



BUSINESS
ADMINISTRATION
CLASSICS

Business

工商管理经典译丛

Administration Classics

企业信息管理

用信息系统改进绩效

BUSINESS INFORMATION MANAGEMENT

Improving Performance
Using Information Systems

戴维·查菲 (Dave Chaffey) 著
史蒂夫·伍德 (Steve Wood)

赵 苹 陈守龙 刘现伟 译



F270.7
CF

BUSINESS
ADMINISTRATION
CLASSES

工商管理经典译丛

Administration Classics

企业信息管理

用信息系统改进绩效

BUSINESS INFORMATION MANAGEMENT

Improving Performance Using Information Systems

戴维·查菲 (Dave Chaffey) 著

史蒂夫·伍德 (Steve Wood)

赵 苹 陈守龙 刘现伟 译



中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

企业信息管理：用信息系统改进绩效/查菲，伍德著；赵苹等译.
北京：中国人民大学出版社，2008
(工商管理经典译丛)
ISBN 978-7-300-09575-2

I. 企…
II. ①查…②伍…③赵…
III. 企业管理：信息管理
IV. F270.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 120001 号

工商管理经典译丛

企业信息管理

——用信息系统改进绩效

戴维·查菲

史蒂夫·伍德 著

赵苹 陈守龙 刘现伟 译

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511398 (质管部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn		
	http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	河北涿州星河印刷有限公司		
规 格	185 mm×260 mm 16 开本	版 次	2008 年 8 月第 1 版
印 张	35.75 插页 2	印 次	2008 年 8 月第 1 次印刷
字 数	814 000	定 价	69.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换



工商管理经典译丛

《企业信息管理
——用信息系统改进绩效》

内容特色

在信息爆炸的今天，如何有效地管理信息，提高企业的决策水平，是企业管理者面临的一项巨大挑战。

与许多同类图书不同，本书没有着重论述信息技术中的硬件和软件技术，而将落脚点放在管理信息上，深入探讨了当代组织中与管理者关系更为密切的信息管理问题，如：怎样提高信息质量？如何应对信息过载的问题？如何进行信息系统投资？如何选择最佳的硬件、软件并应用？如何保护组织的信息？如何管理组织的知识？如何应对变革？信息系统的结构是怎样的？如何让信息系统支持企业业务？信息管理中的法律和伦理约束有哪些？

本书完整阐述了企业信息管理的理论和方法，并借助案例来说明这些理论和方法的应用。作者不仅为每一章精心挑选了一些现实的案例，而且构造了一个虚拟的航空公司的案例，为读者理解理论内容并联系现实提供了良好的支持。

本书非常适合MBA、高校管理专业的研究生和高年级本科生学习，而且也很适合想了解企业信息管理知识的从业人员阅读和参考。

戴维·查菲 (Dave Chaffey) 在信息管理领域拥有近二十年的咨询和培训经验，是英国利兹大学、沃里克大学的访问讲师。

史蒂夫·伍德 (Steve Wood) 英国利物浦约翰摩尔斯大学企业信息学院高级讲师，具有丰富的信息管理实践经验。

作者简介

B

赵苹 中国人民大学商学院教授，管理科学与工程系副主任，长期从事信息系统及信息管理相关课程的教学与研究，出版有三部教材、一部专著、三部译著。

主译者简介

配套网络资源

www.rdjg.com.cn或www.pearsoned.co.uk/chaffey

策划编辑 熊鲜菊
责任编辑 郑江波 谷广阔 钱伟
封面设计 李亚莉
版式设计 赵星华



工商管理经典译丛
编辑委员会

顾 问：袁宝华 黄 达

主 编：纪宝成

副主编：贺耀敏 周蔚华

编 委：(以姓氏笔画为序)

