

电子商务综合辅导：A 中小企业电子商务的解决之道 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/264/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_264028.htm

面对全球化的网络经济热潮，开展电子商务已经成为企业适应新的商务模式、为未来争取生存空间的必由之路。一些大型企业都投入巨资和人力兴建企业的电子商务系统。然而，对于众多的中小企业，开展电子商务不仅缺少资金，而且更重要的是缺乏IT建设的专门人才和维护经验。于是应用服务外包的应用服务提供商(ASP)逐渐引起人们的兴趣。ASP是透过Internet提供企业所需要的各种应用软件服务，如人事、薪资、财会、ERP，甚至是 Intranet、E-mail服务等。ASP实际上是一种应用服务外包的概念，所不同的是，ASP强调以Internet为核心，替企业部署、主机服务及管理、维护企业应用软件。而一个企业要使用这些服务，只需有电脑及浏览器，通过Internet连到ASP服务网站，键入公司、姓名及密码，即可使用各种应用软件和存取各种资源。ASP把企业需要的软件和数据资料存储在ASP服务商的数据中心，企业从Internet登录使用，只租不买，按服务付费。对于软件提供商来说，ASP是一种新的商业机会，或者把软件卖给ASP服务商，或者自己从事ASP服务，把软件以服务的形式“卖”给客户。

一、ASP与传统外包服务的比较

过去的外包常见于大型的专案业务，涉及的业务通常非常复杂，应用系统往往建立在复杂的硬件及应用系统之上。因而，过去的外包服务商多是像IBM、EDS这样的大型系统集成和咨询服务机构，而委托企业要相应地付出高昂的管理费用。这种传统的外包服务的委托商一般都是大型企业

或政府部门。相比之下，ASP外包服务的目的是提供各种软件服务，其规模可大可小，复杂程度可高可低。这些应用系统不一定要求复杂的硬件设施，完全以开放平台为主，以Internet作为连接手段。在ASP外包服务中，服务商将主要由ISP和ICP供应商承担，服务费用的计算也相当灵活，既可以按应用软件付费，也可以按使用的连接数付费，还可以按月租的方式付费。因此，ASP服务的对象通常是中小企业。

二、ASP发展的动力和许多事物一样，ASP是客户需求的拉动力和ASP背后诸多因素的推动力共同作用的产物。首先，企业正面临着前所未有的竞争压力，从价格竞争到质量竞争再到信息竞争，最终是效率和利润的竞争。随着全球经济的一体化，在同类企业中，产品品质的差别正在逐渐缩小，Internet的发展又使信息获取越来越迅速和方便，价格信息正变得越来越透明。也就是说，在Internet经济中，企业过去依靠的竞争手段正在失去威力，而真正的竞争力将转向降低生产和流通成本，提高企业整体运作效率。形象地说，企业正在与时间赛跑。而赢得这场赛跑的途径只有靠企业信息化和用信息化手段对业务流程进行整合。但是，一个企业从制定信息化建设规划到咨询、建设，一般要花费漫长的等待时间。这对于和时间赛跑的企业来说，相当于先输一着。因此，企业迫切需要一个快速的信息化解决方案。建设企业的信息系统通常意味着投资购买服务器、网络设备、数据库软件和各种应用软件，还要建设一个专用的机房，说不定还要为此成立一个机构。对于中小企业来说，尽管已经感觉到竞争压力，但大多数不愿在这些昂贵的硬件设备和应用系统上投入巨额资金。另一个重要的问题是，对企业信息系统的维护

