

## 第二节 电子商务的运作系统

### 考点一 电子商务的一般框架（3个层次+4个支柱）

组成		具体内容
3个	网络层	指 <b>基础设施</b> ，即所谓的“信息高速公路”，包括 <b>远程通信网、有线电视网、无线通信网、互联网</b>
	信息发布（传输）层	解决如何在网上传输各种信息的问题
	一般业务服务层	为了交易而提供的通用业务服务，如电子支付、客户服务、电子认证（CA认证）、商业信息安全传递等。 <b>其核心是CA认证</b>
4个	公共政策	指政府制定的促进电子商务发展的宏观政策
	技术标准	是信息发布、传递的基础，是网络上信息一致性的保证，定义了用户接口、传输协议、信息发布标准等技术细节
	网络安全	保障电子商务活动的安全是电子商务的核心领域
	法律规范	维系着商务活动的正常运作，对市场的稳定发展起到了很好的制约和规范作用

【例-多选题】实现电子商务的最基层网络硬件基础设施包括（ ）。

- A.远程通信网
- B.有线电视网
- C.无线电视网
- D.电网
- E.互联网

答案：ABCE

解析：本题考查电子商务的电子商务的一般框架。网络层指基础设施，即所谓的“信息高速公路”，包括远程通信网、有线电视网、无线通信网、互联网。

### 考点二 电子商务运作系统的组成要素

（一）**消费者**——构成了**电子商务运作系统的核心要素之一**。

（二）**企业**——是电子商务中的重要主体，它既是产品和服务的提供者，又是信息的提供者，是推动电子商务的根本力量。

（三）**银行**——起着不可替代的货币流通中介作用。

（四）**物流配送体系**——没有高效的物流配送体系支撑，是难以维系交易顺利进行的。

（五）**CA认证中心**——采用PKI公开密钥基础架构技术，专门提供网络身份认证服务，负责签发和管理数字证书，鉴别交易伙伴，确定合同、契约、单据的可靠性并预防抵赖行为的产生。

（六）**其他要素**——如：市场监督、税务、海关等。

【例-单选题】电子商务运作系统中，保证相关主体身份真实性和交易安全性的机构是（ ）。

- A.企业
- B.物流配送机构
- C.CA认证中心
- D.银行

答案：C

解析：本题考查电子商务运作系统的组成要素。它是保证电子商务相关主体身份的真实性和交易的安全性、权威性、公正性的第三方信任机构。

考点三 电子商务的交易模式及一般流程

(一) B2B——是指“企业与企业”之间的电子商务。

典型代表：阿里巴巴

1、B2B 商业模式

(1) 卖方控制型：由单一卖方企业建立。

(2) 买方控制型：由一个或多个购买企业建立，包括：一个购买企业直接建立电子市场、买方代理型、买方合作型。

(3) 中介控制型：由买卖双方企业之外的第三者建立。

2、B2B 交易流程

(二) B2C——是“企业与消费者”之间的电子商务。

1、B2C 电子商务的三个基本组成部分

(1) 为顾客提供在线购物场所的网上商店

(2) 为顾客进行商品配送的物流系统

(3) 资金结算的电子支付系统

(二) B2C——是“企业与消费者”之间的电子商务。

2、B2C 电子商务的类型

(1) 综合型：是指中间商或零售商通过电子商务平台向消费者提供多种类型的商品。

典型代表：Amazon、京东、当当。

(2) 垂直型：专注于某一特定的细分市场而不是综合的商品。

3、B2C 交易流程

(三) C2C——是指“消费者与消费者”之间的电子商务。

典型代表：taobao。

◆ C2C 交易流程

(四) O2O——是指“线上与线下”协调集成的电子商务，某种程度上，是 B2C 的一种特殊形式。

1、O2O 电子商务的模式

(1) 自建官方商城+连锁店铺的形式。

(2) 借助第三方平台。

(五) 其他电子商务模式

1、B2G——“企业与政府管理部门”之间的电子商务。

(1) 企业通过网络向政府部门办理各种手续，如：工商注册、办证、报关、出口退税。

(2) 政府管理部门对企业进行征税和监管。

(3) 政府部门进行工程的招标或政府采购。

2、C2G——“消费者与政府”之间的电子商务模式，主要包括：政府采购、网上报关、申报纳税等。

【例-单选题】某家电生产企业开通网上商店，为终端消费者进行商品配送，提供电子支付系统，该企业的电子商务模式为（ ）。

A.B2B

B.B2C

C.B2G

答案：B

解析：本题考查电子商务的交易模式。B2C：企业与消费者之间，综合性如亚马逊、京东；垂直型如细分市场。

#### 考点四 企业实施电子商务的运作步骤

##### 1、明确愿景

◆ 明确 3 个主要问题：

- (1) 要到哪里去？
- (2) 我们未来是什么样的？
- (3) 目标是什么？如：绝对销售额、电子商务市场占有率、电子商务销售占企业销售总额的比率、电子商务销售利润、电子商务销售增长率等。

##### 2、制定战略

企业电子商务战略就是关于企业电子商务作为整体该如何运行的根本指导思想，是对处于动态变化的内外部环境之中企业电子商务的当前及未来将如何行动的一种总体表述。

##### 3、选择策略

- (1) 确定运营模式。
- (2) 渠道建设。
- (3) 营销策略——包括：产品策略、价格策略、促销策略。

##### 4、系统设计与开发

- (1) 功能设计
- (2) 流程设计
- (3) 网站设计包括①**整体设计**：提出系统框架的建议、选择技术组合、决定项目建设方式等②**网站功能与结构设计**：绘制网站结构功能图，进行网站的主要信息内容与导航的策划③**网站艺术设计**：确定网站的结构、栏目的设置、网站的风格、颜色搭配、版面布局
- (4) 数据库设计
- (5) 网页开发

【例-单选题】在电子商务网站设计过程中，颜色搭配、版面布局以及文字图片应用等活动属于（ ）。

- A.功能设计
- B.结构设计
- C.艺术设计
- D.数据库设计

答案：C

解析：本题考查电子商务系统设计与开发。网站艺术设计：确定网站的结构、栏目的设置、网站的风格、颜色搭配、版面布局。