

当代学者人文论丛

21

电子商务运作

DIANZISHANGWUYUNZUO

◇ 郑淑蓉 / 著

光明日报出版社

电子商务运作

郑淑蓉 著

光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务运作 / 郑淑蓉著. —北京: 光明日报出版社, 2010. 5

(当代学者人文论丛第 21 辑 / 李兰芳主编)

ISBN 978-7-80206-926-8

I. ①电… II. ①郑… III. ①电子商务 IV.
①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 085678 号

当代学者人文论丛第 21 辑 · 电子商务运作

著 者: 郑淑蓉

责任编辑: 茹新平

版式设计: 莘海琴

责任校对: 徐为正

责任印制: 胡 骑 宋云鹏

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市崇文区珠市口东大街 5 号, 100062

电 话: 010-67078244

传 真: 010-67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E-mail: gmcbs@gmw.cn

法律顾问: 北京昆仑律师事务所陶雷律师

印 刷: 北京振兴源印务有限公司

装 订: 北京振兴源印务有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社发行部联系调换

开 本: 880mm × 1230mm 1/32

字 数: 220 千字 **印 张:** 10.75

版 次: 2010 年 5 月北京第 1 版 **印 次:** 2010 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80206-926-8

定 价: 300.00 元 (全十册)

版权所有 翻印必究

前 言

电子商务(E-Business)是利用现代计算机通信网络提供的信息网络平台在互联网上进行的商务活动,是人类创造和应用电子工具与改造和发展商务活动相结合的产物。电子商务直接作用于商务,间接作用于生产和消费,正引领着人类经济由生产主导向流通主导和消费主导发展。它所遵循的基本原则是:高效率、低成本、简约化、方便化;它的发展趋势是:重交流、寻需求、保供给、物尽用。进入 21 世纪以来,越来越多的企业、单位和个人想了解 and 认识电子商务,并通过它来改造和发展自己原有的商务系统,提高其社会竞争力,提高其经济和社会效益。从目前全球的发展情况看,电子商务将成为 21 世纪商务和贸易活动的重要形态和企业竞争的主要手段,互联网和电子商务的兴起,对企业经营管理和社会经济生活将产生巨大影响。尽管电子商务本身还处在发展初期,其理论与实践还不够成熟,但是人们对它的理论与实践的探索一直没有停止过,在电子商务的理

论问题、经营问题、管理问题、运作问题和电子商务应用问题等方面初步形成了具有各自特色的研究方向。

当代的信息技术,特别是以 Internet 为核心的网络技术的发展与应用,使社会步入了全新的网络经济时代。电子商务是继农业革命和工业革命之后第三次伟大的产业革命,它将不亚于 18 世纪的蒸汽机发明和 19 世纪的电发明给人类社会所带来的冲击和影响。在这个剧烈变革的时代,我们面临着许多需要深入探讨的电子商务理论与实践的新问题:新的经济增长方式,虚拟市场竞争规则,企业电子商务转型,企业经营管理新模式,电子商务与现代企业变革,因特网对人类生活的影响,电子商务的营销观念创新和营销策略变革等等。电子商务的实践运作不仅涉及微观企业的经营行为、组织管理模式和消费者的消费行为,而且涉及宏观国际贸易关系和国家未来竞争力。

改革开放后,随着新技术、新思路、新观念的引进,企业日益面临着经营管理的新挑战。在加强管理,向管理要效益的进程中,企业的管理逐步得到了规范,管理在企业中的地位得到了提高和加强。进入 21 世纪后,实施企业信息化是提高企业的国际竞争力,实现与国际接轨的有效手段。我国将信息化列入十五规划,企业的信息化建设被逐步列入企业发展计划。企业信息化是利用信息技术对企业信息源进行广度和深度的开发利用,从而对企业实现有效的管理和监控。企业信息化由三个层次组成,首先,静态信息管理。实现企业的资料、档案、人事信息等静态数据的输入、查询。其次,生产、测量、显示、控制等生产过程自动化。第三,建立管理信息系统、办公自动化系统、决策支持

系统、专家系统等管理的自动化。可以看出,企业信息化问题也是电子商务运作问题也是内外部电子商务问题。如电子商务交易流程与传统企业的电子商务转型应用等属于外部电子商务问题。

本书立足于外部电子商务的研究,以传统企业的电子商务应用为线索,从理论体系看,共分8章。首先,深入分析电子商务根植的土壤,即电子商务产生和发展的理论基础、技术基础和市场基础,揭示了技术变革和经济发展规律,说明理论成熟、观念成熟、市场成熟和技术进步为传统企业的电子商务应用提供了高效的运作环境和强大的技术支持体系。其次,研究因特网的商业价值、因特网对人类社会的影响。再次,探讨内外贸电子商务的交易流程,说明技术和传统经济融合,带来了新的市场运作模式。发掘传统企业的电子商务转型及其运作,电子商务引起的商业变革,电子商务对传统商业、传统企业的冲击及其应对策略。最后,展望未来的电子商务。全书层次分明,顺理成章,体系完整。

