

 21世纪**电子商务**专业核心课程系列教材
全国高等院校电子商务联编教材

首届全国信息化研究成果奖获奖作品



姚国章 编 著

新编电子商务案例

(第2版)



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

21 世纪电子商务专业核心课程系列教材

全国高等院校电子商务联编教材

首届全国信息化研究成果奖获奖作品

新编电子商务案例（第2版）

姚国章 编 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

内 容 简 介

本书是在《新编电子商务案例》的基础上修订、扩展而成的,主要从行业的角度对电子商务的发展与应用案例进行了全面、系统的分析,基本保留了原书的体系与特色。全书共分十三章,前十二章分别是零售业、外经贸业、银行业、证券业、保险业、旅游业、民航业、汽车业、医药业、石油化工业、交通运输业和通信业等十二个行业电子商务发展的案例分析,第十三章为“电子商务综合案例”。前十二章中的每章均包括两部分内容,第一部分是该行业电子商务发展的综合分析,分别从“行业发展概况”、“行业电子商务概述”和“我国该行业电子商务发展问题讨论”等三个方面进行全方位、多角度的分析;第二部分则选择了该行业中三至四个有较强的代表性和较大影响力的电子商务发展典型案例,分别对每一个案例进行了全面、深入、细致的剖析。两个部分的有机结合能让读者完整、系统地把握行业电子商务的宏观发展和微观应用,以有助于读者提高电子商务理论分析的能力和实际应用的技能。第十三章则分别选取了六个其他行业中的综合性案例,对这些案例进行了系统、深入的分析,以便读者能举一反三,进一步提高对电子商务案例的分析与研究水平。

本书适合作为高等院校电子商务及其相关本专科专业、MBA、经济管理类专业硕士生及本科高年级学生的教材;也适合企业各部门管理人员、信息技术专业人员使用;还可作为相应层次电子商务培训班的教材。

图书在版编目(CIP)数据

新编电子商务案例(第2版)/姚国章编著. —北京:北京大学出版社,2008.4
(21世纪电子商务专业核心课程系列教材)
ISBN 978-7-301-07493-0

I. 新… II. 姚… III. 电子商务—案例 IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第052938号

书 名: 新编电子商务案例(第2版)

著作责任者: 姚国章 编著

责任编辑: 黄庆生 郑谧 周伟

标准书号: ISBN 978-7-301-07493-0/TP-0762

出版者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路205号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765013 出版部 62754962

网 址: <http://www.pup.cn>

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 河北滦县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787毫米×980毫米 16开本 31.75印张 750千字

2004年6月第1版

2008年6月第2版 2008年6月第1次印刷

定 价: 52.00元

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

举报电话: 010-62752024; 电子信箱: fd@pup.pku.edu.cn

前 言

自从《电子商务案例》一书 2002 年 1 月问世至今已近 6 个年头,在这难忘的 2000 多个日日夜夜里,国际、国内的电子商务发展真可以用“一日千里”来形容,电子商务在经济发展和社会变革中所起的突出作用已经毋庸置疑。作为电子商务的教学与研究人员,笔者在感到无比欣喜的同时,更是觉得责无旁贷,希望能为我国电子商务的发展,特别是为促进我国电子商务的教学研究和人才培养作出力所能及的贡献。

在《电子商务案例》一书上篇“行业电子商务发展案例”的基础上扩展而成的《新编电子商务案例》于 2004 年 6 月出版发行,在 3 年多的时间里受到了广大读者的欢迎和好评,先后有 200 多所高校选其作为电子商务及其相关专业的教材。很多从事电子商务案例教学的老师以及关注电子商务发展的读者发来了不少热情洋溢的邮件,并向笔者提出了诸多有益的批评和建议,有的老师还因此成为了志同道合的电子商务教学研究的合作者。值得一提的是,《新编电子商务案例》一书在国家信息化专家咨询委员会历时近两年组织评选的“首届全国信息化研究成果奖”中从 6000 多项参评作品中脱颖而出,成为 25 项三等奖以上的获奖成果之一,而且是唯一的电子商务研究方面的成果。读者的信任和支持、专家的认可和鼓励,给了笔者极大的动力,热切地希望能尽己所能,为广大亲爱的读者继续奉献有特色、有价值、有借鉴意义和实践指导作用的案例教学用书。今天呈现在您面前的是新一版的《新编电子商务案例》,期待您的接纳和评判。

