



中小企业网站管理员 实用教程

刘晓辉 王 凌 编著



清华大学出版社

中小企业网站管理员实用教程

刘晓辉 王 凌 编著

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书以 Windows Server 2003 为基础,以中小企业网站搭建与应用为中心,全面系统地介绍了 Internet 和 Intranet 网络服务的各种实现、配置、管理与维护,是一套紧贴实际应用的完全解决方案。本书内容实用,可操作性强,读者只需熟悉 Windows 基本操作,即可跟随本书动手搭建自己的网络服务,实现信息发布,甚至完成与客户互动,还可根据实际需要完成必要的配置、管理和维护。

本书适用于中小企业网站管理员、网站运营商、技术支持经理,以及所有准备从事网站管理的网络爱好者,特别适合作为培训班教材,也可供大专院校计算机专业学生阅读参考。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13901104297 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社激光防伪标签,无标签者不得销售。

图书在版编目(CIP)数据

中小企业网站管理员实用教程/刘晓辉,王凌编著. —北京:
清华大学出版社,2004.9

ISBN 7-302-09523-X

I.中... II.①刘... ②王... III.中小企业—网站—管理—
技术培训—教材 IV.TP393.092

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 094438 号

出 版 者:清华大学出版社

地 址:北京清华大学学研大厦

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

邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

客户服务:010-62776969

组稿编辑:王金柱

文稿编辑:王金柱

封面设计:付剑飞

版式设计:科海

印 刷 者:北京科普瑞印刷有限责任公司

发 行 者:新华书店总店北京发行所

开 本:787×1092 1/16 印张:28.25 字数:687千字

版 次:2004年9月第1版 2004年9月第1次印刷

书 号:ISBN 7-302-09523-X/TP·6625

印 数:1~5000

定 价:39.50元

本书如存在文字不清、漏印以及缺页、倒角、脱页等印装质量问题,请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话:82896445

前 言

21 世纪无疑是一个名副其实的信息时代。Internet 以令人瞩目的速度超常规发展, 电子商务、电子政务和电子校园不断普及, 各类网站如雨后春笋散布在神州大地, 对网站管理员职位的需求也越来越多。网管——虽然在许多人的眼里是一个神圣而又神秘的字眼, 但是, 只需借助本书做一些简单的专业培训, 相信每个人都会由一位普通的网络爱好者, 成长为一名出色的网站管理员。

本书全面而详细地介绍了各种 Internet/Intranet 服务的安装、配置、管理与维护。语言通俗流畅, 讲解深入浅出, 操作清晰严谨。读者只需亦步亦趋地按葫芦画瓢, 就能成功搭建各种网络服务, 实现信息的发布与交换, 甚至完成与客户的互动。加之画龙点睛般的知识传授, 使读者不仅知其然, 而且知其所以然。

在开始搭建网站之前, 首先应当根据网络服务需求选购相应性能的设备, 并按照最优化策略将它们连接在一起, 然后, 再安装网络操作系统和网络服务应用程序。其中, 文件服务用于实现文件的存储、访问和网络资源的共享, 有利于数据安全和资源合理配置。代理服务用于实现局域网的 Internet 连接共享, 只需一条 Internet 链路, 即可将网络内的所有计算机连接至 Internet。DNS 用于实现域名解析, 使用户可以通过有意义的域名而不是枯燥的 IP 地址享受各种服务网络, 实现用户对内部网络服务的访问。Web 服务用于搭建 WWW 网站, 既可用于直接发布信息, 实现与用户的互动, 又可为其他网络服务提供支持平台。E-mail 服务用于实现电子邮件的传递, 便于用户间信息的交换。FTP 服务用于实现文件传输, 与文件服务不同, FTP 既无需登录至网络, 也适用于各种操作系统, 更可用于 Internet。VPN 通过在公共网络中建立专用网络, 为企业网络提供远程访问功能。视频和音频服务用于实现对 MP3 音乐、WMV 和 RM 视频的点播。其中, 文件服务、代理服务主要适用于局域网络; DNS 服务、FTP 服务、E-mail 服务、视频与音频点播服务, 则同时适用于搭建 Internet 服务。本书除介绍以上网络服务外, 还提供了服务器安全和动态网站搭建的全面解决方案, 从而有效地防范病毒和黑客的恶意攻击, 实现网页的自动动态更新。

