

6.2 认知移动商务

知识目标:

掌握移动电子商务提供的主要服务

能力目标:

掌握移动电子商务对我们生活产生的影响

情境导入

根据最新公布的数据,天猫双 11 成交额达到了 1682 亿元,相比去年的 1200 亿出头,整整多了 475 亿元,再次创造了全球零售史上的新纪录。

其中,今年的天猫双 11 无线占比高达 90%,比去年高了近 10 个百分点,这说明如今大家购物更习惯用手机,而不是电脑了。此外,全球消费者通过支付宝完成的支付总笔数达到 14.8 亿笔,比去年增长 41%。相当于在双 11 这一天,平均每个中国人在支付宝上完成超过 1 笔支付。

情境分析

移动互联网的普及已经成为一个普遍现象,移动智能终端的不断发展、普及,推动移动互联网的发展。移动电子商务是随着移动互联网的迅速发展,出现的通过移动终端行的电子商务形式。移动电子商务因其灵活、方便、简单等优势,已经成为电子商务发展的新方向。

在正式学习移动电子商务前,先跟着专家了解几个基本的问题,通过这几个问题来熟悉了解移动电子商务带来的变革。

- 1) 网络购物有哪些特点? 移动购物与传统购物有什么不同?

2) 什么是移动智能终端？移动智能终端怎样影响消费者的购买决策？对人们的当有什么影响？

3) “双十们”是怎么产生的？移动购物的影响有哪些？

技能学习

一、认识移动电子商务

移动电子商务(M-Commerce)，它由电子商务(E-Commerce)的概念衍生出来，电子商务以PC机为主要界面，是“有线的电子商务”；而移动电子商务，则是通过手机、PDA(个人数字助理)这些可以装在口袋里的终端与我们谋面，无论何时、何地都可以开始。有人预言，移动商务将决定21世纪新企业的风貌，也将改变生活与旧商业的地形地貌。

移动电子商务就是利用手机、PDA等无线设备进行B2B或B2C的电子商务，以前这些业务一贯是在有线的Web系统上进行的。

移动电子商务是指通过手机、PDA、掌上电脑等手持移动终端从事的商务活动。

与传统通过电脑(台式PC、笔记本电脑)平台开展的电子商务相比，拥有更为广泛的用户基础。截至2017年6月，我国网民规模达到7.51亿，半年共计新增网民1992万人，半年增长率为2.7%。互联网普及率为54.3%，较2016年底提升1.1个百分点。以互联网为代表的数字技术正在加速与经济社会各领域深度融合，成为促进我国消费升级、经济社会转型、构建国家竞争新优势的重要推动力。其中，手机网民占比达96.3%，移动互联网主导地位强化。截至2017年6月，

我国手机网民规模达 7.24 亿，较 2016 年底增加 2830 万人。网民中使用手机上网的比例由 2016 年底的 95.1%提升至 96.3%，手机上网比例持续提升。上半年，各类手机应用的用户规模不断上升，场景更加丰富。其中，手机外卖应用增长最为迅速，用户规模达到 2.74 亿，较 2016 年底增长 41.4%；移动支付用户规模达 5.02 亿，线下场景使用特点突出，4.63 亿网民在线下消费时使用手机进行支付。

二、移动电子商务实现技术

随着移动互联网的迅速发展，电子商务也进入了各种移动终端设备中。因特网、移动通信技术和其他技术的完美结合创造了移动电子商务，实现移动电子商务的技术（协议）如下：

1. 无线应用协议(WAP)
2. 通用分组无线业务(GPRS)
3. 移动 IP 技术
4. “蓝牙”(Bluetooth)技术
5. 移动定位系统技术
6. 第三代(3G)移动通信系统

三、移动电子商务主要服务

1. 银行业务

移动电子商务使用户能随时随地在网上安全地进行个人财务管理，进一步完善因特网银行体系。用户可以使用其移动终端核查其账户、支付账单、进行转账以及接收付款通知等。

2. 交易

移动电子商务具有即时性，因此非常适用于股票等交易应用。移动设备可用于接收实时财务新闻和信息，也可确认订单并安全地在线管理股票交易。

3. 订票

通过因特网预定机票，车票或入场券已经发展成为一项主要业务，其规模还在继续扩大。因特网有助于方便核查票证的有无，并进行购票和确认。移动电子商务使用户能在票价优惠或航班取消时立即得到通知，也可支付票费或在旅行途中临时更改航班或车次。借助移动设备，用户可以浏览电影剪辑、阅读评论，然后订购邻近电影院的电影票。

4. 购物

借助移动电子商务，用户能够通过其移动通信设备进行网上购物。即兴购物会是一大增长点，如订购鲜花、礼物、食品或快餐等。传统购物也可通过移动电子商务得到改进。例如，用户可以使用“无线电子钱包”等具有安全支付功能的移动设备，在商店里或自动售货机上进行购物。随着智能手机的普及，移动电子商务通过移动通信设备进行手机购物，让顾客体会到购物更随意，更方便。如今比较流行的手机购物软件如“掌店商城”等，实现了手机下单，手机支付，同时也支持货到付款，不用担心没有 PC 就会错过的限时抢购等促销活动，尽享购物便利。

