

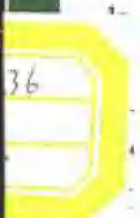


全国高等教育自学考试

电子商务概论自学辅导

〔2001年版〕

组编 / 全国高等教育自学考试指导委员会
主编 / 成 栋



出版社

全国高等教育自学考试

电子商务概论自学辅导

(2001 年版)

全国高等教育自学考试指导委员会 组编
成栋 主编

中国人民大学出版社

出版前言

为了完善高等教育自学考试教育形式，促进高等教育自学考试的发展，我们组织编写了全国高等教育自学考试自学辅导书。

自学辅导书以全国考委公布的课程自学考试大纲为依据，以全国统编自考教材为蓝本，旨在帮助自学者达到学习目标，顺利通过国家考试。

自学辅导书是高等教育自学考试教育媒体的重要组成部分，我们将根据专业的开考情况和考生的实际需要，陆续组织编写出版文字、音像等多种自学媒体，由此构成与大纲、教材相配套的完整的自学媒体系统。

全国高等教育自学考试指导委员会

2000年10月

目 录

概 述	1
第一章 电子商务概述	3
一、章节结构及其重点	3
二、主要内容题解	3
三、难点释疑	15
第二章 电子商务的基础设施	17
一、章节结构及其重点	17
二、主要内容题解	17
三、难点释疑	31
第三章 电子商务软件和工具	32
一、章节结构及其重点	32
二、主要内容题解	32
三、难点释疑	44
第四章 电子商务的安全	46
一、章节结构及其重点	46
二、主要内容题解	46
三、难点释疑	56
第五章 电子结算系统	59
一、章节结构及其重点	59
二、主要内容题解	59
三、难点释疑	73
第六章 在线零售	77
一、章节结构及其重点	77
二、主要内容题解	78
三、难点释疑	89
第七章 网络营销	91
一、章节结构及其重点	91
二、主要内容题解	91
三、难点释疑	102
第八章 电子商务的应用	105
一、章节结构及其重点	105
二、主要内容题解	105
第九章 实施电子商务的业务计划	119

一、章节结构及其重点·····	119
二、主要内容题解·····	119
应试指导 ·····	125
一、复习方法·····	125
二、考试应注意的问题·····	126
三、答题方法·····	126
后 记 ·····	136

概 述

本课程是高等教育自学考试电子商务专业（专科）的专业课程之一。该课程与其他课程密切相关，而且是课程体系中的基础课程之一。

课程主要结合案例助学或教学。在本课程的助学或教学中，应当结合实际问题，尽可能地使用金融、商业、工业和政府机构中的例子，使考生能够理论联系实际，培养解决实际问题的能力。

通过学习本课程，要求考生能够达到以下要求：

1. 了解电子商务的基本概念；
2. 了解电子商务的技术基础及电子商务在企业中的各种应用；
3. 正确评价企业的电子商务决策以及电子商务对企业核心竞争力的影响；
4. 将上述内容与企业电子商务的最新实践联系起来；
5. 为进一步学习电子商务其他课程和知识打下基础。

本课程的基本框架为：

第一章是电子商务的概述，包括电子商务的发展历史、传统商务与电子商务的比较、电子商务的行业构成、电子商务的类型等。

第二章和第三章介绍的是电子商务的技术内容。技术内容又分为电子商务基础设施和电子商务的软件及工具两部分。基础设施包括互联网的基础协议、互联网的应用、标注语言、WWW 技术、内部网、外部网和互联网的接入方案等。第三章主要是围绕企业对建立电子商务应用是否自营主机的选择展开的，还介绍了如何选择服务器硬件、软件，如何选择电子商务软件等。

第四章介绍的也是一个电子商务的整体性概念——电子商务的安全。首先介绍的是计算机有哪些安全问题，接下来分别分析存在的四种安全威胁和相应的安全措施，即版权和知识产权、客户机、通信信道和服务器，使考生对电子商务可能遇到的种种安全问题和应该采取的防范措施有全面的了解。

第五章讲述的是电子结算系统，电子结算涵盖了所有的电子商务应用领域。主要介绍几种电子结算系统的特点和使用情况，具体内容包括电子结算系统的概念、推动力量、优势等，以及电子代币的概念和评价方法、电子现金的使用和特点、电子钱包的使用和信用卡结算的步骤等。