目 录

第一章 因特网的社会经济效应	1
第 1 节 因特网的商业价值	1
第 2 节 因特网对人类生活的影响	14
第二章 电子商务理论基础	23
第 1 节 信息化的传播与区分	23
第 2 节 新经济及其理论观点	33
第 3 节 网络经济的发展及其规律性	48
第三章 电子商务技术基础	68
第 1 节 信息技术革命与信息技术的发展	68

第2节 网络的技术突破和我国数据网络的开发	79
第3节 电子商务标准	89
第四章 电子商务市场基础	102
第1节 消费观念及市场环境演变	102
第2节 电子商务产业链及其服务商	123
第3节 电子商务引致企业革新	137
第五章 电子商务交易流程	147
第1节 电子商务特质	147
第2节 电子商务模式	159
第3节 电子商务交易流程	177
第六章 企业电子商务运作	190
第1节 企业开展电子商务的四阶段模型	190
第2节 企业电子商务的运作策略	201
第3节 企业电子商务的成本效益分析	220
第七章 行业电子商务应用	235
第1节 制造业的电子商务	235
第2节 流通业的电子商务	251
第3节 金融业的电子商务	276

第八章 电子商务回顾与展望	294
第 1 节 电子商务发展回顾	295
第 2 节 电子商务发展展望	316
主要参考文献	323
后 记	327

第一章 因特网的社会经济效应

美国未来学家约翰·奈斯比特在他的著作《全球杂谈》(Global Paradox)中描述经济全球化的背景时指出,跨国界的计算机网络和信息高速公路的建立,使电视、电话、计算机连为一体,将整个世界变成了地球村。美国未来学家托夫勒曾预言:"控制与掌握电脑网络的人就是人类未来命运的主宰!"网络作为一种前所未有的科技举措,其发展极大地影响和改变着人们的生产方式、工作方式、生活消费方式和竞争对抗方式。

第 1 节 因特网的商业价值

因特网(Internet)是当今世界上最大的信息网络。自 20 世纪 80 年代末以来,因特网进入快速发展时期,其应用已从军

事、科研与学术领域进入商业、传播和娱乐等领域,并于 20 世纪 90 年代成为发展最快的传播媒介。因特网上隐含着巨大的可供选择的商业机会。

一、因特网及其优势

因特网是一种以 TCP/ IP 网络协议连接全世界各个国家、各个地区、各个部门、各个行业和各个企业的计算机网络与计算机数据通信网。因特网是在军用计算机网络阿帕网 ARPnet 的基础上和在世界范围内突破了环球网 WWW、浏览器 Browser 软件、工业标准的超文本标记语言 HTML、通用标记语言 XML、虚拟现实造型语言 VRML 五项重大高新技术的过程中发展起来的。从全球范围看,因特网是一个用于信息交换的载体。因特网上数百万台相互连结着的计算机提供了种类繁多的信息和人类资源的财富。在信息化建设和企业信息技术建构上,因特网的优势在于:

(一) 开放的网络结构。任何网络类型、技术选择和活动范围均不受特定网络结构的支配,而且可以通过网络互联结构与其他网络连接,如万维网 WWW。这种开放的网络结构使因特网成为一种新型的通信工具,资料格式统一,且以多媒体方式展现出来。企业内部的各类文档均能用 HTML 格式展现出来,资料的格式统一,包含声像资料,多媒体的人机界面,使用方便。

(二) 丰富的信息资源和信息共享。因特网上有着极其丰富的信息资源。从烹饪技巧、体育赛事、股市行情、新闻报道,到科研领域的最新文献、数据、图表、计算机软件以及天文预测照

片等无所不有。此外,全世界为数众多的图书馆和研究机构将其馆藏目录通过因特网对外界开放,用户可以通过关键词检索这些馆藏文献。Internet 上各类信息可以共享,信息的提供及更新速度很快,企业内部各单位可以通过浏览器直接存取。

(三) 统一的网络互联标准。因特网的成功主要得益于它所采用的传输控制协议 TCP/ IP 和网际互联协议 TPC/ IP。TCP/ IP 是因特网实现不同网络互联的标准,也是因特网所采用的数据交换协议的统称。TPC/ IP 采用包交换,从而成功地解决了不同硬件平台、不同网络产品和不同操作系统之间的兼容性问题,是网络技术的一个重大进步。

