

IDG新经济工商实务傻瓜丛书



电子

eBusiness Technology Kit For Dummies

商务技术手册



〔美〕凯瑟琳·艾伦、乔·威斯勒 著
李国英 邱国旺 耿旭 郭秀莲 译
贺卫华 译审

微软企业顾问，资深电子商务专家为你准备最好的企业商务的技术解决方案

- ◎ 创造企业竞争优势利器
- ◎ 制定企业发展技术法则
- ◎ 细致分析企业商务需求
- ◎ 提供完备电子商务方案
- ◎ 附属光盘包含构造企业电子商务实用工具

行业观察家们预测，在不久的将来，微软公司将会开发出能够与 OS/2、Windows 以及应用程序。

 **企业管理出版社**
ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE




IDG
BOOKS
WORLDWIDE

IDG 新经济工商实务傻瓜丛书

电子商务技术手册

〔美〕凯瑟琳·艾伦 乔·威斯勒 著
李国英 邱国旺 耿旭 郭秀莲 译
贺卫华 译审

本书附盘可从本馆主页 <http://lib.szu.edu.cn/>
上由“馆藏检索”该书详细信息后下载，
也可到视听部复制

企业管理出版社

北京市版权局著作权

合同登记图字 01 - 2001 - 1401 号

图书在版编目(CIP)数据

电子商务技术手册/[美]艾伦,[美]威斯勒著;李国英,邱国旺等译;—北京:企业管理出版社,2001 5

(IDG 新经济工商实务傻瓜丛书)

ISBN 7 - 80147 - 467 - 8

I . 电… II . ①艾… ②威… ③李… ④邱… III 电子商务 - 技术手册
IV . F713.36 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 23375 号

IDG 新经济工商实务傻瓜丛书

书 名:电子商务技术手册

作 者:(美)凯瑟琳·艾伦 乔·威斯勒 著 李国英 邱国旺 耿旭 郭秀莲 译

译 审:贺卫华

丛书总策划:原 平

责任编辑:丁 锋

技术编辑:胡 晓 杜 敏 马晓光 刘景山

书 号:ISBN 7 - 80147 - 467 - 8/F·465

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编:100044

网 址:<http://www.ccc-ccda.org.cn/cbs>

电 话:出版部 68414643 发行部 68414644 编辑部 68428387 68701408

电子信箱:80147@sina.com emph1979@yahoo.com

印 刷:北京隆华印刷厂

经 销:新华书店

规 格:850 毫米×1168 毫米 32 开本 13 625 印张 300 千字

版 次:2001 年 7 月第 1 版 2001 年 7 月第 1 次印刷

定 价:36.00 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

中文版序言

——为第二辑 IDG 新经济工商实务傻瓜丛书出版而作

进入了新世纪，我国在继续完成工业化的同时要加快国民经济信息化的步伐。对于中国的广大企业，特别是经济发达地区的企业，提高信息化水平已成为顺应现代化潮流的首要选择。以信息技术为核心的知识经济正在全面冲击和改造我们已有的经济形态并塑造着 21 世纪新经济规则。我们应当学习新的知识，把握它的脉搏，迈开步伐，迎接知识经济的挑战。

源于 .COM 的网络经济扬弃了原有的生存方式，渗透到传统的经济组织体系，并构造着新经济的神经系统；而网络经济的全球化和借助信息交流完成商品交换的这种经济活动的本质已经导致在已有经济体系最深层处的世界范围的经济重组，新经济正在这个过程中催生，从生产领域到流通领域再到服务领域，正在发生自下而上的大变动。这一大变动涉及经济体系的组织构造、供应系统、配送体系、工作性质、工作时间及场所、消费市场、财务关系、指挥系统等，更加重要的是，这一大变动甚至涉及到商品交易的超高速化和变化的进行速度本身。除这些变化外，还有金融服务和金融制度的重组、支付体系的变化、各种产业间界线和上下结构的逐渐消除、世界规模的战略合作和向全球化急剧发展的潮流等。

在这种潮流的带动下，世界范围的经济重组正在地区与地

区之间、国家与国家之间、行业与行业之间、企业与企业之间全面展开，面对世界范围的经济重组，面对汹涌而来的全球化竞争，机遇和挑战从来没有像今天这样以高速的频率冲击着人们的选择，稍有不甚，即会南辕北辙。中国企业应该看到全球经济正重新洗牌，世界经济正走向全球化，而知识经济的来到正是这一切变化的原动力，应用和创造知识是当今知识经济的核心内容。教育是创造、获取、适应和运用知识的关键，也是在新经济中参与竞争的关键，技术以及适应性强的人力优势在全球化竞争中会充分显示出来。

