

综合辅导：实现电子商务的价值的关键电子商务考试 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\\_E7\\_BB\\_BC\\_E5\\_90\\_88\\_E8\\_BE\\_85\\_E5\\_c40\\_516854.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/516/2021_2022_E7_BB_BC_E5_90_88_E8_BE_85_E5_c40_516854.htm)

1999年是中国电子商务的预热期，大批电子商务网站纷纷走上了中国互联网的浪尖，成为大众关注的电子商务先锋。然而，配送体系落后、支付方式缺乏、网上人群有限、国民的心理和习惯等种种问题给看似火爆的电子商务蒙上了不少阴影。我们曾经将Yahoo!、AOL视作网络经济的大师，之后又将Amazon.com，eBay拜为电子商务的经典，然而随着美国纳指风云激荡的变化，促使人们对网络经济和电子商务的价值开始了更务实的思考，2000年电子商务成为时下最时髦的话题时，对电子商务的实质的讨论也步入了更深层次。电子商务的主角：是B不是e 电子商务是通过采用数字科技并以Internet作为最基本的沟通手段，将企业的价值主张和价值链定位进行持续不断的优化配置的过程。因此，业务（Business）仍旧是这种方式的核心部分，而“e”在其中扮演的是一种沟通手段，用来对核心部分进行优化。最终的目的是业务而不是“e”。但也不要忽视这个“e”，因为这是所有的利益和优化的、新型的业务模式的来源。事实上，Dot-com的崛起并不能代替传统产业在整个经济活动中的主体地位。即使是Amazon创造的销售奇迹，在衡量整个国家经济活动的GDP中所占的比重也是微乎其微的。何况这种奇迹对互联网来说是不可复制的，当一个站点在该领域拥有了最大的凝聚力时，其他对手就很难获得同样成功。在eBay成功的背后是超过600家拍卖网站的倒闭。在另一方面，传统的实体企业则在经济中占有绝对的优

势。这些所谓“砖头加水泥”的实体企业是社会物质财富的直接创造者，是社会经济的基础和支柱。新技术的出现只有应用到传统企业中，真正实现生产力的提高，才会推动整个社会经济的向前发展。传统企业随着产品竞争日趋激烈，产品同质化、品牌无差异化日益严重，如何吸引顾客、提供个性化产品、提高服务质量等等问题都需要新的技术和新的经营方式来解决。利用互联网和电子商务技术优化其业务流程，成为传统企业的必然选择。Dot-com不能代表新经济，传统企业要走上电子商务。商业价值的真正实现决定了电子商务最重要的着眼点：是业务流程而不是电子技术，是支柱企业而不是Dot-com。鼠标加水泥（Click-And-Mortar）殊途同归的道路 所谓的“鼠标加水泥”就是指将先进的互联网技术与传统优势资源相结合，利用先进的信息技术提高传统业务的效率和竞争力，实现真正的商业利润的一种电子商务运作模式。鼠标加水泥是一个传统企业e化和互联网公司实体化的趋同过程。鼠标加水泥的方式是电子商务发展的趋同方向。传统业务的运作模式存在着效率低、成本高，对市场的反应速度慢、市场覆盖面有局限性无法实现 $7 \times 24 \times 365$ 式的经营等种种弊端。通过实施企业的电子化、网络化管理，可以全面监控下游客户每日的进、销、存情况，及时进行补货，让上游的供应商及时知道企业原料的库存情况，及时补充，将存货量保持在最低水平；可以为企业提供新的业务增值，提升客户的满意度与忠诚度，更好服务于利润率最高的客户，吸引新客户。本质上讲，通过实施电子商务解决方案，无论新、老客户都会从企业建立的电子商务服务活动中得到利益，产生新的业务增值，降低成本，企业与客户间形成买方、

卖方及服务提供商的良性循环。电子商务交易量最大、效率最高的部分是企业之间的供应链。思科的商业网络每年交易额超过100亿美金，每天4000多万美金，是交易数额最大的B2B网站之一。相形之下，亚马逊公司是一家小型的电子商务公司：亚马逊公司在1999年第三季度收入3.56亿美元，或者说每个工作日收入约600万美元。而传统零售商沃尔·马特公司(Wal-Mart)利用一套最好的零售信息系统，即一个卫星网络，每天传递下属各个商店的数据，同时自动指挥着一个庞大的供应网。由于有了这套商界最出色的后勤设备，它与美国在线(AOL)签定了电子商务合作协议。百考试题编辑整理 互联网公司最先掌握了先进的信息技术，但没有实业支持，“鼠标”很难完成所有的商业运作。作为成功典范的Dot-com公司也都纷纷走向与实业相结合的道路。美国在线与时代华纳的合并是众所周知的范例。而从事电子零售的亚马逊也从沃尔·马特挖来了物流部门经理以管理其最头痛的配送问题，而且该公司还在美国各地建立了多个巨型仓库。当初理想主义者的零库存没有实现。eBay则在各城市开设分站让同城的人们能够真正实现交易和交付。更多公司的理想化的商业模式由于没能真正实现其价值而宣告失败或在惨淡经营之中。电子商务的演化可分为3个阶段。第一阶段是电子宣传册(e-catalog)的营销时期，其次阶段是电子交易(e-commerce)时期，而第三个阶段称为电子决策(e-decision)时期。可以看到，在第一阶段，电子商务的重点是信息表述，要求信息内容个性化、互动性以及优秀的表现形式和创意。早期成名的Dot-com公司是这一阶段的成功案例。而第二阶段的重点则是事务处理，亚马逊、eBay等企