有了一至五章对电子商务技术、安全和电子结算的讲述，我们就可以进行电子商务的具体应用了。第六章讲述的是 B2C 电子商务应用——在线零售。具体内容包括在线零售渠道形式、在线零售商的类型、消费者类型、WWW 销售的各种业务模式的特点和适用情况、在线零售带来的各种新的管理问题等。

电子商务的应用不仅仅体现于销售，也许在更广泛的意义上，电子商务改变了人与人之间的交流方式。第七章讲述的是网络营销。具体内容包括网络营销的环境、网上调查、如何在 WWW 进行展示、网站如何与顾客进行沟通和接触、如何在网上创立和维系品牌、如何建立网站，以及如何将网络营销与传统营销整合等。

第八章讲述了企业的电子商务应用。从内部看，企业的电子商务应用体现在 ERP（企业资源规划），电子商务的外部应用表现为客户关系管理、销售链管理和供应链管理。

教材的最后一章阐述的是实施电子商务的业务计划。具体内容包括如何确定电子商务的效益目标和成本目标、哪些电子商务项目需要外包、如何决定网络主机服务方式、采用规范的项目管理技术来计划和控制电子商务实施以及为电子商务项目配备人员等。

第一章 电子商务概述

通过本章的学习，考生首先应该了解电子商务的发展历程，掌握电子商务的概念，并通过考查传统商务与电子商务间的差异进一步了解电子商务。考生还应掌握推动电子商务发展的力量，电子商务的行业构成、类型及商业应用，以及电子商务对经济问题的影响。在考生有了对电子商务的初步认识后，才能在以后的章节中深入学习电子商务的各个方面。本章是学习其余章节的基础。

一、章节结构及其重点

本章共分六节。第一节：电子商务的发展历程。要求重点掌握：互联网的发展简史；WWW的发展历程；电子商务的概念；电子商务的发展阶段。

第二节：传统商务与电子商务。要求重点掌握：传统商务和电子商务的比较；适用于不同商务活动的业务流程；电子商务的优势和劣势。

第三节：推动电子商务发展的力量。要求重点掌握：内部集成和外部集成；顾客交互如何推动了电子商务的发展；技术驱动的数字化融合如何推动了电子商务的发展。

第四节：电子商务行业的构成。要求重点掌握：电子商务的一般结构；各个结构层次的功能及包含的内容。

第五节：电子商务的类型。要求重点掌握：电子商务主要的三类应用；B2B电子商务的主要应用；企业内部电子商务的主要应用；在线中介的职能。

第六节：电子商务对经济问题的影响。要求重点掌握：电子商务对组织结构变化的影响作用；战略业务单位价值链的构成；电子商务对价值链的影响作用；应用电子商务面临的管理问题。

二、主要内容题解

（一）互联网发展历史

电子商务的发展基于互联网和WWW的发展，所以我们要了解电子商务的发展史，实际上就是要了解互联网和WWW的发展历史。

1. 互联网和WWW的概念

首先我们要了解的是，互联网是互相连接的计算机网络所组成的一个大系统，这个系统覆盖全球。通过互联网，人们不仅可以收发电子邮件，还可以阅读在线出版物，免费获得计算机软件；企业也可以在网上销售或宣传其产品或服务。

WWW是互联网的一部分，它是一些计算机按照一种特定方式互相连接所构成的互联

网的子集，这些计算机可以很容易地进行内容互访。

2. 互联网和 WWW 的发展历史

对互联网和 WWW 发展历史，即对电子商务发展历史的学习，主要是要了解并识记一些比较关键的事件发生的时间、背景和主要内容。

就互联网的发展历史来说，有关的重要事件有：

(1) 在 20 世纪 60 年代初期，美国国防部想创造出一种全球性的网络，即使这种网络的一部分被敌人的军事行动或破坏活动所摧毁，整个网络还可以正常运行。

(2) 1969 年，加州大学洛杉矶分校、SRI International、加州大学圣巴巴拉分校和犹他大学的四台巨型计算机连到一起，许多家加入了这个网络，并为网络的建设出谋划策。