王化成 王其文 王立彦 孙健敏 刘曼红

李 焰 余明德 吴雯芳 金 碚 费小琳

闻 洁 赵锡军 徐二明 郭 毅 黄卫伟

梅清豪 董克用

《工商管理经典译丛》

出版说明

随着中国改革开放的深入发展,中国经济高速增长,为中国企业带来了勃勃生机,也为中国管理人才提供了成长和一显身手的广阔天地。时代呼唤能够在国际市场上搏击的中国企业家,时代呼唤谙熟国际市场规则的职业经理人。中国的工商管理教育事业也迎来了快速发展的良机。中国人民大学出版社正是为了适应这样一种时代的需要,从1997年开始就组织策划《工商管理经典译丛》,这是国内第一套与国际管理教育全面接轨的引进版工商管理类丛书,该套丛书凝聚着100多位管理学专家学者的心血,一经推出,立即受到了国内管理学界和企业界读者们的一致好评和普遍欢迎,并持续畅销数年。全国人大常委会副委员长、国家自然科学基金会管理科学部主任成思危先生,以及全国MBA教育指导委员会的专家们,都对这套丛书给予了很高的评价,认为这套译丛为中国工商管理教育事业做了开创性的工作,为国内管理专业教学首次系统地引进了优秀的范本,并为广大管理专业教师提高教材甄选和编写水平发挥了很大的作用。据统计,本丛书现已成为目前国内管理院校和企业培训中采用率最高、影响最大的引进版教材。其中《人力资源管理》(第六版)获第十二届“中国图书奖”;《管理学》(第四版)获“全国优秀畅销书奖”。

进入21世纪后,随着经济全球化和信息化的发展,国际MBA教育在课程体系上进行了重大的改革,从20世纪80年代以行为科学为基础,注重营销管理、运营管理、财务管理到战略管理等方面的研究,到开始重视沟通、创业、公共关系和商业伦理等人文类内容,并且增加了基于网络的电子商务、技术管理、业务流程重组和统计学等技术类内容。另外,管理教育的国际化趋势也越来越明显,主要表现在师资的国际化、生源的国际化和教材的国际化方面。近年来,随着我国MBA和工商管理教育事业的快速发展,国内管理类引进版教材的品种越来越多,出版和更新的周期也在明显加快。为此,我们这套《工商管理经典译丛》也适时更新版本,增加新的内容,同时还将陆续推出新的系列和配套的案例教材、教学参考书,以顺应国际管理教育发展的大趋势。

本译丛入选的书目,都是世界著名的培生教育出版集团、美国麦格劳-希尔教育出版公司、圣智学习出版公司、约翰威立出版公司等权威出版机构畅销全球的工商管理教材,被世界各国(地区)的著名大学商学院和管理学院所普遍选用,是国际工商管理教育界最具影响力的教科书。本丛书的作者,皆为美国管理学界享有盛誉的著名教授,他们的这些教材,经过了美国 and 世界各地数千所大学和管理学院教学实践的检验,被证明是论述精辟、视野开阔、资料丰富、通俗易懂,又具有生动性、启发性和可操作性的经典之作。本译丛的译者,大多是国内各著名大学的优秀中青年学术骨干,他们大都曾留学欧美,在长期的教学研究和



社会实践中积累了丰富的经验，具有较高的翻译水平。

本丛书的引进和运作过程，从市场调研与选题策划、每本书的推荐与论证、对译者翻译水平的考察与甄选、翻译规程与交稿要求的制定、对译者质量的严格把关和控制，到版式、封面和插图的设计等各方面，都坚持高水平和高标准的原则，力图奉献给读者一套译文准确、文字流畅、从内容到形式都保持原著风格的工商管理精品图书。

本丛书参考了国际上通行的 MBA 和工商管理专业核心课程的设置，并充分兼顾了我国管理各专业现行通开课与专业课程设置，以及企业管理培训的要求，故适应面较广，既可用于管理各专业不同层次的教学，又可供各类管理人员培训和个人自学使用。

为了本丛书的出版，我们成立了由中国人民大学、北京大学、中国社会科学院等单位专家学者组成的编辑委员会，德高望重的袁宝华同志、黄达教授和中国人民大学校长纪宝成教授，都给予我们强有力的支持，使本丛书得以在管理学界和企业界产生较大的影响。许多我国留美学者和国内管理学界著名专家教授，参与了原著的推荐、论证和翻译主持工作，原我社编辑闻洁女士在这套书的总体策划中付出了很多心血。在此，谨向他们致以崇高的敬意并表示衷心的感谢。

