

电子商务流程变革的理论框架研究电子商务师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_\\_E7\\_94\\_B5\\_E5\\_AD\\_90\\_E5\\_95\\_86\\_E5\\_c40\\_645324.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645324.htm)

伴随着电子商务的发展，电子商务流程变革问题受到了越来越多的关注。文章通过分析电子商务对业务流程的冲击以及电子商务流程变革的内涵，建立了一个初步的电子商务流程变革的理论框架，以探讨如何有效地进行电子商务流程变革。纵观国内外相关研究文献不难发现，有关流程再造和电子商务的研究文献不胜枚举，而将电子商务与流程变革结合起来进行研究的文献却是凤毛麟角。本文通过分析电子商务对业务流程的冲击以及电子商务流程变革的内涵，建立了一个初步的电子商务流程变革(Electronic Business Process Change, EBPC)的理论框架，以探讨如何有效地进行电子商务流程变革。

### 一、电子商务对业务流程的冲击

对于电子商务的定义，理论界、企业界、国际组织以及各国政府都从各自的角度进行了阐述，但迄今为止，还没有一个统一的定义。一般来说，电子商务可以简单地定义为以电子方式进行的商务活动。按照交易的对象，电子商务可以分为企业对企业(Business to Business, B2B)和企业对消费者(Business to Customer, B2C)的电子商务；按照使用的网络，电子商务又可以分为基于EDI的电子商务和基于Internet的电子商务。

业务流程是组织为完成某一目标(或任务)而进行的一系列逻辑相关的活动的集合。一般来说，一个业务流程是由5个要素构成的：(1)业务流程有它的顾客；(2)业务流程是由活动构成的；(3)活动的目的在于为顾客创造价值；(4)活动是由人或机器来完成；(3)业务流程的完成往

往需要多个部门的参与，这些部门对整个流程负责。随着信息技术的发展，流程设计的新方式开始出现，在电子商务环境下，组织为了获得新的竞争优势，开始运用Internet及相关的技术来重新设计他们的业务流程。电子商务的出现要求管理者以完全新的方式来重新思考组织内部的业务流程以及跨组织业务流程的合理性问题。电子商务对组织流程的影响程度随着电子商务应用层次的不同而有所差异，如图1所示。以企业为例，在电子商务应用的展示阶段，电子商务的作用表现为在网上为顾客提供企业产品和服务的信息，该阶段对企业商务活动本身影响不大，即对企业流程的变化没有什么要求。在交易阶段，电子商务已对企业后台的配合提出了新的要求，企业需要对原有的流程进行变革，否则，僵化的企业流程将无法满足电子商务这一快速、及时的交易模式的需要。而在集成阶段，企业的商务活动需要和信息技术实现高度集成，不仅组织内部的流程需要重新设计，跨组织的业务流程也需要加以变革。

## 二、电子商务流程变革的内涵

流程变革是组织对内外部环境的变化所做出的反应，目的在于提高将输入转化为输出的效率。自从20世纪90年代Hammer(1990)提出流程再造(Business Process Reengineering, BPR)以来，流程变革(Business Process Change, BPC)一直受到了极大的关注。早期的流程变革几乎等同于流程再造，主张对业务流程进行根本的再思考和激烈的再设计。由于流程再造的高失败率，流程变革的确范围后来进一步拓宽，流程改进(Business Process Improvement, BPI)、全面质量管理(Total Quality Management, TQM)也并入了流程变革。Kettinger和Grover(1995)认为流程变革是根据制定的战略规划，通过变

革信息、技术、管理、人员和组织结构之间的关系来改进和重新设计业务流程，以达到大幅度提升组织绩效的目的。电子商务流程变革是组织为了发挥电子商务的优势，利用Internet和WWW技术，对组织内部以及组织之间的业务流程进行改进或重新设计，构建适合电子商务需要的高效的业务流程的过程，以达到资源及时、准确共享的目的，从而降低成本，提高效率和质量。组织开展电子商务并不仅仅是将现有的业务流程自动化，还包括创造新的流程以及对旧流程的改造，即去除可有可无的流程；改进效率低下的流程；取消或合并重叠的流程。Kim(2004)等运用一个概念框架(Conceptual Framework)作为研究方法来比较流程再造与电子商务流程设计(Eprocess Design)的关键相似点和不同点。他们认为，诸如工作合并、工人做决策、减少检查和控制等流程再造最佳实践(Best Practice)也同样可以成为电子商务流程管理(Eprocess Management)的最佳实践。电子商务流程变革同流程变革有许多共同之处，但它们之间也存在着差别，主要的差别在于电子商务流程变革是利用Internet变革现有的业务流程，创造适合电子商务顺利开展的业务流程的过程，如表1所示。电子商务流程变革的重点并不是简单地开发一个电子商务系统，而是将新的基于Web的信息系统同现有的组织内部系统以及属于顾客和供应商的外部系统集成起来。Jeffcoate等(2000)学者的研究表明，中小企业实施电子商务的关键成功因素包括对业务流程的改进、基本信息系统的集成以及业务伙伴关系的建立。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)