

## WHITE PAPER

# 服务大未来 ——全程电子商务服务帮助中小企业构建社会信用体系

Sponsored by: 金蝶友商网

Jacky Huang

Nephi Zhang

March 2009

## IDC 观点

中小企业的发展已经成为中国经济发展的关键问题，越来越多的中小企业面临着市场环境改变、融资困难、企业管理水平落后、缺乏竞争优势的困境，如何帮助中小企业应对市场环境变化，提升企业竞争力？

IDC 发现，将在线管理服务和电子商务借助 SaaS (software as a service 软件即服务) 模式进行一站式打通的全程电子商务为广大中小企业提供了有效的解决之道，这份白皮书深入分析了全程电子商务服务和友商网的最佳实践，关键的研究发现包括：

- ☑ **全程电子商务服务是中小企业面对市场变化和不确定性的最佳选择。** 基于软件技术和互联网服务的全程电子商务服务，能帮助企业将业务自然延伸到上、下游业务伙伴，实现供应链上的供应商、生产商、经销商和客户的业务协同。
- ☑ **全程电子商务服务平台推进了企业信用评估机制的完善，促进商业文明的进步。** 全程电子商务服务依靠真实可靠的企业经营行为，使企业形成流动的终生信用资产，帮助中小企业与银行之间形成良好的融资贷款评估机制，形成了新的企业信用评估体系。此外，全程电子商务服务平台可以形成一个涉及银行、政府等社会公共服务组织共同参与的生态联盟，满足中小企业在成长的各个生命周期所需要的资源，帮助中小企业应对机遇和挑战，产生良好的经济效益和社会价值。
- ☑ **在线管理服务是帮助中小企业接入全程电子商务服务的最佳途径。** 在线管理服务 (SaaS) 改变了传统的软件交付方式，是全程电子商务服务的核心应用，可以帮助企业便捷的管理供应链关系，并打通企业内部管理和外部商务的协同。中小企业可以利用其实现与合作伙伴之间的业务协同和业务信息数据共享。
- ☑ **企业变革与 SaaS 服务及电子商务互相融合，是“下一代企业”的重要特征。** 对信息的变化做出迅速、敏捷、准确的响应，已成为很多企业得以生存和发展的关键所在。互联网的深入发展让在线管理服务 (SaaS) 及 Web 2.0 技术在企业中得到广泛使用，也促使企业通过经营管理的变革进入企业 2.0 时代。
- ☑ **友商网是在线管理服务及全程电子商务服务市场的领导者。** 以在线管理服务为核心的全程电子商务服务，能够聚合企业内外真实业务信息，促使企业经营管理变革，吸引大量的社会公共服务机构的参与，共同建立企业信用服务体系，带来显著的社会价值。该模式的领导者，金蝶友商网将致力于帮助中国广大的中小企业建立可信赖的商业信用评估标准，获得持续的成长动力。

## 研究方法

IDC 在这份白皮书中研究了全程电子商务服务在中国的实践经验和趋势。为协助研究的顺利开展，IDC 结合了面访、定性研究和定量研究，同时参考了 IDC 现有的研究积累，如 IDC 全球分析报告，新闻稿件，以及其他公开信息如统计年鉴等。

本次调查包括 100 家中国有代表性的中小企业，我们对受访企业的企业主、财务主管或采购/销售部门主管进行了面对面访谈或电话访问，IDC 同时还对中国市场上主要的服务于中小企业的软件供应商进行了面访。企业调查样本中 20 家有使用 SaaS 服务的经历，另 80 家为随机抽取，在行业方面，选取了流通业、服务业和制造业。这些行业都是中国中小企业较为密集的行业。在企业规模方面，本次调查主要涉及中小型企业，包括：中型企业（公司电脑台数超过 50 台），小型企业（公司电脑台数为 10—50 台），以及微型企业（公司电脑台数为 1—10 台）。

通过对调查范围加以筛选，并进行严谨的研究，IDC 认为本白皮书清楚地展示了中小企业这一重要群体对于以在线管理服务为核心的全程电子商务服务的态度和未来计划。

## 关于白皮书

在本白皮书中，IDC 针对中国中小企业在新环境下的所面临的挑战及业务发展瓶颈，分析了在线管理服务在中国中小企业的实施情况和效果。本白皮书旨在阐述中国中小企业全程电子商务服务的需求特色，并就中国中小企业如何使用以在线管理服务为核心的全程电子商务服务来提升企业信用和企业管理水平给出 IDC 的建议和观点。

## 市场综述

### 金融风暴中的中小企业

#### **2008-2009：中小企业的生死时速**

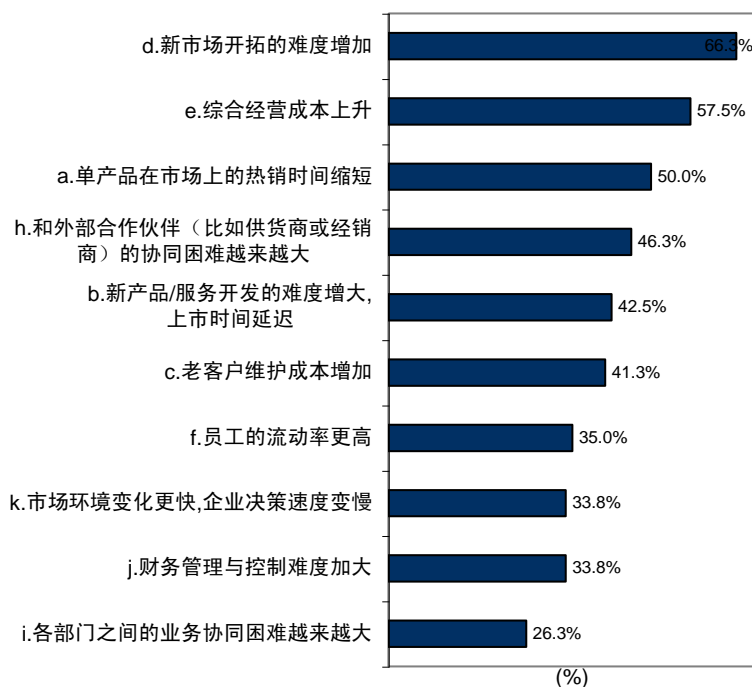
事实表明，金融风暴已经对中国经济产生重要的影响，2008 年 9 月，美国金融危机开始在全球蔓延，中国经济增长从当年第一、第二季度的 10.6%、10.1%，回落到第三季度的 9.0%，第四季度的 6.8%。

