



教育部职业教育与成人教育司推荐教材
中等职业学校教学用书(现代市场营销专业)

商务信息化技术应用

◎ 邓 宁 主编

◎ 张劲珊 施志君 王建儒 副主编

本书配有电子教案、参考资料下载



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

内容简介

教育部职业教育与成人教育司推荐教材

中等职业学校教学用书（现代市场营销专业）

商务信息化技术应用

邓 宁 主编

张劲珊 施志君 王建儒 副主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书根据现代市场营销职业岗位的技能要求,通过大量的实例、课堂练习和课外实训,以就业为导向,技能为本位,从内容上把目前电子商务领域的几大热点技术(如计算机及网络的应用、商业网站和网页制作、商业企业管理软件应用等),融入到营销专业的教学和实践。通过学习,学生能较快地掌握相应的专业技能,全面提高学生在市场营销工作中的成功率与工作效率。

本书为教育部职业教育与成人教育司推荐教材,可作为中等职业学校现代市场营销、现代物流、电子商务等专业的教材,也可作为在职营销人员的培训和自学用书。

本书还配有电子教学参考资料包(包括教学指南、电子教案及习题答案),详见前言。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

商务信息化技术应用/邓宁主编. —北京:电子工业出版社, 2005.7

教育部职业教育与成人教育司推荐教材·中等职业学校教学用书(现代市场营销专业)

ISBN 7-121-00787-8

I. 商… II. 邓… III. 电子商务—专业学校—教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 064973 号

责任编辑:李 影 刘真平

印 刷:北京牛山世兴印刷厂

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销:各地新华书店

开 本:787×1092 1/16 印张:22 字数:563.2 千字

印 次:2005 年 7 月第 1 次印刷

印 数:5 000 册 定价:27.40 元

凡购买电子工业出版社的图书,如有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系。
联系电话:(010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

中等职业学校教材工作领导小组

组 长：陈贤忠 安徽省教育厅厅长

副组长：李雅玲 信息产业部人事司技术干部处处长

尚志平 山东省教学研究室副主任

睦 平 江苏省教育厅职社处副处长

苏渭昌 教育部职业技术教育中心研究所主任

王传臣 电子工业出版社副社长

组 员：（排名不分先后）

唐国庆 湖南省教科院

张志强 黑龙江省教育厅职成教处

李 刚 天津市教委职成教处

王润拽 内蒙古自治区教育厅职成教处

常晓宝 山西省教育厅职成教处

刘 晶 河北省教育厅职成教处

王学进 河南省职业技术教育教学研究室

刘宏恩 陕西省教育厅职成教处

吴 蕊 四川省教育厅职成教处

左其琨 安徽省教育厅职成教处

陈观诚 福建省职业技术教育中心

邓 弘 江西省教育厅职成教处

姜昭慧 湖北省职业技术教育研究中心

李栋学 广西自治区教育厅职成教处

杜德昌 山东省教学研究室职教室

谢宝善 辽宁省基础教育教研培训中心职教部

安尼瓦尔·吾斯曼 新疆自治区教育厅职成教处

秘 书 长：李 影 电子工业出版社

副秘书长：蔡 葵 电子工业出版社

中等职业学校现代市场营销专业教材编审委员会

主任委员：郑聪建 上海市商业学校副校长
副主任委员：吴 扬 四川商务职业学院副校长
张建华 苏州经贸职业技术学院副校长
王发武 武汉市供销商业学校副校长
韩永刚 北京西城区职业与成人教育中心主任
于家臻 山东省教学研究室