本书主要由刘晓辉编著, 王凌、许广博、李海宁、田俊东、樊碧娥、赵卫东、王春海参加了部分内容的编写工作。笔者长期从事校园网络管理工作, 具有较高的理论水平和丰富的实践经验, 曾经出版过十余部有关网络搭建和管理的图书, 均以易读、易学、易操作的特点, 博得众多读者的一致好评。本书是笔者的又一呕心沥血之作, 希望能对读者搭建和管理网络服务有所帮助。如果读者在学习的过程中遇到了疑问和难题, 欢迎发送 E-mail 至 hslxh@163.com 进行讨论或寻求支持。

作 者

2004 年 8 月

目 录

第 1 章 中小企业网站概述.....	1
1.1 中小企业网站建设的意义.....	1
1.1.1 搭建局域网的意义.....	1
1.1.2 搭建企业网站的意义.....	4
1.1.3 企业网站的主要服务.....	6
1.2 网站管理的任务与要求.....	8
1.2.1 网站管理的任务.....	8
1.2.2 网站管理员的基本要求.....	10
1.3 习题.....	13
第 2 章 企业网站建设解决方案.....	14
2.1 搭建经济实用的企业网站.....	14
2.1.1 企业网站性能的决定因素.....	14
2.1.2 虚拟主机与主机托管.....	16
2.1.3 简易型企业网站.....	17
2.1.4 经济型企业网站.....	18
2.1.5 标准型企业网站.....	19
2.1.6 豪华型企业网站.....	21
2.2 网络设备选型.....	23
2.2.1 集线器与交换机.....	23
2.2.2 路由器与防火墙.....	28
2.2.3 服务器与网络存储.....	33
2.2.4 UPS.....	37
2.3 选择操作系统.....	41
2.3.1 选择操作系统的原则.....	41
2.3.2 Windows 操作系统的特点.....	42
2.3.3 Linux 操作系统的特点.....	47
2.3.4 Unix 操作系统的特点.....	49
2.4 习题.....	50
第 3 章 网站搭建前的准备工作.....	51
3.1 综合布线与设备连接.....	51
3.1.1 服务器机房布线.....	51



3.1.2 综合布线的实施.....	55
3.2 网络设备连接	68
3.2.1 网络设备连接策略.....	68
3.2.2 网络设备的连接.....	74
3.3 申请 Internet 线路.....	82
3.3.1 Internet 接入方式	82
3.3.2 Internet 连接的申请	85
3.4 申请域名	86
3.4.1 域名及其意义.....	87
3.4.2 域名的申请.....	88
3.4.3 设置 DNS 解析.....	91
3.5 规划 IP 地址.....	92
3.5.1 合法 IP 地址与保留 IP 地址.....	93
3.5.2 IP 地址信息.....	95
3.5.3 IP 地址的分配.....	96
3.6 习题	98
第 4 章 服务器操作系统的安装	99
4.1 Windows 服务器的安装.....	99
4.1.1 安装前的准备.....	99
4.1.2 Windows Server 2003 的安装	100
4.1.3 安装过程中应当注意的问题.....	108
4.2 网络协议的设置.....	110
4.2.1 TCP/IP 协议的配置.....	110
4.2.2 TCP/IP 协议的高级设置.....	111
4.3 自动更新与系统补丁.....	113
4.3.1 自动更新的设置与实现.....	113
4.3.2 安装系统补丁.....	115
4.4 习题	117
第 5 章 搭建基本网络服务.....	118
5.1 搭建 DNS 服务器.....	118
5.1.1 DNS 服务的意义.....	118
5.1.2 安装 DNS 服务.....	119
5.1.3 设置正向搜索区域.....	124
5.1.4 设置 DNS 转发器.....	126
5.1.5 创建辅助区域.....	128
5.1.6 添加主机记录.....	129
5.1.7 添加 MX 邮件交换记录	130

