

第3章

电子商务解决方案的选择

随着电子商务的不断发展,企业实施电子商务势在必行。我国企业由于受信息化程度低,专业技术人员匮乏,资金紧缺等方面因素的影响,加上对电子商务认识上的不足,导致部分企业在电子商务实施过程中,由于选择了不合适的电子商务解决方案,给企业造成了巨大损失。所以,电子商务解决方案选择原则的研究具有很大的实用价值,它可以使企业避免不必要的损失,减少资源的浪费,还可以更好地促进企业的发展。

3.1 电子商务解决方案的含义

电子商务解决方案,顾名思义,是以解决电子商务各环节的需求为职能。通常意义上的商务流程,一般包含信息发布与交流、交易撮合、资金结算和货物交割四个基本环节,电子商务解决方案着手解决的也正是上述环节。

电子商务解决方案有广义与狭义之分。广义来说,凡是有助于实现电子商务的举措,均可以划入电子商务解决方案的范畴,如提供虚拟主机、域名注册业务等。狭义而言,电子商务解决方案是重点围绕交易而提供的一系列软件功能,如构建企业的电子商务站点、构建网上交易平台、提供网上支付接口、解决交易的后续流程。

电子商务解决方案是研究解决企业商务活动各个环节的实现问题。对那些希望开展电子商务的企业来说,它们需要的不仅仅是一个网站,而是一个全套的从经营到技术的电子商务解决方案,全方位解决各种问题,即围绕着交易提供一系列软件功能,帮助企业构建企业的电子商务站点、构建网上交易平台、提供网上支付接口、解决交易的后续流程。所以,电子商务解决方案所提供的内容不仅是技术方面的,而且涉及为业务服务的企业管理的各个方面。

3.2 电子商务解决方案的指标体系

一个基本的电子商务解决方案选择指标体系应考虑以下几个方面:支付功能、建设成本、安全性、稳定性和咨询服务。

1. 支付功能

它是电子商务最为核心、关键的环节,是电子商务得以进行的基础条件。在考虑电子商

务解决方案的支付功能时,应注意考虑即时结算功能、安全保密功能、信用评估功能、方便实用功能和金融业务功能。

2. 建设成本

企业电子商务网站建设包括企业自建与外包建设两种方式。企业自建指所有的服务项目都由企业内部员工来完成,外包建设是指将网站交给专业公司建设和维护。就建设成本而言,采取外包建设的方式所付出的费用要低得多,而且,网站存在的时间越长,这两种方式之间的成本差距越大,也就是说,选择外包建设方式就越合算。在实际操作中,成本的高低并不是评价一个方案的唯一标准。考虑到产品质量、整体效益等多方面因素,后者所提供的服务质量普遍高于前者。

3. 安全性

电子交易平台自身的安全性和稳定性是人们考虑的首要因素,是开展电子商务的前提。电子商务的安全因素主要包括以下几个方面:信息的有效性、信息的机密性、信息的完整性、信息的可靠性、不可抵赖性和可鉴别性。

4. 稳定性

稳定性是鉴别一个交易平台成熟与否的标志。在保证交易平台的安全性后,稳定性就成为电子商务解决方案的一项重点选择指标。电子交易平台的稳定性,主要体现在以下几个方面:一是平台整体结构是否合理,二是数据库是否高效与可靠,三是程序的编码质量和服务器的硬件性能。

5. 咨询服务

全方位的规划咨询和持续的运行服务,在成功的电子商务中占有举足轻重的地位。优秀的电子商务解决方案不仅仅依赖于优秀的产品,更重要的是前期全面的管理咨询和后期持续的运行服务。通过投资分析、风险分析和风险规避咨询,确定企业发展电子商务的方向。结合企业发展规划,找出影响企业发展的主要制约因素,预估通过电子商务给企业带来的效益。

3.3 电子商务解决方案的对比

目前,市场上有很多可供选择的电子商务解决方案,每种解决方案都有自己典型的技术特点和应用领域。以下将从主要产品、提供服务、适用范围、典型特点等方面着手,对 IBM、SYBASE、ORACLE、INFORMIX、SAP 5 个电子商务解决方案的特点进行比较,详见表 3-1。

根据上述电子商务解决方案的特点,我们可以得到如下结论:每种解决方案都具有自己典型的技术特点和应用领域,在不同的方面各具优势,对上述几个电子商务解决方案选择指标的比较,如表 3-2 所示。