常务委员（排名不分先后）：

龚来芳 上海市商业学校
张雪芬 北京市商业学校
李军昭 北京市商贸学校
吴 莹 北京市金融商贸职业技术学校
卢建生 天津市第一商业学校
曾小洪 广州市第一商业中等专业学校
施志君 广东省电子商务高级技工学校
吴穗珊 广州市贸易职业高级中学
王建儒 无锡机电高等职业技术学校
韦 红 武汉市商业职业学校
王万万 陕西省商业学校
马幼伟 陕西省经贸学校
肖月平 陕西省商贸学校
何丽娜 郑州市经济贸易学校
钟福谦 青岛市商业职业中等专业学校
王井响 浙江义乌国际商贸学校
吕 轶 甘肃省财贸学校
马书聪 哈尔滨第一职业高中
张少华 福建省漳州财贸学校
严 雨 海口市第一职业中学
周 伟 北京外事服务职业高级中学
冯开红 新疆农业职业技术学院
李红梅 广西工贸职业技术学院
黄彪虎 广西经贸职业技术学院
王丽萍 山西财经大学经济技术学院
丁明利 内蒙古商贸职业学院
贲志宇 沈阳金融学校
徐 雷 辽宁省基础教育教研培训中心
赵大志 吉林市教育学院

行业委员（排名不分先后）：

吴宪和 上海财经大学职业技术学院
高以成 海尔集团公司商流推进本部
杨晓燕 广东外语外贸大学国际工商管理学院
庞鸿藻 天津外经贸职业技术学院
车慈慧 广东农工商职业技术学院
许喜林 北京匹夫营销策划有限公司

秘 书 长：陈健德 电子工业出版社

前言



目前,大部分商业企业不仅需要大量的商品生产的技术人才,更需要大量的掌握现代市场营销知识并有熟练的营销技能的操作型人才,操作型人才的最大特点是要掌握现代信息技术。本书以就业为导向,技能为本位,从内容上把目前电子商务领域的几大热点技术(如计算机及网络的应用、商业网站和网页制作、商业企业管理软件应用等),融入到营销专业的教学和实践。

全书共分10章。第1章介绍商务信息化的概念与特征,商务信息化技术的概念、特征、实务流程;第2章介绍商务常用工具软件,如WinRAR、PowerPoint 2000等的使用;第3章介绍因特网的功能、上网方式及特点,因特网的应用;第4章介绍商业网站的功能、类型及特点,域名注册的商业网站的测评,网页的制作;第5章介绍电子商务的概念、系统构成,EDI,电子商务的安全手段、安全协议等;第6章介绍电子支付、电子合同的概念,银行卡、智能卡、电子钱包、电子支票的使用,网上银行的概念、支付网关的作用;第7章介绍配送的概念、类型和流程,配送手段,配送技术;第8章介绍供应链的概念、特征及类型,供应链设计、管理、绩效评估;第9章介绍ERP的形成与发展,ERP原理,ERP应用系统;第10章介绍客户关系管理的发展、条件与目标,SCM应用系统。

作为中等职业学校现代市场营销专业教材,各章内容的学时分配建议如下。

章 节	名 称	学 时
第1章	商务信息化技术概述	6
第2章	商务常用工具软件	12
第3章	因特网应用	10
第4章	商业网站与网页制作基础	16
第5章	电子商务基础知识	14
第6章	电子支付系统	10
第7章	现代物流基础知识	8
第8章	供应链管理	8
第9章	商务管理应用软件——ERP	10
第10章	客户关系管理(CRM)	10
	机动	4
合计		108

本书由邓宁担任主编,负责全书内容构思与统稿;施志君、张劲珊、王建儒为副主编,负责部分章节的统稿工作。其中第1,8章由广州一商学校张劲珊编写,第2~7,10章分别由

广东电子商务高级技工学校陈丽萍、陈瑛、李怀恩、邓宁、施志君、李寿桥、林珍平编写，第9章由无锡机电高等职业技术学校王建儒编写，广东电子商务高级技工学校王小玲参与了书稿的校对和整理工作。

本书由广东农工商职业技术学院车慈慧和北京匹夫营销策划有限公司许喜林主审，经过教育部审定，作为教育部职业教育与成人教育司推荐教材。

由于编者水平有限，本书如有错漏之处，欢迎广大读者批评指正。

为了方便教师教学，本书还配有教学指南、电子教案及习题答案（电子版），请有此需要的教师登录华信教育资源网（<http://www.hxedu.com.cn>）下载或与电子工业出版社联系，我们将免费提供。E-mail:ve@phei.com.cn