在全球金融危机的背景下，2009 年的中小企业发展面临着更加严峻的考验。金融危机对于金融、制造、批发零售和外包等行业的中小企业产生了广泛的影响，这些企业和外贸相关度高，受全球经济波动明显。从区域来看，中国许多的中小企业集中在“长三角”和“珠三角”地区，数量接近全国企业总数的 40%，这些企业受金融危机影响较大。IDC 估计，因为经营成本上升和受金融危机影响，2008 年倒闭的中小企业超过了 10 万家，2009 年无论对中国经济还是广大的中小企业都将是极具挑战性的一年。

这种严峻的形势也反映在 IDC 的调研结果中，我们针对中小企业的调查显示（图 1），中小企业普遍感受到了经济危机的影响，在市场开拓，经营成本控制，市场优势保持等方面的难度大幅度增加。

图 1

经济环境变化后，哪些因素正影响您当前的公司发展？



Source: IDC, 2009

众所周知，中小企业的发展问题是中国经济发展的关键问题，中国有 3600 万家中小企业，占企业总数的 99% 以上，对 GDP 的贡献达 60%。如何提升中小企业的竞争力，帮助中小企业规避全球金融危机的影响，获得可持续的健康发展，将成为未来几年内的经济发展和政府宏观政策的重要议题。IDC 认为，经济变化给中小企业带来的变化和困境必须受到高度重视，必须深入分析这种变化背后的关键原因。

### 中小企业生存发展的主要障碍

在深入分析和研究中小企业面临的外部困境和内部实际运营状况后，IDC 发现，中国中小企业的发展的主要困难体现在三个方面：

- ☑ 资金的不足和企业信用缺乏。和大型企业相比，中小企业很难从银行贷到足够的发展资金，在信息化建设方面的预算也非常紧张，如何有效的改善企业信贷和管理水平是中小企业面临的最大的挑战，而其核心在于企业的真实业务行为是否有评估标准。
- ☑ 企业管理能力落后。主要体现在对于管理技术的理解不足，缺乏关键客户的管理能力和专业服务能力，缺乏对于业务流程的掌控，以及企业的管理系统无法与企业的自身业务特点相结合。

- ☒ 人才匮乏。中小企业往往缺乏专业的管理人才和 IT 技术人才，尤其缺乏能够将内部管理与外部电子商务有效结合，发挥协同效用的综合人才，因而无法有效利用信息化服务来提升企业的管理水平和优化内外业务协同能力。

IDC 认为，中小企业如果希望提高抵御风险的能力，在客户响应速度、服务水平、渠道管理等各个方面提升效率，应该通过一系列的“拉力”锻造企业内功，制定系统化的战略，变革企业管理模式，提升电子商务水平，这才是解决问题的关键之道。

## 中小企业不容错过的关键机遇

虽然全球整体经济情况不容乐观，但是中小企业仍然面临着众多的机遇，越来越多的中小企业管理者发现，企业的业务发展已经和互联网紧密的结合在一起，这种变化主要体现在三个重要的方面：电子商务给中小企业带来的巨大影响、Web2.0 引发的社会化协同趋势和在线管理服务（SaaS）在中国的迅速崛起。

### 电子商务的巨大影响

互联网经济正在中国高速发展，根据 IDC 全球互联网与电子商务模型（ICMM v11.2）的数据，至 2008 年底，中国互联网用户数增长至 2.75 亿，互联网在中国的普及率将达到 20.7%，中国也将超过美国成为世界上互联网用户最多的国家。众多中小企业已经意识到通过电子商务能够促进业务发展，开始积极寻找各种网络机会，然而仍然缺乏有效策略。许多中小企业在品牌广告、搜索引擎、行业门户、B2B 网站和各种电子商务和网络营销手段面前无从选择。市场还在从初期的混乱走向有序的过程中。

- ☒ 对于大企业而言，电子商务的主要目标是整合供应链，实现平滑的在线业务管理能力，B2B 网站通过引入不同的交易商来降低交易成本，强化供应商管理，改善库存管理，提高供应链的运作效率。
- ☒ 对于广大的中小企业，主要是通过电子商务来增加销售机会，在线销售与现有的销售渠道并不冲突，而且能够补充现有的服务，构筑新的竞争优势。

### Web 2.0 的快速普及

以 Blog、Wiki、Tagging 和 SNS 四类应用为代表的 Web 2.0 趋势在中国互联网市场中引起了广泛的反响。IDC 一直在跟踪 Web 2.0 的发展动态，我们发现，虽然一些依靠风险投资建立的 Web 2.0 类型网站由于商业模式不成熟而面临盈利欠佳的困境。但是，对企业管理者而言，简单地将 Web 2.0 视为泡沫可能会错过一些关键机会。Web 2.0 技术在企业获得了突破性的认可和推广，聪明的管理者开始意识到，在企业的研发、生产、营销等各种流程的协同上，Web 2.0 具有独特的价值。

IDC 发现，Web 2.0 已经给今天的企业带来了深远的影响。在北美，IDC 针对 197 位企业信息主管进行了 Web2.0 在企业应用的调查，结果发现，超过 40%的企业用户经常阅读博客和 RSS 格式的新闻，超过 30%的企业通过 Wiki、社区网络和论坛、即时通信等工具共享信息。CIO 们普遍认为，Web 2.0 在消除企业复杂的组织边界，改进效率方面具有优势，企业越大，Web 2.0 技术带来的效果越显著。大部分的受访者认为，企业应该尽早地评估、外包和部署一些 Web 2.0 技术。亚洲的调查结果也反映了类似的趋势，超过 50%的受访企业认为 Web2.0 是一个绝佳的商业机会。