表 3-1 几个典型的电子商务解决方案

解决方案	主要产品	提供服务	适用范围	典型特点
IBM	包括 27 种灵活的解决方案、先进的存储技术、IBM NetVista、ThinkPad 等终端工具, 及 WebSphere、Tivoli、MQSeries 等丰富的软件产品	IBM 全球服务部是世界上最大的服务机构, 能帮助企业计划、建立、运行和管理电子商务基础设施, 处理复杂的集成问题, 同时提供技术咨询、实施及整合能力	银行、电信、保险、制造、民航、传媒、教育、医疗、政府等	高可用性、开放标准、IBM 电子基础设施的捆绑销售可以使用户在价格上得到实惠。针对企业的不同需求提供不同的电子商务解决方案
SYBASE	EAServer 应用服务器、Sybase EP2. 0、I-Anywhere Solutions 移动解决方案、建模与开发工具 Powerbuilder	在企业电子商务的整个流程中, Sybase 的产品将提供完整的解决方案。帮助企业建立强大的后台数据库支持, 能够在前端整合各个方面的信息, 实施完整的管理流程	主要服务于金融业, 还适用于电信、医疗保健、政府部门、媒体服务和零售等行业	高可靠性, 高度集成性, 具有“最佳的电子商务解决方案”之称
ORACLE	Oracle Web、Application、Server、Oracle 8 Universal Data、Server 服务器、Oracle Web、Develope Suite 开发工具、Oracle Applications R11i	Oracle 能够提供包括平台产品、应用产品、服务在内的三位一体的电子商务解决方案	政府部门、电信、邮政、公安、金融、保险、能源、电力、交通、科教、石化、航空航天、民航等行业	Oracle 电子商务具有先进性、完整性、集成性和高效益性等主要特点
INFORMIX	Merchandiser “电子店面”设计方案、Personalizer、Personalizer Console、Application Server	Informix 是一个完全的端到端的电子商务解决方案, 它具有电子商务的站点开发、个性化和销售管理等功能	广泛应用于交通运输业、邮电行业、保险业、医疗行业、航空行业及一些票据和信息数量较大的服务行业	安全性高、个性化功能、领先的技术
SAP	mySAP. com 电子商务解决环境、电信行业解决方案	它的解决方案提供了一个开放的、协同的、个性化解决方案的业务环境。同时, SAP 是全球唯一能够为电信行业提供端到端电子商务专业技术的供应商	电信、汽车、高科技、贸易、消费品、石油天然气、电力、能源、金融等领域	协同商务, 这是 SAP 电子商务解决方案与其他解决方案的最大不同; 节约时间与成本

表 3-2 几个典型的电子商务解决方案选择指标的比较

特点 解决方案	支付问题	建设成本	安全性	稳定性	服务
IBM	✓	✓	✓	✓	✓
SYBASE	✓		✓	✓	
ORACLE	✓		✓	✓	
INFORMIX	✓		✓	✓	
SAP		✓			

由表 3-2 不难看出,IBM 的解决方案是技术领先、功能全面、最有信誉保证的解决方案,且有适合不同电子商务层次需要的产品,企业可从中选择性价比适合自己的解决方案,因此 IBM 电子商务解决方案是中小企业的首选。

SYBASE、ORACLE 和 INFORMIX 的解决方案在安全性和稳定性方面都比较突出,但 SYBASE 更具备较高的集成水平,而 INFORMIX 更注重个性化的服务理念,ORACLE 则更注重整体性的理念。

SAP 解决方案成本低廉,在价格上比较有优势,但其他功能不够突出,适合资金不雄厚、对电子商务层次要求不高的中小企业。

3.4 企业开展电子商务的建议与策略

电子商务解决方案的选择只是企业成功开展电子商务的第一步,如何通过电子商务对传统业务进行改造、升级,整合市场要素与资源,通过物流、信息流、资金流的合理整合,实现企业利润的最大化,才是企业进行电子商务的最终目的。对企业开展电子商务提出如下几点建议:

- ① 对企业个性化特点的了解,是能否选择成功的电子商务解决方案的关键一步。要详细、客观、准确地了解企业自身特点、产品特点、适用领域及经营理念等具体情况。然后根据所了解的情况,进行有针对性的具体分析。
- ② 要了解电子商务解决方案的一般常识性概念,在这个基础上,对企业自身应当如何选择电子商务解决方案,有一个准确的框架性认识,所选择出的方案一定要符合自己的经营特点,不可拿来主义,照搬照抄,断章取义。
- ③ 企业在开展电子商务活动之前,必须制订明确的发展规划和具体的工作计划,计划在具有一定前瞻性的同时,务必切合实际,不能脱离企业的实际条件,要注重可持续性和可操作性。
- ④ 在了解电子商务解决方案提供商的时候,要提高自己的知识水平,对供应商的宣传有鉴别能力,要能区分哪些是好的方面,可以相信,哪些是不实的方面,要懂得去伪存真,不要盲目相信广告宣传。
- ⑤ 发展电子商务是企业经营变革、市场创新、技术进步的商业新战场,充满机遇与挑战。为适应发展电子商务需要注重自身的信息化建设,要把内部信息化建设作为企业发展的战略任务来对待。
- ⑥ 加强人力资源管理,提高企业电子商务人员的素质。企业应根据自己的实际情况,

