

网络商机

电子商务的9大经营法则

Nine Essential Principles for Growing Your
Business on the World Wide Web



[美]许华兹◎著

吕锦珍 洪毓瑛◎译

用冷静的目光，做最前卫而切实的审视；
跨越网络经济的陷阱，洞悉网络经济的先机。
无论你是身为电子商务的从业者，还是普通的网民，
这对你都是一本不可多得的可操作性的触网守则！

吉林人民出版社

网络商机

Webonomics

电子商务的9大经营法则

〔美〕许华兹/著
吕锦珍 洪毓瑛/译

吉林人民出版社

(吉)新登字 01 号

This Edition of WEBONOMICS: NINE ESSENTIAL BUSINESS PRINCIPLES
FOR GROWING YOUR BUSINESS ON THE WORLDWIDE WEB written by
EVAN I. SCHWARTZ Copyright © 1996 by EVAN I. SCHWARTZ
Chinese Translation Copyright © 2000 by Jilin people's Publishing House
Simplified Chinese characters edition arranged with SANFORD J.
GREENBURGER through Big Apple Tuttle - Mori Agency, Inc.,
and Beijing International Rights Agency
All rights reserved.
本书简体字版由天下文化出版公司授权

吉林省版权局著作权合同登记
图字:07-2000-491号

网络商机

作 者	[美] 许华兹	译 者	吕锦珍 洪毓瑛
责任编辑	吴兰萍	封面设计	王晓庆
责任校对	李 萍	版式设计	杨利伟

出 版 者 吉林人民出版社
(长春市人民大街 124 号 邮编 130021)

发 行 者 吉林人民出版社
制 版 远流图文工作室(电话:024-22931003)
印 刷 者 辽宁星海彩色印刷中心

开 本	850 × 1168	1/32
印 张	9	
字 数	175 千字	
版 次	2000 年 12 月第 1 版	
印 次	2000 年 12 月第 1 次印刷	
印 数	1 - 8 000 册	

标准书号 ISBN 7-206-03581-7/F·776
定 价 19.80 元

如图书有印装质量问题,请与承印工厂联系。

导 读 网络经济学的基础 001

第一章 网络经验，质重于量 025

原则一 网站访客的经验品质远比到访的人数重要

第二章 不求曝光，但求喜欢 057

原则二 顾客上网不稀奇，要让网友衷心喜爱才可以

第三章 开放资料，必获回报 089

原则三 向网站披露自身资料的消费者必须获得回馈

第四章 资讯澎湃，网友最爱 115

原则四 网络消费者只爱资讯丰富的产品

第五章 自助服务，轻松无误 147

原则五 自助式服务是让顾客最感自在的服务方式

第六章 有价货币，创造财气 173

原则六 有价货币能让你创造自己的财富体系

第七章 品牌字号，悠久可靠 195

原则七 深受信赖的品牌字号在网络上益发重要

第八章 网际市场，小兵擅长 219

原则八 在网络的全球市场空间中，小兵也能立大功

第九章 灵活机敏，你第一名 239

原则九 保持灵活机敏的要则，随着市场脉动调整步伐

结 语 网络效应 253

致谢 273

Webonomics

导
读

网络经济学的基础

全球资讯网上的一切都显得不一样。

顾客一旦进入网络空间，

他们的行为就会发生戏剧性的改变……

全球资讯网(World Wide Web)每分钟就冒出一个新的网络。当网络以这种惊人的步调成长时,显而易见的,这个集合文字、图片、声音与动作于一体的缤纷网络,很快就成为自电视产生以来最重要的新传播媒体。从某些方面来看,全球资讯网比较像是一个反映出真实世界的平等宇宙。但从另外一些方面来看,全球资讯网又展现出独树一帜的特性。如果逗留的时间够长,你就会慢慢发现,有一个全新的经济体系正在这片数字化地域上开始成形——这无异于提供一个新角度让我们观察这块资讯与创意的市场如何运作。我们就称它为“网络经济学”(Webonomics)。

很多争相挤上网络的企业,可能都完全误解了这个新媒体是怎么回事。这些公司可能在亏损几百万美元之后,就此认定全球资讯网是名过其实的。另外一些公司则可能完全忽视全球资讯网,因而被远远抛在后面。而它们的竞争对手却于此同时利用全球资讯网作为工具,偷走了这些公司的最佳顾客。惟有深刻了解网络经济学,才能够避免这样的场面出现。