### **在线管理服务 (SaaS) 的迅速崛起**

SaaS (Software-as-a-service, 软件即服务) 的出现很大程度上缓解了目前中小企业信息化的困境。SaaS 是一种通过 Internet 提供软件的模式, 用户不用再购买软件, 而改用向提供商租用基于互联网应用模式的软件服务, 来管理企业经营活动, 用户无需对软件进行维护, 服务提供商会全权管理和维护软件, 从而消除了企业购买、构建和维护基础设施和应用程序的花费。

面对全球化下的新经济环境, 中小企业管理者们需要新的管理模式来实现可应对全球化和动态环境变化的创新管理模式。将这种创新的管理模式与 SaaS (软件即服务) 的应用结合在一起就促生了在线管理服务。

在线管理服务为中小企业信息化提供了更为有效的捷径、更为低廉的费用和灵活的付费方式。同时, 日益完善的网络环境和技术保证了信息化的有效性和安全性, 专业的服务提供商保证了服务的可靠性, 同时又节省了中小企业在 IT 人员上的投入。

### **全程电子商务服务的诞生**

全程电子商务服务是以电子商务时代所需要的管理模式为核心, 通过网络技术和 SaaS (Software as a Service 软件即服务) 交付模式, 为中小企业提供在线管理及电子商务服务, 实现企业内部管理及企业间商务流程的有效协同。

具体来说, 全程电子商务服务应该具有如下特点:

- ☑ 以在线管理服务 (SaaS) 作为核心应用。帮助企业将经营管理范围延伸到上、下游业务伙伴处, 对供应链上的经销商、企业、供销商、客户进行管理, 并且与电子商务完全融合。
- ☑ 构建了新的电子商务生态系统。让缺乏 IT 基础的中小企业实现在线供应链管理, 实现供应链上的经销商、企业、供销商、客户的商务协同, 同时积极与社会公共服务体系对接, 帮助中小企业建立以企业实时经营数据为基础的企业信用基础设施。
- ☑ 深度融合 Web 2.0 技术。通过 SaaS 交付模式和电子商务手段, 借助互联网进行一站式的全程商务管理, 通过管理模式变革来提升企业经营管理水平, 促使企业向“下一代”企业转变。

## 构建新的社会信用评估体系

友商网全程电子商务生态圈，能帮助企业形成了三个重要的关键价值，即构建了一套新的社会信用体系、形成了丰富的全程电子商务生态圈和帮助中小企业向“下一代”企业演进。其中，新的社会信用评估体系就是为了解决中小企业融资难的困境。

中小企业在我国企业征信系统一直处于空白状态。企业信息透明度低、财务报表真实性差、标准化信用信息平台缺失等各方面因素，导致中小企业的商业信用基本只适用经验性或实践性主观推断，没有有效的方式和科学的方法进行评估。如何建立科学，有效的中小企业信用评估体制，构建公平，完善的社会信用制度是目前的关键问题。

友商网平台通过聚合线上与线下企业间的真实经营业务流程，提供了企业最真实的经营状况，借助第三方的信用服务评估伙伴，可以帮助企业上下游之间和企业与银行之间进行的信用评估提供服务。

友商网为中小企业提供了包括在线会计，在线进销存，在线供应链协同等诸多服务，帮助中小企业实现企业内部管理信息化。同时，通过统一的企业管理服务，推动了中小企业内部运营数据的标准化和专业化，使得不同企业间的数据具有了统一的接口和运行平台，为构筑有效的信用评估机制提供了基础。

同时，金蝶友商网引入包括银行，信用，物流，政府等众多公共服务要素，不断的完善该信用管理系统，最终将对促进以全程电子商务生态为核心的，企业数字信用管理为基础的，社会公共服务为支撑的，全新的企业信用评估体系的建设。

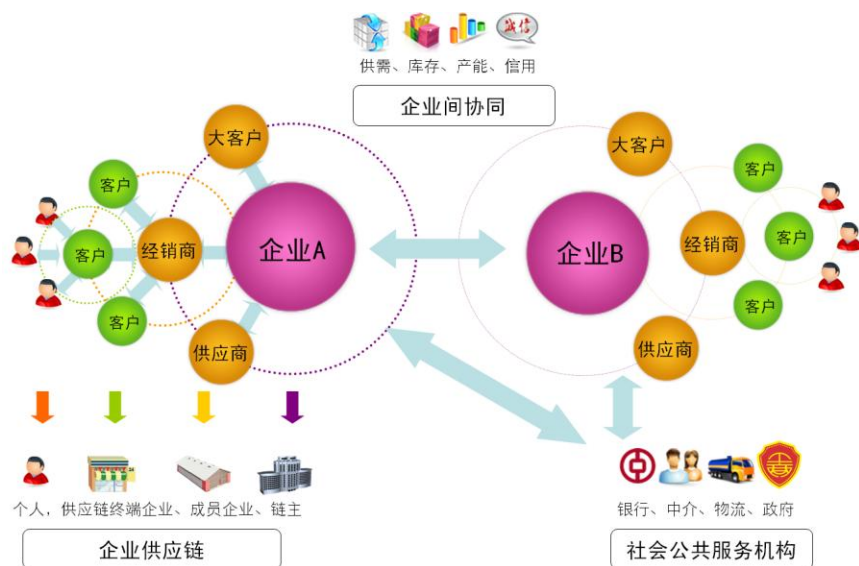
IDC 认为，由社会信用机制构成的企业集中运营模式，可以为中小企业抵抗经营风险。企业真实行为作为企业经营活动的信用资产，在友商网的全程电子商务平台中运行，随着信用资产在运营过程中的深入，并逐渐转化为社会信用机制和以社会信用机制为基础的企业社区的运营模式。