本书是对《新编电子商务案例》进行全面的更新和补充完善的基础上完成的,基本保留了原书的体系与特色。全书主要从行业的视角对电子商务的发展与应用案例进行了全面、系统的分析。全书共分十三章,前十二章分别是零售业、外经贸业、银行业、证券业、保险业、旅游业、民航业、汽车业、医药业、石油化工业、交通运输业和通信业等十二个行业电子商务发展的案例分析;第 13 章为“电子商务综合案例分析”。前十二章中的每章均包括两部分内容,第一部分是该行业电子商务发展的综合分析,分别从“行业发展概况”、“行业电子商务概述”和“我国该行业电子商务发展问题讨论”等三个方面进行全方位、多角度的分析;第二部分则选择了该行业中三至四个有较强的代表性和较大影响力的电子商务发展典型案例,分别对每一个案例进行了全面、深入、细致的剖析。两个部分的有机结合能让读者完整、系统地把握行业电子商务的宏观发展和微观应用,以有助于读者提高电子商务理论分析的能力和实际应用的技能。第 13 章则分别选取了 6 个其他行业中的综合性案例,对这些案例进行了系统、深入的分析,以便读者能举一反三,进一步提高对电子商务案例的分析与研究水平。

本书适合作为高等院校电子商务及其相关本专科专业、MBA、经济管理类专业硕士生及本科高年级学生的教材;也适合企业各部门管理人员、信息技术专业人员使用;还可作为相应层次电子商务培训班的教材。

本书由姚国章编著,林萍老师作为主要的参编人员为本书的成稿做了大量有价值的工

作,特别是在案例素材的收集整理以及部分章节新增案例初稿的编写方面有着不小的贡献。邵柏庆、唐彩娣、李红敏、袁敏、孙辉、周敏、栗志亮、郭苹、刘莹、袁为国、范云一以及张萧锋等分别参与了相关章节的资料收集和初稿编写工作,唐彩娣、袁敏、李红敏还完成了全书的校阅工作。伍琳瑜老师和徐月芳虽没有参与本书的编写,但她们过去所做的工作对本书成稿仍然具有重要的意义。在此,谨向各位付出辛勤劳动的同仁致以最诚挚的谢意。

作者在编写本书的过程中,参考了大量国内外有重要价值的文献,部分已在书末进行了集中标注,在此向相关作者和媒体致以衷心的感谢。除了已标注的以外,仍有不少参考文献或由于我们的疏忽,或由于无法确定原始出处等原因而未能标注,在此也向各位不知其名的幕后英雄致以崇高的敬意。

电子商务的发展一日千里,牵涉面非常广,电子商务的案例更是层出不穷、精彩纷呈,实在无法用一本案例读物所能概括其中。虽然我们为本书的成稿付出了极大的努力,但限于作者的能力和水平,书中的缺点、错误在所难免,敬请各位读者不吝批评指正,为我们提出更多、更好的意见和建议,以便我们进一步完善和提高下一版书稿的质量和水平。

作为长期从事电子商务教学和研究工作的“老学生”,笔者一直矢志不渝地在这一充满希望和乐趣的领域里耕耘,热忱希望有更多的有志青年能在广阔的电子商务发展天地里建功立业,开创属于自己的美好未来。

姚国章 (yaogz@vip.sina.com)