(3) 20 世纪 70 年代初期，电子邮件诞生并迅速得到广泛使用。军事、教育和科研领域的网络用户也在不断地增加。

(4) 80 年代，随着个人计算机性能增强、价格降低和使用的普及，越来越多的企业用个人计算机构建自己的网络。

(5) 互联网的私有化工作到 1995 年基本完成，新结构由四个网络访问点 (NAP) 组成，每个 NAP 都由一个独立公司来运营。

(6) 20 世纪末期，互联网得到了飞速的发展。

关于 WWW 的发展历史，重要的事件包括：

(1) 1945 年，美国学者范内瓦·布什 (Vannevar Bush) 发表文章探讨了科学家应如何把第二次世界大战中获得的技术运用于战后的和平建设活动中。文章提出了许多生动有趣的想法，涉及到如何利用先进的技术来组织和利用信息资源。他推测最终将建成一种记忆扩展设备，它可以将一个人所有的书籍、磁带、信件和研究结果都储存在微型胶卷上，可以帮助用户迅速灵活地找到资料。

(2) 20 世纪 60 年代，特德·尼尔森 (Ted Nelson) 描述了一种系统，在这个系统中，一个页面的文本可以和其他页面的文本连接到一起。尼尔森把这种页面连接的系统称为超文本 (hypertext)。

(3) 20 世纪 60 年代，鼠标的发明者道格拉斯·恩格尔巴特 (Douglas Englebart) 在大型计算机上创造了第一个实验性的超文本系统。

(4) 1987 年，特德·尼尔森出版了《文字机器》(Literary Machines)，在书中介绍了一个进行在线超文本出版和商务的全球系统。

(5) 1989 年，欧洲科学家蒂姆·伯纳斯·李 (Tim Berners-Lee) 和罗伯特·卡利奥 (Robert Calliau) 改进实验室的研究档案处理程序时，他们俩各自提出了一个超文本开发计划。

(6) 90 年代初期，伯纳斯·李开发出了超文本服务器程序代码，并使之适用于互联网。伯纳斯·李把他设计的超文本链接的 HTML 文件构成的系统称为 WWW。

(7) 1993 年，美国学者马克·安德列森 (Marc Andreessen) 领着一群学生写出了 Mosaic，这是第一个可以读取 HTML 文件的程序，Mosaic 是第一个广泛用于个人电脑的浏览器。

(8) 1994 年，安德列森和 Mosaic 小组的其他成员同 SGI 公司的詹姆斯·克拉克 (James Clark) 合作成立了网景公司，开发出第一个获得极大成功的、基于 Mosaic 的网景 Navigator 浏览器。微软随即开发出了 Internet Explorer 浏览器。后来，浏览器市场几乎为这两种产品

所垄断。

对这一内容的主要考核题型是判断、选择、列举。

【例题 1】(单项选择题) 互联网最初发展是为了下列哪个领域的应用()。

- A. 新闻出版
- B. 商业活动
- C. 国防
- D. 教育

在冷战时期,美国国防部想创造出一种全球性的网络,即使这种网络的一部分被敌人的军事行动或破坏活动所摧毁,整个网络还可以正常运行。这种网络被称为 ARPANET,成为互联网发展的前身。所以,互联网最初发展的目的是应用于国防。正确答案选 C。

【例题 2】(列举题) 请列举 WWW 技术发展过程中的两个重要事件。

列举题一般要求不高,像这道题只要能说出事件中的主要人物,比较确切的时间,以及事件的主要内容就可以了。如:

(1) 1945 年,美国学者范内瓦·布什提出推测,可能建成一种记忆扩展设备,它可以将大量信息储存在微型胶卷上,以便迅速灵活地找到资料。

(2) 20 世纪 60 年代,特德·尼尔森描述了一种系统,在这个系统中,一个页面的文本可以和其他页面的文本连接到一起。尼尔森把这种系统称为超文本(hypertext)。

(二) 电子商务的概念

(1) 欧洲委员会(1997)对电子商务的定义是:“电子商务就是以电子方式进行商务交易。它以数据(包括文本、声音和图像)的电子处理和传输为基础,包含了许多不同的活动(如商品服务的电子贸易、数字内容的在线传输、电子转账、商品拍卖、协作、在线资源利用、消费品营销和售后服务)。它涉及产品(消费品和工业品)和服务(信息服务、财务与法律服务);传统活动(保健、教育)与新活动(虚拟商场)。”