## 形成全程电子商务的生态系统

全程电子商务生态系统描述了未来企业间的协同模式，中小企业可以使用全程电子商务灵活的实现协同创新。以下是全程电子商务生态系统给中小企业带来的核心价值。

FIGURE 2

全程电子商务服务的生态系统



Source: 友商网, IDC 分析, 2009

## 新型的社会公共信用服务体系

基于友商网全程电子商务平台的社会信用体系包含两方面的重要作用。

- ☑ 互联网中数据标准化将渗入企业运营的各个环节，成为公司经营活动的标识，构成企业经营的基本信用资产。
- ☑ 以真实业务为核心的企业级应用将随着业务的扩展扩散到整个商业生态中，并作为企业交互的数据永久保存在电子商务生态圈。与之相关的社会公共服务也将其标准化的数据和企业经营的数据的融合。

## 深度的供应链协同能力

对于绝大部分中小企业而言，实施完整的供应链协同仍然是一个难以企及的目标，在线管理服务通过标准化的服务，帮助中小企业成功的逾越这一障碍。

☒ 以企业 SNS 为核心标准的应用服务实现了中小企业的供应链信息交互与协同。企业间的微小的运营变化通过 SNS 标准服务迅速扩散到整个产业链，推动资源的合理配置。

☒ 全程电子商务将会促使新商业模式的产生，促进供应链的信息协同和业务协同，形成了企业间的交互渠道。产品从生产、组装、销售到交付最终的客户，交易全程都将在这条企业间交互渠道中完成。

---

## 以中小企业为中心的社区

网络社会化已经成为改变商业的重要力量，把社区引入业务系统，方便用户在统一的平台内形成协同，自下而上的构建“社会化关系网络”，这是在线管理服务最大的变革之一。

☒ 商务社区将对中小企业进行更好的组织和引导

相对于分散、零乱、缺乏组织的传统电子商务行为，以社区为核心的社会化电子商务通过中小企业社区积累人气，形成活跃的商业生态圈，在社区内部的交流与良性竞争过程中，同质化、盲目的企业必将被挤出市场，寻求差异化服务的企业才能获得更大的发展空间。

☒ 商务社区将促进电子商务产业的融合，为中小企业带来更多机遇

社区可以激发用户参与的热情，同时也适应了互联网行业信息公开与透明的原则，把共享信息的理念发展到了极致。基于社区这个大平台，电子商务产业内部将发生更充分的融合，涌现出更多商业创新，企业也更容易拓展自己的用户群体。

---

## 灵活的电子商务生态系统

由于 IT 基础设施的薄弱、信息的滞后等客观因素，中小企业往往无法充分利用电子商务带来的机会。相对于传统电子商务方案，全程电子商务服务具备显著的灵活性优势，能够帮助用户大幅节省成本，快速应对市场变化，即时调整自身策略，为中小企业参与电子商务提供了最好的解决方式。

☒ 全程电子商务平台提供了应用开发与使用的灵活性

友商网电子商务平台采用在线管理服务模式，以租赁形式向企业客户提供应用。这种方式使用户不再需要考虑开发、安装、运行与维护庞大的企业级应用软件，而只需根据自己的实际需求购买相应的在线服务。对于用户来说，大大节省了购买 IT 软件与硬件产品并进行维护的成本。

☒ 全程电子商务平台为企业提供了灵活的付费方式

在线电子商务平台使企业无须负担高额的一次性投入，降低了服务接入成本。而在使用过程中，客户也可以根据实际情况灵活地购买服务，如根据数据流量，用多少付多少，或按照使用时间来支付。这种付费方式，尤其适合财力有限、需求多变的中小企业。



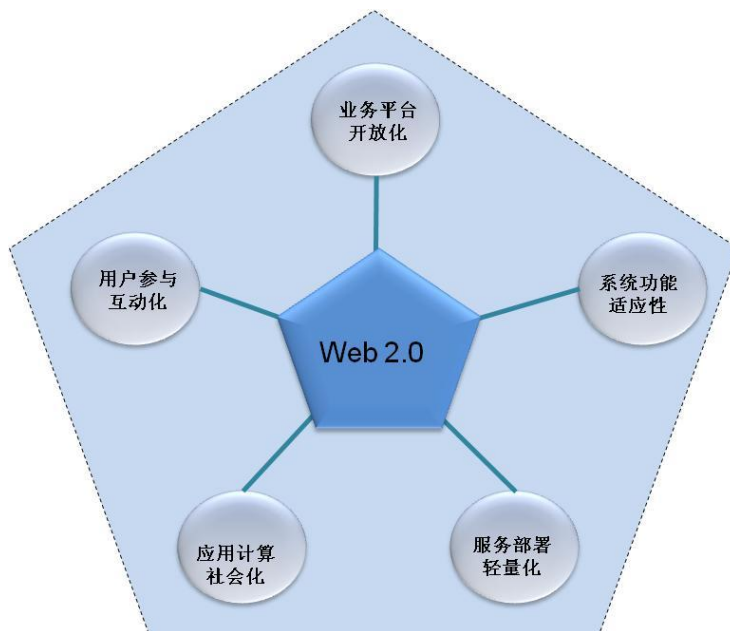
## 向“下一代”企业演进

### Web 2.0 给企业带来的关键影响

Web 2.0 的发展给中小企业带来新的机遇，IDC 认为，企业在重新审视业务系统的时候，必须重视 Web 2.0 带来的五点重要变革。

图 5

Web2.0 给企业带来的五大变革



Source: IDC, 2009

- ☑ 开放式的业务平台。可编程的 Web 架构实现了业务系统从静态的封闭系统走向开放，在核心架构和核心业务的基础上，其他相关的业务的实现主要通过 Open API 开放数据和服务来完成，允许第三方开发插件添加到系统中。
- ☑ 鼓励用户参与的机制。传统的业务系统规则主要由开发者和管理员来设定，系统缺乏对于业务流程的理解而显得僵硬，用户参与带来的群众智慧自动解决业务协同问题。
- ☑ 动态适应业务增长的系统功能。Web 架构带来的另一个变化就是业务功能的模块化，松散耦合的系统模块可以灵活组合，用户可以方便选择需要的功能自行组合。
- ☑ 与社会化网络的深度结合。社会化网络与业务系统在数据、应用和用户三个层面进行深度融合，用户通过相关应用实现社会化协作，完成了用户计算（human-computing）的智能过程，实现从 IT 计算到社会化计算的飞跃。

