

电子商务师案例:中远集团电子商务发展战略谈 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/245/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_245554.htm

不同的企业或行业，因为主营业务的不同，其信息技术的应用都带有深刻的行业色彩。具体到中远集团，可以说他们信息系统的建设历程实际上就是一个对电子商务不断认知、探索、发展的过程。

EDI起步 中远集团主要从事海洋运输，在货物运输的过程中，打交道的部门涉及银行、海关、港口、码头、商检、卫生检疫等各种各样的单位，货物的流转和信息传递息息相关。如果采用纸面文件形式进行信息传输，工作量之大是不可想象的。所以，从80年代初中远集团就开始了EDI（电子数据交换）方面的研究，当时研发出的EDI标准后来成为了中国海运界的通用标准，一直沿用至今。中远集团EDI中心的建设起步于90年代初，当时主要是与国际著名的GEIS公司合作，由他们为中远集团提供报文传输服务。1995年，中远集团正式立项，1996年至1997年完成了中远集团EDI中心和EDI网络的建设，该EDI网络基本覆盖了国内50多家大小中货和外代网点，实现了对海关和港口的EDI报文交换，并通过北京EDI中心实现了与GEISEDI中心的互联，连通了中远集团海外各区域公司。目前，中远集团已经通过EDI实现了对舱单、船图、箱管等数据的EDI传送，在电子商务方面走在了国内运输行业的前列。

“中远网”建设渐入佳境 1997年，中远集团投入大量资金和人力，建成中远集团全球通信专网，并以该网络为基础，构建了中远集团Intranet网络平台。该平台的建成，促进了中远集团全球E - Mail中心的建设。截止1999年10月，中远

集团已经建成以北京为中心，覆盖中国、新加坡、日本、美洲、欧洲、澳大利亚等国家和地区的电子邮件网络，中远集团海内外的大部分业务人员已经通过其全球E - Mail系统进行日常业务往来。1997年1月，中远集团总公司正式开通公司网站。北美、欧洲、中远集运、中远散运、广远等集团各所属单位的网站也相继建成。网站的建立在树立中远集团良好企业形象、扩大中远集团影响、为用户提供高效便捷服务等方面取得了一定的成效，同时也为中远集团开辟了一条通过Internet与外界沟通信息、加速中远信息流转的新途径。1998年9月，中远集运在网站上率先推出网上船期公告和订舱业务。这一业务的开展，突破了传统服务中速度慢、效率低、工作量大、差错率高的问题，将货运服务直接送到客户的办公桌上，使客户足不出户便可办理货物出口业务流程中的委托订舱、单证制作、信息查询等多种业务手续。在网上定舱业务的基础上，中远集团又向全球客户推出了中转查询、信息公告、货物跟踪等多项业务，从而使全球互联网用户均可直接在网上与公司开展商务活动。目前，公司推出的整套网上营销系统，已初步具备虚拟网上运输的雏形，具有较强的双向互动功能和较高的服务效率。其中电子订舱系统可使每一位网上用户在任何地区和时间内，通过互联网与公司开展委托订舱业务，任何一位客户只要具备上网条件，都可足不出户地直接访问中远的电子订舱系统。货物运输及中转查询系统则体现出方便、快捷、准确的操作特色。这项功能可使客户对货物实行动态跟踪，在网上随时查询单证流转、海关申报、进出口及中转货物走向等相关信息。信息公告系统还可以在最短的时间内将中远有关船期调整、运价变化等情

况在互联网上作出及时反映。中远集团电子商务应用的成功开展，极大地提高了市场营销的科技含量，新的客户群越来越多地从互联网上聚集而来。目前，“中远网”的建设已初具规模，中远集团近二十个所属单位网站的建设已基本完成，各站点间也实现了链接，组成了“中远网”的基本框架，无论从企业形象还是业务功能上，都在向世界幅射着中远的影响。

电子商务发展战略 中远发展电子商务的战略目标定位在从全球客户的需求变化出发，以全球一体化的营销体系为业务平台，以物流、信息流和业务流程重组为管理平台，以客户满意为文化理念平台构建基于Internet的、智能的、服务方式柔性的、运输方式综合多样并与环境协调发展的网上运输和综合物流系统。

