

电子商务的应用特性 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/61/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_61821.htm

电子商务的特性可归结为以下几点：商务性、服务性、集成性、可扩展性、安全性、协调性。

1 商务性 电子商务最基本的特性为商务性，即提供买、卖交易的服务、手段和机会。网上购物提供一种客户所需要的方便途径。因而，电子商务对任何规模的企业而言，都是一种机遇。就商务性而言，电子商务可以扩展市场，增加客户数量；通过将万维网信息连至数据库，企业能记录下每次访问、销售、购买形式和购货动态以及客户对产品的偏爱，这样企业方就可以通过统计这些数据来获知客户最想购买的产品是什么。电子商务作为一种新型交易方式在许多地方取得成功。例如美国一家服务公司(Speed Serve . Inc .)创建了整套电子商务方案，建立了一家网上商店。由于节省了租用店面、雇用商场售货员等开支，使其能以低廉的价格出售数以百万计的书本、游戏和光碟。无疑这家公司获得了巨大的成功。

2 服务性 在电子商务环境中，客户不再受地域的限制，象以往那样，忠实地只做某家邻近商店的老主顾，他们也不再仅仅将目光集中在最低价格上。因而，服务质量在某种意义上成为商务活动的关键。技术创新带来新的结果，万维网应用使得企业能自动处理商务过程，并不再象以往那样强调公司内部的分工。现在在Internet上许多企业都能为客户提供完整服务，而万维网在这种服务的提高中充当了催化剂的角色。企业通过将客户服务过程移至万维网上，使客户能以一种比过去简捷的方式完成过去他们较为费事才能获

得的服务。如将资金从一个存款户头移至一个支票户头，查看一张信用卡的收支，记录发货请求，乃至搜寻并购买稀有产品，这些都可以足不出户而实时完成。显而易见，电子商务提供的客户服务具有一个明显的特性：方便。这不仅对客户来说如此，对于企业而言，同样也能受益。我们不妨来看这样一个例子。比利时的塞拉银行，通过电子商务，使得客户能全天候地存取资金帐户，快速地阅览诸如押金利率、贷款过程等信息，这使得服务质量大为提高。

3 集成性 电子商务是一种新兴产物，其中用到了大量新技术，但并不是说新技术的出现就必须导致老设备的死亡。万维网的真实商业价值在于协调新老技术，使用户能更加行之有效地利用他们已有的资源和技术，更加有效地完成他们的任务。电子商务的集成性，还在于事务处理的整体性和统一性，它能规范事务处理的工作流程，将人工操作和电子信息处理集成为一个不可分割的整体。这样不仅能提高人力和物力的利用，也提高了系统运行的严密性。为了帮助企业分析、规划其电子商务发展战略，指导设计和建立应用，更好地集成新旧资源，充分地利用已有资源，IBM建立了一种可伸缩型的网络计算模型NCF。这种模型是开放的，并且是在现实产品和丰富的开发经验的基础上提出的。NCF的概念、原理将在本书第七章做详尽的描述。

4 可扩展性 要使电子商务正常运作，必须确保其可扩展性。万维网上有数以百万计的用户，而传输过程中，时不时地会出现高峰状况。倘若一家企业原来设计每天可受理40万人次访问，而事实上却有80万，就必须尽快配有一台扩展的服务器，否则客户访问速度将急剧下降，甚至还会拒绝数千次可能带来丰厚利润的客户的来访。对于电子商

务来说，可扩展的系统才是稳定的系统。如果在出现高峰状况时能及时扩展，就可使得系统阻塞的可能性大为下降。电子商务中，耗时仅2分钟的重新启动也可能导致大量客户流失，因而可扩展性可谓极其重要。1998年日本长野冬奥会的官方万维网结点的使用率是有史以来基于Internet应用中最高，在短短的16天中，该结点就接受了将近六亿五千万次访问。全球体育迷将数以百万计的信息直接通过体育迷电子邮件结点发给运动员，而与此同时，还成交了600多万笔交易。这些惊人的数字说明，随着技术的日新月异，电子商务的可扩展性将不会成为瓶颈所在。

5 安全性 对于客户而言，无论网上的物品如何具有吸引力，如果他们对交易安全性缺乏把握，他们根本就不敢在网上进行买卖。企业和企业间的交易更是如此。在电子商务中，安全性是必须考虑的核心问题。欺骗、窃听、病毒和非法入侵都在威胁着电子商务，因此要求网络能提供一种端到端的安全解决方案，包括加密机制、签名机制、分布式安全管理、存取控制、防火墙、安全万维网服务器、防病毒保护等。为了帮助企业创建和实现这些方案，国际上多家公司联合开展了安全电子交易的技术标准和方案研究，并发表了SET(安全电子交易)和SSL(安全套接层)等协议标准，使企业能建立一种安全的电子商务环境。随着技术的发展，电子商务的安全性也会相应得以增强，作为电子商务的核心技术，本书第4，5，6章将对安全性作较详尽的介绍。

6 协调性 商务活动是一种协调过程，它需要雇员和客户，生产方、供货方以及商务伙伴间的协调。为提高效率，许多组织都提供了交互式的协议，电子商务活动可以在这些协议的基础上进行。传统的电子商务解决方案能加强公司内部

相互作用，电子邮件就是其中一种。但那只是协调员工合作的一小部分功能。利用万维网将供货方连接至管理系统，再连接到客户订单处理，并通过一个供货渠道加以处理，这样公司就节省了时间，消除了纸张文件带来的麻烦并提高了效率。电子商务是迅捷简便的、具有友好界面的用户信息反馈工具，决策者们能够通过它获得高价值的商业情报、辨别隐藏的商业关系和把握未来的趋势。因而，他们可以作出更有创造性、更具战略性的决策。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