

电子商务综合辅导：整合企业信息 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_264032.htm 当人类社会伴随着知识经济步入信息时代之际，人们惊讶地发现，信息技术从来没有像今天这样，以巨大的魅力深刻地改变着人类的生存方式，影响着社会和经济的发展。今天，人们足不出户，只需轻击鼠标就可以在互联网上搜索、浏览到所需要的信息，购买到所需要的商品，昔日的许多梦想正在电子商务的热潮中一步步地变为现实。不知不觉间，似乎还没有充分的思想准备，电子商务即纷纷登场。去年是政府上网年，在政府的积极倡导和推动下，各级政府部门纷纷上网。据报道，目前，中央机关和国务院有关部门在互联网上已建立的站点有52个，各级政府部门申请gov.cn域名已达2400多个，在政府上网工程的带动下，掀起了全社会共同推进信息化建设的良好局面，企业上网争先恐后。网上商店同样也是热热闹闹，上网开店风潮迭起，据中国电子商务网的数据统计，我国网上商店已经从1999年初的100多家，发展到现在的600多家，“闭门家中坐，货从网上来”，一种全新的生活理念及生活方式走进了人们的生活。无论是建网站传播信息，还是网上购物，它们都仅仅是电子商务的一种形式，具体地说，是一种企业到顾客（B-C）的电子商务方式。实际上，企业到企业（B-B）的电子商务拥有更广阔的空间，也是网络时代企业发展的未来。对于企业来说，开展电子商务并不仅仅意味着上网建网站，宣传企业的产品和形象，也不仅仅是上网卖产品，实际上，真正的电子商务是利用以Internet为核心的信息技术，进

行商务活动和企业资源管理，它的核心是高效率地管理企业的所有信息，帮助企业创建一条畅通于客户、企业内部和供应商之间的信息流，并通过高效率的管理、增值和应用，把客户、企业、供应商连接在一起，从而以最快的速度、最低的成本响应市场，及时把握商机，不断提高和巩固竞争优势。

Oracle电子商务高级论坛 电子商务不仅仅是在Internet上建立一个本企业的网站，宣传企业形象，或通过Web进行商业买卖操作。实际上，真正的电子商务是利用以Internet为核心的信息技术进行商务活动和企业资源管理的方式，它的核心是高效率地管理企业的所有信息，帮助企业创建一条畅通于客户、企业内部和供应商之间的信息流，并通过高效率的管理、增值和应用，帮助企业准确地定位市场、扩展市场、提供个性化的服务、不断提高客户的忠诚度，加强与供应商的合作，促使企业采购过程科学化，提高企业内部管理效率，从而提高企业的产品销售量，降低成本，获得更大的效益。

随着以Internet为核心的信息技术的迅速发展，越来越多的企业对通过Internet开展电子商务的优越性逐渐达成共识，对及时部署电子商务表现出越来越迫切的需求。在这种背景下，电子商务已成为全球范围内最令人瞩目的焦点。为了能够向最广泛范围内的用户全面、深入地介绍Oracle完整的电子商务解决方案，从今年2月起，全球领先的电子商务解决方案供应商Oracle软件公司便开始在遍及全球的120个城市举行“Oracle电子商务高级论坛”活动，其中包括我国的北京、上海、成都等8个重要的信息技术集散地。根据计划，这个Oracle公司首次全球电子商务大巡展活动在3月27日驻足北京，随后分别在上海（3月30日）、长沙（4月3日）、深圳（4月7日）、福

州（4月10日）、成都（4月17日）、西安（4月20日）和沈阳（4月24日）举行。经过精心策划和积极筹备的“Oracle电子商务高级论坛”活动，将主要面向全球各地的政府、行业、企业的高级官员及决策者。届时，Oracle公司将携其Internet平台产品Oracle 8i和包括客户关系管理系统（CRM）、企业资源规划管理系统（ERP）、供应链管理系统（SCM）、战略性企业管理系统（SEM）、Portal-To-Go在内的全面集成的电子商务解决方案及典型的Oracle电子商务成功应用，全方位展示Oracle包括平台、应用、服务在内的电子商务策略，通过一系列技术研讨会，深入研讨如何更好地利用Oracle完整的电子商务解决方案高效率地部署电子商务，迅速获得由电子商务带来的高效益。提高客户忠诚度，开拓市场要在客户、企业内部和供应商之间创建一条畅通的信息流，必需构建高效率的客户关系管理系统，作为企业面向客户的平台，提供一个收集、分析和利用通过各种方式获得的客户信息的系统，准确了解客户的需求，及时地提供个性化的服务。事实上，随着全球化市场竞争的日益加剧，几乎所有行业的市场都已经成为买方市场，在这种环境下，只有能够正确分析客户需求、以最快速度响应市场的企业才能获得发展。企业开展电子商务，其中最重要的目的是利用Internet技术最大限度地满足客户的需求，利用先进的信息技术，正确分析客户的需求，以最快的速度响应客户的需求，为客户提供最适当的服务，从而能够在最大范围内抓住客户，提高客户的忠诚度。企业通过构建客户关系管理系统，能够自动化并改善与在销售、市场营销、客户服务和支持等部门中与客户关系有关的商业流程，提供个性化的服务，缩短销售周期和销售成本、增