编者

2005年5月于广州



第1章	绪论	1
第2章	电子商务概述	2
第3章	电子商务的法律法规	3
第4章	电子商务的商务模式	4
第5章	电子商务的物流管理	5
第6章	电子商务的支付管理	6
第7章	电子商务的安全管理	7
第8章	电子商务的营销管理	8
第9章	电子商务的客户服务管理	9
第10章	电子商务的供应链管理	10
第11章	电子商务的案例分析	11
第12章	电子商务的展望	12
附录		13
参考文献		14
索引		15

读者意见反馈表

书名: 商务信息化技术应用

主编: 邓 宁

责任编辑: 李 影 刘真平

感谢您关注本书! 烦请填写该表。您的意见对我们出版优秀教材、服务教学, 十分重要。如果您认为本书有助于您的教学工作, 请您认真地填写表格并寄回。我们将定期给您发送我社相关教材的出版资讯或目录, 或者寄送相关样书。

个人资料

姓名_____年龄_____联系电话_____ (办)_____ (宅)_____ (手机)
学校_____专业_____职称/职务_____
通信地址_____邮编_____E-mail_____

您校开设课程的情况为:

本校是否开设相关专业的课程 ☐ 是, 课程名称为_____ ☐ 否

您所讲授的课程是_____课时_____

所用教材_____出版单位_____印刷册数_____

本书可否作为您校的教材?

☐ 是, 会用于_____课程教学 ☐ 否

影响您选定教材的因素 (可复选):

☐ 内容 ☐ 作者 ☐ 封面设计 ☐ 教材页码 ☐ 价格 ☐ 出版社
☐ 是否获奖 ☐ 上级要求 ☐ 广告 ☐ 其他_____

您对本书质量满意的方面有 (可复选):

☐ 内容 ☐ 封面设计 ☐ 价格 ☐ 版式设计 ☐ 其他_____

您希望本书在哪些方面加以改进?

☐ 内容 ☐ 篇幅结构 ☐ 封面设计 ☐ 增加配套教材 ☐ 价格

可详细填写: _____

您还希望得到哪些专业方向教材的出版信息?

感谢您的配合, 请将该反馈表寄至以下地址。如果需要了解更详细的信息或有著作计划, 请与我们直接联系。

通信地址: 北京市万寿路 173 信箱 中等职业教育教材事业部

邮编: 100036

<http://www.hxedu.com.cn>

E-mail: ve@phei.com.cn

电话: 010-68152133; 68176314

目 录



第 1 章 商务信息化技术概述	(1)
1.1 商务信息化的概念与特征	(2)
1.1.1 商务信息的概念和特征	(2)
1.1.2 商务信息收集的基本要求	(4)
1.2 商务信息化技术的概念与分类	(4)
1.2.1 商务信息化技术的含义	(4)
1.2.2 商务信息化技术的分类	(6)
1.2.3 我国商务信息化技术应用的发展	(7)
1.3 商务信息化技术的实务流程	(8)
1.3.1 商务信息的收集	(8)
1.3.2 商务信息的储存与整理	(11)
1.3.3 商务信息的发布与利用	(12)
1.4 技能训练课题	(20)
1.4.1 技能训练课题 1: Internet 上的商务信息搜集与利用	(20)
1.4.2 技能训练课题 2: 按实务流程进行网络商务信息的搜索	(22)
本章小结	(25)
习题 1	(25)
第 2 章 商务常用工具软件	(27)
2.1 Windows 2000 操作系统	(27)
2.1.1 Windows 2000 组件介绍	(28)
2.1.2 系统要求	(28)
2.1.3 Windows 2000 的安装	(29)
2.1.4 Windows 2000 的使用	(29)
2.2 文件压缩软件 WinRAR	(34)
2.2.1 WinRAR 软件的功能特性	(34)
2.2.2 主操作界面简介	(34)
2.2.3 压缩文件	(36)
2.2.4 压缩文件并发送 E-mail	(36)
2.2.5 压缩文件的管理	(37)
2.2.6 解压缩文件	(37)
2.2.7 创建自解压文件	(38)