2008年2月10日

目 录

第 1 章 零售业电子商务发展	1
1.1 零售业发展概况	1
1.1.1 世界零售业发展趋势	1
1.1.2 中国零售业发展状况	3
1.1.3 我国零售业发展面临的问题	4
1.2 零售业电子商务概述	5
1.2.1 电子商务在零售业中的应用	5
1.2.2 零售业电子商务的作用	7
1.2.3 世界零售业电子商务发展状况	7
1.3 中国零售业电子商务的发展	10
1.3.1 我国零售电子商务发展现状	10
1.3.2 我国零售业电子商务发展中存在的问题	12
1.3.3 我国零售业电子商务发展的主要策略	14
1.4 典型案例 1 沃尔玛在线零售案例	16
1.4.1 公司概况	16
1.4.2 发展背景	17
1.4.3 在线策略	18
1.4.4 案例评析	20
1.5 典型案例 2 日本 7-11 公司的电子商务发展	21
1.5.1 公司概况	21
1.5.2 发展背景	22
1.5.3 系统运行	22
1.5.4 系统功能	23
1.5.5 案例评析	24
1.6 典型案例 3 西单电子商务：老字号的新天地	24
1.6.1 公司概况	24
1.6.2 发展背景	25
1.6.3 经营模式	26
1.6.4 付款方式	28
1.6.5 配送方案	28
1.6.6 案例评析	29
1.7 典型案例 4 联华 OK 网：中国超市第一网	29
1.7.1 公司概况	29

1.7.2	发展背景	31
1.7.3	销售模式	31
1.7.4	特色服务	32
1.7.5	发展优势	33
1.7.6	案例评析	34
第2章	外经贸行业电子商务发展	35
2.1	外经贸行业发展概况	35
2.1.1	我国外经贸行业发展现状	35
2.1.2	我国外经贸事业的发展战略与措施	36
2.1.3	我国外经贸发展面临的挑战	37
2.2	外经贸电子商务概述	38
2.2.1	电子商务在外经贸业务中的应用	38
2.2.2	传统外经贸业务方式与电子商务方式的比较	40
2.2.3	电子商务对外经贸发展的影响	41
2.2.4	香港贸发局促进外经贸电子商务发展的措施	42
2.2.5	欧美外经贸电子商务发展	44
2.3	我国外经贸行业电子商务发展	47
2.3.1	我国外经贸行业电子商务发展状况	47
2.3.2	推进我国外经贸行业电子商务发展的主要策略	50
2.4	典型案例1 阿里巴巴电子商务发展案例	52
2.4.1	公司概况	52
2.4.2	发展历程	52
2.4.3	网上策略	53
2.4.4	电子支付工具——支付宝	56
2.4.5	案例评析	58
2.5	典型案例2 网上广交会	58
2.5.1	广交会概况	58
2.5.2	发展背景	59
2.5.3	业务功能	60
2.5.4	与传统广交会比较的优势	62
2.5.5	案例评析	62
2.6	典型案例3 中化集团公司电子商务应用	63
2.6.1	公司概况	63
2.6.2	发展背景	63
2.6.3	发展目标	64
2.6.4	系统要求	64
2.6.5	系统实现	66
2.6.6	系统特点	67
2.6.7	实施效益	67

2.6.8 案例评析	67
第3章 银行业电子商务发展	68
3.1 银行业发展概况	68
3.1.1 我国银行业发展现状	68
3.1.2 我国银行业面临的挑战	69
3.1.3 银行业未来发展趋势	70
3.2 银行业电子商务概述	72
3.2.1 电子商务为银行业带来的新优势	72
3.2.2 网上银行的概念	74
3.2.3 网上银行与传统银行的比较	75
3.2.4 国外网上银行发展状况	75
3.2.5 国外银行业网上银行发展趋势	79
3.3 中国银行业电子商务发展	79
3.3.1 我国银行业电子商务发展状况	79
3.3.2 我国银行业电子商务发展存在的主要问题	83
3.3.3 促进我国银行业电子商务发展的对策分析	85
3.4 典型案例1 中国金融认证中心	87
3.4.1 中国金融认证中心概况	87
3.4.2 建设背景	87
3.4.3 CA证书体系	88
3.4.4 电子签章系统	89
3.4.5 应用领域	90
3.4.6 案例评析	96
3.5 典型案例2 招商银行网上银行	96
3.5.1 招行概况	96
3.5.2 发展背景	97
3.5.3 一卡通业务	99
3.5.4 一网通个人业务	100
3.5.5 “一网通”网上企业银行业务	104
3.5.6 一网通新服务	106
3.5.7 案例评析	108
3.6 典型案例3 中国工商银行网上银行	108
3.6.1 中国工商银行概况	108
3.6.2 个人银行服务——金融@家	109
3.6.3 企业网上银行服务——工行财e通	112
3.6.4 安全措施	114
3.6.5 呼叫中心服务	116
3.6.6 案例评析	116
第4章 证券行业电子商务发展	118
4.1 证券业发展概况	118