注重人才培养,拓展企业电子商务人员的知识面,提高其整体素质,确保电力电子商务顺利进行。

在新的形势下如何通过新的信息技术使企业能够为客户提供优质高效的服务,如何使企业通过新的技术降低企业成本,提高企业经济效益,如何通过实施电子商务,为企业带来更大的竞争力已成为企业发展的首要问题。企业在选择电子商务解决方案时可采取如下策略:

① 实用性策略。在电子商务应用技术选择方面,不求一步到位,采用实用性策略。注重电子商务基础平台的建设和网络技术的应用是电子商务实现的基础。

② 经济性策略。在电子商务的资金使用方面,不求豪华精美,采用经济性策略。选择具有一定功能而且价格又可以接受的电子商务解决方案。

③ 跟随策略。在电子商务交易平台选择方面,紧跟大企业以便形成与大企业同等的地位,不求独特性,采用跟随策略。

④ 抢先策略。迅速开展电子商务活动,吸引消费者注意力,抢占商机,采用抢先策略。在网络时代,注意力经济日益重要,在网上,企业和消费者都是主动的,企业要想得到更多的潜在顾客,就必须吸引足够多的消费者的注意力。

思考题

1. 电子商务解决方案包括哪些任务?
2. 电子商务解决方案选择指标体系应考虑哪些方面?
3. 举例说明电子商务解决方案的技术特点和应用领域。

第 二 篇

新协作：电子商务与 物流快递协同发展解决方案

- 第4章 电子商务与现代物流
- 第5章 电子商务与快递行业的
协同发展
- 第6章 电子商务物流配送系统
的设计

第4章

电子商务与现代物流

对于电子商务,电子化的对象主要针对信息流、商流、资金流和物流,但大多数商务活动的对象归根结底是物流。实物商品都要通过物流的运输、储存、装卸、保管、配送等环节,最后递送到消费者手中。可见,电子商务的发展需要物流的协同。

4.1 物流的概念

物流是一个十分现代化的概念,由于它对商务活动的影响日益明显,越来越引起人们的注意。最早关于物流的概念是1915年由阿奇·萧(Arch W. Shaw)提出的。他在《市场分销中的若干问题》中首次提出了Physical Distribution的概念,这就是最早的物流概念,有的人把它译成“实体分销”,也有的人译成“物流”,其实质是“分销物流”。1935年,美国销售协会进一步阐述了物流(Physical Distribution, PD)的概念:“物流是包含于销售之中的物质资料和服务在从生产场所到销售场所的流动过程中所伴随的种种经济活动”。在第二次世界大战中,围绕战争供应,美国军队建立了“后勤”(Logistics)理论,并将其运用于战争活动中。其中提出的“后勤学”是指将战时物资生产、采购、运输、配给等活动作为一个整体进行统一布置,以使战略物资补给的费用更低、速度更快、服务更好。后来“后勤”一词在企业中广泛应用,又出现了商业后勤、流通过后勤的提法,这时的后勤包含了生产过程和流通过程的物流,而且是一个包含范围更广泛的物流概念。因此,物流概念从1915年提出起,经过70多年的时间才有定论,现在欧美国家把物流称作Logistics的多于称作Physical Distribution的。Logistics包含生产领域的原材料采购、生产过程中的物料搬运与厂内物流和流通过程中的物流或销售物流即Physical Distribution,可见其外延更为广泛。到1985年,美国物流管理协会将物流定义为:“物流是为了符合顾客的需求所发生的从生产地到销售地的物质、服务、信息的流动过程以及使保管能有效、低成本的进行而从事的计划、实施和控制活动”。如图4-1所示是物流的概念模型。我国国家质量技术监督局对物流定义为:“物品从供应地向接受地的实体流动过程。根据实际需要,将运输、储存、装卸、搬运、包装、流通加工、配送、信息处理等基本功能实施有机结合。”

物流活动由物资运输、储存保管、包装、装卸搬运、流通加工、配送、物流信息处理等工作构成。如果从物流活动的实际工作环节来考查,物流由上述七项具体活动构成。这七项具体活动也被称为“物流活动的基本功能”。

