



新世纪高等学校教材

经济管理实验教程

沈越 总主编

第2版

# 管理信息系统实验教程

李静 编著

Management Information  
Systems: Basics and  
Experiments  
(2nd Edition)



北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

新世纪高等学校教材

经济管理实验教程

沈 越 总主编

# 管理信息系统实验教程

第2版

Management Information Systems: Basics and  
Experiments (2nd Edition)

李 静 编 著



北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

---

图书在版编目(CIP)数据

管理信息系统实验教程/李静编著. —2版. —北京:北京师范大学出版社, 2015. 10

(新世纪高等学校教材 经济管理实验教程)

ISBN 978-7-303-19551-0

I. ①管… II. ①李… III. ①管理信息系统—实验—高等学校—教材 IV. ①C931.6-33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 245179 号

---

营销中心电话 010-58802181 58805532  
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com>  
电子信箱 [gaojiao@bnupg.com](mailto:gaojiao@bnupg.com)

---

GUANLI XINXI XITONG SHIYAN JIAOCHENG

出版发行: 北京师范大学出版社 [www.bnup.com](http://www.bnup.com)

北京市海淀区新街口外大街 19 号

邮政编码: 100875

印 刷: 大厂回族自治县正兴印务有限公司  
经 销: 全国新华书店  
开 本: 730 mm×980 mm 1/16  
印 张: 10.25  
字 数: 160 千字  
版 次: 2015 年 10 月第 2 版  
印 次: 2015 年 10 月第 5 次印刷  
定 价: 22.00 元

---

策划编辑: 马洪立  
美术编辑: 焦 丽  
责任校对: 陈 民

责任编辑: 戴 轶 肖 寒  
装帧设计: 焦 丽  
责任印制: 陈 涛

**版权所有 侵权必究**

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58808284

# 前言

信息技术和信息系统领域发展迅速,就在我们的教材从2011年第1版至今的四年的时间里,大数据、云计算、移动互联网、社会化媒体、O2O、长尾现象、知识管理、商业智能、垂直搜索等新概念层出不穷,有些概念在当下甚至已经不能归入“新”的范畴,而作为一种规律或者范式沉淀下来,被广泛认可。这也是我们编写《管理信息系统实验教程》(第2版)的主要目的之一。

现代商业中,没有企业可以再忽视信息的价值和信息技术的作用。企业不仅要时刻关注信息技术的发展,更要保持对信息技术应用趋势的敏感性,努力实践和创造与自身业务相关的创新性应用,以期在纷繁复杂的、不断变化的市场环境中拥有自己的竞争优势。因此,企业的各类管理者、经济管理类相关专业的学生需要了解国内外企业的最新实践,洞悉信息技术和信息系统的应用模式和发展趋势,这是我们编写《管理信息系统实验教程》(第2版)的另一个主要目的。

在编写《管理信息系统实验教程》的第1版时,我们在内容的选择上侧重于业务和创新应用,因为我们认为管理信息系统课程的教学一直以来需要与实践密切联系。《管理信息系统实验教程》(第2版)延续了这种风格。因为经济管理类的实验内容不同于自然科学领域,应该以多种可能的实验形式让学生接触、感悟和分析实际商业问题和管理决策问题,因此本书的实验形式主要有五种形式,分别为案例分析、基础技能实验、体验性实验、设计性实验和综合性实验。同时,考虑到很大一部分读者虽然每天都在使用各种信息技术和信息

系统,但并不一定了解某些基本概念,也缺乏对该领域的深入思考和认识,我们在每章配合了知识点和阅读材料。

《管理信息系统实验教程》(第2版)在第1版的基础上,结合近几年教学实践的使用和感悟,进行了较大篇幅的更新和修订,主要是在知识理论上增加了一些最新的概念,案例内容上加入了近几年的一些经典应用,在阅读内容上增加了多篇权威著述,在实验操作上更新了最新的软件/网络平台的使用。可见,《管理信息系统实验教程》(第2版)虽然延续了第1版的风格,但内容上更新颖、经典和实用。

《管理信息系统实验教程》(第2版)是笔者多年来从事管理信息系统教学研究的经验汇总,可以作为管理信息系统课程的教材,尤其适用于以“实践、分析”为导向的管理信息系统课程的需要。

## 内容结构

本书篇章结构相对第1版有一些调整,为了让基于互联网的应用更加完整系统,我们把第1版中的第2章、第3章内容进行了合并。调整后的教材结构更加严谨完整,脉络清晰,逻辑性强,前后连贯,具体安排如下:

- 第一部分,包括第1~2章,探讨了目前企业的信息化趋势和信息系统的基本形式,其中基于互联网的各种创新性应用大大拓展了信息系统概念的外延;
- 第二部分,包括第3~4章,介绍企业信息技术基础设施,掌握数据存储与管理的方法和应用软件;
- 第三部分,第5~6章,深入理解企业各种应用系统,包括决策支持系统、ERP、供应链管理系统、客户关系管理系统和知识管理系统等;
- 第四部分,第7章,了解信息系统的开发和管理,综合应用整体知识设计企业IT应用创新方案。

## 本书特色

### (1) 突出业务和管理视角

与其他大多数此类教材强调信息系统的开发不同,本书侧重从业务和管理的视角来理解信息系统。同时,电子商务和互联网领域近几年的大发展,除了技术本身的创新之外,更重要的是带来了企业商业模式和管理方式的创新,而这种创新带来的影响更加深远。本书内容基本上覆盖了信息系统所涉及的基础