21 世纪的企业，将通过创造和生产知识而盈利，因此，创新是企业永恒的主题。传统企业盈利的主要途径是通过规模生产降低成本，而新经济将从根本上改变未来企业的营运规则。新经济中的霸主将是那些建立在新知识基础上的企业。只有 3.1 万名雇员的微软，占据着 6000 亿美元的市场，而拥有 31 万名雇员的麦当劳，却只有 600 亿美元的市场占有量，同是美国的两大企业，按雇员平均的市场占有量计算，相差 100 倍。提高中国企业的竞争力需要运用创造性和创新性的方法，包括目标更明确的计划及提高劳动力的附加值。在知识经济里，人才是创造财富的最珍贵的资源。必须对我国庞大的劳动力予以更多关注，把劣势转换为优势，需要在提高自然环境资本的同时，增加人力资本和无形资本。

诺贝尔经济学奖的美国经济学家西奥多·W·舒尔茨经过对农业经济的长期研究，最后发现，从 20 世纪初期到 50 年代，促使美国农业生产率提高的重要原因，已经不是土地、劳动力数量或资本存量的增加，而是人的知识、能力和技术水平的提高。美国保罗·罗默教授提出了“生产四要素”的理论，认为经济长期增长取决于资本、非技术劳力、人力资本（可按接受

教育时间的长短衡量)和新思想(可按专利数量衡量)。哈佛大学的罗伯特·巴罗等人运用罗默的方法进行了调查,最后得出结论说:妨碍穷国赶上富国的是人力资本的缺乏,而不是缺少有形资本。一般说来,构成人力资本的是劳动者的知识存量、技能水平和健康状况。人力资本通过人力投资而形成,主要的人力投资包括正规教育和职业培训。

在知识经济时代,“无形资产”这一概念空前地引人注目。无形资产虽然不像土地、建筑物、机械等有形资产那样有着具体的形象,但却对企业的经营起着重大作用。它除了经营权、专利权等这些法律上的权利之外,还包括事实上具有货币价值的权利。随着知识产业的发展,无形资产的价值越来越高。软件、信息、教育、传播、娱乐等产业都具有极高的附加值。

我国企业应探讨在新经济环境下企业经营的新模式。以往经济的价值是以生产商品的数量,如一吨钢、一桶油来衡量。而今天,典型的商品则变成了某种计算机软件或基因序列测定方法等,越来越多的商品是以其包含的知识作价,而不是以它们的物质含量作价。我们已能从很多商品中看到这一点:开发新软件、新药物或拍摄新影片都需要巨大的初始投资,但产品一经开发出来,生产“复制品”的成本就十分低廉。从传统经济过渡到新经济,其实质是从生产有形商品的经济变成以生产和应用知识为核心的经济,而新经济下需要新的思维方式;在新经济体系中对知识产权拥有的重要性,正像传统经济对资本所有权拥有的重要性一样,这种对知识的“垄断”能力是唯一的激励机制,若没有这种能力,将不能补偿产品最初开发的投资成本。因此,对这种知识产权“垄断”能力的不断追求,便是新经济的核心驱动力,这也是我们要特别重视保护知识产权(专利权、复制权和商标权)的原因。

正是人力资本和无形资本在新经济发展中的重要地位，我国企业在面临经济全球化的重组和竞争格局中，通过不断创新取得竞争优势的根本出路都要落实到对人力资源和无形资源的投资和保护上，从而形成企业自身的核心竞争力，大多数企业政策亟待改变以适应其新的特点；因此，企业将科研成果转化成商品的风险投资变得十分重要，对教育和培训的投资也比以往更为重要。

21 世纪的企业，将遵循新经济的规律而运行成长。在未来的新经济中，企业生存的原则将彻底改变。但有一点是永恒不变的，这就是企业在经营全过程中的知识创新，只有这样企业才可能永续经营，永续发展，这也是企业管理出版社面向企业，长期致力于传播新知识、新技能的原因。我希望这次第二辑 IDG 新经济工商实务傻瓜丛书的出版能为中国企业在创新发展中学到更多的方法，汲取更多的力量。

陈锦华
二〇〇一年三月

IDG 新经济工商实务傻瓜丛书

翻译委员会

主 任：尹援平

副主任：张瑞恒

委 员：(按姓氏笔划)

丁 锋	马晓光	王学斌	王贵基
田晓犁	玄肇清	刘国平	刘景山
孙泽民	远松山	吕国建	朱凤鸣
杜 敏	肖震东	吴太刚	陈忠华
胡 晓	贺卫华	阎书会	谭繁华

本书导读

.....