愿这套丛书为我国 MBA 和工商管理教育事业的发展，为中国企业管理水平的不断提升继续做出应有的贡献。

中国人民大学出版社

译者序

美国百森商学院 (Babson College) 的知名教授, 埃森哲战略变革研究院主任托马斯·达文波特 (Thomas Davenport) 曾一再呼吁, 要更加关注 IT (信息技术) 中的 “I” (信息), 而不是 “T” (技术)。他认为在当今的世界中, 管理者只有重视对 “信息” 的管理, 才能使技术真正发挥作用, 使信息技术成为推动业务流程变革和企业知识资源开发的真正动力。但是, 在信息技术日新月异的今天, 该如何有效地管理信息? 日理万机的企业家和管理者们, 又该关注哪些重要的信息管理问题? 世界知名管理学院和商学院的讲坛上, 正在给那些当今的和未来的管理者们传授哪些信息管理方面的知识? 这些问题一直萦绕于心。因此, 当我刚刚从中国人民大学出版社编辑的手中接到这部教程时, 立刻就被它的内容所吸引, 几乎是怀着急切和渴望的心情接手了本书的翻译工作。

查菲和伍德的这部书借助 “概论——战略——实施——管理” 的线索, 清晰地构建了企业信息管理的知识体系。全书分为四篇。第 I 篇是概论, 主要介绍了信息的基本概念以及信息管理对于当今企业和组织的重要作用, 并以管理者能够理解的语言和形式, 介绍了信息管理的支撑技术, 其中很多是前沿性技术。第 II 篇是战略, 阐明了组织用来管理信息的战略性方法, 将其分为三种有所不同又相互关联的战略: 信息管理战略、知识管理战略和信息系统战略。这部分内容的学习对于组织高层管理者来说非常重要, 可以帮助他们了解企业信息管理的最终目的和主要手段。第 III 篇是实施, 围绕组织实施信息系统项目的问题介绍了相关的信息管理理论, 包括对系统开发的管理、对组织变革的管理, 以及如何构建安全可靠、灵活适用的信息体系等。第 IV 篇是管理, 分别讲述了管理者该如何有效地进行信息质量、信息服务的管理, 使信息为提高组织绩效作贡献, 避免各种负面的影响和问题。

这部书不仅完整阐述了企业信息管理的理论和方法, 而且利用两方面的案例来说明理论内容。作者不仅为每一章精心挑选了一些现实的案例, 而且构造了一个虚拟的航空公司的案例, 为读者理解理论内容并联系现实提供了良好的支持。各章末的练习也可以直接用来辅助课堂教学。我认为, 本书不仅非常适合高校管理专业的研究生、MBA 学生和高年级本科生学习, 而且很适合想了解企业信息管理知识的人员阅读和参考。

感谢我的学生们承担了繁重的初稿翻译工作以及大量的整理和图表制作工作。没有他们的帮助, 本书的翻译根本无法完成。其中, 第 1、2 章由赵苹翻译, 第 3 章由刘现伟翻译, 第 4 章由王兴志、陈守龙翻译, 第 5、6 章由陈守龙翻译, 第 7、8、9 章由李正翻译, 第 10、11、12 章由王家棋、刘现伟翻译, 术语表由王兴志翻译。赵苹完成了第 1~10 章的审校, 刘现伟完成了第 11~12 章的审校。

需要说明的是, 对书末术语表中提及的术语, 我们在正文中以黑体表示, 并加注了英文。限于篇幅, 我们未将每章后的参考文献等资料性内容译出, 中国人民大学出版社将把这



