

对B/S模式外贸电子商务系统的规划与设计电子商务考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022__E5_AF_B9B_S_E6_A8_A1_E5_c40_516483.htm [摘要] 在外贸企业中开发及实施外贸电子商务系统有着重要的意义，它能有效提高外贸业务流程效率，使企业内部管理规范化，并改善客户服务，增强企业竞争力。要顺利开发外贸电子商务系统，必须充分分析企业需求及业务流程，合理规划系统功能结构和技术结构。为全面集成企业信息，强化企业与外部的联系，外贸电子商务系统应按B/S模式进行总体布局，通过整合企业内部及外部网络，将局域网商务、互联网商务等纳入到整体电子商务战略规划中，构建立体化的外贸电子商务战略。 [关键词] 外贸企业；电子商务；B/S模式；互联网；竞争力 随着信息技术的不断发展以及Internet技术的全球普及，电子商务正酝酿着一场全新的商业革命，它强化了企业与外界的联系，通过整合企业内外部资源，极大地增强企业竞争力。电子商务时代，信息成为企业最重要的资源，客户消费特点表现为多变、个性化，企业要在全球性的竞争中获得有利地位，必须对市场的需求及其变化做出快速反应，对顾客需求反应速度成为企业赢得竞争的关键，“时间致胜”成为竞争中取得胜利的法宝。而且，企业管理水平也成为激烈市场竞争中一项至关重要的因素，企业利用电子商务对企业资源计划系统(ERP)、客户关系管理系统(CRM)和供应链管理系统(SCM)等与企业业务过程相关的系统进行整合，实现企业集成化管理。因此，我国外贸企业如果希望在日趋激烈的国际市场竞争中获胜，必须采取积极的措施，利用先进的信息技术手段改进自

身的管理，开展电子商务，提高企业竞争力，以和国外企业处于同一竞争地位。要顺利开展电子商务，我国外贸企业就应该从企业总体经营战略的角度考虑，将企业组建局域网、开展互联网业务等纳入到整体电子商务战略规划中，构建立体化的外贸电子商务战略，用信息化战略来指导企业的电子商务进程，通过网络将企业内部和紧密的供应商与客户整合在一起，实现资源共享并推动交易进行。

一、外贸企业局域网商务系统设计

据美国Forrester Research独立研究机构的调查分析，在企业的总成本(TCO)中，66%的费用来自管理。企业成长到一定规模后，管理就会成为突出的问题。要解决这个问题就要使企业内部的工作流程和业务流程逐步实现自动化，为此企业必须搭建企业内部局域网，建立企业内部管理系统，将企业内部的各部门连接起来，全面集成企业内部信息，以使企业业务流程化，管理规范，并进一步实现内部协同办公，统一对外提供各类信息。而这一工作的核心就是企业内部电子商务，即企业内部信息化，业务流程化，管理规范。在外贸企业内部开展电子商务，企业应具备相应的网络硬件环境，并在企业内部引入相应的应用软件，以使企业业务流程化，管理规范。在外贸企业中比较核心的工作就是进出口业务管理，企业应优先对这一部分进行信息化管理，再全面在企业中推进电子商务。要顺利开发外贸电子商务系统，就必须进行详细的企业流程分析和需求分析，合理进行系统规划。以下为外贸企业出口业务的基本操作流程：1. 客户询盘、业务员报价，经过磋商，买卖双方就各项条件达成一致，客户向公司发出正式的订单。业务员根据订单制作正式合同，填写合同格式中各个项目，如实反映商务洽谈中

达成的各项条款。 2.业务员制作合同后，提交给主管审批。合同审批之后发送给客户签字确认，等客户确认后业务人员下达生产通知。如果是信用证(L/C)付款的客户，通常是在交货期前1个月确认L/C已经收到，收到L/C后审查信用证，检查是否存在错误，交货期能否保障，及其他可能出现的问题，如有问题则应立即请客人改证。如果是T/T付款的客户，则要确认有无预付款及是否已经到账。 3.在交货期前一周，通知公司验货员验货。如果是国家法定商检产品，则及时办理商检，在发货一周之前应拿到商检换证凭单。 4.租船订仓。如果与客人签订的合同是FOB条款，通常客人会指定运输代理公司或船公司。如果是由卖方支付运费，应尽早向货运公司或船公司租船订仓。完成交货及时取得提单等运输文件。 5.办理报关。在拖柜同时将报关所需资料交给报关公司，或自行办理报关。 6.按L/C或客人的要求制作所有单据，如商业发票、装箱单、原产地证书、装运通知、受益人证明等。单证准备齐全后向银行交单议付，或通过其他结算方式收回货款。出口收汇后根据国家规定及时进行外汇核销并办理退税。 7.售后服务及争议处理。与客户沟通有无质量或其他问题，并及时解决相应纠纷。业务结束后将所有的文件、L/C和议付文件副本留存以备查用。根据外贸出口业务流程和的业务需求分析，外贸企业局域网商务系统主要应包括客户关系管理、合同管理、进出口业务管理、财务管理、物流管理等几大模块。客户关系管理，电子商务时代是一个“以顾客为中心”的时代，它要求企业各部门的工作必须围绕这个中心来进行。客户是企业最重要的战略性资源，企业的一切经营活动、营销策略都应围绕“发现、保持和留住客户”这一中心。

客户关系管理模块通过向企业的销售、市场和服务等部门和人员提供全面，个性化的客户资料，并强化跟踪服务和信息分析能力，使他们充分了解并满足客户的个性化需求，以达到客户价值最大化和企业利润最大化。该模块主要包含潜在客户管理，客户资料与分类、客户访问及洽谈、客户投诉信息、客户统计分析、客户反馈信息管理等功能。合同管理，本模块主要功能是对企业进口、出口、采购和内销合同的签订、报运、履行、支付、结算等作业进行全过程管理。建立完整的合同资料库，可以对合同进行跟踪查询，对合同进行统计、分析等。其功能模块主要包括以下几方面：进出口合同管理、合同进度管理、合同利润预算、合同统计分析等。进出口业务管理，包括业务洽谈管理、进出口货物报关、核销退税及单证管理，对各业务流程实施监控及智能管理，如单证管理子模块可以调用已输入数据库中的数据自动生成多种单证，以提高业务人员的工作效率，同时减少出错，尽可能避免因单证错误导致银行拒单或客户拒付货款等情况。财务管理，包括国内外收付款管理，监控企业资金流动，及时、经济地筹集资金或合理安排资金投向，对财务状况的变化迅速做出反应，缩短财务处理时间，从而赢得快速反应优势。同时企业业务所产生的相关财务信息，都集成入系统进行处理，并将产生的结果反馈给业务子系统，保证财务和业务的协同处理并集成各类管理信息，为企业决策提供信息支持。物流管理，企业根据客户的需求制定采购任务，并通过与供应商相连的订货系统把采购需求信息实时发送给供应商，由于采购信息的即时产生和发送，企业可以大幅度降低库存量，减少库存成本，获取成本优势。另外，采购方的库存消

耗数据及时反映到供应商的数据库，供应商及时供货，信息通过网络传送大大缩短了供货时间，从而使企业可以对市场变化做出迅速反应，赢得时间优势。F8F8" 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