



电子商务学系列教材

电子商务学概论

E-Business (第三版)
Conspectus

林榕航 陈曙光 编著

Conspectus



厦门大学出版社
XIAMEN UNIVERSITY PRESS

电子商务学概论

E-Business Conspectus

【第三版】

林榕航 陈曙光 编著

厦门大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

电子商务学概论/林榕航,陈曙光编著. —3 版. —厦门:厦门大学出版社,
2005.7(2008.1 重印)

(电子商务学系列丛书)

ISBN 978-7-5615-1862-5

I. 电… II. ①林…②陈… III. 电子商务-概论 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 068919 号

厦门大学出版社出版发行

(地址:厦门大学 邮编:361005)

<http://www.xmupress.com>

xmup@public.xm.fj.cn

三明地质印刷厂印刷

(地址:三明市富兴路 15 号 邮编:365001)

2008 年 1 月第 3 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

开本:787×960 1/16 印张:17.5

字数:305 千字 印数:1~3 000 册

定价:26.00 元

本书如有印装质量问题请寄承印厂调换

前言

本书是一部完整的电子商务教科书。之所以说是完整的,是因为本书从企业信息化角度出发,真正完整地阐述了企业级“电子商务”(E-Business)的基本原理和基本方法,而不只是阐述“电子贸易”(E-Commerce),也不把“电子贸易”与“电子商务”混为一谈,而是本着专业精神将“电子贸易”归为“电子商务”的一部分,从而避免了人们一谈起“电子商务”,就认为只是网上交易而已。

企业电子商务实际上是企业的电子化、信息化,所以也称为“企业电子化”。它涵盖了企业的所有行为,包括采购、运输、仓储、生产、销售以及客户服务等。企业的所有这些行为都采用计算机网络、信息技术进行管理,这就是企业的电子化或电子商务。从企业的电子化的基础架构直到整个企业电子化的管理方式,本书都做了较为详尽的阐述,真正贴近企业信息化的实际情况。

本书自第一版在 2002 年出版以来,受到国内许多高校的重视,被多所高校选为电子商务专业、经济管理专业、计算机专业及 MBA 的教材或选修教材。同时本书也受到了广大企业管理者和电子商务学习者的重视。本书第二版在第一版的基础上做了大量的删减和增补,从而使本书更贴近企业实际和教学实际。第三版又增加了一些新内容,使内容更加丰满。

本书总共 10 章。第一章阐述了企业信息化的基本过程和电子商务的基本概念。通过第一章的学习,读者对电子商务就有了一个完整的概念和正确的认识,为下面的学习打下良好的基础。第二章介绍了电子商务的网络基础知识,通过对这部分内容的学习,读者就能掌握与企业电子化相关的信息技术知识。第三章是在前二章的基础上讨论企业对网络的应用,以及如何通过网络进行营销。第四章介绍了电子贸易过程的电子支付,以及金融业的财务系统、企业的财务系统,完整地介绍电子化财务的系统平台与技术应用。第五章介绍了供应链管理的基本知识,包括制造业、零售业的电子采购、电子化制造、物流、仓储等与企业供应链相关的知识。第六章介绍了企业客户关系管理的基本概念以及客户关系管理过程所采用的信息技术,同时也阐述了利用计算

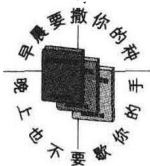


机网络进行客户关系管理的基本技能与方法。第七章介绍了制造业信息系统——企业资源规划,通过对本章的学习,读者能够真正了解和掌握 ERP 的基本方法。第八章介绍了当今企业管理中最热门的话题——知识管理,使读者真正掌握企业信息化后管理方法的变革,真正体现知识经济条件下的企业管理。第九章阐述了电子商务的风险管理。在 IT 技术整合到企业中去以后,企业在获得效益的同时也要注意新商业风险的防范。第十章介绍了中小企业的信息化的基本方法 ASP,从而使中小企业在不进行大量硬件和软件投资的情况下,也可以获得高水平信息技术的应用,也可以做好企业的电子化。

