



电子商务—探寻您的选择

本文介绍电子商务和互联网的多方因素，重点是买卖产品与服务（又称E商务）。

概述

简介

仅在几年前，互联网尚属不广为人知的新生事物，如今却正在改变着我们交流与经商的方式。互联网为使用者提供机会，无论白昼黑夜都可随时搜索信息，并可通过电子邮件和电子表格进行即时交流。如今，又有了网络购物，互联网的影响正在继续超越一切期望。

电子商务可使现有商家有机会扩大其客户群，也可成为推销产品或服务以及展示库存产品的一个具有成本效益的方法。传统上，商家必须布置展示室或是印制昂贵的产品目录，让客户预览其产品。如今，互联网可以提供一个电子媒介，加强这种营销策略。

无论您是用电子商店取代实体商店，抑或用电子商店巩固现有的零售店，都应当在缜密的规划准备和对投资与回报有现实的期望值的基础上，决定是否设立电子商务网址。正如您会为自己的实体企业进行规划一样，您也应当为网络企业做出规划。

什么是网站？

网站是一系列或一堆网页或文档，通常包括一个被称为“主页”的起始文档。每个网站都有一个具体的统一资源定位符(URL)，也就是人们可在互联网上进入这个主页的地址。例如，大多数公司、机构或个人通常会向您提供一个主页地址。您可从这个主页前往网站的其它页面。通过一个网络浏览器（如网景(Netscape)或微软IE (Internet Explorer)）进行浏览时，网页会显示文字和图形，在其它电脑应用程序的帮助下，还可以播放声音、录像并提供信息搜索与检索选择。

网站可能比较吸引人、增长见识并具有娱乐性，但也可能是静态网站。静态网站指的是仅仅进行单向交流的网站，不能进行真正的“互动”。真正有效的商业网站向客户提供一些方法，使他们可以作出反馈、提出问题并在该网站内搜索相关信息。

互动式网站的一些组成因素如下：



- 电子邮件链接
- 可供客户输入信息的电子表格
- 搜索功能
- 连接至供客户使用信息数据库

什么是电子商务？

电子商务是通过互联网推广和销售产品的一种方式。互联网上的交易可以发生在公司与客户之间，也可以发生在企业之间。企业与消费者之间的交易是实际发生的金融交易，客户在交易中购买产品。企业之间的电子商务则是公司在网上与供应商打交道。供应商在网上收订单和发送帐单，也在网上接收付款。据预期，企业之间的电子商务将比企业与消费者之间电子商务发展更迅速。

我是否应当进行电子商务？

对这个决定不可掉以轻心。需要考虑很多因素：

- 您的客户是否在互联网上，或者他们将会上网？
- 网上是否有未开发市场？
- 您的竞争对手使用什么策略？
- 是否有新的商业或营利机遇？
- 商业趋势如何？
- 您的商业策略又是什么？
- 您有哪些资源？
- 您的竞争对手是否在使用互联网？
- 您目前的营业时间是否适合您的顾客？
- 通过将客户引介至您的网站，能否抵消部分材料印制成本？

互联网能够大大提高您的市场基础，这就意味着营销将需要有广泛的吸引力，以取悦来自各个不同地理区域的客户。您必须作好准备，要满足不断增长的需求，并且考虑是否有经济便捷的产品线交付方式。上网有一些显著的经济优势，诸如租金、人工、存货和印刷成本都较低。但务必要记住，将企业转移到或是扩展到互联网上并不能解决任何问题。如果您的现有企业目前运转不佳，转到互联网上可能只会使问题更加严重。



现在让我们来看一下典型的电子商务交易过程。

1. 首先，您必须开设一个网站，让潜在客户能够找到您的产品或服务。客户将浏览您的电子目录，并挑选物品放入他们的购物车。
2. 当客户挑选完毕后，将填写一份在线订购单，内容通常包括输入其姓名、地址等等。
3. 随后订单处理软件将计算总金额、税额并核算发货信息（运费通常因交付目的地而异）——信用卡号码、有效期及收货地址等。这个表格必须有安全保障。
4. 支付处理软件对订单总金额及支付信息进行加密，并且联系信用卡公司，核实信用卡号码是否有效、以及总金额是否在信用卡持有人的信用额度之内。
5. 一旦得到批准，通常客户会立刻收到一份电子邮件，商家进行核实并处理订单。