(四) 分散化的管理和灵活的服务方式。因特网是用户驱动型网络,用户是因特网的使用者和服务对象,也是它的开发者和提供者,因特网的生存和发展主要依靠用户对它的支持,用户是因特网的财富和活力的源泉。而且网络中介(服务)公司还可以帮助用户在因特网的信息海洋中或遨游或快速地获取信息,提高因特网服务的灵活性。

二、因特网的商业价值

基于因特网的优势,因特网用户的数量在增长。Internet 最初用于大学、政府、研究机构之间资源共享和信息通讯,如今,Internet 广泛应用远程教育、医疗可视会议、电子商务、电子转帐、数据库检索、网上专题讨论等。从企业的角度考虑,企业连入因特网开展电子商务活动,会给企业带来哪些益处,即因特网的商业价值体现在哪里?

(一) 降低交易成本。尽管企业上网需要一定的投资,但与其它销售渠道相比,使用 Internet 的交易成本已经大大地降低了。Internet 交易成本的降低主要包括通信费用、促销成本和采购成本的降低。Internet 通信,可以节省传统的发送和接收购物订单、发票、送货通知、新闻稿、市场文献、征求意见等资料费,语言通信的长途电话费,传真传输的费用,特快专递服务费用等。据国外研究,企业网上促销的成本只相当于直接邮寄广告花费的十分之一,而销售量可以增加十倍。联邦捷运公司通过设立网上咨询服务系统,客户可以随时跟踪快递包裹的运输情况,与电话相比,每次查询,公司可节省费用 6.9 美元。企业通过商业增值网络使用电子数据交换建立一体化的电子采购系统,可以降低劳动力投入、打印费和邮寄成本。据报道,美国通用电器公司宣称,实施电子商务采购方式使采购人工成本节省 30%,原材料采购成本平均降低了 20%。开展电子商务,全世界的企业因此可以节省成本 170 亿美元。

(二) 减少库存。因特网在改善企业经营、销售和生产部门之间的信息快速交流方面发挥着独特的作用。网上营销,各部门对市场的预测更灵敏,信息反馈瞬间完成。问题一旦发现,通过网络信息马上传递,有关部门及时作适当的调整,有效保证企业的产品适应市场,加速库存周转率,减少库存和生产性投资闲置,库存量的减少意味着企业在原材料供应、仓储和行政开支方面将实现大幅度的节省。

(三) 缩短生产周期。通过电子网络联系,企业能以更快的速度传输和接收订单、发票和装船通知等,而且,产品的设计师、

工程师、供应商、制造商和生产线的的工作人员可以通过网络实现协同工作,产品的开发制造周期大大缩短,如汽车的设计,网络运作使原来的几年压缩为几个月。生产周期的缩短,意味着每一产品的单位固定成本相对减少,即每一单位的生产成本降低。

(四) 增加收入。因特网的商业价值还在于帮助企业从新资源和现有资源的开发利用上增加收入。其原因,一是增加企业及产品或服务在全球电子商场中的能见度;二是促进企业寻找新的商业伙伴,并支持共担风险的合作。因特网的商业运作可以增加商业机会,商业机会的增加意味着收入的增加。

(五) 因特网还可以给卖者和买者提供无形的益处。主要表现在:企业人员可以自由从事不乏味的、更有经济价值的任务,他们的心情能得以改善;因特网上的情绪表白;网上购物;避免广告和推销游说;得到产品及价格的全面的比较信息等。

三、因特网对经济的影响

因特网是在军用计算机网络 ARPAnet(阿帕网)的基础上发展起来的。1969 年,因特网在美国军方诞生,当时只有军事机构和少量的科技人员了解和使用。随着多媒体的切入和广泛应用,因特网的商业化发展突飞猛进,并成为覆盖社会各个领域的公众信息网络。自 1993 年对社会公众开放以来,目前,全世界 250 个国家中有 240 个提供因特网上网服务,全球因特网服务商达 7500 家,因特网共有 150 万个网址,3.5 亿个网页。因特网正在以每年 100% 的速度发展,大大高于电话网络 5% 的发展速度。如今,因特网的规模已远远地超出了它最初的发展

目标,成为包括广大用户群和多样化服务活动的全球性网络。因特网之所以如此迅速发展,关键原因在于它能够有效地促进经济的发展,成为推动经济发展的有力工具,在经济领域产生了新的生产力。