(2) 从通信的角度看,电子商务是通过电话线、计算机网络或其他方式实现的信息、产品/服务或结算款项的传送。

(3) 从业务流程的角度看,电子商务是实现业务和工作流程自动化的技术应用。

(4) 从服务的角度看,电子商务是要满足企业、消费者和管理者的愿望,如降低服务成本,同时改进商品的质量并提高服务实现的速度。

(5) 从在线的角度看,电子商务是指提供在互联网和其他联机服务上购买和销售产品的能力。

我们在理解和记忆欧洲委员会给电子商务下的定义时,首先要掌握的,也是最重要的是,“电子商务就是以电子方式进行商务交易”。电子商务所包含的活动内容是很广泛的,绝不仅仅局限于“网上购物”,既有直接与交易有关的电子贸易、拍卖等,还有服务于交易的营销、电子转账和售后服务等。电子商务既应用于传统的领域,如教育、商品交易;同时因为电子商务是一种新的业务模式,所以它也应用于许多传统的业务模式无法涉及的领域,如虚拟商场、网上社区等。

由于电子商务所包含的内容十分广泛,所以我们又可以从不同的角度来理解它。如,从

通信、业务流程、服务和在线的不同角度看，电子商务分别是信息、产品/服务、结算款项的传送；新技术的应用；降低服务成本，改进服务质量；以及提供网上交易的能力。

对这一内容的学习，要着重理解和记忆。

[例题 3] (多项选择题) 下面关于电子商务含义的说法正确的是()。

- A. 从通信的角度看，电子商务是通过电话线、计算机网络或其他方式实现的信息、产品/服务或结算款项的传送
- B. 从业务流程的角度看，电子商务是指提供在互联网和其他联机服务上购买和销售产品的能力
- C. 从服务的角度看，电子商务是要满足企业、消费者和管理者的愿望，如降低服务成本，同时改进商品的质量并提高服务实现的速度
- D. 从在线的角度看，电子商务是实现业务和 workflow 自动化的技术应用
- E. 以上说法都正确

这道题很显然是考查考生对电子商务不同角度的不同含义的理解，机械的记忆是难以做出正确选择的。选项 B、D 都是错误的，但具有一定的干扰迷惑性，因为它们的内容正好交叉了。由于在互联网和其他联机服务上购买和销售产品是电子商务特有的业务领域，是一种新的业务模式，所以有的考生很可能把它理解为一种“业务流程”。而实际上，这是从在线的角度来理解“电子商务”所赋予的含义。从业务流程的角度看，电子商务应该是实现业务和 workflow 自动化的技术应用。所以这道题的正确答案是 A、C。

(三) 电子商务发展简史

按照各个时期有代表性的不同技术，我们可以将电子商务的发展历程划分成四个阶段。

第一阶段：EFT 时代。70 年代，银行间电子资金转账 (EFT) 开始在安全的专用网络上推出，它改变了金融业的业务流程。电子资金转账是指通过企业间通讯网络进行的账户交易信息的电子传输。这是电子商务最原始的形式之一，也是最普遍的形式。

第二阶段：电子报文传送技术。从 70 年代后期到 80 年代早期，电子商务以电子报文传送技术 (如电子数据交换 EDI) 的形式在企业内部得到推广。电子数据交换 (EDI) 使企业能够用标准化的电子格式与供应商之间交换商业单证 (如订单)，可以减少错误、节省打印和邮寄成本，也不再需要重新输入数据了。

第三阶段：联机服务。在 80 年代中期，联机服务开始风行，它提供了新的社交交互形式 (如聊天室)，还提供了知识共享的方法 (如新闻组和 FTP)。这就为互联网用户创造了一种虚拟社区的感觉。

第四阶段：WWW。90 年代中期到现在，互联网上出现了 WWW 应用，这是电子商务的转折点。WWW 为信息出版和传播方面的问题提供了简单易用的解决方案。WWW 带来的规模效应降低了业务成本，它所带来的范围效应则丰富了企业业务活动的多样性。WWW 也为小企业创造了机会，使它们能够与资源雄厚的跨国公司在平等的技术基础上竞争。

教材中介绍的电子商务的发展阶段的划分是以不同发展时期的代表性技术为标准的。它们分别是电子资金转账 (EFT)、电子报文传送技术、联机服务和 WWW。对这一知识点的

考查，不会仅仅局限于这几个代表性技术，考生还要注意相关概念的理解，并对这些技术的具体应用有一个了解，如什么是电子资金转账，电子报文传送技术的主要商业应用是什么，什么是电子数据交换（EDI），EDI有什么优势，联机服务的主要应用是什么，带来什么影响，电子商务发展的转折点是什么，WWW技术的应用带来了什么影响等。