5.2 活动目录与用户.....	132
5.2.1 活动目录的意义.....	132
5.2.2 安装活动目录.....	133
5.2.3 活动目录的备份与恢复.....	139
5.2.4 用户与计算机.....	142
5.2.5 用户与组的添加.....	146
5.3 习题.....	151
第 6 章 实现文件存储服务.....	152
6.1 实现资源共享.....	152
6.1.1 安装文件服务器.....	152
6.1.2 设置共享资源.....	156
6.2 设置磁盘配额.....	161
6.2.1 磁盘配额的功能.....	161
6.2.2 磁盘配额管理.....	162
6.3 软 RAID 的实现.....	165
6.3.1 动态磁盘.....	165
6.3.2 实现软 RAID.....	169
6.3.3 软 RAID 的恢复.....	173
6.4 习题.....	175
第 7 章 搭建 Web 网站.....	177
7.1 搭建 Web 网站.....	177
7.1.1 安装 Web 服务.....	177
7.1.2 Web 网站的管理.....	181
7.1.3 创建虚拟 Web 站点.....	188
7.1.4 Web 站点的维护与更新.....	192
7.2 搭建动态网站.....	192
7.2.1 Visual Studio .NET 2003 的安装.....	193
7.2.2 Web 数据库及连接.....	195
7.2.3 制作动态表单与交互.....	199
7.2.4 制作留言板与客户反馈.....	202
7.2.5 制作新闻发布系统.....	206
7.2.6 制作搜索引擎.....	213
7.2.7 广告的发布.....	214
7.3 Web 网站的推广.....	217
7.3.1 登录搜索引擎.....	217
7.3.2 推广 Web 网站的其他方式.....	219
7.4 习题.....	220



第 8 章 实现 E-mail 服务	221
8.1 搭建 E-mail 服务	221
8.1.1 E-mail 服务的意义	221
8.1.2 E-mail 服务器的安装	222
8.1.3 E-mail 服务的配置	224
8.1.4 管理用户信箱	228
8.1.5 信箱的限制	230
8.2 Web 邮件服务器——WebEasyMail	232
8.2.1 WebEasyMail 的配置	232
8.2.2 添加用户信箱	238
8.2.3 信箱的限制	239
8.3 习题	239
第 9 章 实现 FTP 服务	240
9.1 搭建 FTP 服务器	240
9.1.1 FTP 服务的安装	240
9.1.2 FTP 站点的配置	241
9.1.3 建立虚拟 FTP 站点	245
9.1.4 虚拟目录	249
9.1.5 访问限制	252
9.2 FTP 站点的访问及应用	254
9.2.1 FTP 站点的应用	254
9.2.2 FTP 站点的访问	255
9.3 习题	258
第 10 章 实现视频点播服务	259
10.1 Windows Media 服务的搭建、配置与管理	259
10.1.1 Windows Media 服务的安装	259
10.1.2 制作流式文件	262
10.1.3 实现视频和音频点播	269
10.1.4 实现视频和音频广播	285
10.2 Helix 服务的搭建、配置与管理	288
10.2.1 搭建 Helix 服务器	288
10.2.2 管理和配置 Helix Server	291
10.2.3 访问 Helix Server 资源	296
10.2.4 下载和制作 RM 格式文件	297
10.2.5 设置 Helix Server 广告	301
10.3 习题	308

第 11 章 实现 Internet 连接共享	309
11.1 搭建 SyGate 代理服务器	309
11.1.1 SyGate 的安装与设置	309
11.1.2 Internet 访问限制	315
11.1.3 发布 Internet 服务器	320
11.1.4 客户端的设置	321
11.2 搭建 ISA 代理服务器	321
11.2.1 ISA Server 概述	321
11.2.2 ISA 的安装	323
11.2.3 Internet 访问限制	329
11.2.4 客户端设置	333
11.3 宽带路由器的配置	343
11.3.1 宽带路由器的基本设置	343
11.3.2 宽带路由器的高级设置	345
11.4 动态 IP 的解决方案	347
11.4.1 花生壳简介	348
11.4.2 动态域名的申请	348
11.4.3 客户端的使用	351
11.5 习题	352
第 12 章 实现 VPN 服务	353
12.1 VPN 服务的搭建与配置	353
12.1.1 VPN 的意义及应用	353
12.1.2 VPN 服务器的安装	356
12.1.3 VPN 服务器的配置	361
12.2 VPN 的连接	366
12.3 习题	367
第 13 章 服务器的远程管理	368
13.1 远程终端	368
13.1.1 远程终端服务的安装	368
13.1.2 利用客户端实现远程管理	380
13.2 pcAnywhere	384
13.2.1 pcAnywhere 的安装	384
13.2.2 pcAnywhere 的设置	387
13.2.3 利用 pcAnywhere 实现远程管理	393
13.3 习题	395



