet与它在全球范围内的客户和供应商之间进行沟通,有效地管理企业的供应商和客户,使企业获得更多的商业机会. (3)企业资源计划(ERP) 在以客户满意为导向的企业电子商务体系中,CRM系统侧重于管理企业的客户,SCM侧重于管理企业的供应链,这些都是企业的重要资源,作为企业资源计划系统,建立在信息技术基础之上的ERP的管理对象就是企业的各种资源和生产要素,而这些资源在企业运行发展中相互作用,成为企业进行生产活动,满足客户需求,实现企业价值的基础.ERP能使企业的这些资源始终围绕客户进行配置,在生产中及时,高质地完成客户的订单,最大限度地发挥这些资源的作用. ERP系统是将企业的物流,资金流和信息流进行全面一体化管理的管理信息系统,一般包括生产控制,物流管理,财务管理,人力资源管理通用模块.但是,从客户满意出发,ERP的最大价值在于使现代企业的大规模定制生产得以实现,构建了客户满意的微观基础. 在进行电子商务案例的经营模式分析时,需要进行电子商务活动以下几个方面的考察和分析: 1) 交易前分析.客户搜寻商品和服务信息的渠道与方式有哪些 商品展示采取什么方式 客户与公司的信息交流采取什么方式 2) 交易中分析.商务咨询洽谈的方式与途径是什么 交易订单签约方式是电子化的还是纸质的 3) 交易后分析.交易的货款支付采取何种方式,具有什么特点 商品的物流配送采取哪种方式,具有什么特点 公司提供什么样的电子化服务方式 4)商务工具分析.公司在电子商务活动中是否采用了SCM,CRM,ERP等系统,效果如何

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)