

实施策略的原则和方法：网站建设及经营应解决的问题 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/64/2021_2022__E5_AE_9E_E6_96_BD_E7_AD_96_E7_c40_64517.htm 网站建设及经营应解决好的问题

- 1.利用所有的通信渠道提供客户支持客户可以选择的通信方式多种多样，应该让他们按照自己的喜好进行选择，不论是通过电话、电子邮件、信函、传真、交互式网页，还是IP电话。而且无论客户选择了什么方式，企业必须提供统一的界面。解决方案就是建立一个将各种通信渠道与独立于设备的服务集成到统一的平台。这是一个推进电子商务发展的重要课题，正在探索之中。
- 2.及时有效地响应客户需求及时、有效地对客户需要作出响应是至关重要的。电子商务企业需要在几分钟内对客户的要求作出反馈,否则就可能失去这个客户。Jupiter公司在早些时候进行的调查中,发现高访问量的商务网站平均每天要处理5.8万个交易。而大部分站点并没有为这么大的流量做好准备，给它们的客户服务部门造成巨大的压力。这就要求电子商务站点必须拥有一个先进的电子邮件处理系统。该系统必须能够处理大量的邮件,进行邮件分析,自动进行回复,将邮件送到正确的处理人员处,提供反馈工具及对邮件进行跟踪和存档。
- 3.实现人性化的交互过程在电子商务的交易过程中，人性化的交流方式也许能助一臂之力。客户自然愿意在web站点上实时地与公司销售代表进行直接的交流。
- 4.满足客户虚拟协作在今天的市场中，进行决策的人们往往位于不同的地点。如果在企业电子商务网站上，来自不同地点的客户能够同时进行实时的比较、讨论，这将大大节省客户的时间与费用。
- 5.完成订货全部过程客户

希望能够跟踪订单的履行过程，得到供货方的后继信息。将基于Web的客户支持服务与定单履行系统集成，这样客户就能实时得到定单的执行状态了。 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