[例题4]（简答题）电子商务发展的四个阶段各有什么代表性技术，它们的具体应用是什么？

答：第一阶段：EFT时代（70年代）。其代表性技术是电子资金转账（EFT）技术。电子资金转账是指通过企业间通讯网络进行的账户交易信息的电子传输。这是电子商务最原始的形式之一，也是最普遍的形式。最早应用于商业银行之间的资金转账，它改变了金融业的业务流程。

第二阶段：电子报文传送技术（70年代后期到80年代早期）。其代表性应用是电子数据交换（EDI）。电子数据交换（EDI）使企业能够用标准化的电子格式与供应商之间交换商业单证（如订单），可以减少错误、节省打印和邮寄成本，也不再需要重新输入数据了。

第三阶段：联机服务（80年代中期）。联机服务提供了新的社交交互形式（如聊天室），还提供了知识共享的方法（如新闻组和FTP），为互联网用户创造了一种虚拟社区的感觉。

第四阶段：WWW（90年代中期到现在）。WWW应用是电子商务的转折点。WWW为信息出版和传播方面的问题提供了简单易用的解决方案，降低了业务成本，丰富了企业业务活动的多样性，并为小企业创造了机会。

[例题5]（单项选择题）下面各个选项中，将电子商务发展阶段中的代表性技术按照时间先后顺序正确排序的是（ ）。

- A. 电子资金转账（EFT）、虚拟社区技术、电子报文传送技术和WWW
- B. 电子资金转账（EFT）、电子报文传送技术、联机服务和WWW
- C. 电子资金转账（EFT）、虚拟社区技术、联机服务和WWW
- D. 电子资金转账（EFT）、联机服务、电子报文传送技术和WWW

这道题考查的是电子商务发展的代表性技术及其时间顺序。其中A、C显然是干扰项，它们提到的“虚拟社区技术”并不是代表性技术之一，只是联机服务的一项具体应用。在可选答案B、D中，D将联机服务和电子报文传送技术的顺序弄反了，所以正确答案应该是B。

（四）传统商务与电子商务的比较

1. 传统商务中买方和卖方的主要业务

教材是通过回顾传统商务中买方和卖方的主要活动来介绍传统商务的业务流程的，同时也为下面进行传统商务和电子商务的比较奠定基础。

传统商务中买方的主要业务有：

确定需要→选择满足此需要的产品或服务→选择供应商→谈判→交易并且支付货款→要求售后服务

传统商务中卖方的主要业务有：

进行市场调查、了解顾客需要→制造满足此需要的产品或服务→产品广告、促销→谈判→交付产品→接受货款→提供售后服务

不管是从买方还是从卖方的角度来看，每个商务过程都包含了大量不同的业务活动。商务活动的每个过程都可能有多项活动，这些活动反过来又可被称为商务活动的过程。理解了商务活动的共同特征，就可以将在一个过程中运用良好的技术推广到其他过程中去。企业在进行商务活动时开展的各种业务活动通常称为业务流程。

2. 传统商务和电子商务的比较

在教材中的图 1-1 中，以企业间交易数据的传递为例，进行了传统商务和电子商务的比较。

在传统的商务中，交易数据首先要通过工作人员把数据输入计算机，形成单据（如订单）后，要经过邮局、邮递员的传递到达对方。对方公司收到后，又要工作人员把它输入计算机，形成相应的回执（如发票）后，再通过邮局、邮递员返回原公司。在这种情况下，不仅时间长、耗费大量的人力资源，而且数据容易在邮局传递的过程中丢失或者在工作人员输入的过程中出现错误。

而在电子商务中，通过电子数据交换（EDI）技术，上述的一切繁琐的活动转化为简单的计算机→电子邮局→计算机。既节约了时间，又提高了数据传递的准确性。这种交易方式又称为“无纸交易”。

3. 适用于传统商务和电子商务的业务流程

教材中的表 1-1 列出了适合不同商务活动的业务流程。

特别适用于电子商务的业务流程包括商品的销售。如图书和激光唱片的购销。除此之外，还有一些业务流程带有明显的技术色彩，是电子商务发展的产物，如在线传输软件，运输货物的在线跟踪等。同时由于互联网遍及全世界各个角落，又能给人以身临其境的感觉，所以电子商务还特别适用于旅游服务的广告和促销。

