

全国高等教育自学考试

电子商务概论标准预测试卷(一)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	总分	
题分	16	20	12	24	10	18	核分人	
得分							复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(在每小题的四个备选答案中选出一个正确答案,并将其号码填在题干的括号内。每小题 1 分,共 16 分)

1. 互联网最早的发展是始于 ()
A. 20 世纪 60 年代
B. 20 世纪 70 年代
C. 20 世纪 80 年代
D. 20 世纪 50 年代
2. 电子商务最原始的形式是 ()
A. EFT
B. EDI
C. FTP
D. WWW
3. 下列关于 TCP/IP 互联网协议的说法不正确的是 ()
A. TCP/IP 是一种双层程序
B. TCP/IP 不能用于局域网
C. TCP 协议在传输层工作
D. IP 协议属于网络层
4. 电子邮件最大的缺点是 ()
A. 垃圾邮件
B. 传输信件不能带附件
C. 传输信件可带附件
D. 传输信件不可带电子表格附件
5. WWW 服务器最基本的任务是 ()
A. 处理客户机请求并做出响应
B. 处理客户机请求
C. 存储数据
D. 传输文件
6. 搜索引擎不包括 ()
A. 网络蜘蛛
B. 索引

C. 检索引擎实用程序

D. 检索引擎数据库

7. 下列关于计算机安全的说法不正确的是 ()
- A. 物理安全是指可触及的保护设备
 - B. 完整是防止未经授权的数据修改
 - C. 制定安全策略时首先要确定保护的内容
 - D. 很难实现但有可能实现绝对的安全
8. 计算机安全中, 必需是指 ()
- A. 防止未经授权的数据暴露并确保数据源的可靠性
 - B. 防止未经授权的数据修改
 - C. 防止未经授权的非法进入
 - D. 防止延迟或拒绝服务
9. 推动电子结算发展的力量不包括 ()
- A. 技术成本的降低
 - B. 经营成本和处理成本的降低
 - C. 在线商务的增加
 - D. 买主和卖主之间在线资金交换的愿望
10. 电子钱包的建议标准 ()
- A. W3C 和 MAC
 - B. W3C 和 ECIG
 - C. WWW 小额支付通用标记和 ECML
 - D. ECML 和 W3C
11. 不属于消费者分类的是 ()
- A. 冲动购买者
 - B. 耐心购买者
 - C. 分析购买者
 - D. 强制购买者
12. 网上拍卖站点不包括下列那种类型 ()
- A. 普通消费品的拍卖
 - B. 特殊消费品拍卖
 - C. 某种服务的拍卖
 - D. 企业间的拍卖
13. 免费规则起源于 ()
- A. 互联网传统的商业性
 - B. 互联网传统的非商业性
 - C. 互联网早期的规则
 - D. 互联网的不安全性
14. 下列说法不正确的是 ()

26. _____就是将潜在的顾客划分成不同的细分市场。

27. _____是最早的标注语言,HTML 和 XML 都是在此基础上派生出来的。

得 分	评卷人	复查人

三、名词解释(每小题 4 分,共 12 分)

28. 电子商务

29. 检索引擎

30. 客户关系管理

31. 包交换

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(每小题 4 分,共 24 分)

32. 电子商务的职能?

33. 简答基本功能软件包和中档软件包之间的区别?

34. 简述密码学和信息隐蔽的关系。

35. 简述在线零售商分类？

36. 请从不同角度论述电子商务概念。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(共 10 分)

37. 详述 WWW 销售的业务模式包括什么? 他们的特点是什么?

得分	评卷人	复查人

六、案例题(每题 9 分,共 18 分)

38. 惠尔浦公司是全球第二大家电企业,它的产品有冰箱、空调、冰柜、洗衣机、微波炉、洗碗机等。惠尔浦公司的定价业务流程非常复杂,没有采用计算机系统,一般情况下每年要几次变价,而每次变价需要对 18 万个单元格的 Excel 电子报表进行计算,费时 110 天。这不但影响了他的利润率,而且使顾客迷惑不解。为了降低经营成本,惠尔浦公司决定改进其销售链的业务流程。

现在公司还面临大规模定制的压力,这意味着顾客的要求更复杂了,销售人员必须从庞大的产品线中配置出顾客要求的方案,同时正确的定价。传统的销售和定价业务流程根本不能应付这种要求。

- (1)什么是销售链管理?目的是什么?
- (2)销售链管理应用整合重要性是什么?

- C. 一个 URL 至少包括两个部分,至多包括四个部分
- D. 用户一般使用 IP 地址进行搜索
6. 服务器决策的最重要因素之一是 ()
- A. 服务器硬件是否可以升级 B. 服务器带宽
- C. 服务器硬件价格 D. 服务器所用操作系统
7. IIS 运行在哪种操作系统上 ()
- A. Linux B. Windows NT
- C. Windows 2000 D. SCO
8. 下列关于 Java 说法不正确的是 ()
- A. SUN 公司开发的一种高级程序设计语言 B. 一种面向对象语言
- C. Java 不能在浏览器上运行 D. 支持代码重用
9. 下列关于防火墙说法不正确的是 ()
- A. 防火墙相当于一个过滤设备
- B. 防火墙应当去除所有非必需的软件
- C. 防火墙在协议中处于应用层
- D. 防火墙不能在网络层和传输层上操作
10. 企业采用电子结算的主要原因是 ()
- A. 技术成本的降低 B. 处理成本的降低
- C. 降低成本 D. 经营成本的降低
11. _____ 是目前电子结算的最常用方式 ()
- A. 电子钱包和专用的电子辅币 B. 智能卡和电子钱包
- C. 信用卡和借记卡 D. 加密信用卡
12. 既可在在线环境下使用又可在普通商店里使用的是 ()
- A. Mondex 卡 B. 智能卡
- C. IC 卡 D. 电子支票
13. 营销研究人员将购物经验归纳为享乐主义的购物体验 ()
- A. 实用主义的购物体验 B. 计划主义的购物体验
- C. 功利主义的购物体验 D. 方便主义的购物体验

14. 下列那种在线销售更易取得成功 ()
- A. 北京一家比萨饼连锁店的在线销售
- B. 某航空公司机票的在线销售
- C. 某音像店 CD、VCD 的在线销售
- D. 汽车的在线销售
15. 互联网不是 ()
- A. 销售媒体
- B. 沟通媒体
- C. 教育媒体
- D. 支持媒体
16. 下列不属于二手调查内容的是 ()
- A. 互联网用户的人口统计特征
- B. 人口统计
- C. 商品分类统计
- D. 专利和商标调查
17. 在企业内部的电子商务中增长最快的领域是 ()
- A. 企业内部网的开发
- B. 局域网的开发
- C. 企业网站的建设
- D. 内部出版的开发

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 1 分,共 10 分)

18. 在 WWW 上使用的超文本服务器通常被称为_____。
19. 互联网的三个代表是电子邮件、Telnet 和_____。
20. 硬件和操作系统是_____的主要领域。
21. 提供链接检查、可发现孤立文件、脚本检查和 HTML 验证都属于_____的功能。
22. 安全专家通常把计算机安全分为保密、即需和_____。
23. 防火墙包括包过滤防火墙、代理服务器和_____。
24. 电子现金必须具备的四个基本特点包括货币价值、可交换性、可存储查询性和_____。
25. _____是一种访问需要授权、使用基于因特网(互联网)的协议的、建设在企业内部的网络系统。

26. 利用电子邮件、在网络上进行外向营销和互联网之外的外向营销都属于_____营销的方法。

27. _____是协调供应链上所有参与公司之间的物流、信息流和资金流。

得 分	评卷人	复查人

三、名词解释(每小题 4 分,共 12 分)

28. WWW

29. VRML

30. 数字证书

31. 销售链管理

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(每小题 4 分,共 24 分)

32. 试答主机托管的优点。

33. 简述使用结算卡结算的步骤?

34. 简述基于光盘购物中,光盘商品目录的优势和劣势。

35. 品牌的要素包括什么及其含义?

36. 简答销售链管理应用整合的重要性。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(10分)

37. 详述电子商务的发展历程分哪几个阶段? 每个阶段的代表技术是什么?

得分	评卷人	复查人

六、案例题(每小题 9 分,共 18 分)

38. CyberCash 公司可提供多种互联网计算方式。CyberCash 公司通过他自己的 CyberCoin 来提供小额支付服务,消费者可把自己的 CyberCoin 放在 CyberCash 钱包里。商家可用 CyberCoin 来处理 25 美分到 10 美元之间的小额支付。有偿提供信息的商家可用这种小额支付方式来收取低额付款;软件分销商可通过收取大量的 CyberCoin 来销售软件。

(1)什么是电子结算?

(2)电子结算方式有哪些(至少三种)? 以上 CyberCash 公司提供的服务属于哪种方式?

全国高等教育自学考试

电子商务概论标准预测试卷(三)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	总分	
题分	16	20	12	24	10	18	核分人	
得分							复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(在每小题的四个备选答案中选出一个正确答案,并将其号码填在题干的括号内。每小题 1 分,共 16 分)

- _____可让用户在不同计算机间传输文件 ()
A. TCP/IP
B. Telnet
C. FTP
D. Usenet
- 今天在 WWW 上使用的超文本服务器通常被称为 ()
A. WWW 服务器
B. www 服务器
C. 互连服务器
D. 远程服务器
- 在企业内部的电子商务中增长最快的领域是 ()
A. 内部出版的开发
B. 企业网站的建设
C. 企业内部网的开发
D. 局域网的开发
- 下列说法不正确的是 ()
A. HTTP 负责传输和显示页面的互联网协议
B. POP 负责从邮件服务器中检索电子邮件
C. IMAP 是与 POP 功能相同的协议
D. FTP 可在 TCP/IP 连接计算机之间传输文件
- 互联网邮件扩展协议是 ()
A. POP
B. IMAP
C. MIME
D. HTTP

6. 为其他企业提供互联网接入服务的企业叫 ()
- A. IAP
B. DSL
C. JSP
D. NAP
7. 下列软件中不是链接检查软件的是 ()
- A. Linkbot Pro
B. SiteInspector
C. Big Brother
D. Informix
8. 下列说法不正确的是 ()
- A. 专业的主机托管提供了可靠的服务器、合理的收费、强大的功能和不间断的技术支持。
B. 主机托管成本很低
C. 主机托管租用者可有自己的域名和 IP 地址
D. 主机托管一般不提供技术支持
9. 下列不属于安全策略内容的是 ()
- A. 认证
B. 保护
C. 数据完整性
D. 措施
10. WWW 服务器上最敏感的文件是 ()
- A. 存放用户名和口令的文件
B. 网络协议文件
C. 应用软件
D. 系统文件
11. Mondex Electronic Money Card 是 ()
- A. 电子借记卡
B. 存放电子货币的电子钱包
C. 电子支票
D. 加密信用卡
12. 不是电子钱包的是 ()
- A. Agile Wsllet
B. eWallet
C. WWW Wallet
D. Microsoft Wallet
13. 下列说法不正确的是 ()
- A. 互联网是销售高智能产品或服务的理想媒体
B. 很便宜的产品在在线销售中易取得成功
C. 无形服务比有形服务更容易在互联网上成功
D. 产品或服务与计算机有关,在线销售成功的可能性大
14. 公司网络营销工作所面向的群体是 ()

- A. 顾客
B. 股东
C. 目标群体
D. 咨询人员
15. 在企业资源规划中,财务系统属于 ()
A. 金融资源系统
B. 管理应用系统
C. 人力资源管理系统
D. 制造资源规划系统
16. 下列哪种不是活动内容形式 ()
A. Active X 控件
B. Java 小应用程序
C. Cookie Crusher
D. VBScript
17. 在实施电子商务计划的人员中,哪种人员最好由内部人员担任 ()
A. 应用专家
B. 业务管理
C. 客户服务
D. 系统管理

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 1 分,共 10 分)

18. 垃圾邮件的常见形式是_____。
19. 推动电子商务发展的三种力量是_____、顾客交互和技术驱动的数字化融合。
20. _____可以让你使用远程主机的命令和程序。
21. 专用网络的最大缺点是_____。
22. ERP 是_____。
23. _____是计算机间传输数字化业务信息的最快途径。
24. 广义地讲,买主和卖主之间的在线资金交换被称为_____。
25. 在线结算卡结算分为使用未加密结算卡细节信息的结算、使用加密结算卡细节信息的结算和_____。
26. _____的形式包括电视购物、基于光盘的购物和基于在线的购物。
27. _____制定的分阶段计划中,网络产品中心的功能是订单状况、定价信息、配置辅助和产品订购。

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(每小题 4 分,共 12 分)

28. 版权

29. SSL

30. 事后审计

31. 项目管理

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(每小题 4 分,共 24 分)

32. 简答电子商务的优势。

33. 简述非对称加密的原理。

34. 简述如何确定成本目标？

35. 简述商业模式的含义。

36. 简答 SGML 的优点和不足。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(共 10 分)

37. 详述网站建设前企业要考虑哪些问题?

得 分	评卷人	复查人

六、案例题(每小题 9 分,共 18 分)

38. a. 多数公司在互联网上销售产品时所采取的的第一个步骤就是建立网站。他们坐等访问者发现其网站,并希望这些访问者会发现其内容如此吸引人,以至于经常自愿地重访。

b. 还有些公司,不是被动的等待消费者的到来,而是主动的使公司走向消费者,使消费者认识自己的网站。再通过提供高质量的服务来留住顾客,销售自己的产品。

(1)以上两种营销方式分别是什么?