经济是任何一个国家、民族赖以存在的基础。因特网对经济的影响十分巨大。在信息网络的支撑下,经济全球化和区域化将加速发展,使国家之间、国家与世界经济之间相互依赖、相互促进、相互影响。信息产业、知识经济将得到飞速发展,生产效率将大幅度提高。计算机、微电子等知识密集型产业是所有产业中增长最快、产值最高的产业。据统计,现代经济发展与增长,有40%多来自于信息产业的贡献。以信息产业最发达的美国为例,在工业制造业方面,由于实现了生产自动化和网络化,现在制造业产值的40.4%来自于信息产品的附加值。在农业方面,美独立战争后,曾以90%的农业人口生产全国所需的粮食。从20世纪80年代开始,美国政府每年拨款15亿美元,用于健全世界上最大的农业信息和市场服务电脑网络,如今,占美国人口3%的农民,生产的粮食已超过全部美国人的需要。在教育方面,计算机和网络在学校已开始普及,每个公民都可以凭借电脑终端,充分利用高水平教学资源和国家图书馆的藏书,从而获得机会均等的远距离教育和终身教育。从目前的产业结构看,美国脑力劳动者的人数已大大超过体力劳动者的人数。现在,西方许多发达国家信息产业产值已占GNP的45%—65%。因特网对经济的影响最突出地反映在国际金融和商业贸易领域。在金融领域,资本流通可通过网络跨越国界,各地的金融信

息几乎能立即传遍全世界。在商业贸易领域,国际贸易、国内贸易和家庭采购都可以在网络上进行,通过电讯网络完成商品的生产、改进、订购、销售和支付。知识经济、网络经济将成为 21 世纪的经济发 展主流。

四、因特网成为新的经济增长点

因特网的发展使散布在各地的信息资源汇集在一起,对这些信息加以开发和利用,使之成为生产力、竞争力、综合国力以及社会经济发展的重要推动力,因特网已成为世界上许多国家推动经济和管理发展的重要手段。因特网使人类社会正从工业经济向信息经济转移,因特网成为新的经济增长点。

经济的增长点,成为各国追逐的目标。以电子商务为代表的信息生产力对于利润的创造和增进作用在于,它为从根本上克服生产的盲目性提供了技术可能,使人类行为提高了目标实现的成功率。信息社会中的利润来源已经不仅仅依靠资本投入的多少,而且需要依靠信息,信息的快速传播将带来巨额的利润,这种巨额利润会吸引世界上所有因素参与瓜分。

在世界经济形势低迷发展时,尤其在亚洲金融风暴所造成的经济萧条的情况下,美国经济却保持增长的势头,它以低利率、低通胀、高就业、宏观环境稳定等为特征,取得了健康的发展。在 1998 年的世界 500 强企业中,美、亚、欧三强鼎立的格局虽然没有改变,但各大公司的强弱还是有差别的。持续走强的美国经济使 1998 年美国公司遥遥领先。自 1995 年度美国通用汽车公司和福特汽车公司超越了前两年一直领先的日本三菱公

司和三井集团后,1998 年仍保持领先,雄踞前两位。在代表企业效益的利润指标方面,175 家美国公司平均利润增长 13.8%,高于全球企业平均 11.8% 的利润增长率。1998 年利润突破 60 亿美元大关的只有 8 家,其中 7 家是美国公司,而且美国各大企业整体盈利占全国 500 家盈利总额的 35%,具有较大优势。

这些成绩的取得与美国重视对高新技术产业的投资,特别是对信息产业的投资,以高新技术产业推动国民经济的增长有很大关系。从 20 世纪 80 年代开始,美国针对经济发展的现状和趋势开始调整产业结构,增加了对高新技术产业的投资,推动了“新经济”的形成和发展。20 世纪 80 年代中期,美国已意识到知识密集型产业对美国经济发展的重要性和迫切性,并进行大规模的产业结构调整,将一些污染严重、费工费料、技术简单、利润微薄的产品逐渐用进口品来替代,如美国现在几乎已无制鞋厂,1994 年,美国进口了 14.25 亿双鞋;对一些仍有优势的产业注入新的知识和新的技术以继续保持其世界领先地位;集中力量研究开发信息技术等高新技术。20 世纪 80 年代以来,美国在计算机和通讯领域的投资年均增长率高达 20% 以上。全球信息产业 1997 年总投资大约为 6100 亿美元,美国占 41.5%。美国国内与信息直接和间接有关的部门在国内生产总值中所占的比重已达 80%。高新技术产业异军突起,对美国国内生产总值的贡献率日益增大。近年来美国经济增长的主要源泉是 4 万多家软件公司和 300 家芯片公司。1996 年美国全年新增产值的 2/3 是由微软这样的企业创造的,1994 年至 1996 年间,高新技术产业对美国国内生产总值的贡献率已达 27%,远高于房地产