2.3	光盘刻录软件 Nero Burning ROM	(38)
2.4	多媒体工具软件	(41)
2.4.1	豪杰超级解霸 3000	(41)
2.4.2	ACDSee 5.0	(44)
2.5	文稿演示软件 PowerPoint 2000	(47)
2.5.1	创建演示文稿	(47)
2.5.2	幻灯片的编辑	(49)
2.5.3	文稿的保存和打印	(53)
2.6	技能训练课题	(54)
2.6.1	技能训练课题 1: 在 Windows 2000 操作系统中快速自动隐藏任务栏	(54)
2.6.2	技能训练课题 2: 预览多媒体文件	(54)
2.6.3	技能训练课题 3: 设置幻灯片的背景	(55)
2.6.4	技能训练课题 4: 压缩工具软件的使用	(56)
2.6.5	技能训练课题 5: 将 VCD 转成 MPG 电影	(57)
	本章小结	(58)
	习题 2	(58)
第 3 章	因特网应用	(60)
3.1	因特网概述	(61)
3.1.1	因特网发展简述	(61)
3.1.2	与因特网相关的几个重要概念	(61)
3.1.3	因特网的特点	(62)
3.2	因特网上网方式	(63)
3.2.1	拨号上网	(63)
3.2.2	ISDN 方式接入	(63)
3.2.3	ADSL 方式接入	(63)
3.2.4	Cable MODEM 方式接入	(63)
3.2.5	专线方式接入	(64)
3.2.6	光纤方式接入	(64)
3.2.7	无线接入	(64)
3.3	因特网应用	(65)
3.3.1	万维网 WWW	(65)
3.3.2	浏览器 IE	(65)
3.3.3	电子邮件系统	(71)
3.3.4	文件传送 FTP	(77)
3.3.5	网上动态交流	(81)
3.4	技能训练课题	(83)
3.4.1	技能训练课题 1: 拨号上网操作	(83)
3.4.2	技能训练课题 2: 上网浏览操作	(85)
3.4.3	技能训练课题 3: 电子邮件操作	(86)

3.4.4	技能训练课题 4: 文件传输操作	(87)
3.4.5	技能训练课题 5: BBS 操作	(87)
3.4.6	技能训练课题 6: 即时信息软件操作	(87)
	本章小结	(88)
	习题 3	(88)
第 4 章	商业网站与网页制作基础	(92)
4.1	商业网站基础知识	(92)
4.1.1	商业网站的概念	(92)
4.1.2	商业网站的组成	(99)
4.1.3	商业网站的域名注册	(100)
4.1.4	商业网站的预算	(104)
4.1.5	商业网站的测评	(107)
4.2	网页制作基础知识	(108)
4.2.1	网页的基本构成(网页的要素)	(108)
4.2.2	网页制作工具简介	(110)
4.2.3	Microsoft FrontPage	(111)
4.3	技能训练课题	(141)
4.3.1	技能训练课题 1: 网站域名的注册	(141)
4.3.2	技能训练课题 2: 网页制作(1)	(145)
4.3.3	技能训练课题 3: 网页制作(2)	(149)
4.3.4	技能训练课题 4: 网站测评	(151)
	本章小结	(153)
	习题 4	(153)
第 5 章	电子商务基础知识	(154)
5.1	电子商务概述	(157)
5.1.1	电子商务的概念	(157)
5.1.2	电子商务的特征	(157)
5.1.3	电子商务基本业务	(158)
5.2	电子商务系统模型与流程	(159)
5.2.1	电子商务系统模型	(159)
5.2.2	电子商务流程	(160)
5.2.3	电子商务的通用交易过程	(164)
5.3	EDI 简介	(165)
5.3.1	什么是 EDI	(165)
5.3.2	EDI 标准	(166)
5.3.3	EDI 应用系统	(166)
5.3.4	EDI 与电子商务	(167)
5.4	电子商务安全知识	(168)