- ☒ 轻量级的部署规模。业务计算从客户端向服务器端迁移，实现客户端的解放，帮助 IT 基础设施落后的中小企业用户实现高性价比的业务管理。

## 帮助中小企业实现管理模式变革

今天的中小企业如果希望灵活的应对严峻的经济环境和不断变化的业务需求，就必须建立和业务发展相匹配的动态的管理能力。IDC 研究认为，以在线管理服务（SaaS）为核心的全程电子商务服务能够顺利的帮助中小企业实现系统化的管理变革，充分发挥出全程、灵活的管理优势。以下是全程电子商务服务帮助中小企业实现管理变革的五个关键切入点：

- ☒ 管理流程，中小企业往往凭借业务的灵活性赢得生存，全程电子商务如果希望获得中小企业的欢迎，首先需要把业务流程和在线管理流程进行完美的融合，促使业务和 IT 协作，最终把业务流程委托给全程电子服务来托管。
- ☒ 管理协作，协作的目标是让人分工、流程交互达到高度的一致，随着协作创新的深入，企业可以预先明确客户的需求而获得更好的业务协同能力。
- ☒ 管理企业商务，Web 2.0 带来的社区化优势能够帮助中小企业用户来进行充分的互动，也带来了在线电子商务的机会，通过社区来联系产业价值链的上下游环节。
- ☒ 管理信息，中小企业如果希望在企业发展中保持灵活应对的能力，就必须了解自己的客户、员工和合作伙伴等各个方面。社区化将给企业带来海量的数据，通过对于信息的获取、过滤、分析和应用，企业能够具备领先一步的市场优势。
- ☒ 管理社区沟通，供应链协同、电子商务和商务社区的发展都需要大量的在线沟通的帮助，此外，企业的员工之间也存在大量的非正式沟通，利用强有力的在线工具，实现和管理高可靠性的在线沟通，对于中小企业来讲非常重要。

毫无疑问，管理变革和创新已经成为中小企业应对市场低迷的最佳选择之一，我们需要进一步深入的思考，以在线管理服务为核心的全程电子商务服务带来的管理变革将会对企业产生的根本性影响是什么？未来的企业将具备哪些关键的特征？

## 谁是“下一代”企业？

IDC 在多年持续跟踪和研究中小企业发展的实际情况后，总结了未来企业发展必备的一些基本素质，并将符合这些特征的企业定义为“下一代”企业。IDC 认为，“下一代”企业和传统企业相比，具有天然的优势，应该具备以下关键特征。

- ☒ 更加灵活的动态战略，在基于企业的核心竞争力基础上，通过灵活的业务规划和市场战略来引导企业发展，具有天然的敏捷性和创新能力。
- ☒ 以用户为中心，重新定义用户的能力与角色。用户不再只是产品与服务的消费者，而更多地拥有了触发商机、发起交易、创造内容、推动电子商务活动的参与能力。这表明，用户正在由传统的 Consumer 向 Prosumer（产销合一者）转变。

- ☒ 更加善于通过协作来改进效率，不局限于固定的业务流程，通过组件化的 SaaS 服务来完成流程的改进，在提升业务发展效率的同时，提高业务的灵活性。
- ☒ 更加善于捕捉市场的新机会，这些新的市场机会主要体现在：应用新技术、发现新的客户或者新的细分市场，完善新的工艺流程。
- ☒ 把企业管理变革和 IT 信息化的变革紧密结合在一起，中小企业现有的薄弱的 IT 基础设施无法支撑企业日益变化的业务需求，必须建立动态的 IT 资产和管理创新紧密结合，帮助中小企业实现小规模投入下的创新回报。

IDC 认为，以在线管理服务为核心的全程电子商务服务在帮助企业获得这些关键能力中能够起到关键的作用，促进电子商务供应链的形成，推动企业管理变革，帮助企业向“下一代”企业转变。

## 友商网的核心优势分析

### 友商网关键优势分析

从 2005 年金蝶战略收购香港会计网率先进入管理型在线软件服务领域，到 07 年 11 月 28 日联合 IBM 推出金蝶“友商网”（www.Youshang.com），再到双方高层在 08 年 5 月 29 日合作庆典之际高调发布“腾云计划”，金蝶在在线管理服务（SaaS）领域的迈步越来越大，越来越引人注目。

#### **友商网全程电子商务服务的核心优势**

##### *服务于全程电子商务的定位*

金蝶友商网清晰的将自己定位于中小企业的全程电子商务服务平台，并且首先从中小企业的在线管理服务入手，强调“全程商务，轻松管理”。这种定位体现了金蝶对中国企业管理信息化业务流程演变的深刻理解与丰富实践。

只有定位于以在线管理服务为核心的全程电子商务服务平台才能打通企业内部管理和外部商务管理之间的全程应用，将有限的的能力扩展到具有无限能量的 Web 信息平台上，为最终用户提供更丰富、更友好的全程 SaaS 服务。

##### *面向自己最熟悉的领域，提供给客户最核心的需求*

友商网从一开始就瞄准了中小企业管理中的难题：财务管理和进销存管理，这也是友商网的母公司金蝶国际软件集团最擅长的领域。

记账和进销存是企业的基本需求，随着企业内看帐人数的增加，Excel 制表的方式就显得比较麻烦，需要财务软件帮忙，友商网以账为始，从财务报表入手帮助用户抓住经营活动的根本。

