

IM的未来：整合电子商务成为企业应用平台 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/270/2021\\_2022\\_IM\\_E7\\_9A\\_84\\_E6\\_9C\\_AA\\_E6\\_9D\\_c67\\_270745.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/270/2021_2022_IM_E7_9A_84_E6_9C_AA_E6_9D_c67_270745.htm)

在美国一家时尚餐厅里，一位眼尖的顾客发现他所定的一份烤牛肉三明治是卖特价的，而收银员却仍然按常价多收了1美元。这位顾客随即提出了异议。服务部经理走上前来，查看了帐单，怀疑电脑程序出了问题。服务台的职员马上用美国在线最新的ICQ企业软件发了一条即时信息，不多时，屏幕上就闪出几位技术支持分析员，其中一位很快找到了电脑故障病根。收银员按技术支持分析员的指导，只敲了几下键，就排除了故障。IM走向企业 当人们谈到IM(即时通信)应用时，往往首先想到的就是聊天，但实际上IM早已“多才多艺”了。随着通信网与因特网的融合，即时通信软件作为一个崭新的个人信息交流平台正疾速转向企业应用。目前IM服务除了基本的文件传输、发送邮件外，还包括即时语音/视频传输、PC对电话、PC对手机等。未来IM服务，除了更紧密地与个人数字设备进行捆绑，随时随地提供IM服务之外，还包括了商业化的应用，如将IM整合到电子商务营销，实现即时的企业与客户、企业与企业之间双向低成本通信功能等。运营商正凭借强大的实时交互、费用低廉等优势大举进入企业。例如，美国在线最新的ICQ企业用户年仅收20-35美元，Yahoo对每个IM用户年收费也不过30美元。IM多才多艺 IM是现代交流方式的象征，也是迄今为止对人类社会生活改变最为深刻的一种网络新形态，企业使用IM能提高工作效率，节约费用。如企业员工之间交流工作，比用电话传递信息准确，并且省钱；生产商利

用IM可以与伙伴和客户群保持密切联系；零售商可以用它进行极速客户服务。市场嗅觉敏锐的微软公司，在IM市场采用了个人用户和企业用户双头并进的策略，个人MSN Messenger用户迅速发展到数千万。2003年重拳出击企业IM市场，推出了企业应用平台2003，并集成到了Office系统之中。今年年底这个2003平台将升级到2005，并开始与AOL和Yahoo！合作试验企业环境内的IM互连互通，让MSN的个人和企业用户，可以和雅虎通、MSN及AIM上的好友畅所欲言。1998年抛头露面的Yahoo Messenger(雅虎通)，支持多种操作系统，并支持其他便携式无线设备，在全球拥有数千万注册用户。今年6月，雅虎通又推出了令人耳目一新的6.0版。在实现与微软和美国在线最新ICQ强强合作之后，雅虎通可以保证用户在企业内部环境下与以前无法沟通的客户、合作伙伴、朋友等方便地交流，更好地满足商务即时通信的需求。目前，雅虎通已成长为世界三大即时通信工具之一 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)