部分内容放在网上,需要的读者可登录 www.rdjg.com.cn 查阅。

需要感谢的人很多。人大商学院的宋远方教授、吕一林教授、毛基业教授、成栋教授、宋华教授、吴江华老师对解释本书的术语和案例提供了许多有益的帮助,商学院管理科学与工程系的诸位同事更是对我提供了多方面的支持,在此表示衷心的感谢。

特别要感谢中国人民大学出版社的熊鲜菊编辑,是她选了一本好书,并把翻译任务交给了我,同时以宽容和理解的态度给我们以时间来完成这项工作。我还要向本书的责任编辑谷广阔和负责校对、排版的所有同志致以深深的谢意,感谢你们的辛勤劳动和认真负责的精神。由于个人水平和能力所限,书中难免有差错和不当之处,欢迎读者批评指正。

最后,还要感谢我的爱人、父母和孩子,在翻译本书时常常不知不觉地忽略了他们,心中有感激也有歉疚。

赵苹

于中国人民大学

序 言

为什么要实现企业信息管理

信息的数量正以无法抑制的速度增长着。据美国加州大学伯克利分校信息管理与信息系统学院研究人员 (Lyman and Varian, 2003) 的估计, 其年增长率达到了 30%。每年新增信息的数量大得惊人, 据这些学者估计, 所记录的信息分摊到每个人身上达到 800M 字节。用一个容易理解的比喻来说, 平均摊到每个人的信息相当于 30 英尺厚的纸制书籍。

随着信息数量的增长, 管理信息以及找到信息的难度也在不断提高。管理数目如此巨大的信息量所引发的挑战也以同样速度提升, 具体表现在:

- 相关性: 我们如何才能找到与决策相关的信息?
- 可访问性: 组织如何才能通过计算机应用系统、网络和电子邮件使员工与业务合作伙伴接触到相关的信息? 如何才能捕获应用信息所需的知识并在员工中共享?
- 合法性: 组织如何保证它们能在法律和伦理标准的规范内使用客户、员工和市场信息?
- 安全性: 我们该如何保护这些信息, 使之不受损害或不被盗用?
- 价值性: 这些信息如何帮助企业实现其经营目标?

虽然有上述信息管理的挑战, 但人们从总体上讲都对技术非常向往, 甚至有某种程度的迷恋。请看表 1, 它真实地显露出了这个问题的明显程度。表 1 是利用 Google 搜索引擎搜索到的网页数量, 这里面包括了与信息概念有关的最常用的短语。侧重于技术本身的短语如“信息技术”和“信息系统”的网页数, 要远远高于侧重于信息本身的短语, 如“信息管理”和“知识管理”的网页数。巧合的是, 利用这种方法还显示出另一种结果, “爱”(122M 网页) 远远多于“恨”(13M 网页)!

表 1 利用 Google 检索到的含有与信息相关的短语的网页数, 2004 年 5 月

信息短语	包含短语的网页数	包含短语的标题数
Information management	4 000 000	325 000
Knowledge management	3 200 000	135 000
Information systems	6 800 000	451 000
Information technology	7 800 000	766 000



如果我们对得出表 1 的原因进行一些推测,可以看出市场力量起到了很大的作用。在全世界范围内,信息技术(IT)产业都是一个价值上万亿美元的行业,IT 平均支出占到了发达国家和发展中国家国内生产总值的 5%。硬件、软件和 IT 服务的经销商当然非常看重由于新产品推出而引发的技术进步。

这样一来,信息系统的研究往往就非常明显地将侧重点放到了管理技术上,包括硬件、软件的构成,以及各种各样的应用信息系统。这一点在许多信息系统和技术导向的教科书中也表现得很清楚。其意图是应对以技术观念教育学生的需求,因为企业管理方面的学生直接使用信息系统的经历十分有限。但是,目前的学校教育从小学起就开始教 5 岁的孩子使用办公软件和因特网应用,通过家庭、学校和工作中的耳濡目染,到了高等教育阶段,他们已经具备了清晰的软件、硬件和应用的观念。他们真正需要准备的是如何应对管理组织中的信息带来的挑战。与之相类似,很多在读的研究生也会经历信息与知识管理方面的问题,他们也需要知道组织该如何应对信息与知识管理的挑战。

从描述方法到从问题中学习

传统地看,凡是介绍信息系统的内容都广泛地采用了描述的方法。以往教科书中的典型问题包括:什么是硬件?什么是软件?都有哪些类型的信息系统?它们可以用到组织的什么地方?局域网或数据库系统都有哪些类型?什么是顺序文件的访问方法?什么是令牌环网?什么是层次数据库?什么是芯片的设计?