在本书第一版的使用和教学过程中,许多专家、教授提出了宝贵的意见。我们感谢福州大学骆念蓓教授、华侨大学洪国彬教授、集美大学郭士正教授、福建农林大学庄佩芬教授、北京邮电大学徐华飞教授、中国国际电子商务协会资深电子商务专家卢平;感谢国内电子商务协会、部分高校(电子商务专业)及电子商务研究机构的领导、教授及专家对本书的修订所给予的指导与帮助。它们是:中国电子商务协会、中国国际电子商务中心、中国电子商务协会国际电子商务协会培训认证项目组、福建电子商务协会、清华大学经管学院管理科学与工程系、西安交通大学经济与金融学院、北京邮电大学继续教育学院、华中师范大学信息管理系、浙江大学经济管理学院、南开大学国际商学院、东北财经大学电子商务学院、西南财经大学电子商务学院、山东科技大学工程学院经济管理系、华南师范大学经管学院、上海理工大学电子商务与计算机法研究所、华东政法学院电子商务研究所、中国地质大学电子商务研究中心、厦门大学管理学院、华侨大学经济管理学院、福州大学管理学院、福建农林大学经济与管理学院、集美大学工商管理学院、福建工程学院。我们也感谢厦门大学出版社对本书出版的支持。

作者

2008 年 1 月



In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



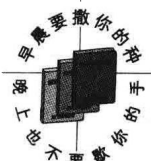
目 录

MU LU

前 言

第 1 章 概述

- 1 1.1 电子商务概念
 - 1 1.1.1 什么是电子商务
 - 2 1.1.2 什么是电子交易
 - 7 1.1.3 “E-Business”和“E-Commerce”的区别
- 8 1.2 电子商务的驱动力
 - 8 1.2.1 信息技术发展
 - 8 1.2.2 市场全球化
 - 8 1.2.3 竞争者与客户
 - 9 1.2.4 产品生命周期与成本
- 9 1.3 电子商务的效益
 - 9 1.3.1 节约成本,提高效率
 - 10 1.3.2 扩大品牌,增加无形资产
 - 10 1.3.3 形成新商业模式、新商业机会
- 11 1.4 电子商务应用类型
 - 11 1.4.1 销售市场
 - 11 1.4.2 服务市场
 - 12 1.4.3 金融和财务服务
 - 12 1.4.4 企业商务流程管理
- 13 1.5 新商业模式
 - 13 1.5.1 以网络为生存基础的公司
 - 13 1.5.2 新公司采用新商业模式经营
 - 14 1.5.3 传统企业结合新商业模式经营
 - 14 1.5.4 传统企业流程融入新商业模式



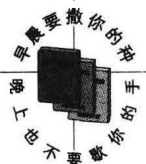
In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



目 录

MU LU

14	1.5.5 网络信息平台、信息技术提供商
15	1.6 电子商务特性
15	1.6.1 适用性
15	1.6.2 专业技术性
16	1.6.3 商业性
16	1.6.4 安全性
17	1.7 企业电子商务八项内容
17	1.7.1 客户关系管理
17	1.7.2 供应链管理
18	1.7.3 实时财务处理
18	1.7.4 网络整合
18	1.7.5 兼并与收购
18	1.7.6 知识管理
18	1.7.7 企业资源规划
18	1.7.8 电子商务风险管理
19	1.8 企业电子商务的阶段性
20	1.8.1 建立网络应用
21	1.8.2 交易开始阶段
22	1.8.3 以客户需求为导向的电子交易阶段
23	1.8.4 电子商务高级阶段——同步一体化供应链阶段
24	1.9 案例阅读
26	本章术语
26	思考题
26	参考文献



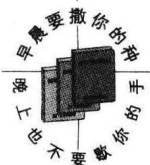
In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



目 录

MU LU

27	第 2 章 网络基础
27	2.1 网络基本概念
27	2.1.1 网络定义
27	2.1.2 网络的作用
28	2.1.3 计算机在网络中的角色
29	2.1.4 网络类型
30	2.1.5 网络操作系统
31	2.2 网络构成
31	2.2.1 网络范围
31	2.2.2 网络连通组件
34	2.2.3 网络拓扑
34	2.2.4 网络技术
35	2.2.5 网络扩展
36	2.3 网络协议
36	2.3.1 什么是协议
36	2.3.2 协议类型
37	2.3.3 协议与 OSI 模型
38	2.3.4 协议集
38	2.4 网络通信
38	2.4.1 TCP/IP 协议
41	2.4.2 识别应用
41	2.5 因特网应用
42	2.5.1 因特网
43	2.5.2 内联网
43	2.5.3 域名与 DNS



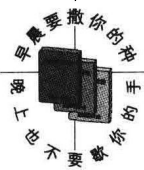
In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