(2)b 中的营销方法有哪几种? 各包括什么战略?

电子商务概论标准预测试卷(四)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	总分	
题分	16	20	12	24	10	18	核分人	
得分							复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(在每小题的四个备选答案中选出一个正确答案,并将其号码填在题干的括号内。每小题 1 分,共 16 分)

- 超文本服务器是一种存储_____文件的计算机 ()
 - WWW
 - C 语言
 - HTML
 - COBOL 语言
- 电子商务最普遍的形式是 ()
 - EFT
 - EDI
 - FTP
 - WWW
- 下列说法不正确的是 ()
 - 技术标准指的是对信息出版工具、用户界面和信息传输的具体规定
 - 顾客交互式电子商务的一个重要优势
 - 目前最常用的电子商务一般结构是 WWW
 - 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解密的方法来保证网络上的信息安全
- 下列不属于域名的是 ()
 - www. sohu. com
 - edu. fm365. com/zikao/index. asp
 - www. china. com
 - www. sina. com
- 下列说法不正确的是 ()
 - 在 HTML 中调用 CGI 脚本的常见形式是超级链接

- B. CGI 脚本只能用 C 语言和 PERL 语言编写
- C. PERL 可用于 Unix 操作系统
- D. CGI 脚本可以用任何高级语言编写
6. 下列说法不正确的是 ()
- A. T3 线路带宽是每秒 1.544M
- B. 最早的 ISDN 于 1984 年在美国诞生
- C. ISDN 在同一个网络上集成了声音、数据和图像服务
- D. ADSL 是一条专用线路
7. 哪种不是最流行的 WWW 服务器程序 ()
- A. Apache HTTP Server
- B. Internet Information Server(IIS)
- C. Netscape Enterprise Server
- D. AOLserver
8. 中档电子商务软件和企业级电子商务软件的最主要差别是 ()
- A. 功能
- B. 运行平台
- C. 价格
- D. 面向的对象
9. 下列说法不正确的是
- A. 版权法规定的是固定期限的保护
- B. 没有明确的版权声明的作品不受法律保护
- C. 知识产权是思想的所有权和对思想的实际或虚拟表现的控制权。
- D. 互联网出现以前就有版权法了
10. 最著名的公钥加密算法是 ()
- A. DES
- B. RSA
- C. MD5
- D. IDEA
11. 能对所有请求进行分类、登录和事后分析的防火墙是 ()
- A. 包过滤防火墙
- B. 代理服务器
- C. 网关服务器
- D. 以上都不是
12. 嵌入了一个微处理芯片的塑料卡,在芯片里存储了大量关于使用者的信息,并且比传统结算卡更易防止滥用的结算方法是 ()
- A. 借记卡
- B. 智能卡
- C. IC 卡
- D. 电子支票
13. 下列说法不正确的是 ()
- A. 销售知识产权产品的公司比销售有形产品的公司更可能实现互联网销售

- B. 很昂贵或很便宜的商品难以在线销售成功
- C. 在线销售时,品牌不太重要
- D. 互联网用户中,男性比女性多
14. 有效网站是指 ()
- A. 能满足公司的目标并且有吸引力
- B. 只要满足公司的目标就行
- C. 只要有吸引力就行
- D. 访问率高的网站
15. 销售链管理不包括 ()
- A. 产品定制
- B. 出差
- C. 促销管理
- D. 佣金管理
16. 供应链管理未来的发展趋势是 ()
- A. 销售自动化模式
- B. 自动服务
- C. 业务伙伴协同模式
- D. 企业内部信息共享
17. 在线调查常见的方法是 ()
- A. 邮寄调查
- B. 电话调查
- C. 人员调查
- D. 电子邮件调查

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 1 分,共 10 分)

18. CSP 是_____。
19. 公司 WWW 展示的一个重要因素是_____。
20. 拍卖包括英式拍卖和_____。
21. 二手调查的内容包括互联网用户的人口统计特征、_____和专利和商标调查。
22. 品牌的要素包括 差异化、关联性和_____。
23. 大量定制阶段、集成阶段、外向阶段和商业阶段是网站开发的_____。
24. 免费规则起源于_____。

25. 电子商务出现后_____的推动因素是取代传统系统、增强管理和控制能力、管理全球业务和提高公司决策统一性。
26. 实施电子商务的业务计划应包括_____和控制目标的实现过程、监督目标的运作过程。
27. NES 提供的独一无二的功能是_____。

得 分	评卷人	复查人

三、名词解释(每小题 4 分,共 12 分)

28. 知识产权

29. 安全电子交易协议(SET)

30. 外向营销

31. 销售链管理

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(每小题 4 分,共 24 分)

32. 简答虚拟专用网络(VPN)外部网的工作原理。

33. 简述数字证书含义和用途。

34. 简述网上拍卖成功发展的原因？

35. 什么是应用构造？

36. 简述战略业务单位价值链的构成。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(10分)

37. 试述销售链管理的关键组成。

得 分	评卷人	复查人

六、案例题(每小题 9 分,共 18 分)

38. 80 年代早期,国外的邮购业已经得到巨大发展。1980 年至 1985 年间,美国的邮购销售增长了 43%,而整个零售总额才增长了 37%。随着技术的发展,邮寄的时间缩短,800 电话带来了更多的便利,消费者对邮购更加满意。

进入 90 年代,经济的衰退使邮购业深受影响。随之而来的纸张和邮寄价格的猛涨更是使邮购业雪上加霜。网络的出现使邮购业看到了新的希望,因为它比邮购更具有优势,也更有潜力。

- (1) 在线零售相对邮购的优势有哪些?
- (2) 在线零售可从邮购发展中吸取哪些教训?

电子商务概论标准预测试卷(五)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	总分	
题分	16	20	12	24	10	18	核分人	
得分							复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(在每小题的四个备选答案中选出一个正确答案,并将其号码填在题干的括号内。每小题 1 分,共 16 分)

- 60 年代,特德·尼尔森(Ted Nelson)称一个页面的文本可以和其它页面的文本连接到一起的系统为 ()
 A. WWW
 B. 超文本(hypertext)
 C. Xanadu
 D. HTML
- 1993 年,第一个广泛用于个人电脑的浏览器_____诞生 ()
 A. Navigator
 B. Mosaic
 C. Internet Explorer
 D. Marc
- 下列说法不正确的是 ()
 A. 电子邮件最大的缺点是垃圾邮件
 B. Telnet 是一种让你登陆到互联网上的远程计算机的应用软件
 C. FTP 可以让你使用远程主机的命令和程序
 D. FTP 是计算机间传输数字化业务信息的最快途径
- 关于标注语言下列说法不正确的是 ()
 A. SGML 是最早的标注语言,HTML 和 XML 都是在此基础上派生出来的
 B. HTML 特别适用于页面的显示
 C. HTML 不能描述页面的具体内容
 D. XML 不能描述页面的具体内容

5. _____不是影响电子商务软件选择的最重要因素 ()
- A. 企业规模 B. 预计的访问量
C. 预算 D. 销售量
6. 不属于活动页面功能的是 ()
- A. 显示动态图像 B. 下载和播放音乐
C. 实现基于 WWW 的电子表格程序 D. 扩展了 HTML 的功能
7. 下列说法不正确的是 ()
- A. 互联网起源于军事网
B. 公司的电子邮件可以通过加密技术来防止对保密性的破坏
C. 对完整性的安全威胁也叫主动搭线窃听
D. 破坏他人网站即是破坏保密性的例子
8. 不是防火墙特征的是 ()
- A. 由内到外和由外到内的所有访问都必须通过它
B. 只有本地安全策略所定义的合法访问才被允许通过它
C. 防火墙本身无法被穿透
D. 防火墙应当去除所有非必需的软件
9. 不属于后付代币的是 ()
- A. 加密信用卡 B. 电子支票
C. 第三方授权机制 D. 借记卡
10. 既可在在线环境下使用又可在普通商店里使用的是 ()
- A. 电子支票 B. 智能卡
C. IC 卡 D. Mondex 卡
11. 下列关于电子支票的优势说法不正确的是 ()
- A. 非常适合小额结算
B. 可为新型的在线服务提供便利
C. 可为企业市场提供服务
D. 可通过电话线直接传输,也可通过公共网络传送
12. 不是在线购物与邮购的相同之处的是 ()
- A. 交互性强

23. 互联网最初发展的目的是应用于_____。
24. _____就是以电子方式进行商务交易。它以数据的电子处理和传输为基础,包含了许多不同的活动。它涉及产品和服务,传统活动与新活动。
25. 企业应用的三个阶段是简单、分散的应用、部门应用整合和_____。
26. 企业电子商务整合应用的第三个阶段是_____。
27. _____协议支持多用户互联网邮件扩展(MIME)。

得 分	评卷人	复查人

三、名词解释(每小题 4 分,共 12 分)

28. 安全策略

29. 先付代币

30. 供应链

31. 计算机安全

得分	评卷人	复查人

四、简答题(每小题 4 分,共 24 分)

32. 简答 WWW 上的交互性的三个发展阶段。

33. 简述购前准备阶段,寻找过程的两个维度及其含义。

34. 简述 BBS 和互联网的差异。

35. 为什么要进行事后审计？

36. 简述商业阶段的含义及该阶段的营销策略。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(共 10 分)

37. 试述防火墙的定义、分类和工作原理。

得 分	评卷人	复查人

六、案例题(每小题 9 分,共 18 分)

38. Mondex 卡是能存储电子现金的智能卡,它是万事达国际公司的产品。Mondex 卡是 1990 年推出的,于 1996 年在香港试验,到 1997 年春,香港的持卡人已有 45 000 人,有约 400 家商户支持这个系统。

但是大多数 Mondex 卡持卡人的购物额都在 100 美元以下(超过 65%),购物超过 1 000 美元用 Mondex 卡付款的人很少。

- (1)什么是智能卡?
- (2)试分析 Mondex 卡在实验中没有取得巨大成功的原因。

电子商务概论标准预测试卷(六)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	总分	
题分	16	20	12	24	10	18	核分人	
得分							复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(在每小题的四个备选答案中选出一个正确答案,并将其号码填在题干的括号内。每小题 1 分,共 16 分)

- WWW 最重要的特点是 ()
 - 是互联网的子集
 - 连接的计算机可进行电子邮件的传输
 - 连接的计算机可以很容易的进行内容访问
 - 具有容易使用的标准图形界面
- 下列说法正确的是 ()
 - 外部集成比内部集成更为重要
 - 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
 - 信息高速公路是内容传输的基础
 - 电子商务的直接应用就是企业业务的外部集成
- 网络对所传输的内容 ()
 - 可以区分
 - 不能区分
 - 有时能有时不能,区分视网络通畅程度
 - 传文本和数字时能区分
- 互联网邮件扩展协议是 ()
 - POP
 - IMAP
 - MIME
 - HTTP
- 下列说法不正确的是 ()

- A. WWW 上共享的文档是 HTML 代码
- B. 基于 WWW 的电子商务技术结构的主要组成部分包括客户机浏览器、WWW 服务器和第三方服务
- C. 客户机/服务器是 WWW 体系结构的核心
- D. 客户机/服务器体系结构可用于局域网、广域网和 WWW
6. 下列说法不正确的是 ()
- A. WWW 服务器的两个关键是 WWW 服务器硬件和 WWW 服务器软件
- B. 小企业提供电子商务服务一般选择自营主机
- C. 网站的可访问性和带宽也会影响企业是否自营主机的决策
- D. 硬件决策、操作系统选择和应用服务器软件的选择这三者密切相关
7. 下列关于基准测试软件的说法不正确的是 ()
- A. WebStone 是最早的 WWW 服务器基准测试程序
- B. WebStone 基准测试的方式是结构化的
- C. WebBench 的结果是用 Excel 格式表示的
- D. WebBench 不能用在 Windows 机上
8. 下列说法不正确的是 ()
- A. 制定安全策略是首先要确定保护的内容
- B. 在互联网早期,电子邮件是人们最常用的服务之一
- C. 安全措施是指识别、降低或消除安全威胁的物理或逻辑步骤的总称
- D. 很难实现但有可能实现绝对的安全
9. _____ 是目前电子结算的最常用方式 ()
- A. 信用卡和借记卡
- B. 智能卡和电子钱包
- C. 电子钱包和专用的电子辅币
- D. 加密信用卡
10. 开发网站的项目预算不包括 ()
- A. 硬件成本
- B. 软件成本
- C. 宣传的费用
- D. 雇用、训练人员的成本
11. 内部团队成员不必具备的是 ()
- A. 了解互联网及技术
- B. 公司内部的信任
- C. 出色的业务能力
- D. 和公司高层良好的人际关系

12. 整合销售、营销和服务的战略是 ()
- A. 销售链管理 B. 供应链管理
C. 客户关系管理 D. 企业资源规划
13. 不属于大量定制的方法是 ()
- A. 特殊的软件包 B. BBS
C. 电子邮件 D. 网站
14. 企业内部电子商务不包括 ()
- A. 工作组通信 B. 结算管理
C. 销售队伍生产率 D. 电子出版
15. 下列说法不正确的是 ()
- A. 市场细分就是将潜在的顾客划分成不同的细分市场
B. 用 WWW 同潜在顾客进行沟通,既有个人接触的许多优点,还有大众媒体的低成本优点
C. 因为有很多人在使用互联网,所以互联网是大众媒体
D. 大众媒体是一种一对多的沟通模式
16. eBay 网站最常用的拍卖方式是 ()
- A. 英式拍卖 B. 法式拍卖
C. 荷兰式拍卖 D. 双重拍卖
17. 电子商务最原始的形式是 ()
- A. EFT B. EDI
C. FTP D. WWW

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 1 分,共 10 分)

18. 电子商务应用有三类企业间(B2B)电子商务、企业内部与企业外部电子商务和_____。
19. _____是最早的标注语言,HTML 和 XML 都是在此基础上派生出来的。
20. WebBench 只能用在_____上。

21. _____是第一个广泛用于个人电脑的浏览器。
22. 在线订单履行业务面临的主要挑战是控制顾客数据、整合在线和离线订单、提高送货的成本效益和_____。
23. 电子结算就是买主和卖主之间的_____交换。
24. WebStone 是由_____公司开发的基准测试软件。
25. RSA 是_____类型加密算法。
26. WWW 服务器上最敏感的文件是_____。
27. 处于交易双方之间的经济代理称为_____。

得 分	评卷人	复查人

三、名词解释(每小题 4 分,共 12 分)

28. 域名

29. 项目管理

30. 供应链管理

31. 电子商务

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(每小题 4 分,共 24 分)

32. 简答电子商务的劣势。

33. 简述公开密钥加密的优点和缺点。

34. 简述 EMIG 草案框架。

35. 简述客户关系管理的重要性。

36. 如何制定安全策略?