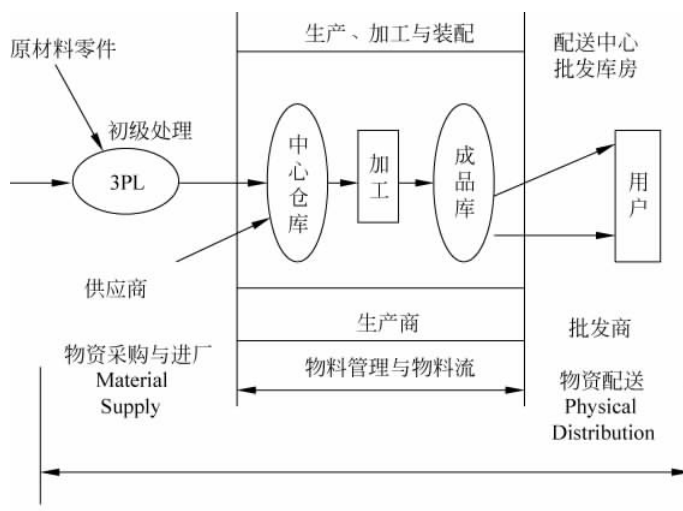


图 4-1 物流的概念模型

(1) 运输

运输是指利用设备和工具,把物品从一个地点向另一个地点运送的物流活动。它是物流活动的核心环节。

(2) 储存

储存是时间的延续。它与运输构成了物流的两大支柱,其他物流活动都是围绕运输和储存而进行的。

(3) 包装

包装是指在流通过程中保护产品、方便储存、促进销售,按一定技术方法而采用的容器、材料及辅助物等的总体名称。

(4) 装卸搬运

它是介于物流各环节之间起衔接作用的活动,它把物品运动的各个阶段联结成为连续的“流”,使物流的概念名副其实。

(5) 流通加工

流通加工是指物品在从生产地到使用地过程中,根据需要施加包装、分割、计量、分拣、刷标志、挂标签、组装等简单作业的总称。

(6) 配送

配送是指在经济合理区域范围内,根据用户要求,对物品进行挑选、加工、包装、分割、组配等作业,并按时送达指定地点的物流活动。配送是由集货、配货、送货三部分组成。

(7) 信息处理

它包括信息的收集、储存、加工和分析等,主要是为了提高物流系统的整体效益。

如果按照物流系统的性质对物流进行分类,可以将物流分为社会物流、行业物流和企业物流三大类。

(1) 社会物流

社会物流是指以一个社会为范畴面向社会为目的的物流。社会物流不局限于一家一

户、某个企业或行业,是研究带有广泛性和综合性的社会环境中的物流运行,如石油、天然气、粮食的储存运输系统等。

(2) 行业物流

顾名思义,在一个行业内发生的物流活动被称为行业物流。一个行业往往具有区别于其他行业的物流特征,在物流活动方面具有自己的行业标准和运作规范。行业协会可以在行业物流管理和协调方面发挥很大的作用。比如,农业行业中的农产品物流,在产品储存、运输、保鲜等方面有一些特殊的要求。

(3) 企业物流

企业物流是从企业角度研究与之有关的物流活动,是企业具体的、微观的各项物流活动的总和。企业物流可依据企业类型细分为生产企业物流、销售企业物流、物流企业物流。

按照物流在企业经营过程的不同阶段中所起的作用,可以将物流分为供应物流、生产物流、销售物流、回收物流、废弃物流等不同的种类。

(1) 供应物流

供应物流开始于生产过程的原材料采购,将生产所需的材料采购到位,保证生产的有效进行。企业的供应物流不仅要实现保证供应的目标,还要尽可能降低成本,减少消耗,提高供应的可靠性。

(2) 生产物流

生产物流从原材料采购入库开始,包括原材料和生产过程中的半成品在各个生产流程之间的流动,直到企业产品库的产品发送为止的物流活动过程。生产物流与一个一个串联在一起的生产过程是同时进行的。生产物流活动的合理化对生产的秩序和生产的成本有很大的影响。

(3) 销售物流

销售物流是销售过程中的物流活动,指生产企业、流通企业出售商品时,物品在供需双方之间的实体流动,包括产成品或商品的库存管理、仓储发货运输、订货处理与客户服务等活动。

(4) 回收物流

回收物流是对在生产、供应和销售过程中产生的各种边角余料、废料、残损品的处理等发生的物流活动。对回收物料的处理如果不当,会造成资源浪费或污染。

(5) 废弃物流

废弃物流是指将经济活动中失去原有使用价值的物品,根据实际需要进行收集、分类、加工、包装、搬运、储存等,并分别送到专门处理场所时所形成的物品实体流动。它从环境保护的角度出发,将其妥善处理,以免造成环境污染。

4.2 电子商务中的物流配送含义

物流配送在电子商务中的定位是为客户提供优质的服务,与传统物流不同,它的物流方式是在信息管理和调度上建立统一的管理体系,将理货工作直接在物流基地完成,将货物配好并送交收货人。相比而言,优化的电子商务物流配送优化了物流的流通方式,提高了物流服务质量、优化了社会库存配置,同时也降低了物流成本,提高了物流的社会效益和经济效益。