第 14 章 服务器与网络的安全	396
14.1 网络安全	396
14.1.1 网络安全意义	396
14.1.2 防火墙	397
14.1.3 代理服务器	398
14.1.4 路由器和交换机的安全特性	399
14.2 服务器的安全	403
14.2.1 个人防火墙	403
14.2.2 用户名与密码	409
14.3 习题	412
第 15 章 网络故障排除与监控	413
15.1 故障的诊断和排除	413
15.1.1 故障排除的一般步骤	413
15.1.2 故障的主要原因	416
15.2 链路故障诊断	417
15.2.1 连通性故障概述	417
15.2.2 软件诊断工具	419
15.2.3 LED 指示灯	423
15.3 服务器故障诊断	426
15.3.1 操作系统故障	426
15.3.2 网络服务故障	429
15.3.3 服务器硬件故障	430
15.3.4 系统快速修复	431
15.4 服务器监控	436
15.4.1 Service Monitor	436
15.4.2 使用 MRTG 进行实时流量监测	439
15.5 习题	442

随着电子商务如火如荼地开展,企业网站的建设也越来越重要。目前,很多企业都在上网,或开展网络营销,或进行企业宣传……总之,建立企业自己的商务网站是企业实现网络化经营的重要手段。网站的建设不仅仅是做一个网页,或是发布一些广告,更重要的是利用网站在网络上树立企业的形象,发布信息,提供服务,接受用户的反馈,从而使企业受益。

本章要点

- 网站管理的任务与要求
- 网站管理员的知识结构

1.1 中小企业网站建设意义

电子商务网站的成功建立是企业顺利开展网上业务的前提,但是建设电子商务网站应该有明确的目的,不应该为了建立网站而建立网站,更不应该随波逐流。而是应该根据企业的需求和目的来规划电子商务网站,选择正确的建站方案,争取使网络活动最大限度地发挥经济效益。

1.1.1 搭建局域网的意义

局域网是网站建设的前提。原因很简单,没有局域网的企业通常都不会搭建自己的网站。利用网络不仅可以把工作做得更好,而且还能完成许多单机所无法想象的任务,比如文件传输、磁盘共享、打印共享、协同工作等,从而极大地提高工作效率、减少设备资金投入。

1. 文件传输

如果没有网络,当在计算机之间复制文件时,恐怕只有借助于软盘、CD-R 或 U 盘等媒介,从而不得不浪费大量宝贵的时间或资源。有了网络一切就会截然不同,既不再需要软盘、U 盘和刻录机,也不再需要压缩和拆分,几十兆甚至上百兆的文件,都能在瞬间或极短的时间内传输完毕,省时、省力、省心。操作也是傻瓜化的,只需在资源管理器中,用鼠标将文件从一台计算机拖曳到另一台计算机。



2. 文件共享

有些文件是保密的，是不希望被人看到的。但是，总是有些文件是必须让大家看的，或者让大家使用或运行的（如一些应用程序）。如果计算机没有联网，怎么让大家共享这些文件？或者打印成文本，或者用磁盘复制。而在网络环境下，无论是谁，只要授予其查看或修改的权限，他就能够在自己的计算机上运行、浏览和修改甚至删除这些文件。另外，无论用户走到哪里、坐在哪一台计算机前，都能查看和修改自己尚未完成的文档，从而保证了文件的惟一性。

担心自己的文件会被其他人随意地查看、修改和删除？不会的，网络系统有着一系列的安全措施，完全能够保证做到以下两点：第一，想让别人看的别人才能看得到，而不想让别人看的，别人绝对看不到。第二，想让别人修改的别人才能修改，而不想让别人修改的，别人绝对修改不了。

3. 程序共享

现在，许多应用程序都提供了网络版本或提供了异地运行方式，这在由多人共同维护某一记录或文件时显得尤为重要。另外，想想看，既然应用程序可以在其他的计算机上运行，那么本地硬盘完全不必再安装，这对于节约本地有限的磁盘空间非常有益。最后，只需购买一个网络版软件即可在整个网络中合法使用，而不必再为每台计算机购买一份版权，既节约了软件购置费用，又便于应用程序的升级，还简化了系统维护的麻烦，真可谓一举三得。