目 录

MU LU

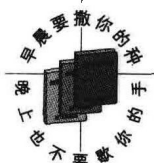
45	2.5.4 客户机技术
49	2.6 案例阅读
51	本章术语
52	思考题
52	参考文献
53	第3章 万维网应用
53	3.1 商业网站
53	3.1.1 商业网站的概念
54	3.1.2 构建商业网站步骤
57	3.1.3 网站商业功能设置
60	3.1.4 高效网络平台功能
61	3.1.5 微软网络开发工具
62	3.1.6 IBM 网络开发
63	3.2 网络营销
63	3.2.1 网络营销优势
64	3.2.2 网络营销要点
66	3.2.3 网络营销方法
76	3.3 网络集成
77	3.3.1 传统企业网络整合优势
78	3.4.2 网络集成要点
78	3.4.3 网络集成解决方案
82	3.4.4 网络整合的其他产品
82	3.4.5 网络集成策略
84	3.4 案例阅读
87	本章术语



目 录

MU LU

87	思考题
87	参考文献
88	第 4 章 实时财务处理
88	4.1 企业电子化财务系统
88	4.1.1 电子化财务系统的功能
90	4.1.2 电子化财务系统模块
93	4.1.3 财务内联网的功能
94	4.1.4 财务软件
94	4.2 电子交易安全
94	4.2.1 电子交易的安全性构架
95	4.2.2 加密技术
96	4.2.3 安全认证
99	4.2.4 认证中心
101	4.2.5 安全认证协议
101	4.3 SET 支付
101	4.3.1 什么是 SET 支付
102	4.3.2 SET 支付的基本流程
103	4.3.3 SET 支付的特点
104	4.4 电子现金支付
104	4.4.1 电子现金特点
105	4.4.2 电子现金操作
106	4.5 信用卡支付
106	4.5.1 单纯信用卡付款方式
106	4.5.2 通过第三者验证的付款方式
107	4.5.3 简单加密支付模式



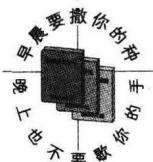
In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



目 录

MU LU

108	4.6 电子支票
109	4.7 智能卡支付
109	4.7.1 什么是智能卡
110	4.7.2 智能卡的应用范围
111	4.7.3 智能卡的编程语言
111	4.7.4 智能卡的更新换代
112	4.8 网上银行
112	4.8.1 信息技术对银行业的影响
112	4.8.2 银行业电子化的动力
113	4.8.3 银行在线服务基本架构
114	4.8.4 网上银行与在线服务的区别
115	4.8.5 网上银行的管理
117	4.8.6 银行信息技术应用
123	4.9 案例阅读
125	本章术语
126	思考题
126	参考文献
127	第5章 供应链管理
127	5.1 概述
127	5.1.1 供应链概念
127	5.1.2 供应链管理概念
129	5.2 供应链管理基本内容
129	5.2.1 整个供应链
129	5.2.2 企业内部角度的供应链管理
130	5.2.3 企业外部角度的供应链管理



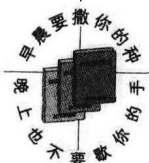
In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



目 录

MU LU

131	5.3 供应链的商业模式
131	5.3.1 推式供应链
131	5.3.2 拉式供应链
132	5.4 供应链管理步骤
133	5.5 SCM 应用系统
134	5.5.1 电子订货系统
136	5.5.2 销售点管理系统
137	5.5.3 电子数据交换
139	5.5.4 有效客户反应
140	5.5.5 快速反应
141	5.5.6 第三方物流
142	5.6 SCM 应用软件
142	5.6.1 供应链管理软件
142	5.6.2 供应链管理软件包
143	5.7 SCM 系统构建
143	5.7.1 SCM 构建理论
145	5.7.2 整合的供应链管理系统
147	5.8 零售业供应链管理
147	5.8.1 零售业供应链管理过程
149	5.8.2 零售业供应链应用技术系统
151	5.9 制造业供应链管理
151	5.9.1 制造业供应链管理的特点
152	5.9.2 制造业供应链管理的要素
153	5.9.3 供应链管理的物流特点
155	5.10 电子化采购



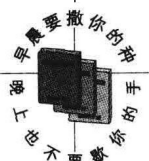
In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



