



第二节

电子商务的运作系统



第二节 电子商务的运作系统

【本节知识点】

【知识点】 电子商务的一般框架

【知识点】 电子商务运作系统的组成要素

【知识点】 电子商务的交易模式及一般流程

【知识点】 企业实施电子商务的运作步骤



第二节 电子商务的运作系统

【知识点】电子商务的一般框架

电子商务系统框架结构是电子商务系统中拓展性强的一种结构模式，它是由三个层次和两个支柱组成的。

（一）三个层次

1. 网络层

网络层是指网络基础设施，即“信息高速公路”，是实现电子商务的最底层的硬件基础设施，它包括（1）远程通信网、（2）有线电视网、（3）无线通信网和（4）互联网。



第二节 电子商务的运作系统

2. 信息发布与传输层

信息发布与传输层是解决如何在网上传输各种信息的问题。在网络层提供的信息传输线路上，根据一系列传输协议来发布传输文本、数据、声音、图像、动画、电影等信息。

信息发布最常用的是万维网、文件传输协议等。

文件传输一般有电子邮件、电子数据交换或点对点档案传输等。



第二节 电子商务的运作系统

3. 一般业务服务层

为了交易而提供的通用业务服务，是所有的企业、个人从事贸易活动都会用到的服务，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。



第二节 电子商务的运作系统

（二）两个支柱

1. 公共政策和法律规范

（1）公共政策是指政府制定的促进电子商务发展的宏观政策，涉及互联网络市场的准入管理和内容管理、电子商务的税收制度、信息的定价、信息访问的收费、信息传输成本、隐私保护问题等。

（2）法律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。电子商务的法律规范涵盖了知识产权保护、电子合同、电子签名、网络犯罪等诸多方面。



第二节 电子商务的运作系统

2. 技术标准和网络协议

(1) 技术标准定义了用户接口、传输协议、信息发布标准等技术细节。它是信息发布、传输的基础，是网络上信息一致性的保证。就整个网络环境来说，技术标准对于保证兼容性和通用性是十分重要的。

(2) 网络协议是指计算机网络中互相通信的对等实体之间交换信息时所必须遵守的规则。计算机通信技术的使用需要以网络安全为基石，网络协议通过多层次设计，提升了系统的复杂性和多样性，从根本上保证了互联网系统的稳定性能，创造了良好的网络运行环境，为计算机通信提供了良好的安全保障。



第二节 电子商务的运作系统

【多选】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. 无线通信网
- D. 电网
- E. 互联网



第二节 电子商务的运作系统

答案：ABCE

解析：网络层是指网络基础设施，即所谓的“信息高速公路”，是实现电子商务的最底层的硬件基础设施，包括：远程通信网、有线电视网、无线通信网、互联网，故本题正确答案为ABCE。



第二节 电子商务的运作系统

【知识点】电子商务运作系统的组成要素

电子商务运作系统由消费者、企业、网络支付体系、物流配送体系、认证中心及其他要素组成。

（一）消费者

消费者是电子商务运作系统的组成要素之一，构成了商务活动的核心要素。



第二节 电子商务的运作系统

（二）企业

企业是电子商务中的重要主体，它通过网络平台向消费者发布产品信息，了解市场需求信息，提供服务，完成交易。它既是产品和服务的提供者，又是信息的提供者，是推动电子商务发展的根本力量。



第二节 电子商务的运作系统

（三）网络支付体系

网络支付体系在电子商务中起着不可替代的货币流通中介作用，电子商务中的交易离不开网络支付体系的支持。

（四）物流配送体系

一个完整的电子商务系统，如果没有高效的物流配送体系支撑，是难以维持交易顺利进行的。



第二节 电子商务的运作系统

（五）认证中心（CA）

电子商务是一种在虚拟互联网空间进行的商务模式，为了保证相关主体身份的真实性和交易的安全性，需要一个具有权威性和公正性的第三方信任机构，即CA（Certificate Authority）认证中心，专门提供网络身份认证服务，即电子认证，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。



