

综合辅导之搜索后时代电子商务发展电子商务考试 PDF转换
可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/548/2021_2022__E7_BB_BC_E5_90_88_E8_BE_85_E5_c40_548275.htm 金融危机形势下，电子商务已经成为创造贸易机会、扩宽生意渠道的有效手段之一。据IDC公司发布的《电子商务服务业的社会经济影响》报告显示，在贸易萎缩、消费收紧的大环境中，电子商务在中国反向“逆市扩张”。中国电子商务总体交易规模在2008年达到1.95万亿元人民币，增长20%。IDC预测，2009年、2010年中国电子商务总体规模将继续保持高位增长，使得电子商务成为未来两年中国经济发展中的亮点。在电子商务现有模式和方法趋于同质化的情况下，电子商务企业和用户越来越重视服务，因为对目前大部分用户来说，网上的转移成本比较小，一旦发现更好的服务，他们便会很容易发生转移。所以，长久的吸引新顾客和保持老顾客忠诚度的必要一点，就是要做好服务。近几年来，在B2C市场上，垂直搜索引擎成为电子商务企业共同追求的热点与焦点，也成为B2C市场提升用户服务满意度的手段之一。随着网络交互性越来越重要，近日，中国银行(601988,股吧)推出的由TRS公司承建的网上“大堂经理”场景式服务系统也引起了电子商务人士的关注。中国银行网上“大堂经理”是一种引导性服务，它通过模拟真实办事场景，使用户可以像在现实中办事一样，快速找到自己需要的信息。由于电子商务越来越服务化已经成为未来必然的发展趋势，所以一些电子商务人士认为场景式服务可能是继搜索引擎后电子商务服务化发展的另一新的服务模式。垂直搜索和场景式服务作为电子商务中的服务模

式，都需要通过对业务需求的细分、对元数据的梳理和整合，来提升用户对目标的查找效率和用户满意度。同时，两者也各有特色。垂直搜索，它通过专业、定向的搜索使用户在海量信息中，找到准确和高度匹配的商品。场景式服务则是把商品信息，按照服务对象、服务场景等进行有序组织。用户在选购商品时，往往只需要按照模拟现实的场景进行简单的几步选择，就能找到满意产品。这种方式对新产品推广，有很好的效果。中国银行网上“大堂经理”场景式服务系统的建设过程

第一步：流程规划 场景式服务系统建设的前提是确定服务内容和流程，因此，中行项目组找到了与用户沟通紧密、工作能力突出、工作经验丰富的部分“十佳大堂经理”，与他们配合在中行众多的产品和服务中，挑选出用户关注度较高的“了解中行、信用卡服务、个人汇兑、个人贷款、个人存款、留学金融服务”六大类服务内容，然后请部分“十佳大堂经理”模拟现实环境下，以上六大类业务的办理流程，并总结出用户最关心和最常问的问题，然后对网上“大堂经理”的引导场景做出具体规划。通过这种对产品业务流程的规范，也把中行优秀大堂经理们具有的丰富业务知识，向中行遍布全球的工作人员进行了分享，考试/大它不仅提升了中行各地工作人员的业务能力，统一中行各地的服务标准，而且还可以节省业务培训等方面人力物力成本。

第二步：资源梳理 在梳理流程过程中，TRS协助中行有效解决了项目面临的两个难题：一是现实流程与IT系统的结合，由于中行规划出的六大业务实际流程与网络实现有很大差别，因此中行项目组在TRS工程师的协助下，把两者进行了很好的结合，满足了网上办公的需要。二是网站原有信息与场景式

服务系统的结合，这里以信用卡服务为例，场景式服务系统需要按照信用卡的服务对象、服务场景等角度对信用卡信息进行重新编排，但在网站中，考试/大已经有许多信用卡产品的相关信息，这就需要系统能够把网站原有信息引到场景式服务系统中去，避免信息费时费力的再次创建。另外，项目组通过在业务流程中添加节点的方式，引用或“克隆”网站其他频道发布的信息到场景式服务系统中，从而保持两者信息的一致，这样不仅保证了信息的高效利用，而且网站工作人员只需维护一个地方的信息就可以了。

第三步：场景展现

TRS场景式服务系统提供多样的展现方式，如网页导航和Flash形式等。考试/大中国银行根据本行网上大厅的特点，采用了动画的形式，模拟现实营业厅的服务，帮助用户了解中行产品。网上“大堂经理”的服务效果中行网上“大堂经理”上线后受到了网民的极大关注和认可。据统计，中行新版网站上线第一周，“大堂经理”的点击率就位列网站前三名。同时，中行也希望以网上“大堂经理”的顺利建成为契机，尽快拓展更多的服务途径，把中行更多的产品以网上营业厅的方式展现给大家，让广大用户能更方便快捷的了解中行的产品和服务，提升中行的服务满意度，促进中行更多金融产品的销售。

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