

电子商务概论知识辅导：电子商务业务范围 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_170769.htm 电子商务是在信息经济的背景下产生的，从商品流通领域开始，随后波及生产、投资等其他领域的商业信息化革命。其业务范围涵盖了包括信息交换、销售、电子支付、运输、组建虚拟企业等各个领域，本节将针对其主要业务范围进行简要的介绍。

一、网上销售

网上销售不同于以往的企业营销，它借助电子商务技术使企业实现24小时不间断服务，并且可以在互联网上完成企业的全部经营行为。

1、广告宣传

电子商务可凭借企业的web服务器和客户的浏览，在Internet上发布各类商业信息。客户可借助网上的检索工具迅速地找到所需商品信息，而商家可利用网页和电子邮件在全球范围内做广告宣传。与以往各类广告相比，网上的广告成本最为低廉，而给顾客的信息量却最为丰富。

2、咨询洽谈

电子商务可借助非实时的电子邮件、新闻组和实时的讨论组来了解市场和商品信息，洽谈交易事务，如有进一步的需求，还可用网上视频会议来交流即时的图像信息。网上的咨询和洽谈能超越人们面对面洽谈的限制，提供多种方便的异地交谈形式。

3、网上订购

电子商务可借助web中的邮件或表单交互传送实现网上的订购。网上的订购通常都在产品介绍的页面上提供十分友好的订购提示信息和订购交互格式框。当客户填完订购单后，通常系统会回复确认信息单来保证订购信息的收悉。订购信息也可采用加密的方式使客户和商家的商业信息不会泄漏。

4、物流调配

对于已付了款的客户应将其订购的货物尽快地传递到他们的手中

。若有些货物在本地，有些货物在异地，电子邮件将能在网络中进行物流的调配。而最适合在网上直接传递的货物是信息产品，像软件、电子读物、信息服务等都能直接从电子仓库中将货物发到用户手中。

5、意见征询电子商务能十分方便地采用网页上的“选择”、“填空”等格式文件来收集用户对销售服务的反馈意见。这样，使企业的市场运营能形成一个封闭的回路。客户的反馈意见不仅能提高售后服务的水平，更能使企业获得改进产品、发现市场的商业机会。

二、电子支付电子商务要成为一个完整的过程，网上支付是重要的环节。客户和商家之间可采用多种支付方式，省去交易中很多人员的开销。但网上支付需要更为可靠的信息传输和安全性控制，以防止欺骗、窃听、冒用等非法行为。网上的支付必需要有电子金融来支持，即银行、信用卡公司等金融单位要为金融服务提供网上操作的服务。如：使用电子资金转帐，信用卡，电子支票，电子现金等。关于电子支付我们会在后面的章节作更详细的讲解。

三、物流运输当今世界经济已从工业经济时代向知识经济时代转变，知识、信息、物流、人才等不再受国界限制，市场一体化和经济竞争全球化的趋势越来越明显。生产者与消费者、流通者之间关系越来越密切，逐步形成了产销一体化的新格局。由于全球经济一体化的趋势及其他因素的影响，商品与生产诸要素在全球范围内以空前的速度自由流动。因此，物流在整个社会经济中的作用也就更加突出。

1、物流的定义物流作为物质实体从供应者向需要者的物理性移动，是社会再生产过程中不可缺少的中间环节，是联系生产和消费的桥梁与纽带，并日益成为被企业看重的“第三利润源泉”。从广义上来讲，物流是指实物

的物理流通过程。它既包括生产领域里的物资流通，又包括流通领域里的商品流通。主要泛指物质资料从供应地经过生产和销售到图2.1 广义物流原材料产地发货生产企业销售企业最终消费最终消费的整个过程的一切物流活动。如图2.1所示。图2.2 狭义物流生产企业销售企业最终消费商业部门通常所说的物流是指狭义的物流，即经过流通环节进入最终消费的销售物流。如图2.2所示。

2、物流的功能物流是一个多功能体系，它由运输、储存、配送、包装、装卸搬运、配送加工和信息处理七大功能构成。（1）运输运输是物流的一个极为重要的环节，物流部门通过运输功能，实现了物质实体由供应地点向需求地点的移动，解决了两个地点之间的空间问题，从而创造商品的空间效用，实现其使用价值，满足社会的需要。同时，运输功能既是使物质实体有用性得以实现的媒介，也是新的价值（主要是异地差值）的创造过程。

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