动力平台 满足全球客户需求变化 随着电子商务的发展，客户的需求正由实体交易转向虚拟交易，客户最终关心的是以消费者为本的“供给链”、“供给链管理”以及“供给链一体化”在网上与现实之间的完美结合。因此，中远发展电子商务的根本出发点和唯一动力就是围绕全球客户的需求变化，为企业创造最佳的效益。

业务平台 全球一体化的市场营销体系 当前，包括中远在内的国际上各大航运企业的内部资源配置模式正在由航线型资源配置模式向全球承运的资源配置模式转变，将遍布于全球各地的人员、设备、信息、知识和网络等资源进行全方位、立体化的协调和整合，形成全球一体化的营销体系。中远电子商务是其全球营销体系的网上体现，中远全球营销体系则是中远全球性电子商务的基础平台。

管理平台 物流、信息流和业务流程的重组 中远电子商务的管理平台是实现物流、信息流和业务流三流统一，以创造更科学、更合理、更节约的生产与消费的衔

接。这一管理体系从构成上讲，不是单纯的硬、软件技术，而是从市场上收集各种物流提供者所提供的信息，包括服务内容、方式、费用、时间等，另一方面以客户需求为准提供包括服务水平、质量、成本等信息，并将两方面的信息进行集中、加工整理、分析和融汇贯通，从而在供求关系上达到互动性交易。作为全球承运人，航运作为全球物流的主干环节，与客户和其他环节的物流提供商存在天然密切的联系而使得发展电子物流具备先天优势，关键是要以互联网为基础，整合客户供应链各环节的物流提供者，构造面向客户的虚拟综合物流网络。服务平台“一站服务”和“绿色服务”中远独具特色的“一站服务”，现在是由其全球营销网络中的每一个服务窗口全部接受客户原先需在公司其他几个部门或窗口才能完成的托运操作手续。客户只要找一位业务员，进一道门，办理一次委托手续，就可以将极其繁复的出运操作流程交付处理。而将来中远网上的“一站服务”，将使客户操作更便捷，只点击一下鼠标，就可完成所有手续。中远现在推出的绿色服务，是业务人员进驻客户单位进行联合办公，客户只需提供委托书或订舱书，整个出运业务流程便全部由这些业务人员来完成。而将来“绿色服务”的功能将直接嵌入客户的内部网络中，参与客户的电子商务过程，给客户提供更优良的服务平台。技术平台Internet和中远全球信息管理系统完善的电子商务的前提和基础是完善的企业级计算机网络及金融、贸易和法律环境，中远集团正致力于从系统设计、数据标准、功能模块、网络技术上，将现有信息系统按照电子商务的更高要求进行完善和调整，致力于在国内外推广电子提单的应用，并在中国航运电子商务业内标准的建立

上作出自己应有的贡献。找准切入点 如果说企业过去建网、做信息系统多源于提高办公效率的目的，现在搞电子商务则更多了一重关乎企业生存发展的使命感。企业做电子商务，首先都是搭平台建网站，但这只是第一步，电子商务之路应该怎么走，还要看企业想用这个平台做什么。产品制造型企业想建的可能是网上市场，通过它更好地卖东西；服务型企业可能更希望通过网站增强、延伸自己的服务内容和手段，使自己更具竞争力。但这也只是泛泛而谈，让电子商务真正成为促进企业发展的有效手段，最重要的还是应该从核心业务入手，切入企业的关键需求。以中远集团为例，它的核心业务是物流运输，涉及的单位多，处理的信息量大，为用户提供服务最需要解决的就是方便用户的办事流程，进行高效、准确、安全的信息服务。多年来，他们一直围绕这个主题，在运输服务领域进行信息技术的探索应用，从EDI中心、企业内部网到现在的“中远网”建设，先实现了信息流转电子化，然后一步步地把自己的各种业务搬上网，现在又在筹划开拓新的服务内容。他们看清了物流运输中自己应该扮演的角色，走出了一条中远特色的电子商务发展之路。每个企业，都有自己特色的业务需求，找准自己的应用点，信息技术贯穿其中，发展电子商务就目标明确、有的放矢。如果看到别人做好了，自己单纯地进行模仿，南桔北枳，很容易费力不讨好。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