和开发需要高水平的IT人才。在全球都面临IT人才缺乏的形势下，众多的中小企业对IT人才的需求几乎是奢望。对于一般的企业来讲，信息系统的建设是手段而非其核心业务。因此，从专业的角度来看，企业往往不愿意在这些非核心业务上浪费资源。综上所述，中小企业对自己建设和维护信息系统的模式认同度非常低。目前流行的网站设计、应用系统开发外包和网站服务器托管的服务方式已经得到高度的认同。这正是ASP服务外包形式的基础。ASP背后也存在推动因素。首先，我们看到优秀的ERP软件厂商都苦于无法切入中小企业市场。尽管它们的产品很优秀，服务也很好，但由于其高昂的实施费用，使得中小企业望而却步。对于大量的ISP和ICP供应商，随着通信费用的逐步降低，只有靠提供更多的增值服务才能增加收益。ASP服务外包模式是提高ISP、ICP技术含量和走向专业服务方向的最好的解决方案。因此，ASP模式会受到ISP和ICP供应商的欢迎。第三个推动因素是Internet标准和基础设施的日益普及。委托商和ASP服务商之间无需专门的通信设施，Internet通信的标准化（如浏览器的普及）和服务的社会化为企业方便地使用ASP服务商的服务提供了便利条件。企业只需要几部微机和安装一个浏览器软件，就可以使用各种软件。软件和系统的维护与系统的使用完全分割开来，客户无需任何管理和维护工作。这就从技术上保证了ASP模式的流行和成功。第四，网络计算技术（Network-Centric Computing）的成熟使得“瘦客户机/胖服务器”的计算模式得到普遍认同和使用，随时随地使用网络观念使得服务器的地理位置已经变得不重要了。网络经济的发展正促成大批Internet企业。正如Intel董事长葛洛夫所言

，5年之后将不再有Internet公司，因为到那时，所有的企业都是Internet的。总之，这些因素将使更多的组织进入ASP服务领域。

三、中小企业ASP解决方案

中小企业日常面临的主要问题是寻找客户。如何充分发挥企业生产能力，最大限度地满足客户需求、从而争取大量订单是企业最大的动力。因此，中小企业的主要精力通常在业务上，对IT基础设施建设没有太大的承受力。但是，所有企业都对诸如记账、人事薪资、生产计划、销售和存货方面的应用软件有需求，一些企业往往还有更高的要求。作为ASP服务商，提供给中小企业的是完整的信息系统及其相关服务。从服务的角度看，这些服务内容包括：

1. 平台租用 主机托管；应用软件，包括企业人事、薪资管理、ERP、eMail、ERM、CRM、电子商务等；热线支持；现场支持；网络租用，包括路由器、交换机、Modem、防火墙等；定制开发；坐席出租，如Call Center坐席。
2. 规划与培训 建设方案的制定；方案的实施；应用培训；管理培训等。
3. 监控与维护 应用监控；数据库监控；主机监控；数据库优化；数据备份；安全管理，包括防火墙、防病毒软件等；系统升级等。

为了提供上述服务，ASP服务商通常必须与其他合作伙伴进行联合，如与ICP、顾问公司、传呼公司、公共服务公司以及IT供应商的合作。利用上述的服务为中小企业带来了下列好处：(1) 节省企业在招募IT人才和建设IT系统时的大笔投资。一般来讲，一个企业，无论要建设的IT系统多么精巧，软件和硬件的总投资至少都在几十万元以上。招募IT人才则更伤脑筋。一般情况下，优秀的IT人才首先会流向各种专业的IT企业，因此，中小企业聘请高级IT人才的愿望很难实现。就算招募到了人才，由于无法提供更

大的发展空间，因此也难以留住这些人才。没有人才，维护IT系统的正常运行将变得不可能。而ASP服务商可以聘用专门人才集中管理设备和应用系统，中小企业不必再增聘专门人才，这样一来，企业以较小的投资，快速利用ASP服务商提供的IT工具提升自身的竞争能力，并且避免了人才竞争带来的压力。

(2) 降低企业的培训成本。ASP服务商可以提供统一的技术培训教材，提供在线技术培训，因而可以大大降低企业的人员教育成本。

(3) 提高了企业的运作效率。通过ASP服务，企业可以真正将精力放在企业自身的核心业务上面，避免对IT系统软件和硬件系统的日常维护，有助于提高企业的业务运作效率。

(4) 减轻了应用系统的后续维修与升级问题。企业可以根据公司业务发展的需要再添置新的应用服务，也不用担心应用系统捆绑在哪个平台上。这些问题全部交给ASP供应商的专业人员解决。而ASP服务商可以通过一次升级完成，节约了再训练成本。

