

电子商务概述:电子商务中的价值链 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/246/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c67_246341.htm#8226.可以将战略业务

单位的经营活动分解为一系列的价值活动，即从事商业经营所必须完成的基本活动。价值活动又可分为关键活动和支持活动两大类。 •.价值链：关键活动和支持活动共同组成了战略业务单位的价值链。 关键活动：包括产品或服务在实质上的创造、并把它们传递给顾客以及其后一些售后服务。

A.寻找顾客：帮助企业寻找新的顾客或寻找向老顾客提供新服务的活动，包括市场调查和顾客满意度调查。 B.设计：从产品概念到制造之间的活动，包括产品概念调查、工艺设计和试销。 C.购买原材料和配件：采购活动，包括供应商选择、资格认定、协商长期供货合同、监督交货的质量和及时性。

。 D.制造：把原材料和劳动力转化成最终产品的活动，包括制造、组装、完工、测试和包装。 E.上市销售：选择销售渠道并诱导顾客购买的活动，包括广告、促销、推销人员管理、定价、寻找并监督销售和物流渠道。 F.运输：储存、配送和运输最终产品的活动，包括仓储、材料处理、协商运费、选择承运人、监督货物的及时运达。 G.提供售后服务和技术支持：与顾客保持持续关系的活动，包括安装、测试、维护、修理、包换担保和零配件的更换。 支持活动：包括分配组织的各种资源以支持主要活动的开展和完成。 a)财务和管理：企业的基础活动，包括会计、付款、借款、向政府部门提供财务报表、确保企业的合法经营。 b)人力资源：协调雇员管理的活动，包括人员招聘、录用、训练、工资和奖励。 c)

技术开发：改进企业销售的产品或服务以及改善每个关键活动业务流程的活动，包括基础研究、应用研究和开发、业务流程改进研究、维护工作的现场测试。借助于行业价值链分析，电子商务可以帮助企业：1.降低成本。2.改进产品质量。3.找到新的顾客或供应商。4.开发销售现有产品的新渠道。

§ 电子商务即可能改变原有的行业价值链结构，又可帮助企业战略业务单位的价值链内部寻找新的商机。§ 因此，电子商务首先应该是一种业务解决方案，而不应该将其作为一项为了实施而实施的技术。

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