如果你的公司还没有开始使用电子商务技术，或是还没考虑作为商务竞争优势的这一技术，现在该是时候了。你的公司目前拥有的最重要的战略优势之一，可能就是精心设计用以支持你的企业目标的商务技术计划。

当今，技术降低了收集与利用信息的转换成本，因此，比起那些在介入新技术之前，坐等看着新技术所产生结果的公司，那些利用新技术的公司将会获得某种重要的优势。这对于小企业来说是一个好消息、一个提醒式的召唤。由于许多小企业依然在坐等，所以只要运用各种新的商务技术，你便有机会获得竞争优势。

从本书中，你会了解如何制定完善的技术计划，以及计划的实施需要哪些步骤等内容。你会渐渐明白技术计划比出去买一两台计算机包含的内容要多得多。千万别试图越过企业计划这一步骤。相当多的小企业主不花时间提前计划，因此常常以牺牲其商机为代价。

当你完成了我们在第二章建议的企业目标确定与企业目标战略练习之后，你就完成了技术计划基本工作的一大部分，这的确是最难的一部分。而后，应用你所完成的计划以找到适于你们企业的最佳企业技术计划。请不要把技术顾问丢在一旁，找到并利用好的顾问，对你的计划成功是相当重要的。在这方面，我们也会给你提供帮助。

本书说明

本书包括一些实用信息、启示及清单，以便在商务活动中，使应用电子商务技术的人们能够提高效率 and 建立竞争优势。你是否曾拥有过企业以及商务或电子商务技术方面的经验，这并不重要，你可利用本书所介绍的内容来考虑商务技术，而且也要考虑一下如何运用本书来使自己的企业获得成功。

如果你自己拥有一个企业或者为一家发展中的小企业工作，本书对于你为企业制定一个技术战略是一本相当好的参考工具书，它会有助于你在市场中赢得竞争优势。

本书从实际出发，其内容基于我们与一些小企业所做的研究及我们的专门实践，因此，书中无任何不实的东西，并且把有关技术工作的一些最好的信息、启示和战略汇集在了一起。

本书是一本为企业制定技术方案的指南。如果你在为企业制定技术方案时不知从何着手，这不要紧，我们来助你一臂之力。如果你也不知道如何选

择好的技术，这也没关系，我们为你提供一些信息，它们可以帮助分析你们企业的信息需求和程序，以便使你能够就公司的需求巧妙地与技术顾问交流。此外，我们在光盘上附有许多资料和工具，可以助你一臂之力。

我们认为，书中大量的真实案例将会激励你想办法利用电子商务技术来促进你们企业的发展。

不明智的假设

在撰写此书之前，我们对此书的读者进行了许多假设（我们知道这是一件冒险的事）。

- ✓ 我们假设你想知道如何为你及你的企业做一些技术工作。
- ✓ 我们假设你乐意对你们企业的未来进行投资。
- ✓ 最后，我们假设你想找一位出色的、可依赖的技术顾问协助你完成这些步骤。

图标说明

我们在全书正文的要点下方使用一些小图标。



可节省你的时间和金钱的良策、计谋或捷径。



你不应该忘记的一则信息。



有助于你避免灾难的提示。



可能使你头脑发晕的重要技术信息。



参照本书提供的光盘。



你可学习的现实生活中的实例。

本书结构

本书由五部分组成，每一部分详细讨论一个特定的主题。这种安排使你更容易找到你所需的内容。我们认为，你所需要知道的有关如何取胜的技术战略，在本书中全部涉及到了。

第一部分：开始篇

在此部分，你会发现利用电子商务技术在企业内获得竞争优势的益处。为了从购买的技术中获得最大效益，你需要有一个基于企业发展目标和进程的计划，在此，你会找到构成正确战略的内容。

第二部分：制定技术战略

此部分使你进入为企业准备技术战略计划的艰难阶段。首先是如何利用所获得的信息确定企业各步骤的任务；然后是如何使企业的发展进程及目标与特定的技术相匹配；而后，如何弥补企业的现状与未来状况之间的差距；最后，谈及为技术成本进行计划以及为完成技术计划所采取的战略。

第三部分：运用技术以求发展

此部分着眼于如何在企业的各个领域利用技术来帮助其发展成长，其中包括赢得新客户和留住好的客户、营造企业文化、管理战略伙伴、开发销售新的产品和服务、在网上进行商业活动等等。在这一部分你会发现许多有用的战略，也可以在如何以创造性的方式来运用技术等方面获得一些启迪。

第四部分：处理好技术顾问以及其他始料不及的事情

你的技术计划进程的最重要部分之一，就是找到并留住一个优秀的技术顾问。在此部分，你会了解如何深刻探究技术顾问的思想，知道向技术顾问询问什么以及得到什么样的回答才是合适的。这一部分也会就如何找到并留住一位优秀的技术顾问的问题为你提供一些提示和忠告。此外，本部分会提