4.1.1	我国证券业发展现状.....	118
4.1.2	我国证券业发展面临的机遇.....	119
4.1.3	我国证券业发展面临的问题.....	120
4.1.4	我国证券经营企业未来发展方向.....	121
4.2	证券业电子商务概述.....	122
4.2.1	证券业电子商务的主要形式.....	122
4.2.2	证券业发展电子商务的主要优势.....	124
4.2.3	证券业电子商务的特点与要求.....	126
4.2.4	证券业电子商务对市场监管提出的挑战.....	126
4.2.5	国际证券业电子商务的发展状况.....	127
4.3	我国证券业电子商务发展.....	128
4.3.1	我国证券业电子商务发展历程.....	128
4.3.2	我国证券业电子商务发展趋势.....	129
4.3.3	我国证券业电子商务发展存在的主要问题.....	130
4.3.4	我国证券业电子商务的发展策略.....	132
4.4	典型案例1 华泰证券电子商务发展.....	135
4.4.1	公司概况.....	135
4.4.2	发展背景.....	136
4.4.3	网站功能.....	137
4.4.4	经营之道.....	142
4.4.5	案例评析.....	143
4.5	典型案例2 招商证券(牛网)电子商务发展.....	144
4.5.1	公司概况.....	144
4.5.2	发展背景.....	145
4.5.3	特色业务.....	147
4.5.4	“E号通”业务.....	149
4.5.5	服务策略.....	151
4.5.6	速度与安全.....	152
4.5.7	案例评析.....	152
4.6	案例3 世华财讯一站式电子商务.....	153
4.6.1	公司概况.....	153
4.6.2	系统建设.....	154
4.6.3	证券服务功能.....	156
4.6.4	案例评析.....	158
第5章	保险行业电子商务发展.....	159
5.1	我国保险业发展概况.....	159
5.1.1	我国保险业发展状况.....	159
5.1.2	我国保险业发展面临的机遇与挑战.....	161
5.1.3	我国保险业未来发展趋势.....	161

5.2 保险电子商务概述	162
5.2.1 保险电子商务的概念与特点	162
5.2.2 保险电子商务的主要模式	163
5.2.3 保险电子商务的价值分析	167
5.2.4 电子商务对保险业发展的新要求	168
5.2.5 国际保险业电子商务的发展	169
5.3 我国保险业电子商务发展	170
5.3.1 我国保险业电子商务的发展历程	170
5.3.2 我国保险业电子商务发展所取得的主要进展	173
5.3.3 我国保险业电子商务发展存在的问题	174
5.3.4 我国保险业电子商务发展的主要策略	175
5.4 典型案例 1 泰康人寿的网上保险	178
5.4.1 公司概况	178
5.4.2 发展背景	179
5.4.3 实施方案	180
5.4.4 网上服务	181
5.4.5 运作模式	182
5.4.6 业务转型	183
5.4.7 CA 认证	184
5.4.8 案例评析	185
5.5 典型案例 2 易保网上保险广场	186
5.5.1 公司概况	186
5.5.2 发展背景	187
5.5.3 网上保险服务	187
5.5.4 电子商务服务	192
5.5.5 案例评析	192
5.6 典型案例 3 平安保险电子商务	193
5.6.1 公司概况	193
5.6.2 发展背景	194
5.6.3 保险 E 化	194
5.6.4 网上售险	196
5.6.5 BCC 模式	197
5.6.6 CRM 策略	197
5.6.7 案例评析	199
5.7 典型案例 4 太保网电子商务	200
5.7.1 公司概况	200
5.7.2 发展背景	201
5.7.3 B to B 系统	201
5.7.4 销售支持与信息服务管理系统	202