目 录

MU LU

155	5.10.1 电子化采购的概念
156	5.10.2 电子化采购系统
160	5.11 案例阅读
161	本章术语
162	思考题
163	参考文献
164	第6章 客户关系管理
164	6.1 客户关系管理概念
164	6.1.1 什么是客户关系管理
164	6.1.2 电子化客户关系
166	6.2 CRM 要素
166	6.2.1 面向客户
167	6.2.2 处理客户问题
169	6.2.3 CRM 规划的思考过程
169	6.3 CRM 系统基本构架
169	6.3.1 CRM 基本技术
171	6.3.2 CRM 应用系统
174	6.3.3 CRM 系统运作
175	6.3.4 CRM 应用水平
177	6.4 CRM 解决方案
177	6.4.1 解决方案的基本内容与框架
178	6.4.2 连带销售
179	6.4.3 现场服务管理
179	6.4.4 询问柜台
180	6.4.5 客户服务代表



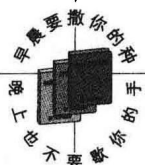
In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



目 录

MU LU

181	6.5 案例阅读
185	本章术语
185	思考题
185	参考文献
186	第 7 章 企业资源规划
186	7.1 ERP 概念
186	7.1.1 什么是企业资源规划
187	7.1.2 ERP 对业务的驱动
188	7.1.3 ERP 促进企业管理
189	7.2 ERP 的演化
189	7.2.1 企业应用系统的演化
189	7.2.2 企业规划系统的演化
189	7.3 ERP 系统构建
190	7.3.1 研究阶段
190	7.3.2 设计阶段
191	7.3.3 实施阶段
192	7.3.4 使用阶段
192	7.4 ERP 系统的相关问题
192	7.4.1 BPR 与 ERP 的关系
193	7.4.2 ERP 是整合的信息系统
194	7.4.3 ERP 中商业智能
195	7.4.4 选择 ERP 提供商
197	7.4.5 投资 ERP 的基本方式
198	7.4.6 ERP 系统总成本
200	7.5 案例阅读



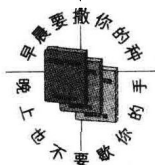
In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



目 录

MU LU

203	本章术语
204	思考题
204	参考文献
205	第 8 章 知识管理
205	8.1 知识管理概念
205	8.1.1 什么是知识
206	8.1.2 什么是知识资本
206	8.1.3 什么是知识管理
207	8.1.4 知识管理意义
208	8.2 知识管理内容
208	8.2.1 早期知识管理内容
209	8.2.2 知识管理基本内容
209	8.3 知识管理过程
209	8.3.1 知识管理重点
210	8.3.2 知识管理一般过程
211	8.4 知识管理实施要点
211	8.4.1 确定知识源
211	8.4.2 建立知识环境
212	8.4.3 知识资产法则
212	8.5 知识管理基本模式
212	8.5.1 KM 基本模式的特点
213	8.5.2 KM 基本模式的内容
215	8.5.3 KM 基本模式三要素
216	8.6 知识管理战略
216	8.6.1 技术应用战略



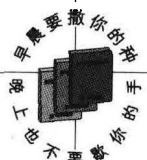
In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



目 录

MU LU

217	8.6.2 知识环境战略
217	8.6.3 人性化战略
218	8.7 知识管理的信息技术
218	8.7.1 基本技术要求
219	8.7.2 知识管理软件
221	8.7.3 解决方案提供商
222	8.8 案例阅读
226	本章术语
226	思考题
227	参考文献
228	第9章 电子商务风险管理
228	9.1 风险概述
228	9.1.1 信息技术对企业影响
229	9.1.2 风险管理基本内容
230	9.2 风险类型
230	9.2.1 完整性风险
231	9.2.2 接入风险
232	9.2.3 基础设施风险
233	9.2.4 获得性风险
233	9.2.5 其他相关风险
235	9.3 风险管理过程
235	9.3.1 风险管理程序
236	9.3.2 风险管理框架
239	9.3.3 风险管理要素
241	9.4 案例阅读



In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle



目 录

MU LU

243	本章术语
244	思考题
244	参考文献
245	第 10 章 中小企业与 ASP
245	10.1 ASP 概述
245	10.1.1 什么是 ASP
246	10.1.2 ASP 服务范围
247	10.1.3 企业对 ASP 的需求
247	10.1.4 ASP 服务的优缺点
249	10.1.5 企业对 ASP 的选择
250	10.1.6 应用服务的市场现状
251	10.2 企业与 ASP 的关系
252	10.2.1 应用服务层级管理
252	10.2.2 影响 ASP 与企业关系的因素
253	10.2.3 订立应用服务层级协议
255	10.3 ASP 平台
255	10.3.1 微软的 ASP 平台
257	10.3.2 IBM 的 AS/400 平台
258	10.4 案例阅读
259	本章术语
259	思考题
260	参考文献



In the morning sow your seed, and at evening do not let your hands be idle