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(共 10 分)

37. 试述互联网接入的各种方案及其优缺点。

全国高等教育自学考试

电子商务概论标准预测试卷(七)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	总分	
题分	16	20	12	24	10	18	核分人	
得分							复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(在每小题的四个备选答案中选出一个正确答案,并将其号码填在题干的括号内。每小题 1 分,共 16 分)

1. 互联网最早的发展是始于 ()
A. 20 世纪 50 年代
B. 20 世纪 60 年代
C. 20 世纪 70 年代
D. 20 世纪 80 年代
2. 大部分人所用的浏览器是 ()
A. Internet Explorer
B. Netscape
C. Macintosh
D. Mosaic
3. 电子商务最原始的形式是 ()
A. EFT
B. EDI
C. FTP
D. WWW
4. 属于电子商务应用和基础设施的支柱是 ()
A. 信息安全技术
B. WWW
C. 技术标准
D. 互联网
5. 电子邮件最大的缺点是 ()
A. 传输信件不可带电子表格附件
B. 传输信件不能带附件
C. 传输信件可带附件
D. 垃圾邮件
6. 下列那种互联网接入方案接入速度最慢 ()
A. T3
B. 调制解调器

7. 关于 WWW 交互式应用的扩展下列说法不正确的是 ()
- A. WWW 应用不能直接作用于业务系统
- B. PDF 页面相比于 HTML 文件,能够包含任何字体和图片
- C. 数据库集成是交互式应用的扩展之一
- D. 小应用程序和浏览器结合使页面可执行动画和输入任务,但还不能计算
8. T1 线路带宽是每秒 ()
- A. 40.736M
- B. 1.288M
- C. 1.544M
- D. 56K
9. 网站开发工具的功能不包括 ()
- A. HTML 或可视化页面编辑软件
- B. 应用构造
- C. 软件开发套件
- D. 页面上载支持
10. WWW 服务器获取的访问者信息放在那种文件中 ()
- A. HTML 文件
- B. WWW 运行日志
- C. WWW 文件
- D. 脚本文件
11. 不是流行的 WWW 服务器程序的是 ()
- A. Tigershark
- B. Netscape Enterprise Server
- C. Apache HTTP Server
- D. Internet Information Server
12. 不属于活动页面功能的是 ()
- A. 显示动态图像
- B. 扩展了 HTML 的功能
- C. 实现基于 WWW 的电子表格程序
- D. 下载和播放音乐
13. 下列说法不正确的是 ()
- A. 信息隐蔽的目的都是恶意的
- B. VeriSign 提供一到四类证书
- C. 最早也是最知名的认证中心是 VeriSign
- D. 宏病毒是嵌入在文件的"宏"中的小程序
14. _____是思想的所有权和对思想的实际或虚拟表现的控制权 ()
- A. 版权
- B. 知情权
- C. 知识产权
- D. 使用权

15. 下列不正确的是 ()
- A. 电子商务发展中的核心问题是降低成本
 - B. 电子结算是随着电汇的发展而出现的
 - C. 六七十年代早期,专用网络技术促进了电子资金转账系统的发展
 - D. 自动取款机是影响到消费者的创新
16. 选择主机托管服务不必考虑的因素有 ()
- A. 可靠性
 - B. 服务商规模
 - C. 安全性
 - D. 成本
17. 下列关于电子商务的公共政策不正确的是 ()
- A. 涉及信息访问权、隐私和信息定价等问题
 - B. 电子商务的基本政策和立法已基本得到解决
 - C. 公共政策是所有电子商务应用和基础设施的一大支柱
 - D. 电子商务的基本政策和立法还没有得到解决

第二部分 非选择题

得 分	评卷人	复查人

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 1 分,共 10 分)

18. 企业内部电子商务包括工作组通信、_____和销售队伍生产率。
19. _____是最早的 WWW 服务器基准测试程序。
20. _____可以使用户在不同的计算机之间传输文件。
21. 网景公司开发的浏览器是_____。
22. _____就是在项目运营后进行的正式复审。
23. 营销人员把购买行为类型分为_____、简单计划购买、提醒者购买和完全无计划购买。
24. 大量定制的方法有电子邮件、_____和特殊的软件包。
25. _____是垃圾邮件的常见形式。
26. HTTP 是_____协议。
27. _____是一种让你登录到互联网上的远程计算机的应用软件。

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(每小题 4 分,共 12 分)

28. TCP/IP 协议

29. 外包

30. 企业的电子商务应用

31. 数字证书

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(每小题 4 分,共 24 分)

32. 简答在线中介的职能。

33. 实施电子商务的业务计划应包括哪些方面?

34. WWW 销售的业务模式包括什么？它们的特点是什么？

35. 什么是非对称加密？

36. 简述搜索引擎的组成及其特点。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(共 10 分)

37. 试述公司实现网站全球化的方法。

得分	评卷人	复查人

六、案例题(每小题 9 分,共 18 分)

38. 阿杜比系统(Adobe)的插件允许从浏览器上直接读取支持其 Acrobat Reader 格式(PDF)的文件。而宏媒体公司(Macromedia)的插件 Shockwave 则允许在浏览器上运行动画和视频文件。用插件对浏览器进行扩展是非常重要的概念,这使程序员能够将功能和用户的特别需要集成起来。插件极大的改善了浏览器端的信息集成。

- (1)WWW 上交互式应用发展经历了几个阶段?
- (2)WWW 上信息集成形式有哪几种?

全国高等教育自学考试

电子商务概论标准预测试卷(八)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	总分	
题分	16	20	12	24	10	18	核分人	
得分							复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(在每小题的四个备选答案中选出一个正确答案,并将其号码填在题干的括号内。每小题 1 分,共 16 分)

1. 电子邮件诞生并发展于 ()
A. 1973 年
B. 1962 年
C. 1982 年
D. 1972 年
2. 超文本服务器是一种存储_____文件的计算机 ()
A. WWW
B. C 语言
C. HTML
D. COBOL 语言
3. 下列不属于企业内部电子商务的是 ()
A. 结算管理
B. 电子出版
C. 工作组通信
D. 生产率
4. 不属于电子商务的优势的是 ()
A. 电子商务可以增加销售额并降低成本
B. 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
C. 对电子商务进行投资时,其收益是很难定量计算的
D. 给买方提供了更多的选择
5. 未来互联网上的 IP 地址将是_____位 ()
A. 32
B. 64

- C. 128
D. 48
6. 一级域名中政府组织用_____表示 ()
A. mil
B. gov
C. org
D. cn
7. 互联网信息访问协议是 ()
A. FTP
B. IMAP
C. HTTP
D. POP
8. T3 线路带宽是每秒 ()
A. 44.736M
B. 1.288M
C. 1.544M
D. 56K
9. 在实施电子商务的成本中比重最大的是 ()
A. 软件成本
B. 硬件成本
C. 政府寻租成本
D. 人员成本
10. 关于内部网优点说法不正确的是 ()
A. 内部网能实现高效、节约和环保("绿色")的内部交流
B. 内部网的成本很低
C. 内部网还加快了应用软件的分发和升级
D. 开发内部网不需要什么投入
11. 最早的 ISDN 于 1984 年在_____诞生 ()
A. 日本
B. 法国
C. 美国
D. 英国
12. IIS 运行在哪种操作系统上 ()
A. Windows NT
B. QNS
C. Windows 2000
D. Linux
13. 计算机安全中,完整是指 ()
A. 防止未经授权的数据暴露并确保数据源的可靠性
B. 防止未经授权的数据修改
C. 防止未经授权的非法进入
D. 防止延迟或拒绝服务

14. 公开密钥加密的优点不包括 ()
- A. 在多人之间进行保密信息传输所需的密钥组和数量很小
 B. 公开密钥加密将取代私有密钥加密
 C. 密钥的发布不成问题
 D. 公开密钥系统可实现数字签名
15. ERP 是指 ()
- A. 人力资源管理
 B. 企业资源规划
 C. 客户关系管理
 D. 供应连管理
16. 买主和卖主之间的在线资金交换被称为 ()
- A. 现金结算
 B. 信用卡结算
 C. 电子结算
 D. 支票结算
17. 网络电话的可应用领域不包括 ()
- A. 廉价的长途电话
 B. 网上购物
 C. 交互式游戏
 D. 网上查询

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 1 分,共 10 分)

18. 与 ISP 建立连接的常用方法是通过_____。
19. _____是嵌入在文件的"宏"中的小程序。
20. 检索引擎包括网络蜘蛛、_____和检索引擎实用程序。
21. VeriSign 是最早也是最知名的_____。
22. 专用网络的最大缺点是_____。
23. 消费者在线购物分为购前准备、购买完成和_____三个阶段。
24. 制定安全策略是首先要确定保护的_____。
25. _____是电子邮件附件或嵌在网页上的程序,用来验证用户或网站的身份。
26. 许多外部网是从_____发展来的。
27. 外包的形式有早期外包、局部外包和_____。

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(每小题 4 分,共 12 分)

28. 中介

29. POP 协议

30. HTML

31. 客户关系管理

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(每小题 4 分,共 24 分)

32. 简答内部网目前主要的用途。

33. 简答影响电子商务软件选择的因素。

34. 简述 S-HTTP 和 SSL 的区别。

35. 在线中介的类型包括什么？

36. 简述信息隐蔽和密码学的区别。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(共 10 分)

37. 试述在线零售的订单履行所面临的挑战。

得 分	评卷人	复查人

六、案例题(每小题 9 分,共 18 分)

38. ESPN 网站提供各种体育新闻。ESPN 充分利用它在有线电视业的品牌名气创建了 WWW 上的一个访问量最大的网站。他销售广告并提供大量免费信息,而忠诚的体育迷也可选择其 Insider 服务访问更多的体育新闻。

《华尔街日报》网站允许访问者查看分类广告和某些特定报道,但大部分内容只有订阅者才能看到;订阅印刷版的访问者可以折扣价订阅在线版。

(1)WWW 销售的业务模式有哪些?

(2)ESPN 网站和《华尔街日报》网站属于哪种? 这种业务模式的特点是什么?