(5) ASP服务能为企业提供更好的环境。一个中小企业在建设信息系统时，出于规模和投资考虑，可能不会采取备份和容灾措施，也不会采用更先进的技术。但是，ASP服务商却可以提供公共的灾准备份系统，甚至为企业提供大型存储网络和数据中心技术，使企业享受最优秀的专业化信息服务。

(6) 企业可以享受更高水平的服务。对于中小企业，企业管理领域内的知识在短时间内很难积累，ASP服务商可以扮演一个角色，那就是与咨询服务商合作，为中小企业提供管理咨询服务，也可以为企业的未来成长规划发展空间。另外，ASP服务商还可以通过客户的数据，作出决策分析报告，例如那些客户对企业营业额贡献最多？哪些产品最受欢迎？，从而了解市场走势，利用80/20法则

，稳固客户群。使用ASP模式，还可以使高端数据库产品“飞入寻常百姓家”。因此，ASP能够让中小企业跟上市场和技术潮流，抓住商机。(7) ASP服务的收费模式非常灵活，减轻了中小企业的资金负担。企业IT建设的三种方式（自行开发、购买产品、ASP外包）中，ASP模式投资回报率最高，同时风险最低。

四、ASP发展存在的问题 实际上，ASP的发展不仅对中小企业有利，对于IT企业也同样是一个机会。我们应该看到，ASP是应用软件市场和应用服务的一种变革，存在着巨大的市场潜力。Forrester预计软件租售（Application Rental）在2001年将会到达64亿美元。其成长的动力主要来自于资源有限的小型企业；而据Dataquest估计，ASP市场规模到2003年将达到227亿美元。但是，ASP市场的发展到现在不过才1年左右的时间，还不十分成熟。原本提供企业增值服务的经销商及系统集成商的现有经营模式、收入模式的改变，对企业MIS主管心态以及对IT企业的经营方式都将产生影响。ASP外包存在信息失密的可能。企业的核心业务数据不希望被企业以外的人看到，ASP服务商是否值得信赖？如果不值得信赖，那么谁会把企业的核心业务委托给ASP托管，同时把属于企业的商业机密数据放在一个自己不能控制的地方？一个可能的做法是出现一种大家都信赖的“信息银行”，ASP就是“信息银行”的经营者，企业可以放心地将核心数据存储在其中。当然，这需要立法来保证。现阶段一个可行的做法是，由信誉度高的IT企业来做ASP。我们相信，随着ASP的发展，最终会形成像现在几大商业银行那样的全国性乃至全球性的信誉度极高的ASP服务商，在各地开设ASP服务站，提供本地化的服务。那么如何避免企业数据被恶意破

坏或窃取?在ASP服务商那里，不同的客户可能享用同一台主机，为信息窃取提供了便利。这就对主机的权限控制提出了很高的要求，并且限制每一个访问者在主机上的操作。不管怎样，在自由软件和软件免费的呼声日益高涨的今天，软件的价值更应该由服务来体现。ASP外包服务正顺应了这一发展潮流。当然，ASP服务的形式不一定一开始就十全十美，这样的ASP服务商在中国还没有出现，但是，ASP的思想却是解决中小企业电子商务的有效技术途径。特别是对于众多的大型交易市场，ASP为中小商户开展Internet信息发布、吸引供货商和批发商提供了方便的途径。例如东大阿尔派针对沈阳三好街电子市场开发了一套适合中小商户网上采购、销售和信息发布的信息发布平台，由三好街的龙头企业“中国电脑城管理公司”经营，起到了为商户扩大货源、降低采购成本、维持客户以及创造统一品牌的作用，为这一带的商户提供了方便的电子商务手段。实际上，为中小企业群提供的电子商务交易平台和信息发布平台，就是一种简单的ASP服务方式。因此，我们有理由相信，ASP这种新生事物必然会以某种简单的形式发展，并最终流行。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