进销存也同样是基本应用，它所提供的信息是所有信息化应用的基础，友商网为企业内部进销存管理提供的在线工具，保证了中小企业在市场中的快速反应和精准决策。

##### *社区协同建立生态圈基础*

传统的管理软件的目标是为单个企业服务，而全程电子商务服务是为参与的所有个体，包括个人与企业，企业与企业服务联系在一起。

登陆友商网的社区，任何人都会被社区中那种热烈的氛围所感染。而且，这里的人们讨论的内容，有问题的求助、询问，也不乏坦诚的经验分享。每个人都愿意贡献出自己所了解的答案。在友商网的平台，参与者不仅可以获得商机信息，而且能够扩大交往范围，拓展关系圈，结交更多能提供帮助的商友，为商务协同的形成提供基础。

### 案例分析：以在线管理服务为核心的全程电子商务服务的成功实践

#### **有效解决内部协同，帮助中小企业者精准决策**

德比科技有限公司

☐ 公司简介

德比科技有限公司成立于 1997 年，总部设在阿联酋，主要从事手机出口贸易业务。现在在哈萨克斯坦，巴西，泰国，俄罗斯都设有分销点。

#### ☒ 使用体验

翟舒羽，德比科技有限公司负责人，介绍了他使用友商网的经历。

“2008 年 7 月购买了友商在线供应链六个用户三年的服务。随着公司业务量越来越大，管理越来越复杂，与阿联酋总部沟通不方便的弊端越来越明显。08 年初，开始试用在友商网线管理服务。不仅在功能方面能满足基本需求，还支持多用户协同操作。”

“互联网是没有国界的，虽然深圳公司与阿联酋总部相距遥远，但友商网让我们和远在阿联酋总部的同事配合更默契。以前通过制作 excel 表格发送电子邮件的方式沟通，现在我们同在友商网的平台上办公，阿联酋总部可以随时看到深圳公司的采购情况；深圳公司可以随时看到阿联酋总部的销售情况。在线管理，让总、分公司的分工更明细。”

“我几乎每天都会上友商网，每天的收发货处理，单据的打印都通过它完成。现在每天的进货、出货、库存情况都一目了然。通过实时、准确的库存情况、销售情况，把握采购的节奏；根据利润情况，控制采购价格。”

“信息的准确性也更好。以前我们通过制作 excel 表格来进行统计和分析，工作量非常大，稍有不甚容易出错。现在，友商网帮了大忙，它的统计和分析功能非常不错。我们只需要录入单据，就可以随时查询到重要数据。”

### **发展企业内外部协同能力，提高供应链整合能力**

#### *富能企业*

#### ☒ 公司简介

王先生是富能企业公司的老板，拥有 3 年在线管理经验，目前使用在线会计和在线进销存，已经处理业务 8500 笔。公司是家族性企业，至今已有 30 年历史，年营业额已达 700~800 万港元，拥有较好的信誉。富能代销的产品主要包括空白不干胶、防紫外线油墨、灯管等。

#### ☒ 使用体验

“在线会计给我带来了切身的好处，有时我晚上收到客户的电话查询，就可以实时上网查阅记录。”富能企业公司的黄先生笑称：“由于客户和制造商都知道我可以随时上网查询记录，便不分昼夜的打电话给我，甚至自己慢慢养成了回家就开电脑查账的习惯。”黄先生表示，该管理系统清晰易用，财务报表功能完备，且价格合理。

### **有效控制综合经营成本**

#### *深圳飞扬互动广告有限公司*

#### ☒ 公司简介

深圳飞扬互动广告有限公司 2006 年开始创业，从事无线广告服务，在深圳、广州、长沙、东莞等地设有分支机构。07 年成为金蝶友商网在线会计服务的第一批付费用户。

#### ☒ 使用体验

向文军先生是深圳飞扬互动广告有限公司的总经理，使用友商网服务一年时间，现在用的是在线会计和在线进销存业务，已经处理了近 100 笔业务。深刻感受到全程电子商务优势的向先生介绍了友商网有效控制综合经营成本的经验。

“很多人做生意，即使做得很大，每天都有营业额，但为什么还是会亏？因为他的成本太高。收入－成本＝利润，我们迫切需要选择高效的共享的财务管理模式，让分散在各地的需要财务数据的部门和人员协同作业，全天候在线。以前，我们的财务仅仅起记录的作用。现在我们引进在线会计来管理公司的财务，就是要随时随地了解财务数据做出决策。”

“在线管理服务模式最大的优点是，通过互联网技术可以实现无时、无刻、无处：首先突破了人员瓶颈。以前看财务数据必须请财务人员查询、打印，一旦财务人员下班了，很多事情就处理不了。现在即使财务人员不在身边，我自己也可以登陆财务系统查看报表；其次突破了地域的瓶颈。现在无论我出差还是在家，任何地方，只要能上网就行；最后，突破了时间的瓶颈，可以做到想什么时候看，就什么时候看。”

---

### 快速拥抱友商网服务的中小企业

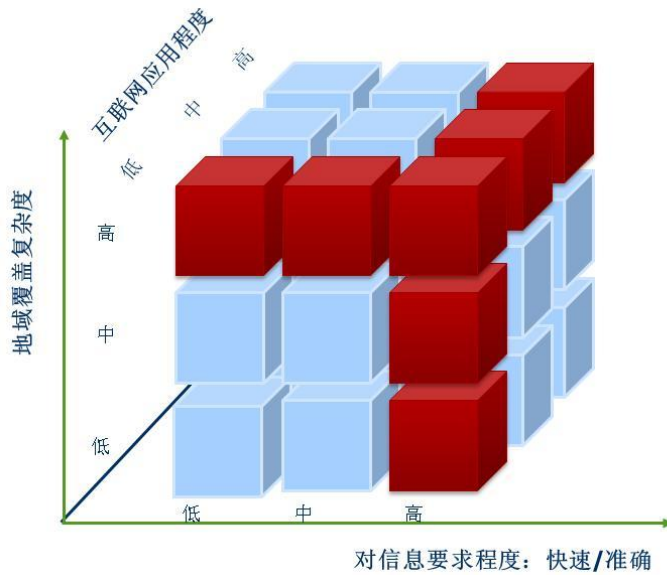
毫无疑问，以在线管理服务为核心的全程电子商务服务是中小企业发展中的关键工具。从对中小型企业的信息化应用调查中，IDC 从几个关键的维度分析不同的中小企业群体，发现有三类中小企业正在快速拥抱全程电子商务服务。