电子商务概论标准预测试卷(九)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	总分	
题分	16	20	12	24	10	18	核分人	
得分							复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(在每小题的四个备选答案中选出一个正确答案,并将其号码填在题干的括号内。每小题 1 分,共 16 分)

- 今天在 WWW 上使用的超文本服务器通常被称为 ()
 - 远程服务器
 - www 服务器
 - 互连服务器
 - WWW 服务器
- 下列属于网络基础设施的是 ()
 - 无线通信
 - 互联网
 - 收音机
 - 有线电视
- 处于交易双方之间的经济代理称为 ()
 - 中介
 - 在线中介
 - 顾客代理
 - 经济顾问
- 不属于外部网的是 ()
 - 虚拟公用网络
 - 公共网络
 - VPN
 - 安全网络
- 关于外部网说法正确的是 ()
 - VPN 是一种外部网
 - VPN 上连接一旦建立不会轻易断开
 - 专用网络的最大缺点是成本太高
 - 现在外部网大多是客户机/服务器型的

6. 一级域名中教育组织用_____表示 ()
- A. mil B. com
C. edu D. net
7. 邮局协议是 ()
- A. FTP B. IMAP
C. HTTP D. POP
8. 下列属于中档电子商务系统的是 ()
- A. ECXpert B. INTERSHOP Merchant Edition
C. WebSphere Commerce Start D. Commerce Server
9. 知识管理应用不包括 ()
- A. 推式信息发布 B. 拉式信息发布
C. 决策支持系统 D. 商业分析
10. 最著名的公钥加密算法是 ()
- A. DES B. IDEA C. MD5 D. RSA
11. IAP 是_____的缩写 ()
- A. Internet 接入服务商 B. Internet 服务商
C. 网络访问服务商 D. 信息服务商
12. 功能和实际钱包一样,可存放信用卡、电子现金、所有者的身份证书、所有者的地址以及在电子商务网站的收款台上所需的其他信息的软件叫 ()
- A. 电子支票 B. 电子钱包
C. 信用卡 D. 电子代币
13. 购物者已意识到需求,但要在商店里决定购买什么的购物行为称为 ()
- A. 专门计划购买 B. 简单计划购买
C. 提醒者购买 D. 完全无计划购买
14. RSA 是_____类型加密算法 ()
- A. 私有密钥 B. 公开密钥
C. 散列 D. 摘要
15. 下列说法不正确的是 ()
- A. 很昂贵或很便宜的商品难以在线销售成功

- B. 无形服务比有形服务更容易在互联网上成功
- C. 在线销售时,品牌不太重要
- D. 互联网用户中,男性比女性多
16. 有效网站是指 ()
- A. 能满足公司的目标并且有吸引力 B. 访问率高的网站
- C. 只要有吸引力就行 D. 只要满足公司的目标就行
17. 下列关于防火墙说法不正确的是 ()
- A. 防火墙相当于一个过滤设备
- B. 防火墙应当去除所有非必需的软件
- C. 防火墙在协议中处于应用层
- D. 防火墙不能在网络层和传输层上操作

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 1 分,共 10 分)

18. _____负责传输和显示页面的互联网协议
19. ECC 是_____类型加密算法。
20. 买主和卖主之间的在线资金交换被称为_____。
21. 电子现金最重要的特点是_____。
22. _____是最成功的中介行业。
23. 在线零售的形式包括基于在线的购物、基于光盘的购物和_____。
24. 防火墙包括包过滤防火墙、代理服务器和_____。
25. _____就是定单获取的整合战略,其广义的定义使用信息技术支持从客户初次联系到订货的整个销售周期。
26. 基于 WWW 的电子商务技术结构的主要组成部分包括客户浏览机、WWW 服务器和_____。
27. 由银行或金融机构支持的数字结算方式,它按支付时间的先后的可分为先付和后付两种,这种结算方式称为_____。

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(每小题 4 分,共 12 分)

28. 客户关系管理

29. HTTP 协议

30. 内部网

31. 供应链管理

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(每小题 4 分,共 24 分)

32. 简答结算卡结算的两个步骤。

33. 简答在线零售相对邮购都有哪些优势。

34. 简述免费规则对开展网络营销的公司有哪些好处。

35. 电子钱包的功能是什么？

36. 简述销售链管理的含义、目的和重要性。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(共 10 分)

37. 试述安全电子交易协议(SET)的含义、目的、特征和局限。

得分	评卷人	复查人

六、案例题(每小题 9 分,共 18 分)

38. 家庭购物网络公司(HSN)在 1982 年首先开始向少数当地受众提供在线零售业务,三年后推广到全美国。现在,HSN 公司利用它的购物网络公司经营在线零售,顾客遍布全美。年销售额达十几亿美元。

- (1)简述在线零售渠道主要的三种形式。
- (2)HSN 公司属于哪种形式? 特点是什么?

全国高等教育自学考试

电子商务概论标准预测试卷(十)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	总分	
题分	16	20	12	24	10	18	核分人	
得分							复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(在每小题的四个备选答案中选出一个正确答案,并将其号码填在题干的括号内。每小题 1 分,共 16 分)

1. 电子商务最原始的形式是 ()
A. EFT
B. EDI
C. FTP
D. WWW
2. 最成功的中介行业是 ()
A. 设备提供商
B. 接入服务商
C. 在线商品目录
D. 金融中介
3. 属于融合的是 ()
A. 结构融合
B. 传输融合
C. 图像融合
D. 形式融合
4. 一级域名中美国用_____表示 ()
A. fr
B. us
C. cn
D. uk
5. 互联网信息访问协议是 ()
A. POP
B. HTTP
C. MIME
D. IMAP
6. _____公司在其浏览器上添加的电话功能叫 Cool Talk. ()
A. 网景
B. 微软
C. SUN
D. Intel

7. 关于 WWW 交互式应用的扩展下列说法不正确的是 ()
- A. WWW 应用不能直接作用于业务系统
 - B. PDF 页面相比于 HTML 文件,能够包含任何字体和图片
 - C. 小应用程序和浏览器结合使页面可执行动画和输入任务,但还不能计算
 - D. 用虚拟现实建模语言(VRML)创建三维世界,属于多媒体扩展
8. 下列那种互联网接入方式是专用线路 ()
- A. 调制解调器
 - B. ISDN
 - C. 线缆调制解调器
 - D. ADSL
9. 网络蜘蛛的重要任务是 ()
- A. 删除那些已不复存在的网站的旧信息
 - B. 浏览网页
 - C. 显示页面
 - D. 按层次化类别组织页面
10. WebStone 是由_____公司开发的 ()
- A. 微软
 - B. SPEC
 - C. ZD
 - D. SGI
11. WWW 服务器最敏感的文件是 ()
- A. 存放用户名和口令的文件
 - B. 网络协议文件
 - C. 应用软件
 - D. 系统文件
12. _____对表现的保护,一般包括对文学和音乐作品、戏曲和舞蹈作品、绘画和雕塑作品、电影和其他视听作品以及建筑作品的保护 ()
- A. 知识产权
 - B. 版权
 - C. 数字证书
 - D. SSL
13. 企业实施客户关系管理的核心是 ()
- A. 客户中心
 - B. 组织结构
 - C. 客户关系管理的业务流程
 - D. 客户关系管理的软件支持
14. 下列不属于安全策略内容的是 ()
- A. 认证
 - B. 措施
 - C. 数据完整性
 - D. 保护
15. 购物者在进入商店时,完全没有意识到需求的购买行为是 ()
- A. 专门计划购买
 - B. 简单计划购买

C. 提醒者购买

D. 完全无计划购买

16. 提高答卷率的一种重要策略是 ()

A. 缩短答卷时间

B. 提供现金

C. 精心设计答卷

D. 提供免费礼品

17. WWW 服务器最基本的任务是 ()

A. 处理客户机请求并做出响应 B. 处理客户机请求 C. 存储数据 D. 传输文件

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 1 分,共 10 分)

18. _____的融合为电子商务的最终实现提供了可能。

19. 经济力量首先源于对_____的渴望。

20. 专用网络的最大缺点是_____。

21. WebStone 采用_____测试、CGI 测试和 API 测试方式来衡量服务器的性能。

22. 电子代币分为先付代币和_____。

23. 在 WWW 上使用的超文本服务器通常被称为_____。

24. _____是最早的标注语言,HTML 和 XML 都是在此基础上派生出来的。

25. _____就是将潜在的顾客划分成不同的细分市场。

26. _____是从海量数据库里主动或被动的提取信息来及时支持经理的决策。

27. _____是指能够主动地使公司走向消费者,而不是被动的等待消费者到来的所有互联网技术。

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(每小题 4 分,共 12 分)

28. Telnet

29. 目标群体

30. 认知价值

31. CGI

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(每小题 4 分,共 24 分)

32. 简答 WWW 数据库类产品的分类。

33. 在在线零售的订单履行中,在线企业选择哪种战略主要取决于什么因素?

34. 简答建立有效网站的目标。

35. 简述选择主机托管时要考虑的因素。

36. 简述非对称加密的原理及优缺点。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(共 10 分)

37. 试述客户关系管理的含义、目标及重要性。

得 分	评卷人	复查人

六、案例题(每小题 9 分,共 18 分)

38. 星巴克咖啡公司位于美国的西雅图市,它是北美最大的咖啡生产商和零售商,销售已连续八年保持 60% 以上的增长速度。它的零售店铺从 1987 年的 11 家增长到 2 000 家,每周接待 400 多万顾客,在世界各地的大城市都有分店。

星巴克公司的供应链要支持三种渠道:特殊渠道、直销渠道和零售渠道。特殊渠道为航空公司和别家零售店服务,直销渠道处理邮购业务,零售渠道则为自己的店铺和合资店铺服务。星巴克公司采用集中的供应链运作模式来同时支持三个渠道。

- (1) 简述供应链管理。
- (2) 简述供应链应用的模式。星巴克公司属于哪一种?

电子商务概论标准预测试卷(一)参考答案

一、1. A 2. A 3. B 4. A 5. A 6. D 7. D 8. D 9. D 10. C 11. D 12. C 13. B 14. D 15. B
16. C 17. A

二、18. 公共政策

19. Internet Explorer

20. 软件开发套件

21. 内容

22. 在线资金

23. 项目运营后

24. 提高销售

25. 争取客户

26. 市场细分

27. SGML

三、28. 电子商务就是以电子方式进行商务交易。它以数据的电子处理和传输为基础,包含了许多不同的活动。它涉及产品和服务,传统活动与新活动。

29. 是一种特殊的 WWW 页面软件,可找到与用户输入的单词或短语匹配的页面。你所输入的单词或短语叫做检索词,它包含告诉搜索引擎进行检索的指令。

30. 客户关系管理要求整个公司协同工作来满足客户的需求。客户关系管理实际上就是整合销售、营销和服务的战略,它不是单纯的吸引客户,而是要求一系列活动相互协同。

31. 包交换网络中,将文件和信息分解承包,在这些包上打上信息源和目的地电子标签。这些包在网络中从一台计算机传输到另一台计算机,直至抵达目的地。目的地的计算机在把这些包集中起来,并把每个包中的信息重新集合成员的数据,在包交换中,每个包从源头到目的地的最佳路径是由途径的各个计算机决定。

四、32. 答:电子商务的职能:

为方便商品交换而采用的结算方法;随时随地传输不同类型内容的方法;能提高生产效率的资源配置机制;管理和协调企业各部门决策的方法。

33. 答:基本功能软件包和中档软件包之间的界限比较模糊。但中档软件包有几个比较关键的特点。首先,中档软件包支持电子商店的店主对商品销售规划、网站布局、内部结构、远程和本地管理方案都有很好的控制能力。

另外,中档软件包同基本功能软件包在功能、价格、数据库连接能力、软件便利性、软件定制工具及对店主的计算机知识要求等方面都有很大的差别。

34. 答:密码学和信息隐蔽无关。后者是指不让人看见文字;密码学并不是想隐蔽文字,只是将文字转化为可见的但看不出意义的字符串。

35. 答:在线零售商分为四类:

第一类是开始建立在线店面的传统零售商;

第二类是关注在线商品目录的商品目录零售商;

第三类是“新生代”零售商,尽管他们目前没有经营零售业务,但清楚这种新媒体会极大的改变购物方式;第四类是探索直接面对消费者销售的制造商。

36. 答:从通信角度看,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/服务或计算款项的传送;

从业务流程角度看,电子商务是实现业务和工作流自动化的技术应用;

从服务角度看,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;

从在线角度看,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。

五、37. 答:(1)销售信息和其他数字内容

拥有知识产权的企业认为 WWW 是新兴的高效分销渠道。

(2)广告支持的模式

广告支持的业务模式是美国电视网络所采用的模式,他们提供带广告信息的免费节目。广告收入用于支付电视网络的运营和节目制作成本。

(3)广告和订阅混合模式

广告和订阅混合模式已被报纸和杂志应用了多年,订阅者支付一笔费用并接受一定程度的广告。大多数情况下,这种网站的订阅者比广告支持网站的订阅者受广告的骚扰要小得多。采用这种模式在 WWW 上销售的企业取得了不同程度的成功。

(4)交易费用模式

他通过支持一个交易来收取费用,如旅行社从它所售的机票、预定的旅馆、租用的汽车和导游活动中收取佣金,佣金由交通或住宿服务商支付。

六、38. 答:(1)销售链管理就是定单获取的整合战略,其广义的定义使用信息技术支持从客户初次联系到订货的整个销售周期。

目的:在互不相连的销售只能之间建立起实时地连接,从而形成一个从客户初次联系到完成付款的完整的销售周期。

(2)重要性:因为销售队伍的环境非常复杂,需要所有销售人员(如电话销售人员、售前人员、现场销售人员、地区销售经理和销售总裁)协调行动并分享信息以制定并执行销售战略。应用的整合可以让销售队伍共享诸如定价、客户联系历史等信息,也有助于管理销售活动,包括确定下次会面的时间、了解买方的决策者及其态度、了解会面对购买决策者的影响极确定销售队伍随后的行动。

电子商务概论标准预测试卷(二)参考答案

一、1. A 2. B 3. D 4. A 5. D 6. A 7. B 8. C 9. D 10. C 11. C 12. A 13. C 14. C 15. A
16. C 17. A

二、18. WWW 服务器

19. FTP

20. 基准测试

21. 专用的网站管理工具

22. 完整

23. 网关服务器

24. 安全性

25. 企业内部网

26. 外向

27. 供应链管理

三、28. WWW(World Wide Web)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。他最重要的特点是具有容易使用的标准图形界面。