5.4.1	电子商务的安全要求	(169)
5.4.2	电子商务网络安全技术	(172)
5.4.3	电子商务信息安全技术	(178)
5.4.4	电子商务交易安全技术	(180)
5.4.5	电子商务管理安全措施	(184)
5.5	技能训练课题	(186)
5.5.1	技能训练课题 1: 认识和理解电子商务	(186)
5.5.2	技能训练课题 2: 杀病毒软件的安装	(187)
5.5.3	技能训练课题 3: 防火墙软件的安装	(189)
5.5.4	技能训练课题 4: 数字证书的获取	(193)
5.5.5	技能训练课题 5: 数字证书的使用	(198)
5.5.6	技能训练课题 6: 制定有效的安全策略	(201)
	本章小结	(203)
	习题 5	(203)
第 6 章	电子支付系统	(205)
6.1	电子支付概述	(205)
6.1.1	电子支付的概念和特点	(206)
6.1.2	电子支付在电子商务中的地位	(206)
6.1.3	中外电子支付的现状	(206)
6.2	电子合同	(207)
6.2.1	电子合同的含义和作用	(207)
6.2.2	电子合同的特点	(207)
6.2.3	电子合同的传递	(208)
6.3	电子支付系统简介	(211)
6.3.1	电子支付手段	(211)
6.3.2	网上银行	(217)
6.4	技能训练课题	(220)
6.4.1	技能训练课题 1: 电子合同的传递操作	(220)
6.4.2	技能训练课题 2: 电子钱包的使用操作	(220)
6.4.3	技能训练课题 3: 银行卡的使用	(228)
6.4.4	技能训练课题 4: 浏览网上银行	(230)
	本章小结	(230)
	习题 6	(231)
第 7 章	现代物流基础知识	(233)
7.1	现代物流概述	(234)
7.1.1	现代物流的含义	(234)
7.1.2	现代物流的功能要素	(235)
7.1.3	现代物流活动的分类	(237)

7.1.4	现代物流在国民经济中的作用	(238)
7.2	现代物流配送	(239)
7.2.1	配送的概念	(239)
7.2.2	配送的类型	(240)
7.2.3	配送的流程	(243)
7.2.4	电子商务环境下的配送	(248)
7.3	配送信息技术	(249)
7.3.1	条码技术	(249)
7.3.2	GPS/GIS 技术	(251)
7.3.3	射频技术	(252)
7.4	技能训练课题	(253)
7.4.1	技能训练课题 1: GPS 管理	(253)
7.4.2	技能训练课题 2: 物流公司实践考察	(258)
	本章小结	(259)
	习题 7	(259)
第 8 章	供应链管理	(261)
8.1	供应链管理 (SCM) 概述	(263)
8.1.1	供应链及供应链管理的概念	(263)
8.1.2	供应链管理的目标及特征	(266)
8.1.3	供应链管理的步骤	(267)
8.2	供应链管理的基本方法	(268)
8.2.1	供应链设计	(268)
8.2.2	供应链合作伙伴的选择	(272)
8.2.3	供应链采购管理	(277)
8.2.4	供应链成本管理	(278)
8.2.5	供应链管理绩效评估	(280)
8.3	技能训练课题	(286)
8.3.1	技能训练课题 1: 星巴克咖啡公司供应链运作模式	(286)
8.3.2	技能训练课题 2: 供应链执行系统的组织及解决方案	(287)
8.3.3	技能训练课题 3: 供应链物流管理系统的应用	(288)
	本章小结	(292)
	习题 8	(292)
第 9 章	商务管理应用软件——ERP	(293)
9.1	ERP 的形成与发展	(293)
9.1.1	从 MRP 到 ERP	(293)
9.1.2	ERP 的基本特征	(301)
9.1.3	ERP 在企业管理中的地位	(302)
9.2	ERP 原理	(303)