- ☑ 地域跨度广泛的中小型企业，如跨国的经贸类企业，全程电子商务服务模式，可以轻松地解决让各地业务的互联互通问题。
- ☑ 对信息的准确性和速度有较高要求的中小企业，急于加强内部信息的协同，优先选择全程电子商务服务。
- ☑ 熟悉互联网，使用并受电子商务影响的中小型企业，全程电子商务服务的应用很大程度上帮他们打通了与合作伙伴之间协同的障碍，拓展了新的商机。

图 9

全程电子商务服务市场细分模型

哪些企业最适合使用全程电子商务服务



Source: IDC, 2009

从地域覆盖的复杂程度来看

跨国，跨省，跨地域的中小型企业更加倾向于使用全程电子商务服务，在传统模式下，每扩张到一个区域都需要购置硬件、软件、专门安装维护，不仅成本居高不下，而且推进速度也得不到保障。

在互联网模式下，地域覆盖度广的企业，尤其是跨国企业可以把 IT 的包袱彻底甩掉，精力集中在业务本身的拓展上，轻松地让各地的业务互联互通。

从对信息要求程度上来看

对信息的及时性和准确性要求越高的行业，越急于加强内部协同的中小企业，优先选择全程电子商务服务。会计服务行业是一个典型的例子。在线会计服务不仅支持凭证保存时自动登账，月末自动进行期末调汇和结转损益，节省了会计人员大量登记明细账、总账的时间，提高效率，降低出错率，而且还可以保证任何时候灵活的查询。

突破语言障碍也是解决企业内部信息协同的另一个例子。全程电子商务服务破解了语言的障碍，打通了外企进入中国发展的天然屏障。借助在线管理服务，财务人员可在中文界面下进行账务处理，而外籍老板轻松点击一下语言切换键，就进入到了英文界面，自动生成英文报表，消除了他们不认识中文的障碍。

从对互联网的应用程度上来看

在研究中，IDC 发现，中小型企业本身对网络的熟悉度越高，电子商务在其商业模式中占的比例越高，越倾向于尝试在线管理服务，有的甚至已经在网上开立了自己的网店，并有长时间的网络购物经验。

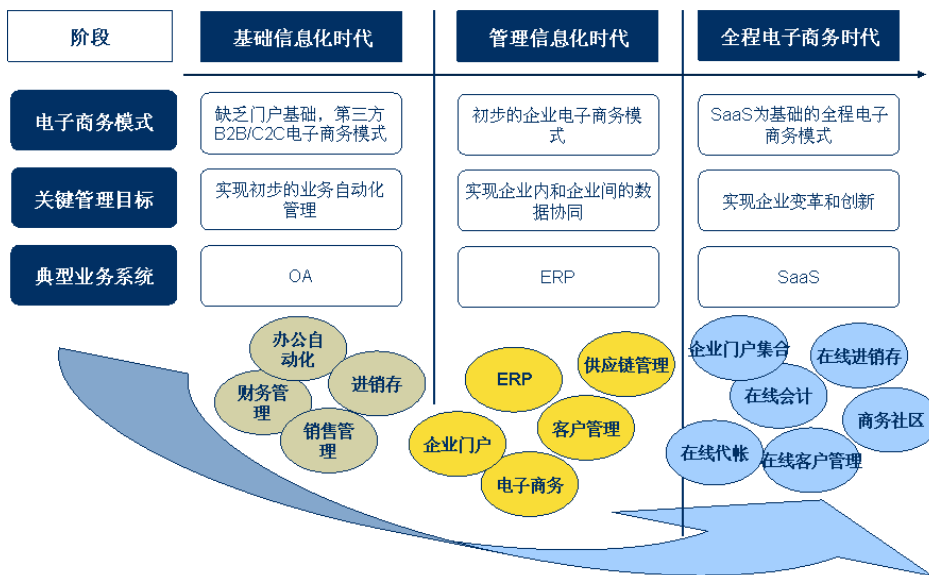
## 全程电子商务服务的发展路线图

### 全程电子商务服务的起源和演化进程

传统软件是在传统的工业化和信息化商业环境中形成的，在互联网和越来越普及的电子商务环境中催生了以在线管理服务为核心的全程电子商务服务的发展，中小企业的管理更需要具备跨地域商务、行动及决策能力的创新管理模式。

图 8

全程电子商务服务发展路线图



来源:IDC, 2009

### 全程电子商务服务的发展趋势预测

基于对未来产业趋势的分析，IDC 认为未来中国的电子商务服务将出现如下三个发展趋势：

- ☑ 从以简单的商机撮合为核心的初级电子商务模式向以在线管理服务为核心的全程电子商务服务模式升级



应对新经济环境下的挑战，中小企业发展将出现两个趋势：第一是电子商务会受到越来越多的企业的追捧，是未来经营活动的选择。第二则是内部管理急待改善，以适应快速变化的竞争环境，并最终与外部的电子商务系统趋向融合，走向全程电子商务。

以在线管理服务为核心的全程电子商务服务平台涵盖了供应链的上中下游管理，并且形成信息流在供应链上的畅通无阻，体现了新经济信息流畅、快速反应的特点。企业不仅可以通过网络协助内部管理，同时也可以与对外的信息发布、信息搜索、信息匹配以及基于互联网的电子商务活动联为一体。

#### ☒ 从基本业务管理、协同管理向管理创新演进

企业在管理目标上的变化代表了在线管理服务的演进路线，最初的业务软件强调对于基本业务功能实现自动化管理，而随后的系统软件应用方案着力于解决企业内部协同问题，从优化企业内部协同，到实现企业间协同。

作为全程电子商务服务基础的在线管理服务则代表了下一代的企业的管理目标：实现企业的持续管理创新。通过对于把在线管理服务和企业业务流程紧密结合，实现对于业务流程的自适应管理，鼓励用户协作产生的“群体智慧”。

