

电子商务及商务智能的应用电子商务师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/644/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B5\\_E5\\_AD\\_90\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_c40\\_644860.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/644/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_644860.htm)

1 电子商务 电子商务是在网上开展的一种先进的交易方式。电子商务强调参加交易的买方和卖方、银行或金融机构和所有合作伙伴，都要通过企业内部网(INTRANET)、外部网(EXTRANET)和因特网(INTERNET)密切的结合起来，共同从事在计算机网络环境下的商务活动。因特网的电子商务市场上有一个资源丰富的信息库，它能够实时地为用户提供所需要的各类商品的供应量、需求量、发展状况以及买卖双方的详细情况，从而使厂商能够更方便地研究市场，更准确地了解市场和把握市场。因特网上的电子商务市场，又是世界各地的厂商进行宣传的好渠道。全球性的因特网络可以使电子商务上的广告传播面最广而成本最低。

### 1.1 制造业电子商务的两种基本模式

(1) 企业与企业之间的电子商务(Business to Business，简称B to B或B 2 B)。(2) 企业与消费者之间的电子商务(Business to Consumer，简称B to C或B 2 C)，对制造业来说消费者就是客户。

### 1.2 基于电子商务的企业信息化解决方案

电子商务的“商务”二字往往给人只是商贸和交易的感觉，似乎对制造业信息化关系不大。其实不然。电子商务为制造业信息化带来新的信息化领域，已经出现不少基于电子商务的制造业企业信息化的解决方案。这是因为因特网的跨地域、跨时空的沟通特性和近乎无限接入的能力，是未来全球经济的主题。释放因特网的能量的最佳方式，对制造业来说，就是基于电子商务的各种信息化解决方案。它必将是分阶段、长期渐近、螺旋上升的

过程。实践证明，这些解决方案不可能一蹴而就，是要在相当长的时间里打持久战。以下只列举少数几种解决方案，供读者思索和参考。(1)CPC(Collaborative Product Commerce，协同产品商务)这是1999年才提出的一种新型的软件。它依托因特网(即Web技术)，把产品研发和设计、原材料和外购件选用、营销及其它职能部门、现场服务以及客户紧密联系在一起，实现广泛的横向联合。CPC支持B 2 C和B 2 B运作，能让制造业企业改善他们的核心过程，即创新和协作过程，让其产品迅速占领市场。CPC的核心是“协同”。发达国家制造业企业在产品研发、制造过程中往往有40%~70%的工作是与其他企业和合作伙伴合作完成的。“协同”已成为重大的社会需求，是现代制造业适应全球经济的重要手段。

(2)PKM(Product Knowledge Management，产品知识管理)它是2000年美国ST7%公司才提出的新概念和软件，是PDM(Product Data Management，产品数据管理)顺应“协作和创新”的新发展。DPQ强调在虚拟企业、动态联盟范围内，以DTQ系统来对所管理的产品信息有意识地进行分析、优化和组织，使之能够在新的产品开发中得到重复利用，进而上升为企业的智力资产，并利用网络(Intranet、Internet)优势使员工分享并使用它去创新。因此DPQ的核心是“把信息变成知识，用知识指导创新”。(3)电子协同设计自动

化(e-Design Automation)它是基于Web技术协同设计的CAD。它不仅允许设计团体协同设计，还可允许异地客户参与和修改设计。(4)区域网络化制造系统它是我国国家863计划现代集成制造系统技术主题的重要内容之一。它的核心是结合某个具体区域的经济特色，运用计算机网络，特别是因特网，

跨越不同企业之间存在的空间差距，通过企业之间的信息集成、业务过程集成和资源共享，对企业开展异地协同设计制造、网上营销、供应链管理等提供技术支撑环境和手段，实现产品商务的协同、产品设计协同、产品制造的协同和供应链的协同，做到优势互补，从而缩短产品研制周期和研制费用，提高整个产业链和制造群体的竞争力。

### 1.3 国外电子商务取得成功的几条途径

- (1)面向企业。戴尔计算机公司已经成为企业间电子商务的完美典型。它之所以能成为在线大角色，是因为它能采取一心为客户着想的直销方式，并利用网络加强它。戴尔公司的主要武器是为5000多家美国公司服务的“首页”计划。当戴尔公司赢得一家有400人以上的企业客户时，它就为那家客户建立首页，让雇员在线配置个人计算机，跟踪交付情况，让客户能即刻得到技术支持并与销售人员联系。
- (2)建立公司内联网。福特汽车公司原首席信息官巴德玛瑟伊塞尔(Bud Mathaisel)认为，公司最珍贵的东西不是最早生产的4型车或者最抢手的新型“美洲虎”车，而是在福特公司庞大内联网上的50万种产品设计资源、生产管理工具和战略信息资产。
- (3)精简供应链。皮特尼鲍尔斯公司是世界上领先的邮资机生产商。该公司为了精确地预测需求，从而能最大限度地减少帐上的库存，采用了一种叫Vend or Site的网络产品。供应商通过Vend or Site，可以看到皮特尼公司订什么货及手头有多少他们的产品，在今后一年需要多少。
- (4)网络招聘。为了在激烈的人才竞争中取胜，升阳公司制订了从公司内部延伸到外部的在线招聘计划。它从公司的内联网开始，能使雇员看到每天招聘的工作岗位，并迅速通过电子邮件向公司负责招聘的人推荐。升阳公司的招聘人员还制订了寻