9.2.1 ERP 组成	(303)
9.2.2 ERP 的工作流程	(304)
9.3 ERP 应用案例介绍	(305)
9.3.1 SAP R/3 管理模式的特点	(306)
9.3.2 SAP R/3 的生产控制	(306)
9.3.3 SAP R/3 的材料管理	(307)
9.4 技能训练课题	(307)
9.4.1 技能训练课题 1: 以订单履行管理为核心的 ERP	(307)
9.4.2 技能训练课题 2: ERP 系统模拟运行操作	(311)
本章小结	(312)
习题 9	(312)
第 10 章 客户关系管理 (CRM)	(314)
10.1 客户关系管理 (CRM) 概述	(314)
10.1.1 从销售管理到客户管理	(315)
10.1.2 客户关系管理的概念	(315)
10.1.3 客户关系管理的条件与目标	(316)
10.1.4 客户关系管理的发展	(318)
10.2 客户关系管理的实现	(319)
10.2.1 实现客户关系管理的主要技术要求	(319)
10.2.2 实现客户关系管理的步骤	(320)
10.2.3 客户关系管理系统的组成	(322)
10.2.4 客户关系管理系统的信息处理流程	(324)
10.3 客户关系管理案例: 清华紫光股份有限公司 CRM 应用案例	(327)
10.4 技能训练课题	(334)
10.4.1 技能训练课题 1: 讨论说明 CRM 可以为大供应商提供 “与顾客间亲密无间的关系”	(334)
10.4.2 技能训练课题 2: 认识 CRM 的好处	(334)
10.4.3 技能训练课题 3: CRM 行动计划	(335)
10.4.4 技能训练课题 4: CRM 应用系统的使用	(335)
本章小结	(335)
习题 10	(336)
参考文献	(338)

第1章 商务信息化技术概述

知识要点

- 熟悉商务信息化的概念、特征;
- 了解商务信息的费用分类以及搜集方法;
- 明确商务信息化技术的含义、分类以及特征;
- 熟悉商务信息化技术的实务流程。

能力要点

- 熟悉按实务流程进行网上商务信息的搜索;
- 掌握在企业商务信息发布网站上搜索信息的方法;
- 学会运用因特网进行商务信息的挖掘与利用。



引例

商业收款机是零售企业商务信息化的“马前卒”

1986年,北京西单商场引进了60台收款机,但是这些机器当时没有得到领导和员工的“信任”。百货部有一名叫贾峰的小伙子,平日很爱琢磨事。当收款机进入商场时,他在惊喜之余,又存有一份疑心:“这玩艺儿真的那么管用吗?如果把钱搞错了,那还不如人工省事呢。”

对计算机有一定兴趣的他,决定要和计算机过过招,检验一下它的性能,看它到底有多大的本事。有一天,贾峰终于想出了一个办法:将已经输入的盘点数偷偷改动了一部分,看它的数字还对不对。在输入完之后,他的心里忐忑不安。如果自己的做法真能让计算机出丑,那倒是一件乐事;如果被收款员查出,那就得挨罚。

等到收款员看数据时,计算机的显示提醒他有问题——为什么退货这么多?再一查库存数据,很快就知道这其中有人捣鬼。百货部的工作人员将此事报告了领导,领导决定要查个水落石出。

这时的贾峰就像热锅上的蚂蚁,本来想让计算机出出丑,没想到,初次交战,自己就失败了,而且自己还可能被处罚,早知如此,何必当初!自己的这个人脑真不应该和这个电脑叫劲!

贾峰很快就被发现了,等待着领导处理这件事,而领导却认为:贾峰的做法代表了从领导到员工对计算机的普遍态度,而且没有造成损失,对大家也是一个教育,就没有处罚贾峰。

这时的贾峰望着收款机,心底升起了一种希望:我也要好好学习计算机,将来为商场的信息化建设作出自己的贡献。



当年像贾峰这样的人恐怕不在少数。但是随着商务信息技术的飞速发展,从单纯的 POS 系统到 MIS 系统,再到智能决策系统,商务信息化的“算法”是越来越多了。

1.1 商务信息化的概念与特征

企业的商务信息化,实质上是将企业的所有业务过程和管理过程计算机化和网络化,通过各种信息系统网络加工,生成新的信息资源,提供给各层次的人们洞悉、观察各类动态业务中的一切信息,以作出有利于生产要素组合优化的决策,使企业的资源合理配置,以使企业能适应瞬息万变的市场经济竞争环境,求得最大的经济效益。

1.1.1 商务信息的概念和特征

1. 信息、信息化、商务信息化的定义

(1) 信息

一般来说,信息是加工后的数据,是一种经过选择、分析、综合处理后的数据,它使用户更清楚地了解正在发生什么事。如果说数据是原材料,信息就是加工后得到的产品,是数据要表达的含义。