然而,绝大多数企业管理专业的学生都不会直接参与到这些技术的实施当中。他们必须参与的工作是对信息进行管理来改进个人绩效和自己所承担的工作领域的绩效。这包括分析所接触信息的质量,与同事合作开发出流程,引入应用系统来更好地利用信息。

这部书没有将重点放在管理信息技术中的硬件和软件技术上,即重点不在 IT 中的“T”上,它强调的是 IT 中的“I”。它提出了实施信息系统并给企业带来价值过程中的主要问题,分析了这些问题的原因,给出了减少这些问题的解决方案。

因此,本书的方法是,将落脚点放在管理信息上,不讨论上述那些问题,而是讨论当代组织中与管理者关系更为密切的管理问题,比如:该如何提高信息质量?该如何应对信息过载的问题?该如何进行信息系统(IS)投资?该如何选择最佳的硬件、软件和应用?该如何保护组织的信息?该如何管理组织的知识?该如何应对变革?IS 结构该是什么样的?如何让 IS 支持企业业务?信息管理中法律和伦理的约束有哪些?

这些关键的管理问题在每一章的开头都列示了出来,用来帮助理解该章的结构。

组织利益相关者的视角

上述信息与知识管理的挑战正摆在许多员工的面前，他们将从不同的视角去看待这些挑战。本书从不同利益相关者的角度，分别考虑了组织中不同类型的员工所面临的关键问题。不同的信息管理问题以及它们在本书中的具体位置如表 2 所示。需要指出的是，每一层次的利益相关者同时会面临所有层次高于他的人员所关注的问题，比如，每一种管理者也都是终端用户。

表 2 企业信息管理的关键问题及其对企业利益相关者的影响

信息管理问题	相关概念及在本书中的章节
终端用户（内部用户、客户和合作者）	
高质量信息的可得性	信息质量，第 1、4、10 章
适宜的工具和服务水平的可得性	服务质量，第 2、11 章
管理自己或团队的数据和时间	项目管理，第 8 章 信息构架，第 9 章
在线搜索信息	搜索引擎技术，第 1 章
部门和流程管理者	
选择应用	应用项目组合，第 2、6 章
选择供应商	获得应用，第 2、3、6、11 章
与其他功能集成	IS/IM/KM 战略，第 4、5、6 章
高层管理者或 CEO 视角	
对业务的贡献，从 IT 中得到价值——取得竞争优势，与企业战略相一致，成本控制	IS 战略，第 1、4 章 投资审批，第 4 章
管理和改进组织绩效	公司绩效管理，第 1、4 章
法律——我们是否触犯了数据保护和员工监测的法律？我个人有无过失？	法律和伦理问题，第 12 章
使员工生产率最大化（人力资源管理）——最大限度地限制技术的低效率应用，如电子邮件和网络应用、垃圾邮件、病毒、系统配置和维修问题	IS 治理，第 6、11 章
对员工所拥有知识的捕获、存储和传播	知识管理战略，第 6 章
项目失败率和管理变革——包含 IS 成分的业务变革计划项目的失败率	管理系统开发，第 7 章 风险管理，第 7 章
信息管理的条理化和结构化，知识管理和 IS	IS、IM、KM 战略，第 4、5、6 章
IT 管理者或 CIO 视角	
提供高质量的信息	信息质量，第 1、4、10 章
提供高质量的服务	服务质量，第 11 章 信息基础设施，第 9 章
保护信息	信息安全，第 4、9、11 章