29. VRML 是一种景物表示语言,可将计算机生成的图片压缩后在网上传输。它与 HTML 类似,但又比 HTML 更丰富的交互和透视能力。VRML 将 HTML 扩展到三维世界,描述了创建三维环境的方法。

30. 数字证书是电子邮件附件或嵌在网页上的程序,用来验证用户或网站的身份。他还有向网页或电子邮件附件原发送者发送加密信息的功能。

31. 销售链管理就是定单获取的整合战略,其广义的定义使用信息技术支持从客户初次联系到订货的整个销售周期。

四、32. 答:专业的主机托管提供了可靠的服务器、合理的收费、强大的功能和不间断的技术支持。由于不需

要雇用人维护网站,也不用在硬件上投资,所以成本很低。主机托管每天 24 小时的技术支持则能保证你的网站不致中断。并且和多主机托管的技术支持人员都能帮你将数据库访问集成到电子商务应用上,这种服务不是技术新手所能完成的。

33. 答:使用结算卡结算的步骤:

- (1) 买方向顾客出具产品价格、订单确认和订单履行状态、运输通知及能接受的结算方法;
- (2) 买方向卖方以安全的方式提供几种结算选择和相关信息。

34. 答:优势:首先,光盘目录基本上传统商品目录的变形,而且有多媒体功能,能通过声音、图片和动感图像展示产品。其次,光盘可以互动,顾客可挑选某类商品或显示某些图像。

劣势:首先,并非所有人都有光盘驱动器。其次,光盘是一种静态媒体,一旦光盘制作完成就不能更新,而其他在线方法则可以不断更新。

35. 答:品牌的要素是差异化、关联性和认知价值:

差异化即使公司必须将自己的产品同市场上的其他产品区别开;

关联性是指产品为潜在的顾客提供的可用性程度;

认知价值是让潜在顾客认识到产品的价值,并去购买这种产品。

36. 答:因为销售队伍的环境非常复杂,需要所有销售人员(如电话销售人员、售前人员、现场销售人员、地区销售经理和销售总裁)协调行动并分享信息以制定并执行销售战略。应用的整合可以让销售队伍共享诸如定价、客户联系历史等信息,也有助于管理销售活动,包括确定下次会面的时间、了解买方的决策者及其态度、了解会面对购买决策者的影响极确定销售队伍随后的行动。

五、37. 答:第一阶段:EFT 时代(70 年代)。代表技术是电子资金转账(EFT)技术。电子资金转账技术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。这是电子商务的最原始的形式之一,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)是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(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 未信息出版和传播方面的问题提供了简单的解决方案,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。

六、38. 答:(1) 广义讲,电子结算就是买主和卖主之间在线资金交换。交换的内容通常是由银行或中介机构发行的并由法定货币支撑的数字金融工具。

(2) 信用卡结算;电子现金结算;电子支票结算;电子钱包结算;借记卡结算;电子代币结算。CyberCash 公司提供的服务属于电子现金结算。

电子商务概论标准预测试卷(三)参考答案

- 一、1. C 2. A 3. C 4. C 5. A 6. A 7. D 8. D 9. D 10. A 11. B 12. C 13. B 14. C 15. B 16. C 17. B
- 二、18. 商业广告
19. 经济力量
20. Telnet
21. 成本太高
22. 企业资源规划
23. FTP

24. 电子结算

25. 使用第三方证明的结算

26. 在线零售

27. 思科(Cisco)公司

三、28. 版权是对表现的保护,一般包括对文学和音乐作品、戏曲和舞蹈作品、绘画和雕塑作品、电影和其他视听作品以及建筑作品的保护。

29. SSL 即安全套接层系统,由网景公司提出,SSL 是支持两台计算机间的安全连接,它支持客户机和服务器对彼此在安全 WWW 会话过程中的加密和解密活动的管理。

30. 事后审计即是在项目运营后进行的正式复审。经理通过事后审计来检查在项目计划阶段确立的目标、性能指标、预计成本和预计的完成日期,并对比预定目标和实际情况。

31. 是一整套用于计划和控制为达到某个目标所采取行动的规范技术。项目计划包括有关成本、时间安排和绩效的指标,能帮助项目经理根据这三个指标做出明智的决策。

四、32. 答:电子商务可以增加销售额并降低成本;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;电子商务可以增加卖方的销售机会,也增加了买方的购买机会;给买方提供了更多的选择;电子商务的好处可以惠及整个社会;另外,电子支付更容易审计和监督,这可以有效地防止欺诈和盗窃。

33. 答:它是用两个数学相关的密钥对信息进行编码。在此系统中,其中一个密钥叫公开密钥,可随意发给期望同密钥持有者进行安全通信的人。公开密钥用于对信息加密。第二个密钥是私有密钥,属于密钥持有者,此人要仔细保存私有密钥。密钥持有者用私有密钥对收到的信息进行解密。

34. 答:识别和估计成本比设定效益目标容易得多,但信息技术项目的成本同样难以估计和控制。

成本目标包括:开发网站所需的软件和硬件的费用;雇用、训练人员和支付人员工资的成本,这些人设计网站、设计或修改软件、撰写内容并运转与维护网站。

35. 答:商业模式可以从两个角度进行界定。

从消费者角度来看,商业模式要明确购物者在购买产品过程中所采取的行动的先后顺序,了解这种顺序有助于开发电子商务软件。

从零售商的角度看,商业模式要明确订货管理过程,即内部为履行顾客订单而必须采取的一系列步骤。为此,必须重组业务流程以尽可能加快整个在线交易的速度,这些流程包括购前的顾客交互、订单的输入和处理、订单的履行和售后顾客服务等。

36. 答:优点:(1)因为它从 1986 年被确定为 ISO 的标准,所以具有长期的适用性

(2)它是从人类共有的、独立于操作平台的,其寿命将超过现有的大部分应用软件

(3)它支持用户定义的、用来满足文件特殊要求的标记和体系结构

不足:(1)它的安装耗资不菲,而且需要很特殊技术,这种技术是大部分 WWW 设计者所不具备的

(2)与 HTML 相比,SGML 的工具相当昂贵

(3)用 SGML 创建文档类型定义的成本很高,特别是用人工来做

(4)SGML 比较难学习

五、37. 答:网络营销的成功很大程度上与网站的建设与维护有关。公司在努力提高网站的影响时,要考虑网站开发的 17 个阶段。一般来说,对每个阶段的实施越彻底,获得的利益也就越大。但是公司的成功并不在于实现网站开发的所有阶段。某些阶段可能并不适用于某些公司,而且也没有必要按顺序来实施这些阶段。作为负责公司 WWW 实施的关键人物,应该完成这些工作:

(1)花时间了解网站开发的所忧 7 个阶段;

(2)确定哪个阶段最适用于本公司;

(3)确定每个阶段的实施到底能为公司带来什么利益或竞争优势;

(4)按现有的技术水平和资源来进行规划;

(5)确定每个阶段的优先级,制定自己的实施计划。

要成功实施规划,重要的是决定由谁来负责整体战略。不能由技术人员来全权负责网站的实施,因为技术人员会沉溺于试验各种新技术,而这些技术很可能并不会给公司带来真正的商业利益。所以应该建立一个跨部门的小组,小组里有每个产品和每个部门的代表,并且将各种专业知识(从营销、技术支持到沟通)恰到好处的结合起来。

六、38. 答:(1)内向营销战略和外向营销战略

(2)有三种:

- a. 利用电子邮件;提示通知;定制信息流;参与和创建讨论名录;签名文件;扩大公司在讨论组的影响;
- b. 在网上进行外向营销;多媒体外向战略;互联网自动回复程序;参与讨论组;
- c. 互联网之外的外向营销;联机服务;电子媒体的有形分销;在 BBS 上的营销。

电子商务概论标准预测试卷(四)参考答案

一、1. C 2. A 3. D 4. B 5. B 6. A 7. D 8. C 9. B 10. B 11. C 12. B 13. C 14. A 15. B 16. C 17. D

二、18. 商务服务商

19. 同顾客或潜在顾客建立联系

20. 荷兰式拍卖

21. 人口统计

22. 认知价值

23. 高级阶段

24. 互联网传统的非商业性

25. 企业资源规划

26. 确定开始的目标

27. 本地内容的发布机制

三、28. 知识产权是思想的所有权和对思想的实际或虚拟表现的控制权。

29. SET 是万事达国际组织和 Visa 国际组织在微软公司、网景公司、IBM 公司、GTE 公司、SAIC 公司及其他公司的支持下联合设计的安全协议。

30. 多数公司在互联网上销售产品时所采取的的第一个步骤就是建立网站。他们坐等访问者发现其网站,并希望这些访问者会发现其内容如此吸引人,以至于经常自愿地重访,这就是内向的营销战略。而外向营销战略是指能够主动地使公司走向消费者,而不是被动的等待消费者到来的所有互联网技术。

31. 销售链管理就是定单获取的整合战略,其广义的定义使用信息技术支持从客户初次联系到订货的整个销售周期。

四、32. 答:虚拟专用网络(VPN)外部网是一种特殊的网络,它采用一种叫做"IP 通道"或"数据封装"的系统,用公共网络及其协议向贸易伙伴、顾客、供应商和雇员发送敏感的数据。这种通道是互联网上的一种专用通路,可保证数据在外部网上的企业之间安全的传输。

33. 答:数字证书是电子邮件附件或嵌在网页上的程序。

它可用来验证用户或网站的身份。他还有向网页或电子邮件附件原发送者发送加密信息的功能。下载的程序内有数字证书就可识别出软件出版商,并确认证书是否有效,以证明所提供的软件不是伪造的。

34. 答:网上拍卖在许多方面为网络提供了一个极好的业务机会。拍卖网站可向参加拍卖的买家和卖家都收钱,还可以出售网页上的广告版面。那些对特定物品的交易有兴趣的人们形成了广告主愿意支付额外费用去接触的细分市场。这样,广告主现在也可以在拍卖网站上实现那些检索引擎网站用检索结果网页所创造的目标广告机会。网上拍卖业务本身有收入,又能卖广告,因此想在早期就盈利会相对容易些。

35. 答:应用构造是使用 WWW 编辑软件和扩展软件来生成静态或动态的页面。有些 WWW 开发系统之提供简单的页面生成工具,而有些系统则有功能强大的开发引擎,即使不熟悉 CGI 和 API 编码,也可用它来创

建动态页面。功能强大的页面生成软件可发现任何异于现有标准或用于专用浏览器的代码。有些 WWW 开发软件包可创建特殊的页面,这些页面可识别出正在请求页面的浏览器,并回复一个动态生成的页面,所生成的页面可完全适合此浏览器的独特配置。

36. 答:战略业务单位价值链由关键活动和支持活动两部分构成。

(1)关键活动包括寻找顾客、设计、购买原材料和配件、制造、上市销售、运输、提供售后服务和技术支持。

(2)每种关键活动的重要性取决于业务单位提供的是什么样的产品或服务以及购买产品或服务的顾客是什么人。

(3)支持活动包括财务和管理、人力资源、技术开发。这些支持活动是关键活动的基础。

(4)如果企业准备实施电子商务,价值链分析可以帮助企业有效地考察业务单位内部和产品生命周期其他部分的业务流程,从而降低成本,改进产品质量、找到新的顾客或供应商,开发销售现有产品的新渠道。

五、37. 答:销售链管理的应用就是先将订单获取流程的关键环节自动化,然后再将这些应用连接并整合起来。订单获取应用的关键组成包括:

(1)产品目录和营销大全

以前目录销售的成功就是因为客户可以从产品目录里很容易得找到产品信息。现在客户可以用电话或互联网得到产品的详细信息,不必亲身去产品展示场所同一名不了解产品的现场销售人员交谈。营销大全是一个智能的电子化产品目录,它为销售代表和客户提供了公司最新的产品和服务信息。

(2)销售配置系统

定制产品的销售通常很麻烦,从准备报价到产品制造及运输的所有环节都必须了解客户的各种要求,于是销售人员由于缺少必要的工具和信息来准确而详细地回答客户的询问,而不得不同总部不断商讨。

新的定制应用系统不仅要求检查产品配置问题,还需要了解客户需求,支持销售人员在现场、网站或其他销售点迅速为客户提供订制方案并立即报价。

(3)定价的维护、发布和配置

企业的定价取决于销售战略,如客户等级、渠道类型、产品线、有效期限及定价者的权限等,这就需要定价配置系统,它可以帮助公司制定、管理和推行复杂的价格和折扣系统。

(4)标书和报价生成

标书和报价生成系统的目标是支持公司为客户提供直观和专业的报价和标书,系统包括:

- 创造和跟踪商机。支持销售人员根据客户和时间来保存和查找报价和产品配置的历史纪录;
- 交互式需求评估。帮助销售人员和客户明确采购标准和采购方案;
- 自动生成报价单。即根据产品配置直接生成报价,并允许增加配件、打折、选定货币类型、根据地理位置等因素加价或给与折扣、附加运输和包装处理费用;
- 标书辅助工具。根据产品配置、需求评估和报价直接生成标书,减少了标书准备的时间和潜力;
- 为销售人员提供每个客户的特殊信息,如促销对此客户的影响等;
- 能够按要求提供不同详细程度的产品信息。

(5)销售激励和佣金管理

销售激励和佣金体系对提高销售效率作用显著,打企业通常都需要销售激励和佣金系统的支持,此系统包括三个核心模块,即激励设计、激励处理和激励分析。激励处理功能能够对诸如客户满意度和服务质量等非收入指标来计算佣金和奖金。激励分析功能能让经理准确了解整个销售流程,还可以从销售人员、产品和客户等不同角度进行分析,并了解利润和折扣情况。

六、38. 答:(1)在线零售相对邮购具有的优势包括:

- 结算的优势;
- 成本的优势;
- 交互性的优势;
- 实时的优势;
- 受众范围的优势;

- f. 展示的优势;
- g. 信息比较的优势;
- h. 管理的优势。

(2)a. 认清它们的实质:在线零售只是一种新的零售形式,不能从根本上改变传统零售业,摧毁一切传统零售;

b. 机会存在,但也有例外:邮购业在成本大幅度上升时,不知所措。在线零售现在机会虽然很多,但应在问题出现之前,提早进行调整;

c. 区分客户和品牌是成功的关键:对于在线零售来说,吸引消费者进入网站购物是非常重要的;

d. 没有一种单独的零售形式能取代所有的形式:历史已经证明,新型零售渠道的兴起并没有取代传统的零售形式;

e. 只有价格很低时,零售市场份额才会发生变化:在线零售要夺取传统零售的市场份额,必须兼备低价和方便两个优势。

电子商务概论标准预测试卷(五)参考答案

一、1.B 2.B 3.C 4.D 5.C 6.D 7.D 8.D 9.D 10.D 11.D 12.A 13.B 14.C 15.B 16.D 17.D

二、18. 在线商品目录

19. 传输融合

20. 搜索引擎

21. 嵌入

22. WWW 服务器

23. 国防

24. 电子商务

25. 跨部门应用整合

26. 跨部门的应用整合

27. POP

三、28. 是对所需保护的资产、保护的原因、谁负责进行保护、哪些行为可接收、哪些不可接受等的书面描述。

29. 是在卖方和买方之间交换的。用户要预先支付一定金额购买代币。交易是通过电子货币的交换进行结算。先付代币结算机制包括电子现金、借记卡和存放电子资金的电子钱包。

30. 供应链是产品从生产到交付客户的过程,从结构看,供应链是指企业为采购、生产和交货而同业务伙伴建立的复杂的关系网络。

31. 计算机安全就是保护企业资产不受未经授权的访问、使用、篡改或破坏。

四、32. 答:(1)第一阶段,WWW 只是实现了共享静态文件(如技术手册、论文、软件等),这些文件都是在"离线"是准备好并上载到 WWW 服务器上。

(2)用户交互式网页的需求驱动了 WWW 第二个阶段的发展,如用户可以在线填写检索表格、用户调查表和注册表等,这些表格就需要具有交互性。

(3)Java 等高级脚本语言的出现开创了 WWW 交互的第三阶段。脚本可是 WWW 上的文件含有动态内容或根据用户的请求即时创建的内容。因此,网站就可根据个人的偏好和请求定知识和他的内容。33. 寻找过程从两个维度进行分类:第一类是消费者寻找,即顾客关心的程度、设想和获取与决策有关的信息中投入的精力;第二类是组织寻找,即组织适应外部环境新变化(如出现新供应商、新产品和新服务)的过程。

34. 答:BBS 和互联网的差异

(1)每个 BBS 都是独立的,并且集中在某些特定的领域里。他们是一种"封闭系统",而互联网则是一个"开放系统";

(2)如果用户想与不同城市的 BBS 联系,需要长途电话,而互联网只需本地电话。

35. 答:事后审计即是在项目运营后进行的正式复审。

经理通过事后审计来检查在项目计划阶段确立的目标、性能指标、预计成本和预计的完成日期,并对比预定目标和实际情况。事后审计允许内部团队、业务经理和项目经理质疑项目的目标,并了解目标和实际结果的差异。这为公司规划未来项目提供了有益的信息,又为参加者提供了一次很有价值的学习机会。

36. 答:商业阶段是者通过订购系统、目录销售和交货软件进行商业交易。

营销策略有:

(1)选择简单的产品网上销售。营销人员可以审查公司所有的产品,从中加以选择并在互联网上销售。

(2)捆绑产品并只在互联网上销售这类产品。"捆绑"是指预先配置产品,这会减少消费者的选择,但大大简化了挑选的过程。

(3)采用高级的软件功能。公司在网站上建立产品的描述和照片目录,通过高级的软件,消费者可以浏览这份目录来确定自己想买的产品。这种策略简化了选择过程,但没有减少可供消费者选择的产品数。

(4)使用三维技术。无论目录零售商使用网站还是传统的目录销售,面临的重大难题都是退货。如果消费者退货量太高,就消减了公司的利润。因此网站需要用三维模特来展示产品。

五、37. 答:防火墙在需要保护的网同可能带来安全威胁的互联网或其他网同之间建立了一层保护,通常也是第一道保护。

分三类:

(1)包过滤防火墙:检查在可信网络和互联网之间传输的所有数据,包括信息包的源地址、目标地址及进入可信网络的信息包的端口,并根据预先设定的规则拒绝或允许这些包进入;

(2)网关服务器:是根据所请求的应用对访问进行过滤的防火墙。网关服务器会限制诸如 Telnet、FTP 和 HTTP 等应用的访问。应用网关对网络内部和网络外部的访问进行仲裁。和包过滤技术不同,应用级的防火墙不是较低的 IP 层而是在应用层过滤请求和登录。网关服务器提供了一个中心点,在此处可对所有请求进行分类、登录和事后分析。

(3)代理服务器:是代表某个专用网同互联网进行通讯的防火墙。当你将浏览器配置城市用代理功能时,防火墙就将你的浏览器的请求转给互联网;当互联网返回响应时,代理服务器再把它转给你的浏览器。代理服务用于页面的缓存。

六、38. 答:(1)智能卡就是嵌入了一个微处理芯片的塑料卡,在芯片里存储了大量关于使用者的信息。

(2)Mondex 卡需要一个特殊设备,接受 Mondex 卡的商家必须在结账台商安装专用的刷卡器。互联网用户可用 Mondex 卡在网同转账,但必须在 PC 机上连一个刷卡器。而且,由于 Mondex 卡以电子形式储备真正的现金,用户因担心卡失窃而不会在卡上存放大笔资金。同时,Mondex 卡也没有信用卡延期结算的优点,Mondex 卡要求立即支付现金。这些要求都造成了 Mondex 卡没有取得巨大的成功。

电子商务概论标准预测试卷(六)参考答案

一、1.D 2.C 3.B 4.A 5.A 6.B 7.D 8.D 9.A 10.C 11.D 12.C 13.B 14.B 15.C 16.A 17.A

二、18. 企业内部电子商务

19. SGML

20. Windows

21. Mosaic

22. 处理退货

23. 在线资金

24. SGI

25. 公开密钥

26. 存放用户名和口令的文件

27. 中介

三、28. 域名包括两个或以上的圆点分隔的单词。域名越左面的部分越具体,从左到右越来越通用,域名最右部分是域名中最通用的部分。例如 www. ibm. com 和 www. ttoefl. org。

29. 是一整套用于计划和控制为达到某个目标所采取行动的规范技术。项目计划包括有关成本、时间安排和绩效的指标,能帮助项目经理根据这三个指标做出明智的决策。

30. 供应链管理是协调供应链上所有参与公司之间的物流、信息流和资金流:

(1)物流是在供应链上商品由供应商到顾客的流通以及相反流向的退货流通;

(2)信息流包括需求预测、订单传递和交货情况报告;

(3)资金流包括信用卡信息、信用期限、结算期等。

31. 电子商务就是以电子方式进行商务交易。它以数据的电子处理和传输为基础,包含了许多不同的活动。它涉及产品和服务,传统活动与新活动。

四、32. 答:有些业务流程也需用也不能使用到电子商务;企业在采用任何新技术之前都要计算投资的收益情况,对电子商务进行投资时,其收益是很难定量计算的;而且,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。

33. 答:优点:首先,在多人之间进行保密信息传输所需的密钥组和数量很小;第二,密钥的发布不成问题;第三,公开密钥系统可实现数字签名。

缺点:公开密钥加密比私有密钥加密在加密/解密时的速度慢。

34. 答:客户机(客户浏览器)通过向商务服务器请求信息来开始小额支付活动。客户机的浏览器包括浏览器,称为每种付费连接处理程序(PFLH)的模块和一个或多个电子结算的钱包构成。在客户机/服务器组的商家端是 HTTP 服务器。W3C 的方案建议了用新的 HTML 标记来表示所嵌入的小额支付信息。

35. 答:各行业现在都面临着竞争加剧、经济全球化、争取客户的成本不断提高及客户流失率很高等问题,散发宣传单或者开展买一赠一活动的古老手段根本没有效果。公司在竞争中取胜的唯一途径就是认真地了解客户需求。为了保住重要客户,公司必须快速有效的创造新的分销渠道,采集客户的各种信息,把销售、服务与经营的各个方面整合到一起,这样才可能改善客户关系,提高客户的满意度和忠诚度,并从现有客户身上获取更大利润。总之,客户关系管理是造成公司之间竞争能力差异的重要因素之一。

36. 答:制定安全策略时,首先要确定保护的内容(如保护信用卡号不被窃听);再确定谁有权访问系统的哪些部分,不能访问哪些部分;然后确定有哪些资源可用来保护这些资产;最后要提供资源保证来开发或购买实现企业安全策略所需的软、硬件和物理防护措施。

五、37. 答:ISP 为顾客提供接入互连网的多种方式。不同的 ISP 及其所提供的主要区别是每个服务商所提供的连接带宽是不同的。

(1)调制解调器:与 ISP 建立连接的常用方法是通过电话服务商。传统的电话商务(POTS)使用现有的电话线和模拟调制解调器,可提供大约每秒 56K 的带宽。网络响应时间除了受到互联网连接的限制,还受到调制解调器速度的限制。已不能满足日益增长的对连接速度的要求。

(2)ISDN:综合业务数字业务网(ISDN)的主要魅力在于能利用现有的电话线提供高速的互联网接入服务。ISDN 在同一个网络上集成了声音、数据和图像服务,是一种多用途的系统。

(3)线缆调制解调器:为解决电话带宽的限制,有线电视公司推出了线缆调制解调器。电缆传送数据的速度可以达到电话线的 1000 倍。但有线电视的底层基础设施必须大量升级才能满足在线服务需求。从用户家里用电缆进行的上行传输目前还很不理想,必须进一步改进。

(4)ADSL:线缆的带宽会随网络用户数目的变化而变化,而 ADSL 则不同。ADSL 是一条专用线路,没有竞争者争夺线路资源。

(5)T1 和 T3:T1 线路的带宽是每秒 1.544M,T3 线路的带宽是每秒 44.736M。这两种连接比 POTS 或 ISDN 的连接要贵。但如果大公司内有成千上万的独立用户需要连入互联网,该公司就需要很大的带宽。

六、38. (1)WWW 服务器功能包括核心功能、网站管理、应用构造、动态内容和电子商务。

(2)在上述三种最流行的 WWW 服务器软件程序中,Internet Information Server(IIS)只能运行在 Windows NT 操作系统上;Netscape Enterprise Server(NES)不是免费的;Apache HTTP Server 软件目前占据的市场份额最大。

电子商务概论标准预测试卷(七)参考答案

一、1. B 2. A 3. A 4. C 5. D 6. B 7. D 8. C 9. B 10. B 11. A 12. B 13. A 14. C 15. A 16. B 17. B

二、18. 电子出版

19. WebStone

20. FTP

21. Navigator 浏览器

22. 事后审计

23. 专门计划购买

24. 网站

25. 商业广告

26. 超文本传输

27. Telnet

三、28. TCP/IP 是一种双层程序。TCP 控制信息在互联网传输前的打包和到达目的地后的重组。IP 控制信息报从源头到目的地的传输路径。IP 处理每个信息包的所有地址信息,确保每个信息包都打上了正确的目的地地址标签。

29. 委托另一家公司为项目提供外部支持的做法称为外包。

30. 企业通过自己的业务应用程序来管理自己的信息,采用彼此整合很好的企业及应用程序,比如企业资源规划(ERP)、客户关系管理(CRM)、人力资源管理(HRM)和供应链管理(SCM)等应用,这些应用构成了现代企业的基础。企业要想在电子商务时代生存并在竞争中取胜,其基础就是这些整合起来的后台应用,我们称之为企业的电子商务应用。

31. 数字证书是电子邮件附件或嵌在网页上的程序。四、32. 答:在线中介的职能包括处理交易链上的信息并实现增值服务;还可通过计算机网络完成信息包装和销售。

33. 答:(1)确定开始的目标;

(2)控制目标的实现过程;

(3)监督目标的运作过程。

34. 答:(1)销售信息和其他数字内容

拥有知识产权的企业认为 WWW 是新兴的高效分销渠道。

(2)广告支持的模式

广告支持的业务模式是美国电视网络所采用的模式,他们提供带广告信息的免费节目。广告收入用于支付电视网络的运营和节目制作成本。

(3)广告和订阅混合模式

广告和订阅混合模式已被报纸和杂志应用了多年,订阅者支付一笔费用并接受一定程度的广告。大多数情况下,这种网站的订阅者比广告支持网站的订阅者受广告的骚扰要小得多。采用这种模式在 WWW 上销售的企业取得了不同程度的成功。

(4)交易费用模式

他通过支持一个交易来收取费用,如旅行社从它所售的机票、预定的旅馆、租用的汽车和导游活动中收取佣金,佣金由交通或住宿服务商支付。

35. 答:它是用两个数学相关的密钥对信息进行编码。在此系统中,其中一个密钥叫公开密钥,可随意发给期

望同密钥持有者进行安全通信的人。公开密钥用于对信息加密。第二个密钥是私有密钥,属于密钥持有者,此人要仔细保存私有密钥。密钥持有者用私有密钥对收到的信息进行解密。

36. 答:搜索引擎有三部分组成:

(1)称为网络蜘蛛的程序。这种程序可以自动的频繁检索 WWW 已找到相应的页面,还可以更新数据库中现有网站的信息。网络蜘蛛的一项重要任务是删除那些已不复存在的网站的旧信息。网络蜘蛛所找到的所有内容都放入索引。

(2)索引。索引就像一本大书,包含网络蜘蛛发现的所有页面。当一个页面改变时,网络蜘蛛就会注意到这种变化并更新这本"书"。

(3)搜索引擎实用程序。当你请求检索时,搜索引擎就浏览数百万页面来寻找匹配的页面,并根据每个连接的相关性按一定顺序显示。

五、37. 答:公司实现网站全球化的方法包括以下几种:

(1)明确全球化能力。确保页面清楚地陈述了公司进行全球业务和支持的能力。

(2)将页面译成多种文字。多语种的翻译页面会使公司送达到全球市场,还能直接提高在国外市场的销售。

(3)当地货币标价。用当地货币给产品标价也不仅仅是简单的汇率问题,还得计算诸如运输成本、关税等附加成本。

(4)创建满足特定地区需要的信息。除了简单的把页面译成其他语种的文字外,还应该为了不同的国家提供定制的信息。既考虑业务所在的每个国家所要求的独特信息。这包括诸如特定地区和国家的活动、特别的价格和促销措施、不同的品牌战略和不同的联系信息等特殊信息。

六、38. 答:(1)WWW 上的交互性的三个发展阶段

a. 第一阶段,WWW 只是实现了共享静态文件(如技术手册、论文、软件等),这些文件都是在"离线"是准备好并上载到 WWW 服务器上。

b. 用户交互式网页的需求驱动了 WWW 第二个阶段的发展,如用户可以在线填写检索表格、用户调查表和注册表等,这些表格就需要具有交互性。

c. Java 等高级脚本语言的出现开创了 WWW 交互的第三阶段。脚本可是 WWW 上的文件含有动态内容或根据用户的请求即时创建的内容。因此,网站就可根据个人的偏好和请求定知识和他的内容。

(2)a. 连接不同服务器提供的数据;

b. 为客户机提供来自不同数据源的数据;

c. 包容新的数据类型;

d. 对新的辅助应用程序或插件程序进行集成。

电子商务概论标准预测试卷(八)参考答案

一、1.D 2.C 3.A 4.C 5.C 6.B 7.B 8.A 9.D 10.D 11.C 12.A 13.B 14.B 15.B 16.C 17.A

二、18. 电话服务商

19. 宏病毒

20. 索引

21. 认证中心

22. 成本太高 23. 购后交互

24 内容

25. 数字证书

26. 内部网

27. 晚期外包

- 三、28. 中介(即电子经纪)是处于交易双方之间的经济代理,其任务是执行合同履行所必需的职能。
29. POP 是负责用客户机/服务器模式发送和检索电子邮件的协议。
30. HTML 是一种文档生成语言,它包括一套定义文档结构和类型的标记,用来描述文档内文本元素之间的关系。
31. 客户关系管理要求整个公司协同工作来满足客户的需求。客户关系管理实际上就是整合销售、营销和服务的战略,他不是单纯的吸引客户,而是要求一系列活动相互协同。

四、32. 答:内部网目前主要的用途有:

- (1)使企业内部沟通变得更迅速、更方便;
- (2)使需要相互协作的工作更顺利地完
- (3)联机事务处理对复杂业务的管理更为容易;
- (4)联机分析处理是管理决策支持更为有效;
- (5)应用程序的发布和维护改进了系统管理。

33. 答:影响电子商务软件选择的因素最重要的是企业规模、预计的访问量和销售量。小手术前种商品且访问量很高的网站需要的软件功能就比只销售数十种商品的小商亭要强大得多。另一个因素是预算,小预算的成本都远远低于传统商店,大预算意味着功能强大的软件、硬件方案。但无论哪种情况,电子商务的成本都低于传统商店。电子商务手中也是影响电子商务软件选择的一个关键因素。

34. 答:S-HTTP 和 SSL 的不同之处在于 S-HTTP 建立了一个安全会话。SSL 通过客户机与服务器的"握手"建立了一个安全通讯,而 S-HTTP 则是通过再 S-HTTP 所交换的特殊头标志来建立安全通讯的。头标志的交换也确定了各方所支持的加密算法、服务器认证、客户机认证和消息的完整性。一旦客户机和服务器同意彼此之间安全措施的实现,那么在此会话中的所有信息都将封装在安全信封里。安全信封是通过将一个消息封装起来以提供保密性、完整性和客户机与服务器认证。

35. 答:在线中介的类型有:

- (1)设备提供商;
- (2)接入服务商;
- (3)信息访问提供商;
- (4)结算/交易处理商;
- (5)金融中介;
- (6)网站提供商和设计者;
- (7)信息目录提供商;
- (8)信息排名服务商。

36. 答:信息隐蔽是指隐藏在另一片信息中的信息,其目的可能是善意的,也可能是恶意的。信息隐蔽提供将加密的文件隐藏在另一个文件中的保护方式,如果不仔细观察,看不到后者中含有的重要信息。

加密是用基于数学算法的程序和保密的密钥对信息进行编码,生成难以理解的字符串。研究加密的科学叫密码学。密码学并不是想隐蔽文字,只是将文字转化为可见的但看不出意义的字符串,这些无法识别的字符串是由位的组合构成的,这些位的组合分别对应某些字符/数字,而字符/数字看起来是完全随机的组合。而信息隐蔽是指不让人看见文字。

五、37. 答:每项在线订单履行业务,无论其大小,都面临四个主要挑战:控制顾客数据、整合在线和离线订单、提高送货的成本效益和处理退货。

(1)控制顾客数据:随着外包的普及和送货公司对信息技术的掌握,零售商开始逐渐丧失对消费者数据的控制。这种对顾客社会经济地位直到购买模式与偏好的全面了解,有助于中间商和运输商降低成本,他们也可用这类数据同零售商展开竞争。零售商必须考虑如何在订单履行外包的效率和数据内部保存的机密性之间取得平衡。

(2)整合在线和离线订单:从作业的角度看,对于同时涉足现实世界和虚拟世界的公司而言,最简单的方法可能要算手工将电子订单输入到离线的订单管理系统中去。这种方法最适合在线订单数量很少、不值得为

此巨额投资 IT 的情况。当订单数量很多时,公司就要决定需要多大程度的集成。

(3)提高送货的成本效益:目前每项交易都要求在线零售迅速、低成本和便利的送货。现在的信箱尺寸不能满足在线零售业巨大的送货量和各种各样的包裹形式和尺寸的要求。也许可以通过开发新的分拣和扫描设备并配置更大的送货工具来解决,成本可能会高一些。

(4)处理退货:很多公司良好声誉部分源自于顾客可以很容易的退回残次品或不想要的商品而不会遭到白眼。强调便利和定制的在线零售商业必须达到这项服务标准,目前它们还没有做到。

六、38. 答:(1)a. 销售信息和其他数字内容;

b. 广告支持的模式;

c. 广告和订阅混合模式;

d. 交易费用模式。

(2)属于广告和订阅混合模式;

广告和订阅混合模式已被报纸和杂志应用了多年,订阅者支付一笔费用并接受一定程度的广告。大多数情况下,这种网站的订阅者比广告支持网站的订阅者受广告的骚扰要小得多。采用这种模式在 WWW 上销售的企业取得了不同程度的成功。

电子商务概论标准预测试卷(九)参考答案

一、1. D 2. C 3. A 4. A 5. B 6. C 7. D 8. A 9. B 10. D 11. A 12. B 13. B 14. B 15. C 16. A 17. D

二、18. HTTP

19. 公开密钥

20. 电子结算

21. 方便性

22. 在线商品目录

23. 电视购物

24. 网关服务器

25. 销售链管理

26. 第三方服务

27. 电子代币

三、28. 客户关系管理要求整个公司协同工作来满足客户的需求。客户关系管理实际上就是整合销售、营销和服务的战略,它不是单纯的吸引客户,而是要求一系列活动相互协同。

29. HTTP 是超文版传输协议的缩写,它是负责传输和显示页面的互联网协议。

30. 内部网是访问需要授权的,在基于互联网的协议上运行的,企业内部的网络。

31. 供应链管理就是协调供应链上所有参与公司之间的物流、信息流和资金流。

四、32. 答:(1)卖方要向顾客出具产品价格、订单确认和订单履行状态、运输通知及能接受的结算方法;

(2)买方向卖方以安全的方式提供几种结算选择 and 相关信息。

33. 答:在线零售相对邮购具有的优势包括:

(1)结算的优势;

(2)成本的优势;

(3)交互性的优势;

(4)实时的优势;

(5)受众范围的优势;

(6)展示的优势;

(7)信息比较的优势;

(8)管理的优势。

34. 答:(1)吸引潜在用户。免费提供有价值的信息是人们访问公司网站的主要原因,很少有人浏览网站只是为了看看在电视和报纸上一样能看到的广告。

(2)增加好感和信任。免费提供给访问者的信息和娱乐通常会使得潜在顾客认识公司并信任公司。

(3)获得宣传。许多网络目录和索引愿意登记公司免费提供的信息,而厌恶纯商业性的网站。大多数讨论组不会允许公司明目张胆的推销公司的网站,但却允许公司在网站上宣传这些免费信息,只要其内容与讨论话题有关就行。

(4)进行营销活动。公司提供的免费信息可用来确定潜在顾客以后是否会来购买公司的产品,同时也显示出公司在技术、质量和承诺等方面的实力。

35. 答:电子钱包的功能和实际钱包一样,可存放信用卡、电子现金、所有者的身份证、所有者的地址以及在电子商务网站的收款台上所需的其他信息。电子钱包提高了购物的效率。消费者选好商品后,只要点击自己的钱包就能完成付款过程,大大加速了购物的过程。

36. 答:销售链管理就是定单获取的整合战略,其广义的定义使用信息技术支持从客户初次联系到订货的整个销售周期。

目的:在互不相连的销售只能之间建立起实时地连接,从而形成一个从客户初次联系到完成付款的完整的销售周期。

重要性:因为销售队伍的环境非常复杂,需要所有销售人员(如电话销售人员、售前人员、现场销售人员、地区销售经理和销售总裁)协调行动并分享信息以制定并执行销售战略。应用的整合可以让销售队伍共享诸如定价、客户联系历史等信息,也有助于管理销售活动,包括确定下次会面的时间、了解买方的决策者及其态度、了解会面对购买决策者的影响极确定销售队伍随后的行动。所以说销售链管理应用整合至关重要。

五、37. 答:含义:SET 是万事达国际组织和 Visa 国际组织在微软公司、网景公司、IBM 公司、GTE 公司、SAIC 公司及其他公司的支持下联合设计的安全协议。

目的:为通过互联网在网站和处理银行之间传输结算卡结算信息时提供安全保证。

特征:(1)信息的机密性。为推动在线交易,买方和银行必须使顾客相信自己提供的结算信息受到保护,只有指定的接收者才能访问到。因此,结算卡账户和结算信息在网络上传输时必须得到安全措施的保护,防止结算卡号码和截止日期被未经授权的人截获。SET 利用加密来保证其保密性。

(2)数据的完整性。SET 确保消息的内容在生成者和接收者之间传输时,没有被篡改。消费者发给卖方的结算信息包括订单信息、个人数据及结算指令,如果任何信息在传送中被篡改,交易将无法正确进行。为了消除潜在的欺诈,SET 利用数字签名来确保收到的所有订单和结算信息内容都与发出的信息内容一致。

(3)消费者账户认证。卖方需要证明消费者是某个有效账户号码的合法使用者。数字签名和数字证书提供了一种将消费者与特定账户号码相联接的机制,以此来实现对消费者账户的认证。SET 指定了一个第三方机构来对发送者和接收者进行认证。

(4)卖方认证。SET 可以帮助消费者证实卖方与某个金融机构的关系使其能够接受银行卡结算。SET 利用电子签名和卖方证书实现卖方认证。

(5)互可操作性。SET 能在各种软、硬件平台上使用。使用适当软件的消费者都可与符合规定标准的卖方软件进行通信。SET 利用标准的协议和信息格式来实现户可操作性。但由于目前 SET 的实现还很少,所以这一标准的互可操作性还没有得到很好的检验。

局限:SET 只能接受信用卡和不需要个人身份号码(PIN)的借记卡。SET 能够处理的交易类型也有限。

六、38. 答:(1)a. 电视购物:

b. 基于光盘的购物;

c. 基于在线的购物,包括四类零售商:

第一类是开始建立在线店面的传统零售商;

第二类是关注在线商品目录的商品目录零售商;

第三类是"新生代"零售商;