信息是由实体、属性、值所构成的三元组。

(2) 信息化

信息化是以信息资源开发利用为核心,以信息技术(计算机、网络、通信、信息处理)等高科技技术为依托的一种新技术扩散过程。

中国信息化可分为政府信息化、企业信息化、教育信息化、商务信息化,以及生活信息化。

(3) 商务信息化

商务信息化是指在商务贸易活动中广泛利用信息设备和技术,有效地开发和利用信息资源,促进流通领域的科技进步,推动商务经营模式、管理理念、营销方式的根本变革,推进商务现代化,使企业的商务活动走向信息时代的高标准、低成本、高效率和高效益,在信息经济中发挥更大作用。

2. 商务信息的特征

商务信息是特殊的商品,其特殊性在于从企业经营管理的角度来看,商务信息具有以下一些重要的特征。

(1) 真实性

真实性是商务信息的第一性,不符合事实的信息是没有价值的。

(2) 价值性

商务信息是企业创造利润的要素。商务信息的价值性即指人们通过利用信息,可以获得效益,因此信息也是一种资源。

(3) 不对称性

由于各种原因的限制(如专业知识、市场需求、制作技术等),在市场中交易的双方所掌握的信息是极不相等的,不同的企业掌握信息的程度各有不同,这就形成了商务信息的不对称性。



(4) 滞后性

商务信息滞后于数据,信息的滞后时间包括信息的间隔时间和加工时间。

➤ 信息的间隔时间是指获取同一信息的必要间隔时间。

例如,企业“每年的经营成本”这个信息,只有在每年结束时才能获取,因此“每年的经营成本”这个信息的间隔时间是“一年”。

➤ 商务信息的加工时间是指数据加工所需要的时间。

例如,“每年的经营成本”这个信息,采用手工计算方式,需要一个人一个星期才能完成,那么“每年的经营成本”信息的加工时间为一个人一个星期;但采用微机加工“每年的经营成本”这个信息可能只需数秒钟。

使用信息技术的一个基本目标就是要缩短信息的加工时间,减少它的滞后性。

(5) 时效性

商务信息的价值性只表现在一定的时间内,在信息的有效性期间内,利用商务信息能产生效益,过了这个时段,商务信息就不会产生效益。

(6) 传输性

商务信息可以从一个地方传输到其他若干个地方。利用商务信息化技术,信息以比特流的形式存储,可以更快速、更便利地在世界范围内传输。

(7) 共享性

自然界中的资源和人类社会中的资源,例如各种矿产、水资源、人力、资金等,在同一时间是不可共享的。然而商务信息则不同,它具有共享性,不具有独占性,在同一时间可以为多人所掌握。

(8) 可扩散性

由于商务信息的传输性,商务信息可以通过各种介质向外扩散。商务信息的扩散具有正负两种效应。正效应是利于知识的传播,节省人力、资金等资源的消耗,如同我们从前人那里获取知识;负效应造成商务信息的贬值,不利于商务信息的保密。

(9) 隐性性

商务信息只有与其他事物相结合才能产生效益。

(10) 相对性

商务信息的内容时时在更新,因而商务信息的价值具有相对性。信息利用要与信息变化相适应。

相对于传统商务信息,网络商务信息具有实效性强,准确性高,便于存储的特点。对于现代商务企业来说,如果把人才比做商务企业的支柱,商务信息则可看做企业的生命,是企业不可须臾离开的法宝。商务信息,不仅是企业进行产品市场营销决策和生产计划的基础,而且对于企业的战略管理、市场研究,以及新产品开发都有着极为重要的作用。

3. 商务信息在企业经营管理中的作用

(1) 商务信息是企业中不可缺少的资源

人、财、物、技术、设备和信息是企业的六大资源。企业通过商务信息对五大资源进行控制,达到管理的目的,所以信息是最重要的资源。

(2) 商务信息是企业计划决策的依据

计划决策就是确定企业经营活动和发展的目标。要使目标制定得符合实际且正确可行,