视乎店面软件的复杂程度而定，并且取决于商家是否将其存货及其它后端系统与商店相融合，客户甚至可以在发货过程中追踪自己的订单。

本文的下一部分说明了另一个程序，将帮助您更好地理解适合您自己的选择，或者至少知道应该向合作的网络专家们问些什么问题。

需要考虑的问题

下面的问题很重要，因为您为自己的电子商店选择何种解决方案，在很大程度上将取决于这些问题。让我们来逐个讨论这些问题，以便您能更好地理解它们的意义。

1) 您在现实中的预算是多少？

您要知道，俗话说：“付出多少就将得到多少。”这句话并非始终都是完全正确，因为您肯定有可能会支付很大一笔报酬，雇佣的却是不把您的最佳利益放在心上的人，结果得到一个无效的、设计糟糕的网站。另一方面，有一些解决方案破费不多却能够很好地销售您的产品。然而，设立电子商务网站最重要的一点是，要预先计算所有的相关成本，包括设计费用、网页寄存服务收费和交易成本等等。

2) 您的技术能力如何？



如果您觉得自己的技术能力尚可，也有一些可供自己使用的基本技巧和工具，您也许能够自行开发网站或其中的一些部分。通过一些基于浏览器的解决方案，您可以点击并选择将创造出您的网络商店的选项。您所要做的就是扫描图片，将它们转换成适当的文件格式 (.gif, .jpg)，包括详细的产品描述与价格，然后将图片上传至网络服务器。

3) 您计划 (在目前和将来) 销售多少产品 ?

电子商务解决方案的收费通常根据目录中物品或产品的数量而定。月费通常根据这些数目而定，如果您的目录内容开始变多，月费也会迅速上升。

如果您计划销售很多物品，也许需要考虑一种形式更加灵活的解决方案，收费不会随着您业务的增长而变得过于昂贵。

4) 您是希望将店面融入一个现有网站，还是从头开始整个程序 ?

您也许已经有了一个较为基本的网站，并且已经决定增添一个店面组件。如果是这样的话，您也许首先要和您目前的网页寄存公司联系，看他们是否提供电子商务解决方案。也许您在目前的网站上还有一些现存的数据库集成或是技术，在选择店面解决方案时需加以考虑。

考虑过这些问题之后，您就可以开始了。有些什么样的选择？所牵涉的成本又是多少？综上所述，让我们来详细讨论一个电子商务网站的构成部分，以及您可获得的选择。

电子商务网站解析

网页设计/目录开发

优秀的网页设计者将能够给您一个看起来很专业化的网站，易于导航及说明您所营业务的性质。有了我们将要讨论的一些店面解决方案，也许您无需多少技术知识就能够开设一个网站。然而，在大多数情况下，由您自己来建立网络商店也许并不合适，因为您可能需要将精力集中在商店的业务方面，而将技术和设计问题交由他人去做。



选择设计人员来开发电子商务网站时，务必要确保此人有相当的知识经验。在大多数情况下，您将不仅聘请设计人员来开发您的网站，而且还要对您的需要进行评估，然后推荐适合您和您的业务的技术与解决方案。

如同一个实体零售商店，网络商店也将需要有商品供客户选择，有购物车和收款台。尽管您可以聘雇一位编程人员建立这些组件，市场上也有一些预先开发出这些组件的软件解决方案。这些预开发解决方案多数可以被广泛地描述为“模板”服务，或“店面”服务。“模板”服务通常主动提出为您寄存您的网络商店，并提供电子表格及可在某个程度上量身定做的特色内容。“店面”服务通常是指软件包，您需要在电脑上进行安装，然后用来建立您的电子商务网站。

模板服务

模板服务是基于浏览器的服务(通常被称为一种“在线”服务)，提供收费相对较低的解决方案，服务对象是小型企业，他们想要一个有效的网络商店，但又不需要完全控制网站销售与技术能力的方方面面。这种服务最适合那些销售物品数量有限的小商店。

商家可以通过作出选择，然后填写诸如产品描述、公司信息等栏目，开设一个简单的商店。还需要上传在您的电子商店中展示的图片文件和标志。

模板的一些优势

简单易用

在网页浏览器(如，网景或微软IE)内部即可处理所有任务

设立相对较为迅速

通常不需要在电脑上安装任何软件

不需要有技术知识

由于商店寄存在模板服务提供商的网站上，无需找网页寄存公司或互联网服务提供商(ISP)

模板的一些不利因素

在店面设计与布置方面的灵活性有限

您的商店与用模板服务开发出来的其它店面看上去非常相似



增添目录物品时，成本通常也会上升

模板服务收费

收费通常包括基本月费和额外收费。额外收费根据商店需要的交易数量或店内物品数量而定。

模板服务收费差别很大，复杂型整套方案的收费反映出所提供的服务内容。如果您对一个模板解决方案感兴趣，可以浏览解决方案卖方的网站。也许可以在作出决定之前，选择测试一个示范版本或是建立一个“试营商店”。