加收入、开拓市场。当前，客户关系管理的技术方案已有公司在提供，比如Oracle的客户关系管理系统，这一系统采用客户智能、融会贯通的交流渠道和基于Internet技术的应用体系结构，从而帮助企业实现高效率的客户关系管理，通过提高客户的价值、满意度和忠诚度，来拓宽市场，提高企业的赢利幅度。有效管理供应链，降低成本及时响应市场，意味着企业能够及时地根据市场需要组织原材料，以最快的速度生产客户所需要的产品。为此，企业需要能够及时地沟通从客户到仓库、分销中心、生产部门和供应商之间的信息，通过严谨的供应链计划、供给管理、物料管理、销售定单管理、售后客户服务管理、质量管理，把所有的供应链信息与企业管理信息同步，提高企业与供应商的协作效率，优化企业采购过程，降低采购成本，提高原材料的质量，为企业提供一个统一的、集成的环境，准确掌握企业的需求、供货、存货及供应商的资源状况，通过基于网络供应链简化供货进程，最大限度地降低采购成本。全面集成企业信息 企业开展电子商务，首先需要整合与业务相关的所有系统，否则，快速反应市场便成为一句空话。通过整合企业信息，让客户、企业雇员、供应商能够从单一的渠道访问其所需的个性化信息，利用这些个性化信息作出合理的业务决策并执行这些决策。这就需要企业能够把企业资源规划管理系统、客户关系管理系统和供应商管理系统等所有与企业业务过程相关的系统紧密集成，并把它们全部延伸到Internet上，让客户、供应商通过Internet与企业进行互动的、实时的信息交流，形成一个以客户为核心进行业务运作的虚拟企业，最大限度地满足客户需要，最大限度地降低企业成本，实现从传统的4P（产

品、价格、渠道、促销），即以推销自己的产品为中心的模式，转变到现代营销理论上所强调的4C（客户、成本、便利、沟通），即以客户为中心的模式上来，直接面向客户，定向服务，快速反应，从而赢得商机。整合信息必须易于实施对于企业来说，集成包括客户关系管理、企业内部管理系统和供应链管理系统在内的电子商务解决方案，首先要求这些解决方案易于集成。应该说，企业要想开展电子商务，实现更大的价值，必须在电子商务方面进行必要的投入。然而，往往由于企业资源所限，企业在部署电子商务过程中不可能一步到位，对资源相对有限的企业来说，分步实施、逐步受益是他们开展电子商务的必然选择。这就要求电子商务解决方案供应商提供的方案必需具有统一的架构，允许企业在继续投资的过程中具有信息系统的一致性和完整性，充分利用已有的投资资源。目前，已经有厂商能够提供具有统一架构的完整的电子商务解决方案，比如Oracle公司，它拥有世界上第一个100%的Internet数据库Oracle 8i，这是所有电子商务解决方案的基础，具有在Internet上运行电子商务所必需的可靠性、可扩展性、安全性和易用性；提供了从供应商、企业内部到客户，从专项事务处理到商业智能的全面的电子商务解决方案。最重要的是，Oracle从低端到高端的所有电子商务解决方案全部100%基于Internet应用体系结构，使企业用户能够容易地无缝集成供应链管理、企业资源管理、客户资源管理和企业商业智能，将现有业务内容快速转移到电子商务，迅速获得来自电子商务的高效益。当企业能够通过电子商务解决方案，创建出一条畅通于客户、企业内部和供应商之间的信息流，并通过先进的电子商务解决方案中所提供的智能分

析进行有效地管理和应用，企业便有能力准确地定位市场、扩展市场、提供个性化的服务、不断提高客户的忠诚度，开拓市场，加强与供应商的合作，促使企业采购过程科学化，降低采购成本，提高企业内部管理效率，从而提高企业的产品销售量，降低成本，获得更大的效益。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