传统经济学是建立在匮乏不足的观念上面——人类的欲望总是会超过可用的资源,例如食物、衣物和居所等等。英国的经济学家马尔萨斯(Thomas Malthus, 1766 - 1834)就率先提出假设:人口增长速度永远会超过食物供给量的增长速度。对于这样稀少的资源如何分配,经济学家抱有悲观的看法,而正是这种看法使经济学被冠以“忧郁科学”的名号。

网络经济学却是一点都不忧郁的。事实上,全球资讯网的情况正好完全相反。因为网络是一片成长迅速的智慧财产世界,使用者

可以无限制地复制与下载这些智慧财产，网络世界的资源供应量会持续超越人类对这些资源的需求量。网络经济不但没有供给匮乏的问题，反而展现了需求不足的情况。的确，大家对网络的一大抱怨就是资讯多得令人难以想像，乃至出现“超载”。在网络上，电脑使用者的注意力是最有限的商品，而网络经济学的根本战役就是要支配并维系这种注意力。

因此，网络经济的成长完全系于网络上的资讯品质——资讯有多有趣，有多少吸引力；资讯如何呈现；资讯如何利用这个媒体独到的特点。随着越来越多人喜爱网络，他们会发现网络值得注意，而全球资讯网则会持续以狂热的步调成长。不像资源有限的国家经济，网络的成长是没有实际限制的。不像房地产、钢铁、或者纸张，电脑的运算力与储存力的价格会越来越便宜。网络世界有无数个数字单位，对于宝贵的资讯和知识也有近乎无止境的渴求。

全球资讯网也是一个没有边境的世界。在网络上营业的公司究竟实际位置何在，这完全不重要。尽管各国政府努力想要控制或规范这个世界，但网络经济还是会努力抗拒这股力量。网络世界的公民可以全权选择他们在网络上要看些什么，以及做些什么。从这方面来看，我们过去总认为，完全自由的市场经济只存在于理论之中；全球资讯网则首度使得这种经济理论成为可能。

这头野兽的本性亦善亦恶。因为网络提供了丰富的选择，套句升阳公司(Sun Microsystems)总裁麦克尼利(Scott McNealy)的话，各公司之间的战斗是激烈的优胜劣败、适者生存之争。全球资讯网上的企业若想成功，必须发明一些自我行销的新方式，了解顾客想要什

么，并发展一些新方式来打造持久的顾客关系。

在网络上开创全新事业的机会确实很多。但是，惟恐丧失现有生意的心理，也应该是企业上网的一个主要动机。这有点像是那则两个人在丛林中露营的故事。这两个人突然看到一头老虎逼近，其中一个家伙很快穿上自己的运动鞋，另外一个家伙问到：“你真以为这双鞋子会让你跑得比老虎还快吗？”

“我不需要跑得比老虎快，”这个人回答：“我只要跑得比你快就好了。”

在各个行业中，全球资讯网就是那双运动鞋，让你跑在凶猛的变动力之前。

想要将网络经济学的各项原则付诸实行，你必须先了解网络上四大团体背后的动机，而这四大团体就安顿在全世界第一片大规模的数字化景色之中……

- 顾客：全世界有几千万人在网络上漫游闲逛，寻找意外惊喜、廉价刺激、知识与娱乐、省时的服务，以及一些或许能提升自己生活水准的产品资讯。他们期望网络能成为自己的一片天地、提供量身订制的资讯、并依照自己的需求意愿建立关系。顾客掌握全局。因为他们能够在瞬间搜寻到最佳交易，除非网络上的产品或服务出自他们最信任的供应单位，是最好、最便宜、最方便的选择，否则他们是不会购买的。

- 内容制造商：成百上千个主要出版社、电视公司、电影制片厂以及新的混血媒体商现正不断在网络上开拓殖民。他们在全球资

讯网上设计不断更新的网页，为访客提供资讯与娱乐。从人口统计资料来看，网络上的漫游客是深受这些公司欢迎的一群人，因此，这些公司不但想要提升品牌形象，更急欲让他们的网站成为有利可图的投资项目。