5.7.5	网上保险服务	202
5.7.6	案例评析	203
第6章	旅游业电子商务发展	205
6.1	旅游业发展概况	205
6.1.1	世界旅游业发展状况与趋势	205
6.1.2	我国旅游业发展状况	207
6.1.3	我国旅游业发展存在的主要问题	207
6.1.4	我国旅游业发展面临的机遇与挑战	208
6.1.5	我国旅游业未来发展的主要对策	209
6.2	旅游电子商务概述	210
6.2.1	旅游业适合发展电子商务的特性	210
6.2.2	电子商务在旅游业中的应用	211
6.2.3	旅游业电子商务的主要优势	213
6.2.4	世界旅游业电子商务的发展	213
6.3	中国旅游业电子商务发展	215
6.3.1	我国旅游业电子商务发展状况	216
6.3.2	中国旅游业电子商务发展中存在的问题	220
6.3.3	我国旅游业电子商务发展策略	222
6.4	典型案例1 金旅工程公共商务网	225
6.4.1	金旅工程概况	225
6.4.2	发展背景	226
6.4.3	目的地营销系统	227
6.4.4	旅游电子商厦服务	233
6.4.5	案例评析	234
6.5	典型案例2 携程旅行网旅游电子商务	235
6.5.1	公司概况	235
6.5.2	发展背景	236
6.5.3	商旅服务	237
6.5.4	特色与优势	240
6.5.5	服务保障	240
6.5.6	案例评析	242
6.6	典型案例3 中青旅电子商务发展案例	242
6.6.1	公司概况	242
6.6.2	发展背景	243
6.6.3	网上业务	244
6.6.4	ERP实施	247
6.6.5	优化与改进	247
6.6.6	案例评析	248
第7章	民航业电子商务发展	250
7.1	民航业发展概况	250

7.1.1	中国民航业发展历程与现状.....	250
7.1.2	中国民航信息化发展状况.....	252
7.1.3	我国民航业的未来发展机遇.....	254
7.2	民航业电子商务概述.....	254
7.2.1	民航业电子商务的表现形式.....	254
7.2.2	电子客票的发展.....	256
7.2.3	国际民航业电子商务发展状况.....	257
7.3	中国民航业电子商务发展.....	259
7.3.1	中国民航业电子商务发展状况.....	259
7.3.2	中国民航业电子商务发展存在的问题.....	260
7.3.3	中国民航业电子商务的发展策略.....	261
7.4	典型案例1 中国民航信天游电子商务发展.....	263
7.4.1	公司概况.....	263
7.4.2	发展背景.....	264
7.4.3	机票服务.....	264
7.4.4	销售模式.....	265
7.4.5	案例评析.....	265
7.5	典型案例2 波音公司的电子商务战略.....	266
7.5.1	公司概况.....	266
7.5.2	发展背景.....	267
7.5.3	电子商务战略.....	268
7.5.4	在线策略.....	268
7.5.5	案例评析.....	269
7.6	典型案例3 海航E网.....	269
7.6.1	公司概况.....	269
7.6.2	发展背景.....	271
7.6.3	组织保障.....	271
7.6.4	实施过程.....	272
7.6.5	飞行网系统.....	273
7.6.6	营销系统.....	273
7.6.7	案例评析.....	273
第8章	汽车产业电子商务发展.....	275
8.1	汽车产业发展概况.....	275
8.1.1	世界汽车产业发展状况.....	275
8.1.2	中国汽车产业发展状况.....	276
8.1.3	加入WTO对我国汽车产业发展的主要影响.....	278
8.1.4	我国汽车产业发展存在的主要问题.....	279
8.1.5	中国汽车产业未来发展趋势.....	280
8.2	汽车业电子商务概述.....	281
8.2.1	汽车电子商务的含义.....	282