醒你在技术中会遇到的一些问题，并提供给你解决这些问题的方法。

第五部分：小企业经营的十招和十忌

在此部分，我们将提供一些方法，用来解决小企业主常犯的一些技术错误之类的问题，还将提供给你一些让你的技术顾问喜欢你的方法及创建一个网站的理由。我们利用网上最佳技术方法结束此部分，并且还将提供一些玄妙的术语，你可以在下次举行的晚会上测试他人的智商。

附录 A：有关所附光盘的说明

读完此书之后，你肯定会了解到为制定一个有效而又实用的技术计划所涉及的一切内容。但真正要从此书谈及的内容中获得充分的益处，只读书还远远不够，但是，你必须要读这本书，它基本上就是这张光盘的内容——让你开始着手进行制定一个技术计划所需做的工作。

首先，我们为你提供了一些书中提到的表单及表单的样本，你可将它们打印出来，用它们来记录那些在你的技术计划中所需要的信息。你可以用卖主评估表选定你的技术顾问或卖主，它确实能在你进行权衡比较和排列顺序时为你进行计算。最好的一方面是，我们提供了一个样本，通过问你问题并建议你用你应制定的一个表单来填好计划的一个特定部分，以便使你顺利地制定出技术战略计划。当你这样做了之后，你就会拥有一个值得你为之骄傲的非常内行的技术战略计划。此外，你会满意地发现，你与你的技术顾问在此问题上已成了专家。这

样, 技术计划成功的可能性会更大一些。

我们还对小企业进行了实例分析, 说明如何将技术与企业环境融为一体, 这在你的计算机上就可以了解到。它使你很直观地看到需要什么来在你的企业内部设计、实施和坚持技术计划, 一步一步地按照说明窗口上出现的提示去做就行了。

此外, 我们认为你可能需要了解某些好的软件以及在企业中所利用的有价值的服务。现举两例:

✓ **FrontPage 2000**(45 天的试用版, Windows) 微软 FrontPage 2000 网站的创建和管理程序为你提供了你所需要创建网站及管理网站的一切信息。这 45 天的试用版会使你建立一个吸引人的网站, 即使你对因特网还不熟悉。想了解更多信息, 请查阅: www.microsoft.com。

✓ **Internet Explorer**(因特网浏览器)(商业版, Windows and Mac) Internet Explorer 由微软生产, 是最知名的网络浏览器之一。除浏览器之外, 此文件包还包括微软生产的其他工具, 如 OutlookExpress, 一种邮箱及新的阅读程序; Windows Media Player, 一种显示或播放音像文件的程序; 以及 NetMeeting 3, 一种电视会议程序等。欲获得更多信息, 请查询: www.microsoft.com。

下面是光盘中另外一些精彩的部分:

✓ 对小企业的实例分析说明电子商务技术如何与企业环境相融合。我们所主持的这些会谈提供了一些设计、实施及维持对你的企业有价值的服务所需要的好例子。它们还说明在不同的企

业中如何利用电子商务技术。

- ✓ 在企业目标表单上，你能够标出你的主要目标以及要达到这些目标所使用的战略。一旦心目中有了企业目标，你就会更好地查看你的电子商务技术所需之内容。

附录 B：电子商务技术术语指南

光盘上及在此附录中的电子商务技术术语指南，是对常用词或短语的一个索引。由于它们在技术领域很常见，因此，你应对它们有更多的了解。指南的意图并不是要涉及更多的细节内容，只是使你对这些术语的意义有一个大概的了解。

如何利用本书

如果你想从本书中获得最多的知识，我们建议你从头到尾进行阅读，因为有大量的信息需要探究。如果你已有相当的技术知识而没有太多的时间（但你又想知道你不熟悉的内容），可以根据自己感兴趣的内容进行浏览，目录表可以帮助你找到你所需要的内容。例如，你想对电子商务技术有更多的了解，直接翻阅这一章以及你所需要的那一特定的部分，这样就会确切地找到你要找的内容。我们相信你会喜欢阅读《电子商务技术手册》这本书的。

目 录

第一部分 开始篇

第一章 迎接数字时代	(3)
对技术进行管理.....	(4)
把技术变成知识.....	(5)
在整个企业内普及技术.....	(8)
跟上技术发展的步伐	(12)
计算机不只是进行文字处理和计算	(15)
创建一个“数字神经系统”	(17)
把数字神经系统的理论运用到你的企业中	(18)
关于数字神经系统的最后的想法	(20)
第二章 确定公司的远景规划与使命	(21)
首先检查你的企业目标和计划	(22)
你对你的客户充分了解吗	(24)
你的竞争意识如何	(25)
制定远景规划	(28)
从核心价值观着手	(29)