4. 资源共享

如今计算机的标配硬盘已经飙升至 160 GB，这在两年前是想都不敢想的事。硬盘容量迅速膨胀的原因主要有两个，一是软件做得越来越大，无论是操作系统、应用软件还是电脑游戏全部都是硬盘杀手；二是多媒体文件越来越多，一首动听的 MP3 要 4 MB，一曲好看的 MTV 要 40 MB，一部高清晰大片要 200 MB。安装应用软件倒也罢了，如果把吃硬盘的多媒体文件也都保存在自己的计算机上可实在划不来。最好是把它们保存在一个公用的高容量磁盘或光驱中，谁想听想看时就打开来听、打开来看，谁认为自己有值得保存的文件，也可以上传到这些磁盘当中。这就是资源共享，而这种共享也只有在网络中才能够实现。光盘阵列（也称光盘塔，由若干光盘组成的专用服务器）、磁盘阵列（由若干硬盘组成的专用服务器）就是基于这种思想而诞生的。通过在网络中集中存储，既提高了设备的利用率，大大节约了硬盘、光驱和光盘的购置费用，同时又有利于文件的共享和安全存储。

网络中每一台计算机的软盘、硬盘、CD-ROM、CD-R、CD-R/W 和 DVD-ROM 等存储设备，以及这些存储设备中的文件都能够被用来共享。我的就是大家的！不仅可以从其他计算机的光盘、硬盘中读取文件，甚至还可以向其他计算机的磁盘中写入文件。这样，在网络中，其实只需购买一个 CD-ROM、CD-R、CD-RW、DVD，只需购买一个大容量的硬盘，只需购买一个软驱，只需购买一个……就完全可以了。当然，在网络中能够访问哪些资源、能够读写哪些文件都是要有相应权限的，否则将被拒绝访问（即读和写）。权限保证了网络资源的不被滥用，也保证了文件本身的安全。



5. 打印共享

虽然现在打印机的价格已经降低到人们可以接受的程度,一台普通的喷墨打印机只要几百元钱,一台普通的激光打印机也不过三、四千元,可是如果为每台计算机都配置一台平时并不经常使用的打印机既浪费资金又没有必要,其实往往也不可能实现。

在网络中,既无需用磁盘将文件复制到连接打印机的计算机中,也无需将打印机拆下并安装到自己的计算机上以完成打印,这两种方式都太麻烦,而网络会让一切都变得非常简单。在网络中,无论打印机连接在哪台计算机上,都可以像是自己的一样使用。优点是显而易见的,首先是节约了设备购置经费,整个网络中最多只需购置针式打印机、喷墨打印机和激光打印机各一台,就能够实现各种打印需要;其次是节约了耗材购置经费,网络打印使得相关人员对打印的管理更加方便,只有拥有打印权的用户才能使用打印机,而那些未被授予打印权限的用户则将被打印服务器拒之门外。

6. Internet 共享

只需一条 Internet 连接(通常是一条电话线和一台 ADSL Modem),即可实现多台计算机同时上网,无论是 Web 浏览、FTP 文件传输、BBS 讨论、视频会议还是 E-mail 收发,都没有问题。当然,前提条件是这些计算机都必须连入网络。

这实在是一个不坏的主意,想想看,一台计算机上网每小时所花的钱,与几台甚至十几台计算机同时上网所花的钱一样多,也就是说,每台计算机只需原来几分之一甚至十分之一的费用就能同样上网,这不是太合算了吗。

Internet 共享接入的原理非常简单,将网络中的一台计算机作为代理服务器,使其通过 Modem 接入 Internet,如此一来,网络中的其他计算机就可以通过该计算机共用这一条连接,在 Internet 的海洋中冲浪了。

7. Intranet

所谓 Intranet,是指在局域网中实现与 Internet 中一样的 Web 浏览、FTP 文件传输、BBS 讨论和 E-mail 收发。

Intranet 的实现并不复杂,只需两个最基本的条件,一是所有计算机连入网络,从而使一台计算机与其他计算机的即时通信成为可能;二是安装有相应的应用软件,从而使某些计算机能够提供类似的服务,而另一些计算机则能够享有类似的服务。对于需要全部公开的信息,可以通过 WWW 服务器以 Web 页的方式发布。对于只需让某个人或某几个人知晓的信息(如会议通知、请示报告、会计报表等),则可以通过 E-mail 服务器将 E-mail 发送至对方的电子信箱。对于某些焦点问题,更可以通过 BBS 服务器在电子公告板上进行公开讨论。因此,Intranet 在公司内部的信息传递和交换中所起的作用是无法估量的。