业是这一阶段诞生的佼佼者。第三个阶段的电子商务是对整个价值链管理以及对所有业务信息高度整合共享，最终实现商业智能化的决策支持和协同工作。Cisco、沃尔·马特、英特尔，以及戴尔、通用汽车、甚至麦当劳将是这个时代真正的英雄。无论是前卫的互联网新兵还是持重的传统大哥大，电子商务将令其走上一条以先进的信息技术整合传统优秀资源从而实现商业利益最优化的殊途同归的道路。

e道路上的辅助者：电子商务服务商 电子商务的兴起必然也带来了新的服务企业，我们称它为电子商务服务商。事实上，这个行业包揽的业务范围相当广泛，从提供接入服务的ISP到提供电子商务软件租赁服务的ASP，从为企业提供网站制作、主机托管到协助企业完成前端电子交易平台和后端电子化的业务管理。但能解决关键问题的电子商务服务商目前并不多见。电子商务的实质是实现网络技术与传统资源的有效结合，对传统企业来说，网络技术的应用和网络业务的经营运作是其最大的障碍；而对从互联网起家的Dot-com公司来说，他们缺乏管理和运作商业实体、有效实现后台的价值链管理的能力和经验。因此挟技术与管理经验于一体的电子商务服务商顺应市场的需求走上了电子商务发展的大舞台。在国外，能提供全面的电子商务解决方案的服务商被称为电子商务集成商。这与一般的系统集成商有很大的区别。他们不但对电子商务的技术有很高的造诣，更关键的是必须对企业的业务和管理有相当丰富的理论和经验，是企业电子化道路上的管理顾问和工程师。在国内，有很多商家提供了自己的电子商务解决方案，如提供网站信息制作的部分网络公司，提供应用平台的Web应用开发商，提供后台价值链管理系统的管理软件厂

商等。而蓬天信息系统有限公司（Prient Corporation）能提供全面一体化电子商务解决方案。Prient公司作为专门提供端对端智能化电子商务解决方案的供应商，为企业提供了各层面的电子商务服务。针对电子商务的三个层次的内容，Prient提出了自己完整的服务体系：1、电子商务的战略规划（e-Strategic Planning）：对电子商务的商业运作模式、市场策略、资金运作模式等的咨询策划。2、电子商务的内容管理（Content Management）：网站信息内容的策划组织、个性化动态内容的创作与交付。3、电子商务的应用管理（Application Management）：即Web应用的开发和交付（Web Development & Deployment），以及与企业现有信息系统的集成，快速建立功能强大的电子化业务的应用平台。4、电子商务的知识管理（Knowledge Management）：电子化的业务信息的集成和信息交互及协同工作的应用系统，如客户关系管理、业务智能、数据仓库等，实现技术与业务的有效结合。随着电子商务向纵深发展，电子商务服务市场也将日益成熟。我们相信社会分工的细化最终会促使大批的互联网公司进入电子商务服务行业。结语看美国最受赞赏的十家公司今年《财富》周刊再次评出美国最受赞赏的十家公司，这十家公司都不是纯粹的电子商务公司，但它们都是向“鼠标水泥”方向前进的典范。从这个排名和它们的电子商务应用中，我们也许可以更深刻地理解电子商务的本质和内涵。1.通用电气(General Electric) 2.微软(Microsoft) 3.戴尔计算机(Dell Computer) 4.思科系统(Cisco Systems) 5.沃尔玛(Wal-Mart) 6.西南航空(Southwest) 7.伯克希尔哈撒韦(Berkshire Hathaway) 8.英特尔(Intel) 9.家庭用品(Home

Depot) 10. 朗讯科技 (Lucent Technologies) 在前十名最受赞赏的公司当中，思科公司离开互联网就没法活，微软准备把经营战略押在互联网上，戴尔和英特尔实际上就在网上经营，而朗讯公司的业务则越来越有赖于如何帮助客户使用互联网。沃尔 - 马特主要依靠先进的信息技术来击败竞争对手。通用电气虽晚走一步，却来势凶猛。十家当中已有七家在电子商务上下了大赌注 甚至押上了全部家当。百考试题提供“所有的公司都要和网络挂钩，否则只有死路一条。”对中国的企业来说，也没有别的选择了。所有的企业都必须对此迅速做出反应，重新建立适用于自己实际情况的、能够和客户进行更有效的沟通的内部和外部处理过程，并对Internet解决方案进行客户定制化。这绝不是一项单纯的技术工程，这是一场企业结构、文化与业务流程的全面革新。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](http://www.100test.com)