店面服务

店面软件是您或您的开发商可以用来开设电子商店的一种工具，从非常简单、价格低廉的整套服务计划，到复杂的、可升级、价格也要更昂贵的整套服务计划。同样，适合您的服务计划得根据您所需要的选项而定。

店面软件（通常被称为“离线”软件）的复杂程度与特点各不相同。有些软件非常简单和直接了当，另一些软件有增强的特点与选项，例如，产品选择、库存整合与行政管理选项等。

店面软件的一些优势

通常比模板服务更为有效与灵活

对商店布置与组织控制得更好

与许多网页寄存公司合作（请向您的互联网服务提供商核实）

对巩固或改变商店的局限相对较少

店面软件的一些不利因素

使用起来可能比模板更为复杂

必须安装到电脑上

必须在离线状态使用软件并上传至服务器

可能会假定或要求您有技术或编程知识



店面软件收费

店面软件的收费差别较大，复杂配套服务计划的收费反映出所提供服务的內容。将要求网站开发人将此软件装到自己的电脑上，还要将完成的文件上传至兼容的服务器。使用这种软件的人通常都具备一些技术知识，因为在大多数情况下，查看上传的文件需要使用服务器。

而且，店面服务计划就是……商店。商家仍将需要向网页寄存公司支付费用，包括服务器空间费、商家帐户设立费和支付处理服务费，在大多数情况下，还有开发人员在软件框架内实际创建商店的费用。

许多店面解决方案都能提供下载软件供您试用一段时间，因此您可以在购买之前对该产品的特点作出评估。

互联网服务提供商(ISP)/网页寄存公司

互联网服务提供商(ISP)为您提供互联网连接，网页寄存公司在他们的服务器上为您的网站或电子商务站点提供空间。这些公司通常都同样可以提供两种服务，通常向客户收取月费，收费根据是诸如储存空间、带宽、技术支持、电子邮件帐户的数量和安全服务器（用于收集信用卡或保密信息）等因素。

网页寄存公司现在开始提供与每月储存收费捆绑在一起的电子商务解决方案，可能包括一个店面开发全套服务，也许甚至包括网页开发。同样，这通常并不包括商家的帐户或支付处理费。

网域名称

网域名称就是您的互联网地址，有时又被称作URL。人们用它在万维网上寻找你。网域名称的一个例子是www.yourcompany.com或www.yourcompany.ca。

您可从“注册单位”获得一个网域名称。网域名称收费有所不同，取决于您所选择网域的类型（例如，“.com”、“.ca”）。您的网域将需要定期续约（如，每两年或三年续一次），才能在万维网上保持有效。在互联网上注册网域就如同注册公司和公司名称。还需



要考虑维修保养成本，以使网站合乎时代潮流并且运行顺畅：这些成本视乎网站的规模和活动范围而有所不同。

欲知更多信息：

请访问下列网站：

国际互联网络信息中心(InterNIC)

国际互联网络信息中心([InterNIC](#))网站的开创目的，在于提供有关互联网域名注册服务的最新公共信息。

国际互联网名称和地址分配组织(Internet Corporation for Assigned Names and Numbers)

国际互联网名称和地址分配组织([ICANN](#))负责协调域名系统，以确保所有的互联网域名与域址都独一无二，以及所有的互联网使用者都可找到有效地址。

加拿大互联网注册管理局(Canadian Internet Registration Authority)

加拿大互联网注册管理局([CIRA](#))是一个非赢利机构，为加拿大机构管理所有“dot-ca”域址的注册事宜，以及其它关于在加拿大注册域名或域址的信息。

在线支付处理

一般而言，您可以通过与自己选择的每家信用卡公司（VISA卡、万事达卡等等）设立一个商家帐户，或是通过一种互联网支付服务，处理客户的在线支付事宜。商家帐户的交易费和其它费用以及互联网支付服务各不相同。在有些情况下，可能会要求交保证金，以支付可能出现的“退费”（要求取消在您的网络商店的一项采购）。重要的是，您要与信用卡公司讨论您考虑中的服务项目细节，以及所有可能的收费。

安全性

标准的网站通常并不要求有高级别的安全性，然而电子商务网站却大相径庭。通常，当客户在您的网站购物时，他们都处于一个“非安全”环境中，直到“点击付费”为止。到这个时候，他们往往会被导入一个“安全”服务器（具备所有必要的安全特点的服务器）。一旦用