第二节 电子商务的运作系统

（六）其他要素

在一个完整的电子商务系统中，还需要市场监管、税务和海关等部门的协作，完成相应的功能。



第二节 电子商务的运作系统

【知识点】电子商务的交易模式及一般流程（重点）

（一）B2B

B2B电子商务是指企业与企业之间的电子商务。即以企业为主体，企业与企业之间通过互联网进行产品、服务及信息交换的电子商务活动。

1. 按市场战略的不同，B2B划分的类型包括：

（1）卖方控制型B2B。是指单一卖方企业建立，以期寻求众多的买者，旨在建立或维持其在交易中的市场势力。



第二节 电子商务的运作系统

(2) 买方控制型B2B。由一个或多个购买企业建立，旨在把市场势力和价值转移到买方，包括：一个买方企业直接建立市场、买方代理型和买方合作型。

(3) 中介控制型B2B。中介控制型B2B是由买卖双方企业之外的第三者建立，以便匹配市场上的需求与价格。

2. B2B交易流程（略）



第二节 电子商务的运作系统

（二）B2C

B2C 电子商务就是企业与消费者之间的电子商务。

B2C有三个基本组成部分：①为消费者提供在线购物场所的网上商店；②为消费者进行商品配送的物流系统；③资金结算的电子支付系统。

按照交易商品范围划分，B2C分为综合型B2C和垂直型B2C。

（1）综合型B2C：向消费者提供多种类型的商品。

（2）垂直型B2C：专注于某一特定的细分市场。

B2C的网上交易流程（略）



第二节 电子商务的运作系统

（三）C2C

C2C是指消费者与消费者之间的电子商务。

C2C的交易流程（略）。

（四）O2O

O2O电子商务是指线上与线下协调集成的电子商务。某种程度上，O2O是B2C的一种特殊形式。



第二节 电子商务的运作系统

020 电子商务具体有2种模式：

(1) **自建官方商城+连锁店铺的形式**。消费者在网络店铺下单，线下体验服务；品牌商提供在线客服服务，支持随时调货；加盟商收款发货。适合全国连锁型企业。

(2) **借助第三方平台的形式**，实现加盟企业和分站系统完美结合。并且借助第三方平台的巨大流量，迅速推广产品和服务。

020 交易流程（略）



第二节 电子商务的运作系统

（五）其他电子商务模式

除了上述模式之外，近年来不断涌现一些新的电子商务模式。

1. “新零售”

“新零售”是指企业以互联网为依托，通过运用**大数据**、**人工智能**等先进技术手段，对商品的生产、流通与销售过程进行升级改造，进而重塑业态结构与生态圈，并对线上服务、线下体验以及现代物流进行深度融合的零售新模式。“新零售”具有以下主要特点：



第二节 电子商务的运作系统

①**全渠道**。“新零售”是网店、各类应用程序、直营店、加盟店等多种销售渠道线上线下的深度融合，以消费者为中心的会员、支付、库存、服务等方面数据全面打通的一个整体。

②**数智化**。零售卖场的空间可以由企业和商家通过技术与硬件重构，通过门店数智化来改造终端，使得店铺空间得以延展，全新的零售场景得以构建，依托互联网技术，实现交易环节的数智化。

③**低库存**。通过信息网络和物流网络将各个地方的仓库连接在一起，实现库存共享，基于数智技术，零售企业按照消费者需求准备货物，生产企业按照消费者需求生产，真正实现零售业去库存。



第二节 电子商务的运作系统

2. 社交电商

社交电商（社会化电子商务的简称）是指利用**社交媒体平台**进行商品销售和推广的电子商务模式。在社交电商中，商家可以通过社交媒体平台发布商品信息、与消费者进行互动，甚至直接销售商品。消费者可以通过社交媒体平台获取商品信息、查看商品评价、与商家进行互动，也可以通过社交分享等方式将商品推荐给其他人。



第二节 电子商务的运作系统

3. 直播电商

直播电商是指通过网络直播平台进行商品销售和推广的电子商务模式。在直播电商中，商家通过直播平台展示和介绍商品，与观看直播的用户进行实时互动，促使用户购买商品。用户可以通过直播平台实时了解商品的特点、使用方法、价格等信息，并且通过直播平台下单购买。直播电商的特点是**实时性**和**互动性强**，能够为用户提供更**直观、真实**的购物体验。



