

## 2.2.2 电子商务在各领域的应用

### 1. 电子商务在制造业中的应用

销售系统 购销系统 报表系统

电子商务的开展，给制造业的发展提供了便利条件和有效工具。现在发达国家的大型制造企业普遍建立起了以计算机网络为纽带和依托的五大系统，即管理信息系统（MIS）、计算机辅助设计系统（CAD）、计算机辅助制造系统（CAM）、智能化仓库系统（IWS）、电子订单处理系统（EOS）。这样可以加强企业内部协作，提高应变能力，缩短产品设计、制作周期，降低生产成本。例如，石家庄市化学试剂有限责任公司，成立于1993年11月，于2007年年初开始使用必联采购网，在注册成为必联采购网核心会员后，一切与采购企业的业务往来均采用信息化的管理方式，所有线下操作业务都可在网上完成在线洽谈、报价、签订合同、交货等一系列交易行为，而且最关键的是每当采购商有采购需求时，必联采购网的客服人员便及时与各供应企业取得联系，协助大家网上报价，快速的响应机制为采供双方的交流搭建了良好的网络平台。截至2008年年底，石家庄市化学试剂公司网站累计成交达1亿元，年均增长率超过30%。网上物资供应品种从开始的几十种迅速扩大到几百种，采购商核心客户从3个发展到6个。经过持续不懈的努力，石家庄市化学试剂公司主要化工原辅料、化工仪器、化工设备等已全部实现网上供应，企业物资供应的电子商务发展模式正在向全球化采购商迈进。石家庄市化学试剂公司使用必联采购网前后的对比如表2-1所示。

表 2-1 石家庄市化学试剂公司使用必联采购网前后采购模式对比

目标建设	原有模式	现有模式
方便快捷式营销管理，减少销售人员工作量	发传真、打电话、上门洽谈  纯手工比对和处理结果 工作繁杂，易出错	系统自动发送短信通知，由客服人员跟进通知供应商  系统自动汇总报表结果 提高准确度和时效性
缩短签单周期，减少销售总成本	等待采购部确认采购计划、发布通知、确定报价，至少需要7天	网上查单、网上报价，网上签合同、网上发货、网上跟踪，最多需要两天
规范销售流程	供应商的反馈内容随时可见 采购商数据手工操作，费时费力	供应商报价自动加密，只有到开标时才能解密 不会出现丢单、错单现象，自动统计，方便快捷
高速信息窗口	企业及产品信息闭塞 采购双方沟通不顺畅	整合网络资讯平台，及时发布企业资讯 充分利用网络桥梁，在线协同办公一体化

## 2. 电子商务在商品流通业中的应用

电子商务技术的发展使得商品流通实现电子化，它是一种全新的交易形式和手段，对流通领域有着直接的影响；同时，它又是网络技术的应用成果，互联网本身所具有的开放性、全球化、低成本、高效率的特点，已成为电子商务的内在特征，并使得它大大超越了作为一般贸易手段的内在价值，对社会经济生活发生深刻影响。在整个电子商务的发展中，流通领域的应用具有先导性，推进流通领域的电子商务不仅有助于流通产业自身的技术创新与发展，而且能够加快电子商务向经济生活领域的渗透和扩散，带动电子商务的发展进程。例如，2009 年受经济危机影响，全球葡萄酒市场相对处于低迷状态，而新近兴起的葡萄酒网络销售却直线攀升，创造了低谷中的奇迹。零售商 Majestic 葡萄酒公司宣布，截至 2009 年 3 月底的一年内，在线葡萄酒销售收入增长 16%，而总体营业收入增幅仅为 2.4%。

根据英国市场调查公司 Mintel 的数据，在线销售可能助推英国葡萄酒市场销量提高 1~2 个百分点。该公司一位发言人表示：“葡萄酒在线销售的发展空间极为广阔。购买葡萄酒不像买服装那样需要试穿，在线买酒非常方便，且送货上门。”该发言人补充称，“在线销售也可包括订单试酒，教育消费者有关葡萄品种知识，并鼓励他们扩大尝试范围。”

## 3. 电子商务在金融业中的应用

随着数字化经济时代的到来，由网上电子货币带动的网上金融服务正在迅速发展。电子商务需要金融服务提供基础架构，在电子金融（电子金融是电子商务条件下金融创新的产物）的支持下，金融国际化和全球化的发展更加势不可挡，金融服务及其功能的多样化与日俱增，反过来又把金融服务带向更高的层次。

例如，大众汽车金融服务股份公司是欧洲最大的汽车金融服务公司，其旗下的银行、租赁公司、保险公司向市场提供广泛的产品，从传统的贷款购车、租车、保险服务以及多品牌车队租赁服务，到投资领域及其他金融附加产品。公司在全球共有员工 5 200 多名，业务遍布欧洲



和亚太地区的 24 个国家及地区。

大众汽车金融（中国）有限公司是大众汽车金融服务股份公司的全资子公司，它将联合大众汽车特许经销商，为中国广大汽车消费者提供全方位的专业化金融产品与服务。

面对每天大量的合同，大众汽车金融（中国）有限公司在全国汽车金融行业中率先采用了中国金融认证中心推出的 CFCA 安全电子印章，通过权威、专业、安全的签章系统向旗下经销商和客户签署、发送电子合同。