续前表

信息管理问题	相关概念及在本书中的章节
平衡资源	外包, 第 10 章
对新的应用系统的引入进行管理	系统开发管理, 第 7 章
实施网络商务	网络商务, 第 2、4、10 章
对技术成本的管理	总拥有成本, 第 10 章 实用计算, 第 3 章

说明: CEO——首席执行官/行政主管, CIO——首席信息官/信息主管。

本书为谁而写

本书的读者对象是需要了解企业信息管理概念和最佳实践的学生和管理者。本书的设计适用于不同领域的学生, 主要包括:

- MBA 学生、管理类专业学生、管理学学位及专业硕士学位研究生, 可以纳入信息管理或 IS 战略方向课程, 或知识管理选修课程。
- 信息管理及图书馆与情报管理本科专业课或硕士生课程。
- 学习一般企业及管理类课程的本科生, 如企业管理或企业研究; 学习管理专业课程的本科生, 如会计、营销、旅游与人力资源管理。这些课程大都包含信息管理、企业 IT 或 IS 模块, 可以采用本教程的设计。
- 学习计算机专业课程的本科生, 如企业信息系统或企业信息技术, 这些课程包括企业信息技术应用和 IS 开发管理的内容。
- 高校职业教育学生, 如企业管理或计算机专业的 HNC/HND (国家高级证书/国家高级文凭)。

不同组织中的管理者, 包括 B2B、B2C 或非营利组织的管理者, 将会从书中发现对信息与知识管理有用的战略方法和实践指导。

- 高层管理者期望提高信息系统对组织绩效的贡献水平。
- 部门管理者将负责规划如何使信息管理方案支持其部门的工作流程。
- 信息管理者、CIO 和 IT 经理负责组织内部信息管理和知识管理项目的实施。

本书如何用于教师课程教学

这本书通过阐述当代管理者面临的主要信息管理问题, 致力于将信息管理专业课程与日常生活相结合。对一些典型的实践问题, 如应对信息过载、垃圾邮件和病毒等, 都采取了研究和案例研讨的形式与信息系统战略、信息管理和知识管理等战略性问题相结合。

下一节介绍的学生学习构件会对讲授者提供支持, 所提供的练习、案例研讨和测评作为授课和讨论的素材, 可以结合到不同的教学方案中。这些构件反

映了英国和其他欧洲国家的管理教学方式。

☐ 本书与信息系统教程的区别

本书的内容和教学安排使得它可以同时用于信息管理和信息系统两类课程。许多章节中的内容可以独立讲授或构成两类课程中的讲座系列。如应用(第2章)、技术(第3章)、信息系统战略(第6章)、系统开发管理(第7章)和法律与伦理问题(第12章)。本书的不同之处在于:

1. 强调信息与知识的管理是一个战略性问题。这在不同的章节中都有反映,如信息管理战略(第5、10章)、知识管理战略(第6章)。

2. 以“需要知道什么”的形式来描述技术,如IS管理者该知道哪些硬件和软件的选择方法,系统用户该知道哪些使用方面的知识等。

3. 对传统信息系统的分析与设计技术未做详细阐述。许多的系统都采用了标准化软件并由外部组织托管,关于这种项目的管理以及降低实施风险的问题做了重点强调(第7章)。

4. 更多关注了IS在价值提供和实施过程中的问题,而没有更多讨论应用的效益。分析了问题产生的原因和可能的解决办法。

5. 本书采用了“在讨论中学习”的方法,帮助学生理解解决方案背后的问题。各章都有练习和讨论题,可以在课前预习或在课堂上讨论并指导。

■ 学生学习构件

本书的设计可以帮助人们快速了解和应用企业信息管理的概念,它含有标准化的条目构件。每一章都可以看到下述构件:

☐ 每章开头

- 主要内容:主要内容的清单。
- 目标:具体阐明了本章所要描述的要点。
- 学习结果:列出读者通过阅读内容和完成练习后能够学到什么。
- 管理问题:概括了管理者面对的与本章内容相关领域的主要问题或决策。
- 引言:简要概括本章结构,以及本章内容与学生和实际管理者所关注问题的相关性。