但是，如果个人推销技巧在交易中非常重要（如房地产的销售），或产品的状况只有通过亲自接触才能确定（如购买时装和易腐食品），业务流程就适合采用传统商务。另外由于现有技术的限制和实行电子商务对成本的要求，昂贵珠宝和古董的销售、低值小商品的买卖，也适合采用传统商务。

如果业务流程既具有商品化的特征，又需要消费者亲自接触，这种业务就要求电子商务和传统商务相结合。如汽车的购销，在线金融服务，寻找合作伙伴的服务，投资和保险产品的购销等。

[例题 6]（多项选择题）适用于电子商务的业务流程有（ ）。

- A. 图书的购销
- B. 运输货物的在线跟踪
- C. 昂贵珠宝的销售
- D. 投资和保险产品的购销
- E. 旅游服务的广告和促销

做这类选择题的关键是要理解分别适用于传统商务、电子商务、传统商务和电子商务的业务流程的特点，而不要死记硬背教材中提到的 12 个业务流程。特别适用于电子商务的业务流程包括商品的销售；带有明显的技术色彩，或根本就是电子商务发展的直接产物；还有就是在互联网上做旅游服务的促销和广告。所以就这道题而言，正确答案应该是 A、B、E。如果个人推销技巧在交易中非常重要，或产品的状况只有通过亲自接触才能确定，或者涉及

到现有技术、成本等因素，这样的业务流程适合采用传统商务。如本题中的 C。如果业务流程既具有商品化的特征，又需要消费者的亲自接触，这种业务就要求电子商务和传统商务的结合。如本题中的 D。

[例题 7] (简答题) 传统商务中卖方的主要业务包括哪些？

传统商务中卖方和买方的主要业务是了解业务流程的基础。考生要把两者结合起来，互相比较，理解地记忆。

传统商务中卖方的主要业务有：

- (1) 进行市场调查，了解顾客需要；
- (2) 制造满足此需要的产品或服务；
- (3) 产品广告、促销；
- (4) 谈判；
- (5) 交付产品；
- (6) 接受货款；
- (7) 提供售后服务。

(五) 电子商务的优势和缺点

1. 电子商务的优势

(1) 对企业来说，电子商务的优势可以归纳为一句话：电子商务可以增加销售额并降低成本。

(2) 企业在销售商品和处理订单时，用电子商务可以降低询价、提供报价和确定存货等活动的处理成本。

(3) 电子商务可以增加卖主的销售机会，企业在采购时用电子商务可以找到新的供应商和贸易伙伴。而且讨价还价和交易条款的传递都十分便捷。电子商务提高了企业间信息交换的速度和准确性，降低了交易双方的成本。

(4) 电子商务也增加了买主的购买机会。买主每天 24 小时都可以与卖主接触。可以及时、大量地获得所需要的信息。

(5) 电子商务的好处可以惠及整个社会。除互联网可以安全、迅速、低成本地实现税收、退休金和社会福利金的电子支付外，由于电子商务可让人们在家工作，交通拥挤和环境污染也可以得到缓解。而且电子商务还可以使产品或服务到达边远地区。

2. 电子商务的缺点

(1) 有些业务流程也许永远也不能使用电子商务。例如，不管将来技术如何进步，易腐食品和珠宝首饰等贵重商品也不可能远距离地检验。

(2) 对电子商务进行投资时，其收益是很难计算的，这是因为实施电子商务的成本和收益很难定量计算。

(3) 很多企业在实施电子商务时还会遇到文化和法律上的障碍。一些消费者不愿在互联网上发送信用卡号；还有些消费者不愿改变购物习惯，他们不习惯在计算机屏幕上选购商品，而愿意到商场亲自购物。电子商务所面临的法律环境也充满了互相抵触或冲突的法规。在很多情况下，立法跟不上技术的发展。

(4) 国际电子商务困难重重。不同货币的兑换、关税、进出口限制、各国的商务习惯和贸易伙伴所在国的法律差异, 还有这些跨国商务经常涉及到的法律、税收和隐私权等问题, 都为国际电子商务的发展带来障碍。

但是, 我们必须承认, 今天电子商务的大部分缺点是由于关键技术的不成熟造成的。随着电子商务的成熟和普及, 这些缺点很可能会消失。技术总是能够做到一些人们以为不能做到的事情。

【例题 8】(多项选择题) 电子商务的优势包括()。

- A. 互联网和 WWW 在创造虚拟社区方面特别有效
- B. 电子商务可应用于所有的业务流程
- C. 电子商务可以增加卖主的销售机会
- D. 电子商务的投资收益可以准确地预期
- E. 电子商务增加了买主的购买机会