在 CFCA 安全电子印章系统平台，用户无需花费高额资金建立服务系统，也不用投入大量人力、物力维护平台系统。使用 CFCA 安全电子印章如同使用物理印章一样方便。公司的业务人员能够在高效的互联网上，利用公正的第三方认证，将完整可靠的电子合同及时传送到经销商和客户手中。

简单快捷的 CFCA 安全电子印章给大众汽车金融（中国）有限公司带来的效益：不仅在邮递费用上降低了成本，还在充分保证签章文件安全、可靠的基础上，提高了该公司的办公效率，为该公司客户提供了更方便、更快捷的服务。

#### 4. 电子商务与服务行业

(1) 电子商务与旅游业。人们生活水平不断提高后，外出旅游越来越成为休闲度假方式的第一选择。快节奏的生活使人们不再满足于传统旅游方式的低效率。一方面，人们希望在出门之前就能全面了解与旅游相关的各种信息，并且可以享受到各种方便、快捷的服务；另一方面，旅游企业需要及时向潜在旅客群体提供丰富的旅游景点的信息，及时了解国际国内的客源市场信息，根据客户的需求提供各种相关服务。

Internet 作为当今发展最快的一种新兴媒体，以其特有的跨越时空的便利、低廉的成本和广泛的传播性参与到国际旅游业中，在很大程度上为旅游企业注入了新的活力。例如，信天游是中国民航信息网络股份有限公司自主建设的旅游电子商务网站。它能提供国内所有航空公司机票实时查询及预订，并能提供境外航班信息实时查询，是集航空订座、酒店订房、网上租车、网上旅游代办等旅游电子商务服务和丰富的旅游信息为一体的高度集成化网站。信天游网站能为广大旅行者提供由始发地到目的地全程、全方位旅游电子商务服务，使旅行者在“一点之间”安排好全部行程。

一个完善的旅游电子商务系统至少可以提供如下功能：

① 信息查询服务。其中包括旅游服务机构相关信息、旅游景点信息、旅游线路信息以及旅游常识。

② 在线预订服务。主要提供酒店客房、民航班机机票、旅行社、旅游线路等方面的实时、动态的在线预订业务。

③ 客户服务。提供可实施在线旅游产品预订的客户端应用程序。利用这种预订系统，客户可以与代理（指上述酒店、民航、旅行社等相关旅游服务机构）在网上实时洽谈业务，管理自己的预订记录。

④ 代理人服务。提供给酒店、民航、旅行社等多种旅游产品的代理端应用程序。在此，代理人可以与客户实时洽谈网上业务，管理其旅游产品的预订记录、查询它的账目。

享受上述服务的旅游者坐在家中，就能够凭借接入 Internet 的计算机进入该系统查询到前往城市的相关信息，轻点鼠标就可以根据自己的需要和旅行预算，选择并预订入住酒店及相关

服务,旅行社的旅游线路和导游服务以及往返机票等。整个过程快捷、方便,并节省费用。

目前,世界旅游业都在充分利用 Internet 扩大营销渠道,发展旅游信息传播系统。Internet 已成为旅游业市场竞争的取胜之道。

(2) 电子商务与物流服务。计算机互联网络的迅速发展,使足不出户就能购买天下所有货物成为可能,同时给物流业的经营提供了广阔的市场机会和发展空间,让这一产业成为“网上一族”与商家的连接纽带。

例如,2009年4月,美国物流解决方案提供商 BorderJump 公司为该国 B to C 电子商务公司进入拉丁美洲市场提供物流策略。这个策略的核心部分就是,B to C 电子商务公司与 Border-Jump 公司系统整合,拉丁美洲客户如果下订单,客户的收件地址可以写 BorderJump 公司在美国迈阿密州的物流子公司 Aeropost 的地址。B to C 电子商务公司发货到这个地址。由 Aeropost 这个物流子公司统一订购航空仓位,把货物集中运送到拉丁美洲,客户所在国的物流合作伙伴就继续处理快件,递送到客户的具体收件地址。因为货物集中批量发送,即使是跨国配送费用,相对来说,也相当低。实际上,拉美客户 1~2 天就能收到快递包裹。这种方式对于美国 B to C 电子商务公司来说,虽然做的是跨国电子商务,但操作就像国内市场那样简便。这一事例说明物流企业特别是中小物流企业可以通过引入电子商务交易的模式,在跨国物流业务中分得一杯羹。

总之,随着电子商务技术的普及和广泛应用,电子商务活动会在生产制造、商业流通、交通运输、文化娱乐、教育卫生等各个方面深入发展及应用。

### 思考与练习——

1. 电子商务分类的标准有哪些?
2. 按照不同标准可以将电子商务分为哪些类型?
3. 支持交易前的系统包括哪些业务内容?
4. 支持交易中的系统包括哪些业务内容?
5. 支持交易后的系统包括哪些业务内容?
6. 简述电子商务的交易模式有哪些。
7. 简述电子商务在生产制造业的应用。
8. 通过浏览查询,叙述电子商务在文化教育方面的应用实例。