找人才战略，在那些人才经常登陆的网址刊登通栏广告，使公司的网址与35所大学的网址相连，不断从网上挖掘人才。

(5)留住网络漫游者。要将顾客或广告客户吸引到你的网站，就必须具有吸引力。那么什么是建立粘性的关键呢？首先，你需要一个响当当的牌子，能吸引你所希望争取的在线社区。走向粘性境界的下一步是增加个人化的特性。免费电子邮件、向寻呼机发送最新消息、有你自己股票报价的主页这些都是个人化的项目。

(6)直销。1996年成立的内克斯特信用卡公司，是旧金山一家只在互联网上出售信用卡的公司。在近3年它发展迅速，已成为互联网上名列前茅的直销商。内克斯特信用卡公司的成功始于两位经理人员：营销主管斯普林杰的推销班子招揽客户申请信用卡。副总经理蔡殷芝的决策分析小组建立先进的模式，自动根据每个申请者的具体情况提出建议。结果，内克斯特公司直销有了一套在互联网世界少见的严谨制度。

(7)向消费者销售。亚马孙公司是领先的消费电子商务网站，以顾客满意、生意兴隆(1998年销售额6.10亿美元)和极高的市值而闻名。顾客涌进亚马孙的网站不仅因为它商品种类繁多、站点容易浏览、精明地利用电子邮件推销和为顾客服务，善于根据顾客个人的情况推荐产品，还在于它与众不同的创新能力想出与顾客打交道的新办法，从而使它超越竞争对手。

(8)客户服务。联邦快递公司Cosmos信息网已有20年历史，一直为处理紧急电话的客户代理跟踪包裹。一个称为互联网运送(internet Ship)的程序帮助企业客户不用拿起电话就能处理它们所有的运输需要。公司甚至给电话服务代理装了接入网络的设备，因为这使代理有更好的工具跟踪包裹和指导客户到包裹收集地点。

(9)协调财务。点击几下鼠

标，输入密码，圣何塞思科公司首席财务官卡特就能调出他公司的收入、毛利、订单、给这些订单的折扣以及前十名的客户。过去需要好几个星期收集和核对的财务数字，现在作为业务经营的一部分自动收集。这不仅减少了对会计人员的需要，它还有利于公司更迅速地对市场变化和竞争威胁做出反应。

#### 1.4 电子商务的基础设施 (1) CA安全认证系统。

在网络上进行商务活动，用户首先遇到的就是安全问题。目前，电子商务的安全主要是通过使用加密手段来达到的。中国电信CA认证中心为每一位参与电子商务的用户签发一个采用了非对称加密算法的CA证书，确保了每一位参与电子商务的用户在公网上传输信息时的安全。CA证书相当于用户的“网络身份证”，它包含了用户的个人信息。当用户在网络上进行商务活动时，互不认识的双方就可以用CA证书来确认对方身份的真实性和可靠性。

#### (2) 支付体系。

尽管电子商务的范围很广，但绝不可能离开支付来谈电子商务。支付体系作为电子商务中的重头戏，得到广泛关注。中国电信电子商务支付体系是和中国银行、招商银行等国内多家银行合作共同建设的支付体系。支付体系在公网和传统的银行网络之间架起了一座桥梁。它把用户需要在公网上传输的支付信息(银行账号、密码等)，采用中国电信CA认证系统进行加密，发给银行内部网络。同时要接收银行系统响应消息加密后，发送给最终用户，确保了用户支付信息在公网上传输的安全性和可靠性。

#### (3) 综合接入平台。

综合接入平台为参与电子商务的各方面提供了安全、方便、快捷的接入手段。接入平台解决了目前中国因为网络和计算机普及率低下下的现实状况，造成的用户参与电子商务的困难。中国电信电子商务综合接入平台支持

计算机、电话、简易终端、智能终端等多种接入方式。参与电子商务的用户可以通过计算机、电话等多种方式参与到电子商务中来。进行电子商务不再需要高深的计算机知识，只要你会用电话或简单的计算机操作，你就可以享受电子商务给你的学习、生活、工作带来的巨大便利。(4)业务系统。不管电子商务基础设施的建设有多完善，能让用户切身感受到电子商务好处的还是电子商务业务系统。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)