- 行销人员：成千上万家公司在网络上促销产品，这些产品从食物、饮料、汽车、卡车、到资讯及金融服务都有。有些公司会用传统、单向媒体的过时思考方式，在网络上为产品做广告，进行促销，然后失败。另外一些公司则会运用网络经济学的新原则，并因此成功。

- 基础设施公司：电脑公司销售网络伺服器，软件公司则销售一些能让公司建立精美网站的网络浏览器程序及软件工具。开发网络搜寻引擎的公司正陷入激烈的苦战之中，而提供上网通路的几十家网际网络连线供应商也处于同样情境。同时，广告公司以及成千上万的顾问公司也在开业，为顾客量身设计网站。在这阵数字化的淘金热之中，这些公司卖的是十字镐和铲子。但长远来看，除非其他三个团体能够成功，否则他们是难以成功的。

全球资讯网上的一切都显得不一样。首先，一旦顾客进入网络空间，他们的行为就会发生戏剧性的改变。如同你对法国餐厅的预期会和墨西哥速食店的预期不一样，顾客和网络上的公司进行互动时，也会有不同的期待。进入网站的顾客会期望看到量身订制的产品与服务。他们希望能够完全掌握自己的客户资料。他们期待得到有趣的经验。他们预期的不只是读到广告，更期望能和广告发生互

动，以及订购广告上促销的产品。

知道如何与这些苛求的顾客建立持久的关系正是关键所在。而方法之一就是建立起一套新形态的货币体系。在传统经济中，政府可以靠紧缩或放松货币的价值，来控制资源的供给与需求。在网络上，这种力量是平均分配在成千上万家公司的手中。最明显的例子来自航空公司，这些公司已经开始发行具有实际价值的酬宾里程点数。某家汽车公司的网站也有类似的做法。为了吸引顾客的注意力，如果任何人愿意花上一小时认识这家公司的新车，并回答几个问题，这个网站愿意提供价值 100 美元的网络货币给这个人。这 100 个点数可以累加到这个顾客的“数字化现金”账户中，如果顾客决定购买一辆车，这笔金额就可以用来购买 CD 音响。这样的货币系统有助于确保顾客的忠诚度——这一点在网络经济中会变得越来越重要。

简单地讲，网络经济学相当于一组新的经济规则、一套新形态的货币系统、以及一种新的顾客行为模式。我们必须先看看全球资讯网的起源，才能够以正确无误的眼光，进行全盘式的思考。

全球图书馆的远景

100 年之后，仔细审视古文化遗物的历史学家和人类学家，可能会在无意间发现一些奇怪的符号，像是 HTTP、WWW、URL 等，突然出现在百年之前所有的期刊与广播当中。他们会很好奇，为什么网络语言会如此迅速地渗入，或者像有些人所说的扭曲了那个年

代的口语与书写文字。“W(就是 WWW 里面的那个 W)似乎突然之间变成英文中最常见到的子音字母，”哈佛大学校长鲁登斯坦(Neil Rudenstine)说：“而 E(存在于以电子为首的所有字，如 e-mail, e-print, e-journal, e-group 等)似乎也成为多用途的，经常出现的母音。”

当未来的历史学家仔细研究我们原始的报纸时，他们会看到有关全球资讯网的报导以同样的地位出现在当天的政治冲突、战争、自然灾害以及暴力行为等新闻旁边。他们不会因为搞不清楚网络是什么东西而感到困窘，因为他们一开始就是用网络这种资讯撷取新技术进行研究的。但是，这些历史学家和人类学家可能会搞不清楚，为什么有关全球资讯网的讨论会如此突然地、瞬间地在 20 世纪 90 年代中期出现。

事实上，像全球资讯网这样的东西一直是少数几位远见之士的梦想。在 1945 年夏天，当美国轰炸机准备结束世界大战时，一位姓布什(Vannevar Bush)的电机工程师正忙着规划装载全人类知识的全球资讯网。罗斯福(Franklin D. Roosevelt)总统选任当时是麻省理工学院副校长的布什领导“战时科学研发办公室”(War-time Office of Scientific Research and Development)——这是一个由 6000 名科学家组成的联盟，致力将科学方面的突破应用在现代战争之上。

德国投降在即，日本方面的战争似乎也是强弩之末，布什因而将注意力从全球战斗转向全球资讯的共享。他在那一年的《大西洋月刊》(Atlantic Monthly)发表了一篇名为“我们可能这样想”(As We May Think)的文章，布什在这篇文章中写到：“有一些工具即将出