5. 娱乐

移动电子商务将带来一系列娱乐服务。用户不仅可以从他们的移

动设备上收听音乐，还可以订购、下载或支付特定的曲目，并且可以在网上与朋友们玩交互式游戏，还可以游戏付费，并进行快速、安全的博彩和游戏。

6. 无线医疗

医疗产业的显著特点是每一秒钟对病人都非常关键，在这一行业十分适合于移动电子商务的开展。在紧急情况下，救护车可以作为进行治疗的场所，而借助无线技术，救护车可以在移动的情况下同医疗中心和病人家属建立快速、动态、实时的数据交换，这对每一秒钟都很宝贵的紧急情况来说至关重要。在无线医疗的商业模式中，病人、医生、保险公司都可以获益，也会愿意为这项服务付费。这种服务是在时间紧迫的情形下，向专业医疗人员提供关键的医疗信息。由于医疗市场的空间非常巨大，并且提供这种服务的公司为社会创造了价值，同时，这项服务又非常容易扩展到全国乃至世界，我们相信在整个流程中，存在着巨大的商机。

7. 移动 MASP

一些行业需要经常派遣工程师或工人到现场作业。在这些行业中，移动 MASP 将会有巨大的应用空间。MASP 结合定位服务技术、短信信息服务、WAP 技术，以及 Call Center 技术，为用户提供及时的服务，提高用户的工作效率。

四、移动电子商务特点

1. 方便

移动终端既是一个移动通信工具，又是一个移动 POS 机，一个移

动的银行 ATM 机。用户可在任何时间，任何地点进行电子商务交易和办理银行业务，包括支付。

2. 不受时空控制

移动商务是电子商务 从有线通信到无线通信、从固定地点的商务形式到随时随地的商务形式的延伸，其最大优势就是移动用户可随时随地的获取所需的服务、应用、信息、和娱乐。用户可以在自己方便的时候，使用智能手机或 PDA 查找、选择及购买商品或其他服务。

3. 安全

使用手机银行业务的客户可更换为大容量的 SIM 卡，使用银行可靠的密钥，对信息进行加密，传输过程全部使用密文，确保了安全可靠。

4. 开放性、包容性

移动电子商务因为接入方式无线化，使得任何人都更容易进入网络世界，从而使网络范围延伸更广阔、更开放；同时，使网络虚拟功能更带有现实性，因而更具有包容性。

5. 潜在用户规模大

我国的移动电话用户已是全球之最。显然，从电脑和移动电话的普及程度来看，移动电话远远超过了电脑。而从消费用户群体来看，手机用户中基本包含了消费能力强的中高端用户，而传统的上网用户中以缺乏支付能力的年轻人为主。由此不难看出，以移动电话为载体的移动电子商务不论在用户规模上，还是在用户消费能力上，都优于传统的电子商务。

6. 易于推广使用

移动通信所具有的灵活、便捷的特点，决定了移动电子商务更适合大众化的个人消费领域，比如：自动支付系统，包括自动售货机、停车场计时器等；半自动支付系统，包括商店的收银柜机、出租车计费等；日常费用收缴系统，包括水、电、煤气等费用的收缴等；移动互联网接入支付系统，包括登录商家的 WAP 站点购物等

7. 迅速灵活

用户可根据需要灵活选择访问和支付方法，并设置个性化的信息格式。

电子商务服务选择越多，提供的服务形式越简单，移动电子商务越快发展起来。现在，移动电子商务已经像基于互联网的电子商务一样“飞入寻常百姓家”。

五、移动电子支付将带来大商机

1. 移动+社交+地理位置

从用户层面来说，移动+社交+地理位置的定位，会给企业和创业者带来很多短期的机会。

移动互联网区别于传统互联网，一定要利用“移动”的专长，地理位置的定位就是移动非常有价值的专长之一。“当你知道地理位置了，你就可以知道你的朋友是否在你附近，你的附近有什么好吃的，或者哪个商场里面有什么在打折——你可以想象各方面基于地理位置的应用。为用户提供的服务应该是很体贴地把 he 所需要的东西呈现在他的面前。”李开复说。

社交应用也是移动互联网非常好的一个发展方向，通过微博、微信和人人等平台，能够将产品、理念、机会甚至行为进行病毒式传播。社交网络是一个低摩擦的信息传递平台，非常有价值。

2. 电子支付带来大商机

随着移动互联网的快速发展和与日常生活的日益融入，以支付宝和微信支付为代表的手机电子支付会越做越好，这也会带来很大的商机。

技能提升

讨论你身边的移动电子商务应用。目前移动电子商务发展的现状如何？未来又会怎样？