电子商务的优势可以归纳为一句话: 电子商务可以增加销售额并降低成本。具体地说来, 从不同的角度分析, 有不同的表现(在识记的过程中, 考生也要分层次记忆): 在企业销售商品和处理订单时, 电子商务可以降低相关的交易成本; 从卖主的角度分析, 电子商务可以增加卖主的销售机会, 企业在采购时用电子商务可以找到新的供应商和贸易伙伴; 从买主来看, 电子商务也增加了买主的购买机会, 买主每天 24 小时都可以与卖主接触, 还可以及时、大量地获得所需要的信息; 最后一点, 电子商务的好处可以惠及整个社会。电子商务对全社会的好处具体表现为: 互联网可以安全、迅速、低成本地实现税收、退休金和社会福利金的电子支付, 电子商务可让人们在家工作, 从而缓解交通拥挤和环境污染, 电子商务还可以使产品或服务到达边远地区。从上面的分析, 我们可以很容易地得到正确答案 C、E。选项 A “互联网和 WWW 在创造虚拟社区方面特别有效” 实际上也是电子商务的优势所在, 因为虚拟社区可以成为企业理想的目标市场, 它为企业创造了新的市场, 创造了新的产品, 也创造了企业与顾客之间一个全新的交互方式。所以说正确的答案是 A、C、E。

(六) 推动电子商务发展的力量

经济力量、顾客交互和技术驱动的数字融合共同推动了电子商务的发展。

1. 经济力量

所谓经济力量, 是指源于对经济效率的追求的一种推动力量。通过电子商务, 企业可利用低成本的技术基础设施, 降低技术升级所需的成本, 降低与供应商进行电子交易的成本, 同时提高交易的准确性, 降低共享全球信息和广告的成本, 并使企业能提供低成本的顾客服务, 其推动作用可具体通过内部集成和外部集成两个方面体现。

所谓电子商务的外部集成, 是将供应商、政府机构和公司集成为一个共同的社区, 使它能在任何计算机平台之间进行通信。

内部集成是指在企业内部形成一个共同的社区, 比外部集成更为重要。完成内部集成的企业可用电子方式接收订单, 然后自动将信息发到生产、运输、结算和存货系统。电子商务的直接应用就是企业业务的内部集成。内部集成确保了关键数据能以数字化方式进行存储, 而且存储的格式和媒体都便于快速检索和电子传输。

无论是企业外部集成还是内部集成，协调信息传输的能力都非常重要。

2. 顾客交互

为企业提供了与顾客之间一对一的交互方式，可以说是电子商务发展的另一个很重要的推动力量。通过一对一的顾客交互，企业可开辟新的营销渠道，更好地了解顾客的需求，创造新的顾客服务和支持渠道来提高顾客满意度，还可帮助企业为目标顾客提供更详细的产品和服务信息。实际上，电子商务、信息技术的发展也推动了顾客交互功能的应用。信息快速、方便地获得，便于顾客对产品进行比较，因此顾客对品牌名称也不像原来那么重视了。顾客的获得和保持变得更加困难了，所以企业营销人员纷纷利用信息技术，建立与顾客的互动交流，争取获得新的竞争优势。

3. 技术驱动的数字化融合

融合是指将多个现存技术结合起来，创造出比原有技术更为强大和高效的新技术，从而形成新的技术能力。

融合包括两个方面：内容的融合和传输技术的融合。

内容的融合使数字化的信息（可表达为基于计算机的信息）可以低成本地进行处理、检索、分类、加强、转换、压缩、加密、复制和传送。

内容的融合所产生的影响包括：

(1) 对基于内容的行业（如报纸、杂志和书籍）具有深远的意义。它使这些行业有了先进的信息出版和浏览工具。网上出版已成为电子商务的一个重要应用。

(2) 使企业用网络数据库和电子出版来提高企业和个人的决策水平和信息处理水平。建立内部网的企业可以通过电子出版来分发人力资源手册、产品规格和会议纪要等信息。从而减少印刷和分发文件的成本，加快信息的送达和减少过时的信息。

传输融合有两方面的意思，一是指压缩和存储数字化信息，使它能通过现有的混合基础设施进行传输。另外，传输融合也指通信设备的融合，即声音、数据、图片和图像在同一条线路上传输所用的“管道”。从商业的角度看，传输融合使互联网访问非常简单。对于企业来说，则创造了低成本的产品送达渠道。