第四类是探索直接面对消费者销售的制造商。

(2) HSN 属于第一种电视购物；

特点：电视购物的优势在于范围和广度的优势；受众的优势；能有效利用电子媒体，并对消费者需求变化作出灵活反应。

电子商务概论标准预测试卷(十)参考答案

一、1. A 2. C 3. B 4. B 5. D 6. A 7. C 8. D 9. A 10. D 11. A 12. B 13. C 14. B 15. D 16. D 17. A

二、18. 技术和数字

19. 经济效率

20. 成本太高

21. HTML

22. 后付代币

23. WWW 服务器

24. SGML

25. 市场细分

26. 知识管理

27. 外向营销战略

三、28. Telnet 是一种让你登录到互联网上的远程计算机的应用软件。Telnet 可以让你使用远程主机的命令和程序。

29. 目标群体是指企业网络营销工作所面向的群体。

30. 认知价值就是让公司的产品同市场上的其他产品存在差异，潜在顾客发现别人也在使用这种产品，但如果他们感觉不到产品的价值，就不会去购买这种产品。

31. CGI 是在浏览器同 WWW 服务器上的程序之间进行数据通信须遵守的规定，CGI 脚本是在 WWW 服务器同外部应用程序间协商数据流动的程序。

四、32. 答：这些产品分成以下五类：

(1) 由数据库开发商提供的网关类产品，可将自己的服务器与 WWW 连接起来；

(2) 第三方网关产品，支持多种关系数据库管理系统和其他历史数据源；

(3) 文本和文件数据库，可以充当 WWW 的后端；

(4) 具有 WWW 访问功能的前端数据库应用程序开发工具；

(5) 增加了数据库检索功能的 WWW 服务器和浏览器。

33. 答：一家在线企业选择哪种战略主要取决于四个因素：顾客同商品和卖方进行交互的性质；

企业目前的能力；具备的“商品流转”作业的能力，但企业无法在所有这些能力上保持竞争优势；必须在时间和控制权之间做出折衷。

34. 答：这些目标包括：

(1) 吸引访问者；

(2) 构造有趣的网站，使访问者留连忘返；

(3) 说服访问者按网站的连接来寻找信息；

(4) 创建一个与公司期望一致的印象；

(5) 增强访问者对组织的正面印象。

35. 答：(1) 可靠性：主机托管服务应该保证最少的停机时间。客户希望网站能够每天 24 小时都运转。当然没有哪种主机托管服务敢保证永远不出问题，但他们可以靠技术人员和备用硬件最大程度的解决可靠性问题；

(2)带宽:主机连到互联网的带宽必须能够应付交易高峰的负荷;

(3)安全性:既然公司的客户、产品、定价和其他信息都交到了服务提供商的手里,那么它的安全措施就非常重要了;

(4)成本:服务提供商可为不同的服务水平提供多种定价方案。了解网站需要哪类服务器硬件和软件,并估计网站可能的交易负荷,这些都会有助于你就主机托管服务的价格进行谈判。

36. 答:非对称加密也叫公开密钥加密,它用两个数学相关的密钥对信息进行编码。在此系统中,其中一个密钥叫公开密钥,可随意发给期望同密钥持有者进行安全通信的人。公开密钥用于对信息加密。第二个密钥是私有密钥,属于密钥持有者,此人要仔细保存私有密钥。密钥持有者用私有密钥对收到的信息进行解密。

优点:首先,在多人之间进行保密信息传输所需的密钥组和数量很小;第二,密钥的发布不成问题;第三,公开密钥系统可实现数字签名。

缺点:公开密钥加密比私有密钥加密在加密/解密时的速度慢。

五、37. 答:含义:客户关系管理要求整个公司协同工作来满足客户的需求。客户关系管理实际上就是整合销售、营销和服务的战略,它不是单纯的吸引客户,而是要求一系列活动相互协同。

目标:企业实施客户关系管理是为了更好的维系客户,从而使受益最大化。

其具体表现在:

- (1)利用现有的客户关系增加收入;
- (2)利用整合的信息提供优质服务;
- (3)导入易重复的销售业务流程和程序;
- (4)创造新价值并培养客户忠诚;
- (5)贯彻积极解决问题的策略。

重要性:各行业现在都面临着竞争加剧、经济全球化、争取客户的成本不断提高及客户流失率很高等问题,散发宣传单或者开展买一赠一活动的古老手段根本没有效果。公司在竞争中取胜的唯一途径就是认真地了解客户需求。为了保住重要客户,公司必须快速有效的创造新的分销渠道,采集客户的各种信息,把销售、服务与经营的各个方面整合到一起,这样才可能改善客户关系,提高客户的满意度和忠诚度,并从现有客户身上获取更大利润。总之,客户关系管理是造成公司之间竞争能力差异的重要因素之一。

六、38. 答:(1)供应链是产品从生产到交付客户的过程,从结构看,供应链是指企业为采购、生产和交货而同业务伙伴建立的复杂的关系网络。而供应链管理是协调供应链上所有参与公司之间的物流、信息流和资金流:

- a. 物流是在供应链上商品由供应商到顾客的流通以及相反流向的退货流通;
- b. 信息流包括需求预测、订单传递和交货情况报告;
- c. 资金流包括信用卡信息、信用期限、结算期等。

(2)有三种模式:

- a. 按库存生产模式;
- b. 连续补货模式;
- c. 按订单生产模式。

星巴克公司属于第一种模式。

电子商务概论试卷及参考答案

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	总分	
题分	34	10	16	20	10	10	核分人	
得分							复查人	

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 17 小题,每小题 2 分,共 34 分。在每小题的四个备选答案中,选出一个正确答案,并将正确答案的序号填在题干的括号内)

- 在下列一级域名中,表示公司的是 ()
A. com B. gov C. net D. org
- 在电子商务分类中,B to B 是 ()
A. 消费者与消费者间的电子商务 B. 企业间的电子商务
C. 企业内部的电子商务 D. 企业与消费者间的电子商务
- 超文本传输协议是 ()
A. FTP B. HTML C. HTTP D. WWW
- 中国域名是 ()
A. us B. de C. uk D. cn
- 大多数网络应用服务器采用的操作系统是 ()
A. Windows98 操作系统 B. MAC 操作系统
C. Unix 操作系统或 WindowsNT D. Linux 操作系统
- 推式技术的应用是 ()
A. 查询信息 B. 信息公告
C. 下载软件 D. 链接网站
- 不属于 WWW 服务器软件功能的是 ()
A. 数据分析 B. 网站管理

- C. FTP
D. 检索
8. Java 是 ()
A. 面向对象的语言
B. 面向过程的语言
C. 只能编译运行的语言
D. 低级语言
9. 在加密类型中,RSA 是 ()
A. 随机编码
B. 散列编码
C. 对称加密
D. 非对称加密
10. 不适合电子商务的业务是 ()
A. 软件、音像制品的购销
B. 时装和易腐食品的购销
C. 旅游服务的促销
D. 出版业务
11. 在线调查常见的方法是 ()
A. 邮寄调查
B. 电话调查
C. 人员调查
D. 电子邮件调查
12. 下列规则中,不属于网络规则的是 ()
A. 惩罚规则
B. 免费规则
C. 行为准则
D. 体闲规则
13. 在构建网站时,要满足访问者各种各样需要的最好解决方案是 ()
A. 使网站的界面有更大的灵活性
B. 采用直观图形界面
C. 提高访问处理能力
D. 提高传输速度
14. 企业电子商务整合应用的第三个阶段是 ()
A. 部门内部的应用整合
B. 跨部门的应用整合
C. 手工方式的应用整合
D. 简单、分散的应用整合
15. ERP 是 ()
A. 供应链管理
B. 企业资源规划
C. 人力资源管理
D. 销售链管理
16. 企业的实施 ERP 软件时不应选择的策略是 ()
A. 分步实施
B. 分片全面实施
C. 全面实施
D. 各部门独立实施
17. 商务服务商是 ()

30. 智能卡

31. 客户关系管理

得 分	评卷人	复查人

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 4 分,共 20 分)

32. 简述 WWW 数据库类产品的类型。

33. 简述主机托管服务的优点。

34. 简述电子商务安全策略的内容。

35. 简述在线零售相对邮购的优势。

36. 简述在网络上进行市场调查的独特优越性。

得 分	评卷人	复查人

五、论述题(共 10 分)

37. 试述企业在建立网站时,需要确定的电子商务效益目标和成本目标。

得 分	评卷人	复查人

六、案例题(共 10 分)

38. 某公司的主营业务是生产与销售 PC 机,经过几年的竞争,已在市场上占有绝对优势。该公司想继续扩大市场占有率,即扩大生产、增加库存。现在该公司面临两难选择:若扩大库存,万一 CPU 一夜之间价格猛降,则损失太大;若不扩大库存,则无法满足正常的市场需要。经过调研分析,决定采用供应链管理方法解决这一问题。

问:(1)在设计供应链时,该公司管理人员需要考虑哪些问题?

(2)该公司供应链执行系统的组成是什么?

全国 2002 年 10 月电子商务概论试题参考答案

一、1. A 2. B 3. C 4. D 5. C 6. A 7. C 8. A 9. D 10. B 11. D 12. A 13. A 14. B 15. B
16. D 17. C

二、18. 电子 19. Internet Explorer 20. 超文本链接 21. 信息共享 22. WWW 服务器 23. 客户浏览机
24. 在线资金 25. 处理退货 26. 部分外包 27. 项目运营后

三、28. 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。

29. 数字证书是电子邮件附件或嵌在网页上的程序,用来验证用户或网站的身份。他还有向网页或电子邮件附件原发送者发送加密信息的功能。

30. 智能卡就是嵌入了一个微处理芯片的塑料卡,在芯片里存储了大量关于使用者的信息。

31. 客户关系管理要求整个公司协同工作来满足客户的需求。客户关系管理实际上就是整合销售、营销和服务的战略,它不是单纯的吸引客户,而是要求一系列活动相互协同。

四、32. WWW 数据库类产品的类型分为五类:

(1)由数据库开发商提供的网关类产品,可将自己的服务器与 WWW 连接起来。

(2)第三方网关产品,支持多种关系数据库管理系统和其他历史数据源。

(3)文本和文件数据库,可以充当 WWW 的后端。

(4)具有 WWW 访问功能的前端数据库应用程序开发工具。

(5)增加了数据库检索功能的 WWW 服务器和浏览器。

33. 专业的主机托管提供了可靠的服务器、合理的收费、强大的功能和不间断的技术支持。由于不需要雇用人维护网站,也不用在硬件上投资,所以成本很低。主机托管每天 24 小时的技术支持则能保证你的网站不致中断。并且和多主机托管的技术支持人员都能帮你将数据库访问集成到电子商务应用上,这种服务不是技术新手所能完成的。

34. 电子商务安全策略的内容包括:

(1)认证:谁想访问电子商务网站?

(2)访问控制:允许谁登陆电子商务网站并访问它?

(3)保密:谁有权利查看特定的信息?

(4)数据完整性:允许谁修改数据,不允许谁修改数据?

(5)审计:在何时由何人导致了何事?

35. 在线零售相对邮购具有的优势包括:

(1)结算的优势;

(2)成本的优势;

(3)交互性的优势;

(4)实时的优势;

(5)受众范围的优势;

(6)展示的优势;

(7)信息比较的优势;

(8)管理的优势。

36. 互动性;价格低廉;速度快;实时监控;可以进行匿名调查。

五、37. 有些公司建立网站是为了树立品牌或增加现有营销方案。有些公司则想在网站上销售产品或服务,这就可根据销售量或销售额来衡量。还有些公司向药用网站来改善顾客服务或售后支持,他们可以设定增加顾客满意度或降低顾客服务与支持成本的目标。不论公司采用哪种方法来衡量网站的效益,通常都想用金额

来衡量所有的活动。

识别和估计成本比设定效益目标容易得多,但信息技术项目的成本同样难以估计和控制。

成本目标包括:开发网站所需的软件和硬件的费用;雇用、训练人员和支付人员工资的成本,这些人设计网站、设计或修改软件、撰写内容并运转与维护网站。

六、38. 答(1)a. 为了随时满足客户的需求,一种办法是维持成本库存,但容易造成损失;另一种办法是用哦供应链计划来预测需求响应客户需求,按客户的订单迅速生产产品。在选择供应链结构时首先要清楚公司的业务战略。

b. 公司总是设法为客户提供竞争对手不能提供的东西,但往往只注重商品和服务的差异化,实际上通过供应链也能实现差异化。

c. 订单履行的成本是企业最大的成本,降低订单履行的成本对企业非常重要。供应链计划系统的一致性计划可以减少这些不同职能部门各自进行预测所造成的错误,减少错误就意味着成本的降低和服务质量的提高。

d. 供应链管理应用解决方案一般是由不同地理位置上的多种应用整合而成。由于技术更新很快、涉及的业务伙伴不断增多,需要现有的企业资源规划系统集成等问题,建立实时的供应链管理应用非常复杂。

(2)a. 订单计划模块:供应链执行系统的目标是在现有的运输和生产条件下最大程度的满足客户需求,于是公司就得根据客户的重要性的和订单履行时间的要求来制定订单履行计划,计划要考虑到供应链的各种限制因素;

b. 生产模块:最着模块化设计的兴起,生产逐渐变成在特定场所进行的组装,包括装配、包装及贴标签等活动;

c. 补货模块:零部件补货策略的目标是最大程度的减少流水线的库存;

d. 分销管理模块:分销管理是对产成品从制造商到配送中心再到最终消费者的整个过程的管理;

e. 逆向后勤:产品过时和厂商慷慨的担保促成了退货的增长,逆向后勤负责管理将客户退回的货物送回给制造商或销毁。