第二节 电子商务的运作系统

【单选】某家电生产企业今年实施电子商务战略，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。则该企业电子商务模式是（ ）。

- A. C2C
- B. B2C
- C. B2G
- D. B2B



第二节 电子商务的运作系统

答案：B

解析：该家电企业开通网上商店，为终端消费者进行商品配送，提供电子支付系统，属于企业对消费者的模式，即B2C模式。故选B。



第二节 电子商务的运作系统

【知识点】企业实施电子商务的运作步骤

1. 明确愿景
2. 制定战略
3. 选择策略
4. 系统设计与开发
5. 电子商务组织实施



第二节 电子商务的运作系统

1. 明确愿景

愿景是指企业实施电子商务的长期愿望及未来状况，是企业发展电子商务的蓝图。

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当前及未来将如何行动的一种总体表述。



第二节 电子商务的运作系统

3. 选择策略

制定经营战略后，企业进入实质性的运营阶段。一般而言，企业开展电子商务的过程中涉及**确定运营模式、渠道建设、营销策略**等方面。

(1) **确定运营模式**。如B2B，B2C，C2C，O2O等方式。

(2) **渠道建设**。电子商务业务最终都是通过官网销售和平台旗舰店两种方式开展。

(3) **营销策略**。营销策略主要包括产品策略、价格策略、促销策略等。



第二节 电子商务的运作系统

4. 系统设计与开发

(1) **功能设计**。电子商务功能是企业电子商务的职能的具体体现。为完成企业电子商务目标，企业电子商务系统设置了若干主要功能层，每个功能层又有若干个子功能层，这样层层分解，形成一个清晰的电子商务功能层次图。

(2) **流程设计**。流程设计提高了组织的效能，加快企业运转效率。企业电子商务流程包括面向供应商的流程、面向客户的流程和内部流程。



第二节 电子商务的运作系统

(3) **网站设计**。网站设计可以分为整体设计、功能与结构设计、艺术设计等方面。

①**网站整体设计**。需要解决的事项包括提出系统架构的建议、选择技术组合、决定项目建设方式（外包还是自建等）等。

②**网站功能与结构设计**。主要工作是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**网站的艺术设计**。主要包括导航栏、排版、标志等，即确定网站的结构，栏目的设置，网站的风格、颜色搭配，版面布局以及文字图片的应用等。



第二节 电子商务的运作系统

(4) **数据库设计**。电子商务数据库设计主要包括程序设计和结构设计，针对模块、代码、对象等进行设计。

(5) **网页开发**。

静态网页的设计技术主要包括HTML、CSS、JavaScript等。

动态网页的设计技术主要包括CGI、PHP、JSP等。

系统设计与开发：功能→流程→网站→数据库→网页



第二节 电子商务的运作系统

5. 电子商务组织实施

企业开始实施电子商务活动，具体包括电子商务网站推广、试运行、评估反馈、完善、全面实施等。



第二节 电子商务的运作系统

【多选】设计开发电子商务系统的具体工作任务有（ ）。

- A. 功能设计
- B. 制定战略
- C. 流程设计
- D. 明确愿景
- E. 网站设计

答案：ACE

解析：系统设计与开发包括：功能设计、流程设计、网站设计、数据库设计、系统开发。故本题正确答案为ACE。



第二节 电子商务的运作系统

【小结】

电子商务的一般框架	(一) 三个层次 网络层、信息发布与传输层、一般业务服务层 (二) 两个支柱 1. 公共政策和法律规范 2. 技术标准和网络协议
电子商务运作系统的组成要素	消费者、企业、网络支付体系、物流配送体系、认证中心及其他要素
电子商务的交易模式及一般流程	B2B、B2C、C2C、O2O、其他电子商务模式（新零售、社交电商、直播电商）
企业实施电子商务的运作步骤	1. 明确愿景 2. 制定战略 3. 选择策略 4. 系统设计与开发（功能→流程→网站→数据库→网页） 5. 电子商务组织实施