

电子商务概论知识辅导：Web与电子商务 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_170750.htm

随着Web技术的发展，Web正在改变并重新塑造企业的各项业务。这些业务主要包括广告、市场营销、零售、客户服务等等。不仅如此，Web还可以应用在企业内部的商务中，如企业内部的信息共享和传输等。这使得Web技术与电子商务的关系变得越来越密不可分，在电子商务中充分利用Web技术可以为企业带来更大的竞争优势。

一、吸引新客户许多公司已经开始使用Web技术来进行企业宣传，包括在网上介绍产品、提供技术支持等。利用强大的web攻势，可以使企业接触更广泛的客户群，并能以较低成本为客户提供大量的信息，以此来吸引新客户的加盟。来源：考试大二、为现有客户提供服务

Web处理信息查询的功能非常强，可以代替客户服务代表的人工操作。具体来说，Web可以完成以下面向客户的任务：1、为无形产品销售提供新的渠道通过web销售无形产品是电子化销售的一种方式。但通过web销售要受技术条件的限制，如带宽问题。如果有足够的带宽，无形产品就可以直接下载到用户的电脑上，否则还是要通过人工传递方式交到用户手中。2、改善客户关系在与客户关系密切的行业中，如银行业，客户关系对企业来说是非常重要的。Web可以帮助银行建立与客户的直接的关系。例如，许多银行已经建立了Web站点，允许客户登录到站点上检查个人账户的余额和近期交易记录。这种业务为客户做出正确的财务决策提供了信息，并促进了银行与客户的交流。三、开发新的网上产品/服务由于Web的

交互能力，在线产品在教育和娱乐领域具有广阔的应用前景。在教育方面，研究者、学生可以在任何地方进行研究和获取教学资料，而不用跑到某个城市的某个学校。Web教育更为长期的潜力是开发用于知识传递的新产品，这些产品可以将学校、科研机构的知识传递给Web用户。既可以让用户自己安排时间地点接受教育和训练，知识的提供者也省去了建教室的经费，办学规模也是无限的。在娱乐方面，玩网上游戏的人可以和分布在世界各地的对手对垒。对于游戏供应商，Web也将是一个更为广阔的市场。来源：考试大四、

加快企业内部的信息交流每个企业都有其基本的业务活动，如会议、产品计划、预算、提建议、销售分析、客户跟踪等。这些活动涉及多个部门，相关信息的产生有时是正式记录的，有时是随意组织的，但这些信息往往又被不同的人所需要。那么，如何加快信息的交流就显得非常重要。来源：考试大

通过Web技术可以很好的解决这个问题，将分布在企业内部不同的网络用Internet技术连接起来，在这个内部网上建立站点，发布企业内部的信息文件，员工们可以在这些文件之间进行浏览。

五、简化复杂的事务处理在线事务处理是指在企业整体范围内进行实时地通信，这是提高企业运作效率的有效手段。在企业里存在着大量的事务处理活动，这些事务处理都是基于数据库的。由于Web可以集成和访问数据库，因此，Web提供了在线事务处理最好的解决办法。来源：考试大

六、提供辅助管理决策现代企业已不满足于完成事务处理和产生定期的报告，他们还需要系统回答一些有关决策的问题，而这些问题在一般的事务处理数据库中是找不到答案的。联机分析处理（OLAP）技术和数据挖掘（data mining）提

供了解决这些问题的新方法，它能够帮助管理者在理解业务活动信息的基础上做出重要的决策。例如，财务主管利用OLAP整理来自分支机构的项目开销和利润数据，制定预算；广告部的经理利用OLAP对比不同广告活动的结果，找出最有效的广告方式等。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