现，如果发展得当，这些工具将使人类能够接触并掌握人类经年累月传承下来的知识。”

他接下去发了一顿牢骚，抱怨资讯超载的问题，然后清楚表达人类迫切需要一种能够控制这些资讯的东西。“人类经验的累积正以不可思议的惊人速度扩张，”他抱怨道：“但是要穿越随之而来的庞杂迷阵，找到在那一刻非常重要的资讯项目，我们所使用的工具还停留在横帆式帆船时代。”

当布什写下这些句子时，人类才刚刚发明如仓库般庞大的电脑，但这些电脑的力量还远不如今天的口袋型计算机。不过，布什的想法超越现代人对电脑的观念。他想像电脑有能力创造出资讯“足迹”，将相关的文字与图解连接起来。他在文章中提到，这些资讯线索可以储存起来，作为未来参考之用。布什相信，这种资讯的组织与搜集方式非常接近人类心灵的运作方式，因为人经常从一个点子联想到另一个想法。他把这个容易使用的、可搜寻的、个人的知识储存库命名为“满觅思”(Memex)。布什本人没能够建造起满觅思，但却启发其他人朝着他的远景迈进。

尼尔森(Ted Nelson)是这些信徒之一。他是来自格林威治村的叛逆小子，还在哈佛当新鲜人时，就一心一意要创造一个“非连续性写作系统”(nonsequential writing system)。几年之后，尼尔森在1965年的电脑机器协会(Association for Computer Machinery)的会议上发表了一篇论文。他在这篇论文中将这个观念称作超文件(hypertext)，命名源自hyper这个字首的意义——超过三维的空间。尼尔森谈到，文件可以包含一组内建的小小程序，而这些程序可以带你到远方另一

些电脑上的另一个文件。如果一个文件提到狄更斯(Charles Dickens, 1812 - 1870, 英国著名小说家), 你应该可以立刻连接到所有狄更斯的相关文件, 做进一步研究, 然后再回到你原来的地方。

尼尔森在接下来的 30 年里, 花费了大半时间, 试图用电脑软件建立起这样的系统, 让电脑程序在荧幕上表现出这样的魔术。他把这个庞大的程序命名为“仙纳都”(Xanadu), 这个名字是取自英国诗人柯立芝(Samuel T. Coleridge, 1772 - 1834, 英国诗人及哲学家)的一首诗《忽必烈汗》(Kubla Khan)。在这首 1797 年的诗中, 仙纳都是一个文学回忆的魔地, 在这里, 一切事情都不会被遗忘。尼尔森的超文件系统也一样。尼尔森相信, 假设所有人都有能力取得全部的资讯, 从此就能消泯无知、政治误解、沟通不良、以及古老的仇恨。简单地说, 超文件可以拯救全世界。

“人类的未来在于互动式的电脑荧幕,” 尼尔森在 1965 年的文章中写到: “新的写作和电影将是互动与相互链接的。所有的创作将以“跨越包含”(transclusion)的桥梁连接起来, 而我们需要一个世界性的网络, 以使用者支付版税的方式来传递这些作品。”

(仙纳都计划能够把每一个位元组的资料都嵌入地址设定中, 因此不管引用任何一笔长短不等的资料都会经过系统的版权侦测, 作者应该享有的合理权利也就能获得保障。这样的版权设计就叫跨越包含。)

但是, 就像布什的满觉思一样, 仙纳都是不存在的——至少还不存在。不幸地, 尼尔森被严重的注意力缺乏失调症缠身。他随时都有各式各样的想法在脑中乱转, 因此注意力只能集中一段非常短

的时间。在这样的情况下，他似乎无法在一段合理的时间内完成任何事情。因此，他不但没有达成初衷本意，他的计划反而不断扩张，其野心之大就连他自己都承受不了，最后终于导致无可避免的精神崩溃。

瓦克(John Walker)是成功的硅谷软件公司自动桌面(Autodesk)的创始人，他当时看到了所发生的一切。他相信尼尔森的梦想，因此在1988年收购了尼尔森的技术，投入将近500万美元进行开发。但是在四年之后，当大家都知道欧洲粒子物理研究中心(European Particle Physics Laboratory，以瑞士为根据地，法文缩写CERN)已经发表了非常类似的软件程序时，自动桌面就放弃了这项软件开发工作。

