

电子商务知识普及：电子商务的应用 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/459/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_459523.htm

1 电子商务有哪些应用功能 售前服务 INTERNET作为一个新媒体，具有"即时互动、跨越时空和多媒体展示"等特性，它强调了互动性，而且广告资料更新较快，比传统媒体的广告费用低廉。企业可利用网上主页（Homepage）和电子邮件（E-mail）在全球范围内作广告宣传；客户可借助网上检索工具（Search）迅速地找到所需要的商品信息。 售中服务 网上售中服务主要是帮助企业完成与客户之间的咨询洽谈、网上订购、网上支付等商务过程，对于销售无形产品的公司来说，INTERNET上的售中服务为网上的客户提供了直接试用产品的机会，例如音像制品的试听、试看以及软件的试用等。 售后服务 网上售后服务的内容主要包括帮助客户解决产品使用中的问题，排除技术故障，提供技术支持，传递产品改进或升级的信息以吸引客户对产品与服务的反馈信息。电子商务能十分方便地采用网页上的"选择"、"填空"等格式文件来收集用户对销售服务的反馈意见。这样使企业的市场营销能形成一个封闭的回路。网上售后服务不仅响应快、质量高、费用低，而且可以大大减低服务人员的工作强度。

2 电子商务应用的三种类型（1）企业内部电子商务 即企业内部之间，通过企业内部网（Intranet）的方式处理与交换商贸信息。企业内部网（Intranet）是一种有效的商务工具，通过防火墙，企业将自己的内部网与Internet隔离，它可以用来自动处理商务操作及 workflow，增强对重要系统和关键数据的存取，共享经验，共同解决客户问题，并

保持组织间的联系。通过企业内部的电子商务，可以给企业带来如下好处：增加商务活动处理的敏捷性，对市场状况能更快的作出反应，能更好地为客户提供服务。（2）企业间的电子商务（简称为B-B模式）即企业与企业

（Business-Business）之间，通过INTERNET或专用网方式进行电子商务活动。企业间的电子商务是电子商务三种模式中最值得关注和探讨的，因为它最具有发展的潜力。据IDG公司1997年9月的统计，1997年全球在INTERNET网上进行的电子商务金额为100亿美元，其中企业间的商务活动占其中的79%。Forrester研究公司预计企业间的商务活动将以三倍于企业-个人间电子商务的速度发展。这是因为，在现实物理世界中，企业间的商务贸易额是消费者直接购买的10倍。（3）企业与消费者之间的电子商务（简称为B-C模式）即企业通过INTERNET为消费者提供一个新型的购物环境--网上商店，消费者通过网络在网上购物、在网上支付。由于这种模式节省了客户和企业双方的时间和空间，大大提高了交易效率，节省了不必要的开支，因此网上购物将成为电子商务的一个最热闹的话题。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