8.2.2	汽车电子商务的表现形式.....	282
8.2.3	国际汽车业电子商务的发展.....	284
8.3	中国汽车业电子商务发展.....	286
8.3.1	中国汽车业电子商务发展状况.....	286
8.3.2	中国汽车业电子商务发展存在的主要问题.....	287
8.3.3	中国汽车业电子商务发展的主要策略.....	288
8.4	典型案例1 福特汽车电子商务发展.....	290
8.4.1	公司概况.....	290
8.4.2	发展背景.....	291
8.4.3	实现措施.....	292
8.4.4	经销合作.....	293
8.4.5	资源整合.....	294
8.4.6	采购优化.....	295
8.4.7	合作结盟.....	296
8.4.8	案例评析.....	296
8.5	典型案例2 一汽采购资源网.....	297
8.5.1	公司概况.....	297
8.5.2	发展背景.....	298
8.5.3	需求分析.....	298
8.5.4	系统组成.....	299
8.5.5	实施方案.....	301
8.5.6	实施过程.....	302
8.5.7	应用成效.....	303
8.5.8	案例评析.....	303
8.6	典型案例3 上海通用的客户关系管理.....	304
8.6.1	公司概况.....	304
8.6.2	发展背景.....	305
8.6.3	系统目标.....	306
8.6.4	实施过程.....	306
8.6.5	百车通服务.....	308
8.6.6	案例评析.....	310
第9章	医药行业电子商务发展.....	312
9.1	医药行业发展概况.....	312
9.1.1	我国医药行业发展状况.....	313
9.1.2	我国医药行业存在的主要问题.....	314
9.1.3	中国医药行业面临的挑战.....	314
9.2	医药业电子商务概述.....	315
9.2.1	医药业电子商务的含义.....	315
9.2.2	医药电子商务的价值.....	316
9.2.3	电子商务在医药行业中的应用.....	317

9.2.4 医药电子商务的实施过程.....	319
9.2.5 国外医药电子商务发展.....	319
9.3 中国医药业电子商务发展	321
9.3.1 我国医药业电子商务发展状况.....	321
9.3.2 我国医药业电子商务发展存在的主要问题.....	325
9.3.3 中国医药业电子商务发展策略.....	326
9.4 典型案例1 中国金药电子商务网.....	327
9.4.1 公司概况	327
9.4.2 发展背景	328
9.4.3 实施方案	329
9.4.4 系统实现	330
9.4.5 实施效果	331
9.4.6 案例评析	331
9.5 典型案例2 海虹医药电子商务发展.....	332
9.5.1 公司概况	332
9.5.2 发展背景	332
9.5.3 系统实现	333
9.5.4 业务特点	335
9.5.5 实现价值	336
9.5.6 案例评析	338
9.6 典型案例3 中药通电子商务发展.....	338
9.6.1 公司概况	338
9.6.2 发展背景	339
9.6.3 系统功能	340
9.6.4 案例评析	342
第10章 石油化工行业电子商务发展.....	343
10.1 石化行业发展概况	343
10.1.1 国际石化行业发展概况.....	343
10.1.2 我国石化行业发展状况.....	344
10.1.3 我国石化行业发展面临的主要问题.....	345
10.1.4 我国石化产业发展面临的新机遇.....	346
10.2 石化行业电子商务发展概述	347
10.2.1 石化电子商务的概念.....	347
10.2.2 石化电子商务的主要表现形式.....	347
10.2.3 国际石化电子商务的发展.....	349
10.3 中国石化行业电子商务发展	350
10.3.1 我国石化行业电子商务发展状况.....	350
10.3.2 我国石化行业电子商务发展存在的主要问题.....	353
10.3.3 我国石化行业电子商务发展的主要策略.....	353