户启动支付程序，即开始给出保密信息，诸如姓名和地址，当然还有信用卡信息等。加密技术和其它安全特点就在此时发挥作用。

通过使用安全嵌套层(SSL)或安全电子交易(SET)技术和数字证书，客户的信用卡号码和保密信息在经过加密后才送入支付处理器进行核实。

通常，可以从您的互联网服务提供商(ISP)或网页寄存公司处获取有关安全问题和加密技术的信息。

结束语

网络商店能够给商家提供一个绝好的机会，让他们展示其产品，并将产品销售给一个全球范围的客户群。然而，正如设立实体商店要审慎考虑一样，设立电子商店也必须如此。

您的产品/服务是否有利于在网上销售？您的竞争优势何在：价格、易于使用、产品交付还是可接入性？您的网站是否让人感觉信心满满？网站是否安全？您是否有保密条款？您是否有退货政策？您是否有交付信息？

此外，当然还有一个关键因素：买方能否发现您？您是否为网络商店实施了营销策略？这类策略包括在搜索引擎及目录上注册、在所有印刷品上印上您的域名、与其它互补网站进行交叉促销。

另外，重要的是记住一点：仅仅因为您是在一个虚拟环境中进行销售，却并不意味着您就可以设法规避您所在省份在企业经营方面的规定。适用于实体企业的法律和税务规定，仍然同样适用于网络商店。尽管有些规定对这种新技术仍有一些灰色领域，最好的做法还是如同身处“真实”世界那样进行经营。

从企业的观点来看，需要作出许多决定：

您想将产品卖给谁？

您是否希望将网络业务局限在加拿大境内的客户范围内？

接触美国客户需要遵守什么规定？

您是否做好准备，要与购买您产品的各国国际贸易规则打交道？

将产品运往这些国家还需要经过什么额外的步骤？



由于电子商务是一个发展中的新兴企业舞台，每个国家、州或地区都将有在各自辖区内经商所需遵循的规则。尽管交易可能是在电脑上进行的，但往往您在某个时候终究必须要运送实体产品，因而就必须遵守进口国和出口国的规章制度。

因此，在制定规划的同时，您要与行业专家商议，并在互联网上漫游。学习其它电子商店的成功经验，可有助于您的网络企业走向成功！

电子商务核对清单

制定电子商务商业规划

评估自己对网络设计人员/电子商务开发人员的需求

选择店面解决方案（模板或店面软件）

选择并确定一种处理在互联网上支付的方法

选择一家互联网服务提供商(ISP)来寄存自己的电子商店

获得一个域名

获得一份数字证书

关键定义

电子营销

电子营销是任何一种在互联网上作广告的方式（例如，网幅图像广告、标志/图片/图像、网站、网页、弹出视窗、直接或间接发送电子邮件、电子通讯等等）。

互联网服务提供商(ISP)

互联网服务提供商(ISP)提供您与互联网的实际连接。许多互联网服务提供商也都提供网页寄存服务。

安全电子交易(SET)与数字证书

安全电子交易(SET)核实身份，并对信用卡信息进行加密。其方法是引入一个第三方“数字证书”，确保没有任何客户或商店能够冒充其他人或其它商店。



信用卡持有人使用一种“电子钱包”，作为一个浏览器插件储存在他们的电脑的硬盘上。商家还有一个银行提供的代码证书，证实他们是合法企业。证书则生成被称为公共-私有密钥的数字代码，解释信用卡号码，并且每次交易都会有所变化。

安全嵌接层(SSL)

大多数网站都使用安全嵌接层(SSL)浏览器级别标准，安全嵌接层由网景通信有限公司(Netscape Communications Corp.)开发而来。SSL与目前的网景和Explorer浏览器版本紧密相关。SSL对进入和送离服务器的全部信件进行加密与解释。然而，商家还是无法肯定信用卡是否被盗用。如果需要更高级别的保证，则必须使用SET标准。

网页浏览器

客户软件的设计目的是利于漫游全球万维网。通常，网页浏览器在易于使用的图形用户界面上运行。浏览器能够解读超级文本标示语言(HTML)，并为终端用户转译成悦目的简单显示。

网页寄存公司

寄存服务公司在他们的服务器上为您的网站提供一定的储存能力。您的网页寄存公司还可以记录有多少人来访问您的网站，以及这些访客是如何发现这个网站的(进站前链接点)。他们通常会收取一个开设费，并且按月收取空间租用费。

网络服务器

交付(提供)网页的电脑被称作服务器。每个网络服务器都有一个IP地址，可能还有一个域名。例如，如果您在浏览器中输入统一资源定位符(URL) <http://www.cbcs.org/ontario/>，即向域名为cbcs.org的服务器发出请求。随后该服务器调出名为index.html的网页，发送到您的浏览器。

加拿大 - 安大略省工商企业服务中心 (COBSC/CSECO) 以加拿大官方语言 - 英语和法语 - 提供商业信息。为了方便用户，我们还将一些最常用的文件资料翻译成了其它语言。如果您需要额外的商业信息，请致电 1-888-576-4444 与 COBSC/CSECO 信息官员接洽。