1989年，年约35岁的牛津大学物理学家伯纳斯李(Tim Berners-Lee)在欧洲粒子物理研究中心工作期间，提出一个名为“全球资讯网”的全球超文件系统。他的目标不仅是要为全世界的公民创造出一个全球通用的资讯空间，更是要让散居各地的人能共同研究大型问题。到了1990年12月，他把这个能创造、搜寻、撷取超文件资料的软件，开放给一小群欧洲粒子物理研究中心的科学家使用。

具体而言，伯纳斯李完成了三项发明：第一，他界定了超文件传输协定(HyperText Transfer Protocol)。这个协定现在以无所不在的HTTP符号代表，是一种让所有电脑都能查询文件的标准格式。第二，他创造出通用资料位标(URL, Universal Resource Locator)。这是一种只要输入位址(如 www.website.com/document)就能搜寻文件的标准，就像是大家在书写地址时所用的邮件标准格式一样。第三，

他设计出超文件标记语言(HTML, HyperText Markup Language)。这是一种类似文字处理软件功能的标准设计,它能让大家将特别的程序加入文件之中。例如,某一条程序可以将一个句子标成大型字体的标题,而另一条程序则可以在一串文字上面做标记,让这些文字链接到另外的文件上。

伯纳斯李想像的全球资讯网需要这三大要素,缺一不可:HTML 用来设计文件,为文件订定格式;URL 为文件设定位址,便于找寻;HTTP 则方便使用者在不同的电脑和网络之间转送文件。

1991 年夏天,伯纳斯李将他这三件一套的程序送上网际网络。伯纳斯李是个精力充沛的人,说话的速度飞快,但条理分明,一心一意只想将全球资讯网推送到新的科技高峰。他把早期构思、设计、及推广全球资讯网的工作,比喻成从山顶上推动雪橇滑下山。在 90 年代中期,当大家对全球资讯网的兴趣突然升高时,他说他觉得自己仿佛跳进了这辆雪橇里,雪橇一路上以加速度疾驶下山,他则狂乱地试图把稳方向盘。他的操控机制就是全球资讯网国际协会(World Wide Web Consortium)。他在麻省理工学院成立这个团体,目的是为了要提倡全球资讯网的技术与伦理标准。

就像在他之前的布什与尼尔森一样,伯纳斯李的所作所为也是受到理想主义的驱使。当他发明全球资讯网时,他立志创造一个全球性的超文件图书馆,而这个图书馆最起码能够让全世界的人靠得更近。1995 年,麻省理工学院举办了一场座谈会,纪念布什那份深具影响力的论文发表 50 周年。在会场上,伯纳斯李不但向这项研究的技术远见致敬,更对这项工作呈现出的强烈的道德感表示钦佩。

“今天，任何读过《大西洋月刊》上这篇文章的人，都会惊讶于布什深远的洞见和精确的眼光，”伯纳斯李说：“大体上，今天我们的桌上已经有‘满觅思’了。”

但对那些将伯纳斯李的技术付诸应用的人来说，他谈话的核心却是一大挑战：

我们能够存取资讯，但是我们能解决问题吗？今天，对独立的个人而言，很多事情做起来要比五年前容易许多。但个人认为，在协助大家建立全球性的团队方面，全球资讯网并没有长足的进步。我还是有一个梦想：全球资讯网应该不太像电视，反倒应该比较像一片以互动方式共享知识的汪洋。我想像这片汪洋能让我们浸淫在温暖而友善的环境之中，其中充满了我们和朋友都看过、听过、相信或了解的事情。我希望它让朋友、同事之间更为亲密，借由共同研究这些知识，我们可以更加了解对方。如果误解是造成世界上大半灾祸的原因，我们怎能不在网际空间内加以肃清呢？

注意力争夺战

很明显地，网络惊人的成长速度与其说是由机会主义的怒吼所推动的，不如说是被理想主义的耳边低语所驱使。布什、尼尔森和伯纳斯李的渴求与希望的确是以一种微妙的方式在引导着全球资讯网。但不论如何，我们的世界是被资本主义、商业主义、及消费主义所独霸的。而网络则代表这三大势力的下一个阶段。