当然,借助于 Intranet,完全可以以 Web/Browser (Web 服务器/浏览器)的方式,全面实现办公和教学管理的自动化甚至是无纸化。

8. 协同工作

目前,两大最流行的办公套装软件 Microsoft Office 和 Lotus SmartSuite,都能借助于局域网,实现各计算机用户之间的协同工作。



所谓协同工作,是指网络中的一组编辑者共同评阅某个文档。所有指定的人员都能访问、编辑或发送共享的文档,并且可以规定每个人对文档的编辑权限或选项。在网络中,可以选择如何向评阅者分发文档,并可确定评阅者同时评阅或依特定顺序依次评阅。网络中安装集成化应用程序(如 Microsoft Exchange 或 Lotus Notes)后,可以通过电子邮件系统将该文档作为附件寄给不同的评阅者,甚至可以通过 Internet 进行发布。当文档有多个副本时,也可以使用相关功能将所有副本组合在一起,比较其内容,并显示其不同之处以供修改或选择。对于某些有赖于多个部门共同完成或维护的文档,协同工作不仅能够极大地提高工作效率,而且也有利于文档的及时更新。

1.1.2 搭建企业网站的意义

首先应该明确建设企业网络的意义。企业建网不是为了赶一时的潮流或是博取一个好听的名声,只有把网络技术同企业管理体系、工作流程和商务动作紧密的集成起来,才能真正发挥企业网站的作用。一个企业建网的最终目的和它的经营目的应该是一致的,就是通过企业网站来降低企业的管理成本和交易成本,以及通过开展电子商务活动来获取更多的利润。明确了这一目标,才能够正确地经营这个网站,并使其为企业服务。企业网站的作用,主要体现在以下几个方面:

1. 有利于树立企业形象,提高企业知名度

作为除报纸、广播和电视之外的“第四媒体”,因特网拥有平面媒体所不具备的优势。首先,通过企业网站可以全方位地介绍产品并展示形象。通过企业网站,用户可以跨越时空地了解企业;利用多媒体技术,企业向用户展示的不仅仅再是枯燥的文字,而可以综合声音、视频和动画等技术,全方位地展示企业产品、技术,经营理念,企业文化,企业形象等,增值了企业的无形资产。其次,通过企业网站可以对企业进行现代化的包装,网址、网站和电子信箱使企业更加具有现代化气息,增加了企业在客户心目中的信誉值。最后,企业网站可以提高企业的知名度。网站面对的是全球的因特网用户,它是企业对外开放的窗口。根据 IDC(世界著名的统计公司)的预测,2004 年的 Internet 用户将达到 10 亿,我国的用户也将突破 8000 万。因此任何企业都不能忽视这一庞大的因特网用户,应该充分利用网站来服务这一群体,提高企业的知名度。

2. 有利于扩展销售渠道,扩大市场,提高营销效率

企业通过网站可以开展电子营销,在丰富营销手段的同时,开拓崭新的市场空间。首先,电子营销作为传统营销的补充,可以满足一部分客户网上查询与采购的需要,抓住网络商机;其次,电子营销可以拓展新的空间,增加销售渠道,接触更大的消费群体,获得更多新顾客,扩大市场;第三,电子营销可以减少环境,减少人员,节约费用,降低成本,有利于提高营销效率。

不仅如此,企业网站还可以作为传统经营模式的重要补充。众所周知,大部分企业传统的经营模式是一天工作 8 个小时,一周工作 5 天,主要面向本地用户。但是网络无休息日,企业网站可以做到一天 24 小时,一年 365 天地不间断运转,提供面向全球的全天候用



户服务。因此,如何将现有业务转移到因特网上,利用因特网的优势开展经营成为企业提高竞争力的关键之一。

3. 有利于及时了解客户意见反馈,提高企业服务质量

利用企业网站,通过调查表、留言簿以及 E-mail 等方式及时与客户进行沟通,这种沟通是在线进行的,也是传统的沟通方式(如电话、传真等)所无法比拟的。在线服务能够更加及时准确地掌握用户的需求,通过网站的交互式服务使得被动提供和主动获得统一起来,从而实现售前、售中和售后的全方位的服务。

