

电子商务综合辅导：走进网上“自服务”体验店 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/250/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B5\\_E5\\_AD\\_90\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_c40\\_250283.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/250/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_250283.htm)

2004年炎热夏日的一天，远在四川攀枝花市米易县的李老师，在网站上看到了泰豪科教2000的教育城域网管理软件的介绍，但对这套软件的适用性还存在很多疑惑，直接购买总觉得不放心。这时，清华泰豪技术服务部的小马在网络上为李老师推荐了“自服务”系统，李老师通过这套系统在网上试用软件一段时间后，他的所有疑惑都在系统的FAQ上得到了实时解答，于是便放心地在线购买了软件。可在之后组建教育城域网时遇到的技术困难无论是在网上交流、还是打电话都无法准确的表达和沟通。在“自服务”系统中的技术人员了解了情况后，迅速远程登陆上了李老师的电脑，将问题一一解决。教育城域网的成功安装和优质的服务后续保障，让该软件随后在整个攀枝花的各个区县也得到了推广。这就是专注做校园教育信息化系统软件的北京清华泰豪智能科技有限公司（以下简称“清华泰豪”）在电子商务领域的新举措。“别人做电子商务多半重视支付、物流等环节，而我们做电子商务更加注重服务，而且是自助的智能化交互式服务，这是基于我们经营软件商品的特点而提出的，这种服务可以解决我们客户的后顾之忧，让他们能够轻松的购买和使用。”清华泰豪的总经理杜彬告诉我们，如今的清华泰豪能取得拥有3万多家客户，年收益名列行业前茅的业绩，很大程度都源于“自服务”的优势。天时、地利、人和提供创业契机 1999年，北京清华泰豪智能科技有限公司只有8名员工，手头还没有确定的项目。适

逢国家大力推行教育信息化，“校校通”规划则是其中的一个目标，此时杜彬和其他几位同事一致认为现在顺着政府的政策做教育产业的生意乃是上策。于是，说干就干，在管理班子的带领下技术人员便着手开发教学系统软件，终于在1999年年底成功研制出了第一套“科教2000 - 校园网信息管理系统”软件。在研发的过程中，杜彬等人看到互联网的出现并逐渐兴起，嗅觉灵敏的他们立刻推断互联网将有可能成为将来的一个新领域和各行各业的发展趋势。他们大胆地将正在开发的校园系统软件设计成了B/S（浏览器/服务器）模式。在此之前的软件均是C/S（客户端/服务器）模式，所构建的网络系统只适用于一定范围内，数据存储在客户端，用户使用之前需要在自己的电脑中安装客户端软件，而且升级更新也相当复杂。而B/S模式则引入了互联网概念，软件系统只要装在服务器上，而用户端不用安装客户端，用户只要有IE浏览器就可以直接使用服务器上的软件，也能实现软件的实时更新。清华泰豪对软件做出这种改变在国内还属首次，业内人士均惊讶不已，而杜彬他们却自信地等待着互联网兴盛时期的到来。果然如杜彬他们所预料，互联网技术越来越成熟，正逐渐走入人们的生活，清华泰豪果然走对了这一步，成为了教育信息化软件领域的佼佼者。“如果说政府的‘校校通’政策给我们提供了‘天时’之便，我们对互联网行业的超前认识则是‘地利’，而我们拥有的技术人员和依托清华大学等科技力量便是‘人和’了，这天时、地利、人和的绝佳配合，促成了我们逐渐往教学领域发展的契机。”杜彬骄傲地说。走自己的电子商务之路 清华泰豪寻找到这一契机后，又紧锣密鼓地开始了网站的建设（[www.tellhowsoft.com](http://www.tellhowsoft.com)

），并将软件展示和客户在线服务系统引入其中，并同时与最早做电子商务的连邦软件公司进行合作。连邦软件从1993年就开始从事电子商务，但是由于那个时候的互联网技术并不普及，因此没有形成大气候，但是连邦的销售网络可是一流的。清华泰豪便借助连邦软件的优势，将自己的软件放置到连邦的平台上销售，以扩大自身的知名度。但经过一段时期之后，清华泰豪逐渐发现这种方式并不适宜长期运作，因为连邦软件虽然名气很大，网点多而广，能够有效的帮助泰豪推广，但是在连邦的平台上销售的软件很多，林林总总的软件同时销售，很难突显出泰豪校园软件的产品；而且随着互联网的发展，在这种实体店销售的优势也逐渐降低。因此，要获得长期的收益，在此平台上长期投放并不明智。认识到这点后，杜彬和他的同事们做出了脱离连邦的决定，于是，泰豪从2001年起开始走自己的销售之路。用电子商务做好“自服务” 2003年的“非典事件”对于清华泰豪的电子商务发展是有力的推动因素。由于当时的特殊情况，大家都习惯了在家办公，视频会议、网络电话成为对外合作沟通的首选方式。清华泰豪的技术人员也无法前往客户处解决安装使用中遇到的问题，而且有些问题基本上是无法通过语言表达清楚的，这个障碍大大影响了清华泰豪的发展。正是在这样的情况下，伴随着清华泰豪电子商务的大力推行，他们的“自服务”系统也孕育而生。在这套系统中，清华泰豪在网站上添加了软件试用功能，让客户先用先学，学会了再购买。并将售后服务流程也做进了这套系统中，用户能够通过系统中的FAQ随时在线咨询、查找常见问题。而对于那些用户无法自行解决的问题，清华泰豪推出的技术人员远程登陆用户电

脑进行实时解决的方式，也成为“自服务”系统中最受客户欢迎的服务。2004年，清华泰豪为了更好的宣传推广自己的产品，开始和慧聪网、中搜等企业合作，在使用了慧聪提供的买卖通之后，使客户在线购买软件更加安全、便捷。而在中搜购买的关键词和排名也让用户提高了对清华泰豪的品牌认知度。如今，清华泰豪提供以“科教2000 - 校园网信息系统”为龙头的一系列服务与各级教育领域的信息化应用软件，并承接了多项大型信息系统软件工程。现已拥有全国3万多家用户，除了台湾和西藏，客户几乎遍布全中国各个省市县。

“将来我们要将电子商务的服务系统建设得更加完善，主动地和客户沟通、联系；另外，我们也将进一步完善后台数据录入系统，让客户在网上购买更加便捷。”杜彬在展望清华泰豪的未来发展时说。走自己的路，找准自身的特点是成功的关键，哪怕面临的是曲折坎坷的道路。清华泰豪就是这样一步步踏实地走出来的。他们这种将电子商务理念融入到“自服务”系统中、增强互动性、以客户为上帝的服务观无论是在传统商务，还是在电子商务中都是黄金原则；而将服务网络化则是借助电子商务的力量长期吸引客户的重要手段。

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)