经济因素、营销因素和数字化融合已影响到各个行业的重新定位。新兴的行业形式在不断出现，同时现有的服务能力正和新兴的服务能力相互合并，以便从各个角度开发不断扩大的互联网市场。

[例题 9]（多项选择题）以下关于内部集成的说法正确的是（ ）。

- A. 电子商务的直接应用就是企业业务的外部集成
- B. 完成内部集成的企业相当于在企业内部形成一个小社区
- C. 企业和其供应商进行交互，就是内部集成
- D. 协调信息传输的能力在内部集成中非常重要
- E. 内部集成比外部集成更为重要

这道题考的是内部集成的相关概念。所谓内部集成，是指在企业内部形成一个共同的社区。完成内部集成的企业可用电子方式接收订单，然后自动将信息发到生产、运输、结算和存货系统。所以选项 C 是错误的，企业与其包括供应商在内的合作伙伴的交流，应该属于外部网的范畴。在企业内部的电子商务中增长最快的领域是企业内部网的开发，所以电子商务的直接应用就是企业业务的内部集成。就其重要性而言，内部集成比外部集成更为重要。

不论是内部集成，还是外部集成，协调信息传输的能力都非常重要。综上所述，这道题的正确答案是 B、D、E。

【例题 10】(单项选择题) 下列说法正确的是()。

- A. 公共政策和安全是所有电子商务应用和基础设施的两大支柱
- B. 信息访问设备的融合也促进了内容融合
- C. 电子出版使管理者能够通过电子邮件、视频会议和公告牌与员工进行交流
- D. 顾客交互是电子商务的一个重要优势

类似这样的题目即使是单项选择题，也很难很快地得到正确答案。比较稳妥的办法是一个选项一个选项地进行判断。这道题涉及到多个知识点(有些知识点是后面的内容)，是一道综合性比较强的题。下面我们依次分析每个选项。选项 A，在电子商务的一般结构中，我们会讲到公共政策和技术标准是所有电子商务应用和基础设施的两大支柱，所以 A 是不正确的。选项 B，信息访问设备的融合促进的是传输的融合，而不是内容的融合。电话、电脑和电视之间的界限越来越模糊，线缆调制解调器、混合光纤电缆/同轴电缆系统和采用传统双绞线的非对称数字用户线路(ADSL)等技术可在各种功能之间进行转换，各种信息访问设备的结合也创造出了更先进的设备。选项 C，工作组通信使管理者能够通过电子邮件、视频会议和公告牌与员工进行交流，着重的是双向的交流，而电子出版是使企业能够运用 WWW 等工具来组织、出版和分发人力资源手册、产品规格和会议纪要等信息，着重的是单向的信息发布，这是两者的主要区别。所以这道题的正确答案是 D。

(七) 电子商务的一般结构

电子商务的一般结构包括六个层次，它们是：

(1) 网络基础设施。信息高速公路上的传输系统是多种高速网络传输的综合，包括有线电话、无线电话、带调制解调器的 PC 机和卫星传输方式。

(2) 多媒体内容和网络出版。在传统运输过程中，产品在运输前先要存在配送中心里。而传输内容的系统与这种系统类似，只是这里的产品是内容，而服务器相当于配送中心。目前最常用的内容传输结构是 WWW。

(3) 消息传送和信息发布。网络上传输的内容包括文本、数字、图片、声音和图像。但在网络上所有的内容都是数字形式，即 1 和 0 的组合。对消息传送软件的要求是能够让消息在多种不同通讯设备、界面和网络之间传送。

(4) 公共的商业服务基础设施。这一基础设施包括为在线购买和销售过程提供便利的不同方法。在线商务中，买主向卖主发送电子结算(某种形式的电子支票或数字现金)信息和汇款信息。为完成在线结算并确保安全送达，结算服务基础设施需要开发加密和认证的方法来保证网络上的信息安全。

(5) 电子商务应用层。其中包括供应链管理、VOD、远程金融服务、采购、在线营销和广告，以及家庭购物。这是最高的一个层次，它的运行是建立在以上四个层次有效运行的基础之上的。

(6) 重要的支持层。公共政策和技术标准是所有电子商务应用和基础设施的两大支柱。与电子商务有关的公共政策涉及信息访问权、隐私和信息定价等问题。技术标准指的是对信