同时,以网络这种轻松便捷的方式来倾听用户的声音,获取用户意见的及时反馈,能够帮助企业提高产品与服务的质量,改善供求关系。因此,用户反馈和建议的获得,即有助于新产品的推出、新市场的开拓,又有助于售后服务和客户调查。

4. 有利于降低广告费及通信费用

建立企业网站的费用也比其他广告方式要低的多,如企业在报纸上做广告(省级媒体),半个版面,几天时间就要花几十万,企业网站一年的费用仅仅为几千元。对于不少企业来说,每年的通信费用,尤其是涉及到进出口的通信费用,是一笔庞大的开支。利用公司网站所提供的多个电子信箱,可以有效地降低通信费用,这是企业网站的一个很实际的好处。

网站足以令企业的产品与品牌形象更加立体地呈现在用户面前,就算企业仅仅把网站当作电子宣传册来使用,也较传统的宣传模式更加多姿多彩、更加易于发布与传播、更加经济与环保。

5. 有利于改善企业公共关系结构,提高与社会的沟通能力

国内外一些政府机构已将网站作为其发布相关法令和通告的正式渠道,越来越多的企业事业也通过网站对外发布消息、经营状况和最新动态。由于因特网相比传统媒体所特有的优势,这一应用已经成为企业公共关系和全球化战略的重要组成部分。

在美国,每当人们想知道某公司有什么新产品,新服务,或旧产品和服务有什么变化,甚至只想知道该公司有什么新闻,它们就会习惯性地进入该公司的网址。因为外国公司已经习惯于把所有的新产品和服务信息发布在网上,并且定期在网上发布有关公司的消息。虽然,国内的公司暂时还不习惯通过网络发布和获取信息,但是越来越多的公司已经开始在网上发布产品和信息。相信在不久的将来,网络将成为我们获取信息的重要途径。

可以与潜在客户建立商业联系,这是企业网站最重要的功能之一,也是那么多的国外企业非常重视网站建设的根本原因。现在,世界各国的采购商都是主要利用因特网来寻找新的产品和新的供应商,因为这样做费用最低,效率最高。原则上,全世界任何地方的人,只要知道了公司的网址,就可以看到公司的产品。因此,关键在于如何将公司的网址推广出去。一种非常实用而有效的方法就是将公司的网址登记在全球著名的所有引擎(如 Yahoo、Excite、Altavista 等)上,并选择与公司的产品及服务有关的关键字,则可以使潜在的客户能够容易地找到公司和产品。这正是国际商业上通行的做法,而且被实践证明是十分有效的。



6. 有利于改变企业的业务流程, 提高企业管理水平

在一个有相当规模的企业中, 信息流、物流、资金流的管理应该有一个比较规范和科学的流程。而企业网络的构建, 恰恰满足了这种业务管理自动化的需要。在这里, 网络有利于提高工作效率, 比如内部新闻通告、订货管理、客户管理、采购管理、员工管理等许多繁杂的工作都可以在因特网和局域网上很轻松的完成。当企业逐渐基于网站开展业务时, 企业的业务流程、组织机构、人员构成和人员素质等也将随之改变, 从而便于实现规范管理。同时, 网络的构建, 有利于增强员工的信息意识与集体荣誉感, 提高员工信息技术的应用技能; 用信息来调整生产与经营、把信息真正的应用于管理实践; 优化业务流程、精简机构、提高人员素质, 从而最终提高企业管理水平, 增强企业的竞争力。

7. 有利于开展电子商务, 寻求新的利润增长点

直接利用因特网开展电子商务, 是企业上网的理想目标。目前, 对于一些大型公司来说, 这已成为了现实, 它们已经尝到了电子商务带来的巨大好处: 内部信息数据瞬间沟通、人员联系的日趋紧密、业务开展效率加快、国际化成分的日益增加、大量门面与分支结构的消减所带来的资金节约, 等等。

总之, 企业上网不是摆设, 它能够给企业真正带来效益。建立企业网站不需要攀比, 而应该是企业经营的切实需要, 是一种战略投资, 以最小的投入换取最大的回报, 构造最适合自己的上网计划和模式才是最明智的选择。

1.1.3 企业网站的主要服务

每个企业网站都是一个相对封闭的网络应用环境, 因此, 都要求提供相对完善的网络服务, 而不仅仅搭建一个 Web 网站那么简单。事实上, 如果只是搭建一个企业网站, 根本就不需要专职的网站管理员了, 只需租赁一个虚拟主机, 然后, 委托网络公司定期维护即可。也就是说, 企业网站应当提供更为丰富的网络服务, 以满足企业各种日常网络应用。