#### ☒ 从传统软件系统向以 SaaS 为基础的在线管理服务转变

在线管理服务模式使得信息应用服务前所未有的走近了中小企业。客户可以像用自来水一样按需在线租用软件，大大降低了使用和技术成本。更重要的是全程电子商务提供的在线管理服务没有软件只有服务，用户只为服务付费。

IDC 认为，在全球化、互联网经济和电子商务发展的大背景下，服务于中小企业的全程电子商务的发展将呈现出如下的趋势：

☒ 全过程：打通企业内部管理和外部商务的业务流程的全程商务服务。

☒ 全方位：集成第三方服务商来改进提供给企业的服务能力。

☒ 一站式：服务通过一个场所快速提供全方位的服务。

## 机遇和挑战

### 关键机遇

IDC 认为，以在线管理服务为核心的全程电子商务服务这一新模式解决了中小企业面临的关键问题，具有良好的市场发展空间，关键的机遇包括：

新的社会信用体系的建立将是一场新的变革，全程电子商务服务依靠真实可靠的企业经营行为，帮助企业形成流动的终生信用资产，帮助中小企业与银行之间形成新的融资贷款评估机制。

全程电子商务模式将推动生态系统的成熟。从在线管理服务整个产业链来看，在线管理模式通过互联网降低了交付环节的成本，随着对上游应用和内容提供商的整合，生态系统逐渐层次化、丰富化、复杂化，整个商业生态体系将发生质的变化。

全程电子商务服务实现了由定制服务向大规模定制化服务转型。规模化运营是在线管理服务的特点之一，通过规模化运营降低了中小企业的使用成本，能够满足不同的行业、不同性质的企业对于不同的业务的差异化需求。

中小企业客户将在未来几年内走向成熟。传统的软件和服务企业往往将目光锁定在大型企业的采购上，真正的“长尾”市场可能是数目巨大的小型企业，甚至是微型企业，而这些企业的购买能力和 IT 应用的成熟度还处于起步阶段，以在线管理服务为核心的全程电子商务服务提供商将通过有效的用户培养，推动中小企业服务需求和 IT 应用能力的快速增长。

### 关键挑战

#### **渠道发展的挑战**

在线管理服务不是一种标准化产品软件，而是厂商交付服务方式的一种改变，它一般是按季、年，甚至按月来收取服务费，比客户一次性购买软件产品支付货款要慢，这与以往渠道商赚取价格差、返点的传统收款模式相比，吸引力较小。这是急功近利的渠道商所不愿乐见的。

#### **技术能力提升的挑战**

目前国内的在线管理服务和全程电子商务市场还没有形成充分竞争的市场格局，行业整体的服务能力还需要提升，服务多样化、应用稳定性、数据安全性，是对在线管理服务提供商长期的挑战，对于 IT 成熟度很低的中国广大中小企业，数据安全性也是重要的考虑的问题。

#### **应用服务丰富化的挑战**

从另一方面来看，目前以在线管理服务为核心的全程电子商务服务仍处于发展阶段，随着产品线的丰富，整体平台的易用性和稳定性将受到挑战，客户在使用过程中所碰到的问题也将更加多，这将给供应商的服务带来前所未有的挑战，解决这一点对在线管理服务的发展至关重要。

## IDC 建议

今天的中小企业必须应对动态的市场环境的挑战，而企业信用、管理能力和信息化水平等一系列问题仍然制约着企业的发展。全程电子商务服务的兴起，给上述问题提供了有效的解决之道。IDC 认为，以在线管理服务为核心的全程电子商务服务能够有效帮助企业构建企业信用，不仅代表了中小企业信息化的发展趋势，而且会对企业电子商务发展和管理变革起到重要的推动作用。

在传统的软件模式下，要想改变中小企业信息化之路的各种问题绝非易事，互联网运作模式下，催生了在线管理服务的广泛应用，市场的蓬勃发展，源于中小企业对低成本下管理信息化的巨大需求，由于购买、实施和维护 ERP、CRM 等传统管理软件的成本太高，压抑了中小企业对信息化建设的积极性和投入，而在线管理服务模式的出现，使得这一需求得以快速释放。

现在，在线管理服务模式得到越来越多中小企业老板的认可。众多国外驻中国办事处，文化发展公司，商贸型公司，网络科技公司，企业管理咨询公司，投资、生物技术、国际拍卖以及广告等公司都开始尝试在线管理服务模式，这些公司的规模不是很大，大都属于新兴的行业、成长性良好，且强调企业信息化网络化，有异地的业务、跨区域发展的需求特点，成为中国在线管理服务模式的第一批拥护者。

IDC 认为，在线管理服务模式融合了产业发展的关键性趋势，中国的中小企业应该重新审视企业发展的各种需求，积极行动，抓住全程电子商务带来的新机会。

## 定义

**在线管理服务：**利用 SaaS（Software as a Service）和移动商务技术，为客户构建一个打通个人商务管理、企业内部管理、企业间商务协同、品牌推广、信息搜索、商品交易及社区服务的在线管理软件服务。

**全程电子商务服务：**通过网络技术和 SaaS（Software as a Service 软件即服务）交付模式，为中小企业提供在线管理及电子商务服务，实现企业内部管理及企业间商务流程的有效协同。同时，通过开放式平台，广泛联盟政府、银行、中介组织等各类社会公共服务机构，共建企业信用服务体系，形成可信赖的企业电子商务服务社区，为广大中小企业提供全程、全方位、一站式的电子商务综合服务。

## 说明

**金蝶友商网：**是金蝶国际软件集团旗下电子商务网站，致力于通过在线管理服务模式，打通企业内部管理和外部电子商务的无缝衔接，成为全球领先的中小企业全程电子商务服务平台。

---

## Copyright Notice

External Publication of IDC Information and Data — Any IDC information that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from the appropriate IDC Vice President or Country Manager. A draft of the proposed document should accompany any such request. IDC reserves the right to deny approval of external usage for any reason.

Copyright 2009 IDC. Reproduction without written permission is completely forbidden.