10.4 典型案例1 能源一号:石油天然气电子商务网	355
10.4.1 公司概况	355
10.4.2 发展背景	356
10.4.3 系统实施	357
10.4.4 业务系统	357
10.4.5 应用成效	361
10.4.6 案例评析	361
10.5 典型案例2 中石化电子商务系统	362
10.5.1 公司概况	362
10.5.2 发展背景	363
10.5.3 信息化建设部署	364
10.5.4 电子商务系统组成	365
10.5.5 系统功能	367
10.5.6 系统实现	368
10.5.7 案例评析	368
10.6 典型案例3 胜利油田物资管理电子商务应用	369
10.6.1 公司概况	369
10.6.2 发展背景	369
10.6.3 系统设计	369
10.6.4 系统功能	370
10.6.5 案例评析	372
第11章 交通运输业电子商务发展	373
11.1 我国交通运输业发展概况	373
11.1.1 我国交通运输业发展状况	373
11.1.2 我国交通运输业面临的挑战	376
11.1.3 我国交通运输业未来发展趋势	377
11.2 交通运输业电子商务发展概述	378
11.2.1 交通运输业电子商务的概念	378
11.2.2 电子商务在交通运输行业中的应用	378
11.2.3 交通运输业电子商务的发展目标	379
11.2.4 电子商务对交通运输业发展的影响	380
11.2.5 发达国家交通运输业电子商务发展情况	380
11.3 我国交通运输业电子商务发展	383
11.3.1 我国交通运输业电子商务发展状况	383
11.3.2 我国交通运输业电子商务发展存在的问题	384
11.3.3 国家交通信息化发展规划	385
11.3.4 我国交通运输业电子商务发展策略	387
11.4 典型案例1 中远集团电子商务发展	388
11.4.1 公司概况	388

11.4.2	发展背景	389
11.4.3	技术平台	391
11.4.4	应用成效	391
11.4.5	发展战略	392
11.4.6	案例评析	393
11.5	典型案例2 中国铁路电子商务发展	393
11.5.1	铁路概况	393
11.5.2	发展背景	395
11.5.3	发展优势	395
11.5.4	实施步骤	396
11.5.5	发展目标	396
11.5.6	应用领域	396
11.5.7	总体框架	397
11.5.8	案例评析	397
11.6	典型案例3 广州宝供第三方物流	398
11.6.1	公司概况	398
11.6.2	发展背景	399
11.6.3	信息化建设	400
11.6.4	信息系统	401
11.6.5	实施效益	402
11.6.6	发展战略	403
11.6.7	案例评析	404
第12章	通信业电子商务发展	406
12.1	通信业发展概况	406
12.1.1	世界通信业发展状况与趋势	406
12.1.2	我国通信业发展状况	407
12.2	通信业电子商务概述	408
12.2.1	通信业电子商务的概念与模式	408
12.2.2	通信业电子商务的主要表现形式	409
12.2.3	国外通信业电子商务发展状况	410
12.3	我国通信业电子商务发展	411
12.3.1	我国通信业电子商务发展状况	411
12.3.2	我国通信业电子商务发展存在的问题	412
12.3.3	我国通信业电子商务发展策略	413
12.4	典型案例1 DoCoMo 公司移动电子商务案例	414
12.4.1	公司简介	414
12.4.2	发展背景	415
12.4.3	产品开发	415
12.4.4	业务功能	416

12.4.5	服务方式	417
12.4.6	技术标准	417
12.4.7	商业模式	417
12.4.8	应用举例	418
12.4.9	发展战略	419
12.4.10	案例评析	420
12.5	典型案例2 AT&T 公司 BusinessDirect (商务直达) 门户	421
12.5.1	公司简介	421
12.5.2	发展背景	422
12.5.3	人性化设计	422
12.5.4	业务功能	423
12.5.5	未来发展	425
12.5.6	案例评析	426
12.6	典型案例3 中国移动的“移动梦网”	426
12.6.1	公司概况	426
12.6.2	发展背景	427
12.6.3	发展策略	428
12.6.4	重点业务	429
12.6.5	案例评析	434
12.7	典型案例4 中国电信“互联星空”	434
12.7.1	公司概况	434
12.7.2	发展背景	435
12.7.3	发展计划	436
12.7.4	业务种类	436
12.7.5	运作机制	437
12.7.6	运行模式	437
12.7.7	服务内容	438
12.7.8	案例评析	440
第13章	电子商务综合案例	442
13.1	中国邮政电子商务发展案例	442
13.1.1	邮政概况	442
13.1.2	发展背景	443
13.1.3	主要业务	443
13.1.4	实施内容	444
13.1.5	发展部署	445
13.1.6	案例评析	446
13.2	安徽烟草电子商务发展案例	446
13.2.1	公司概况	446
13.2.2	发展背景	447