1. 网络基础服务

所谓网络基础服务, 是指用于为其他网络服务提供运行平台或支持的基本服务, 如域名解析、活动目录、数据存储、动态 IP 地址分配等等。

域名解析

IP 地址就像是我们的身份证号码, 在 Internet 中依靠 IP 地址来确定某一台计算机。很显然, 枯燥的数字难记易忘。于是, 人们发明了一种称为“域名解析服务”的系统。先是用有意义的域名标识计算机, 比如, “www.sina.com.cn”。其中, “www”表示这是一台用于 Web 服务的计算机, 用于为用户提供 Web 浏览; “sina”是新浪网的英文名称, 表明这台计算机属于新浪; “com”是英文“商业”(commerce)的简写, 表明新浪是一个商业机构; “cn”是英文“中国”(China)的简写, 表明该机构位于中国大陆境内。然后, 再利用 DNS 服务器, 将域名解析为 IP 地址, 从而实现对该计算机的访问。

企业内部的 DNS 服务, 一方面, 为企业内部的计算机提供域名解析服务, 将用户对域名的访问请求转换为可识别的 IP 地址; 另一方面, 对外解析本单位各种网络服务器的 IP



地址,实现 Internet 对网络内部服务器的访问。

活动目录

活动目录(Active Directory)是 Windows 2000 Server 和 Windows Server 2003 系统中的目录服务,用于存储网络上各种对象的有关信息,使这些信息易于被系统管理员和用户查找及使用,具有安全性、可扩展性、可伸缩性的特点。活动目录除了可以将所有可用的网络资源整合在一起外,还提供了非常重要的统一身份验证机制。用户一旦通过了域内某一台域控制器的身份认证,即可访问网络中所有拥有相关权限的资源,实现“一次登录,到处访问”。

数据存储

将数据保存在计算机的硬盘中并不安全。首先,硬盘是计算机中最脆弱的硬件设备,轻微的震动也会导致硬盘的划伤,导致盘片损坏,数据丢失;其次,各种病毒侵害和黑客攻击非常猖獗,Internet 接入更增加了被感染和入侵的机会;第三,误操作再所难免,一次误删除或误格式化,足以让人后悔莫及。

事实上,无论是 Web 网站、FTP 服务,还是文件服务、视频点播,都离不开数据存储。保证数据的存储安全和访问安全,也就显得尤其重要。因此,数据存储服务就成为网络最基本也是最重要的服务之一。

动态 IP 地址分配

在 TCP/IP 网络中,每台计算机都应当拥有一个 IP 地址。计算机获得 IP 地址的方式有两种,一是自动获取,二是手工指定。显然,当网络内的计算机数量较多时,为每台计算机手工分配并指定 IP 地址,不仅是一件费时费力的差事,更重要的是,还往往会由于输入错误而导致 IP 冲突或通信失败。如果由服务器为计算机动态分配 IP 地址,既减轻了劳动强度,又可以保证 IP 地址信息的准确。

2. Intranet/Internet 服务

Internet 服务,是指那些可以发布到 Internet 中的网络服务,如 Web 服务、FTP 服务、E-mail 服务、Media 服务等,而 Intranet 服务,则是在网络内部实现的与 Internet 服务相同的网络服务。如果内部网络服务器拥有真实的 IP 地址,或者在路由器或代理服务器上作了 IP 地址和端口映射,那么,Intranet 服务就同时也是 Internet 服务。

Web 服务

Web 服务仍然是 Internet 迄今为止最为重要的网络服务。除了可用于发布各种产品信息、技术资料,并实现客户与厂商的各种交互外,还被广泛用于其他网络服务平台。且不说电子商务离不开 Web 服务,即使视频点播、网络电台、网络电视台,甚至电子邮件服务,也往往都需要借助 Web 服务的帮助。

E-mail 服务

E-mail 拥有普通信件所不具备的许多优点。第一,传递快捷——E-mail 从发出到收到只需短短几分钟的时间,而即使特快专递也需要 2 天的时间;第二,安全保障——加密后的 E-mail 不借助私钥根本无法阅读,并且可以确认发信人的身份,而普通信件任何人都可