☐ 每章正文

- 案例研究:公司的真实案例。每个案例后面的问题显示了通过该案例应该学到的知识点。
- 小型案例研讨:对内容和概念进行解释的短小案例。



- 滚动案例——Lo-cost 航空公司：一个廉价航空公司的案例，用它来通俗地理解和解释概念。

- 研究论点：介绍来自学者、分析师或供应商等的研究，包括细节和操作性内容。

□ 每章结尾

- 本章小结：对本章所学要点的复习和概括。

- 练习：自我测试题、论文及讨论题。

□ 滚动案例研究

为了帮助人们了解本书中的概念和理论，在正文中从头到尾使用了一个案例，这就是 Lo-cost 航空公司。企业信息管理过程中的许多问题大都发生在公司从中等规模组织向大规模组织快速发展的早期阶段，它是企业信息管理挑战的多发期。

这是一家虚构的地方性航空公司。它的经营范围涵盖了欧洲、美洲、澳大利亚和亚洲的一部分。该公司已成立 10 年，有数千名员工，核心业务是企业 and 个人的航班预订。其他收入来自汽车租赁和假日承包服务。

公司产品通过电话或因特网在线订票直接提供服务。在线销售的机票达 90% 以上，有 40% 的客户服务合同由网络站点完成。该网站在每一个主要的经营市场上都提供了当地语言服务。

航空市场的竞争异常激烈，公司的对手是好几家知名的低成本航空公司和各自市场上的传统航空公司。所有的竞争对手都建立了电子商务站点，提供在线订票业务和客户服务。

可以帮助大家理解该公司及其市场的类似航空公司有：英国 easyJet 公司 (www.easyjet.com)、爱尔兰 Ryanair 公司 (www.ryanair.com)、美国西南航空公司 (www.southwestern.com)、澳大利亚 Virgin Blue 公司 (www.virginblue.com)。

■ 致 谢

感谢我的家人对我的耐心，因为我做的不是“朝九晚五”一类的工作。

感谢本书的每一位评审者。他们细致入微的评论和观点对本书得以出版提供了极大的帮助。

感谢编辑 David Cox，他审阅了全书，并为本书策划了许多创新性的设计。Jac Senior 对 BIM 的概念倾注了极大的热情和支持。感谢 Nicola Chilvers 高效和不懈的努力工作，还有营销部主管 Clare Audet 的热情支持。这已经是 Michael Fitch 第四次帮助我做文字校对了，我也再次感谢他一丝不苟的态度和耐心的精神。

中国人民大学出版社读者信息反馈表

尊敬的读者：

感谢您购买和使用中国人民大学出版社的_____一书，我们希望通过这张小小的反馈卡来获得您更多的建议和意见，以改进我们的工作，加强我们双方的沟通和联系。我们期待着能为更多的读者提供更多的好书。

请您填妥下表后，寄回或传真回复我们，对我们的支持我们不胜感激！

1. 您是从何种途径得知本书的：

☐ 书店 ☐ 网上 ☐ 报刊杂志 ☐ 朋友推荐

2. 您为什么决定购买本书：

☐ 工作需要 ☐ 学习参考 ☐ 对本书主题感兴趣
☐ 随便翻翻

3. 您对本书内容的评价是：

☐ 很好 ☐ 好 ☐ 一般 ☐ 差 ☐ 很差

4. 您在阅读本书的过程中有没有发现明显的专业及编校错误，如果有，它们是：_____

5. 您对哪些专业的图书信息比较感兴趣：_____

6. 如果方便，请提供您的个人信息，以便于我们和您联系（您的个人资料我们将严格保密）：

您供职的单位：_____

您教授的课程（教师填写）：_____

您的通信地址：_____

您的电子邮箱：_____

请联系我们：

电话：62515732 62514162

传真：62514775

E-mail: rdcbsjg@crup.com.cn rdig@rdjg.com.cn

通讯地址：北京市海淀区中关村大街甲 59 号 100872

中国人民大学出版社工商管理出版分社