技术和开发知识,但更注重培养学生从商业视角去理解信息技术和信息系统,启发学生基于信息技术和信息系统进行管理应用和商务创新。

### (2) 实践技能导向,知识点为辅

本书是实践技能导向,知识点作为辅助支撑。所侧重培养的技能包括管理信息系统领域相关的技术操作、分析、设计、应用以及创新等能力。技术操作主要针对一些软硬件的认知和使用,分析、设计、应用和创新能力主要是通过企业案例和设计性、综合性实验主题对学生进行启发和引导。在这个过程中,知识点并不像传统教学中作为重要目的,而是作为上述技术和能力培养的支撑基础。

### (3) 实验方式多样化

本书中的实验内容延续了第1版中多样化的实验方式,依然设置了案例分析、基础技能实验、体验性实验、设计性实验、综合性试验以及阅读思考等几种方式,以培养学生的不同能力。案例分析旨在培养深化对IT商务应用的理解,通过对案例的分析启发更多的IT创新意识。基础技能实验主要是培养学生使用基础工具的能力。体验性实验、设计性实验和综合性实验的目的在于让学生从基本操作、到分析设计、再到综合应用的能力逐步得到提升。阅读思考是为学生打开一扇窗户,了解世界上的名家言论和前沿发展,从而增强对信息化趋势的认同感。

### (4) 实验主题的典型性、实用性和时效性

第2版在选择各实验主题时更加注重典型性、实用性和时效性的原则,书中案例既有西门子、宝洁、Google、亚马逊等业界典范,也覆盖了淘宝、百度、青岛赛轮等中国本土案例,希望能够启发更多的对中国信息时代发展的思考。同时,这些案例,尤其是互联网商务领域案例,大都发生在最近5~10年,力求能够及时反映互联网时代的企业信息技术和信息系统应用的趋势和热点。需要注意的是,由于IT领域,尤其是互联网的应用,尚处于不断发展和探索阶段,因此学习态度有必要客观、辩证、与时俱进。

全书由李静编著,由于时间紧迫和水平有限,错误和不当之处在所难免。真诚欢迎读者朋友们反馈批评意见,发电子邮件至:lij@bnu.edu.cn。

李 静

记于北京师范大学

# 目 录

## 第 1 章 认识信息系统 /1

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1.1 知识要点 .....                                    | 1  |
| 1.2 案例分析：一枚红色曲别针 .....                            | 6  |
| 1.3 案例分析：数字化宝洁 .....                              | 8  |
| 1.4 案例分析：西门子的数字化工厂 .....                          | 13 |
| 1.5 体验性实验：你身边的数字化校园 .....                         | 16 |
| 1.6 阅读思考：The Coming of the New Organization ..... | 17 |
| 1.7 阅读思考：《信息简史》 .....                             | 18 |

## 第 2 章 互联网上的商业模式 /20

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 2.1 知识要点 .....                    | 20 |
| 2.2 案例分析：自助出版网站 .....             | 30 |
| 2.3 案例分析：征途 .....                 | 33 |
| 2.4 案例分析：淘宝 vs. 亚马逊 .....         | 35 |
| 2.5 案例分析：LinkedIn 的职业社交 .....     | 39 |
| 2.6 案例分析：百度与竞价排名 .....            | 43 |
| 2.7 体验性实验：Google 的广告设置和赢利模式 ..... | 47 |

|                             |                                                            |     |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------|-----|
| 2.8                         | 设计性实验：建立自己的电子商务构想 .....                                    | 56  |
| 2.9                         | 阅读思考：How the Google Model Could Help<br>Detroit? .....     | 58  |
| <b>第3章 企业的信息技术基础设施 /59</b>  |                                                            |     |
| 3.1                         | 知识要点 .....                                                 | 59  |
| 3.2                         | 案例分析：青岛赛轮的 IT 基础设施 .....                                   | 66  |
| 3.3                         | 设计性实验：我的电子商务公司的 IT 平台 .....                                | 70  |
| 3.4                         | 阅读思考：What Every CEO Needs to Know About<br>The Cloud ..... | 71  |
| <b>第4章 企业的数据存储与管理 /73</b>   |                                                            |     |
| 4.1                         | 知识要点 .....                                                 | 73  |
| 4.2                         | 基础技能实验：应用 Access 进行简单的数据存储与<br>管理 .....                    | 75  |
| 4.3                         | 设计性实验：为一家小型计算机销售商建立关系型<br>数据库 .....                        | 92  |
| 4.4                         | 阅读思考：一切皆可“量化” .....                                        | 93  |
| <b>第5章 企业的数据分析和决策支持 /96</b> |                                                            |     |
| 5.1                         | 知识要点 .....                                                 | 96  |
| 5.2                         | 基础技能实验：Excel 中的数据分析工具 .....                                | 100 |
| 5.3                         | 设计性实验：百货公司销售人员的相关数据分析<br>.....                             | 110 |
| 5.4                         | 阅读思考：Mining Our Reality .....                              | 114 |
| 5.5                         | 阅读思考：You May Not Need Big Data After All<br>.....          | 115 |
| <b>第6章 企业应用系统 /117</b>      |                                                            |     |
| 6.1                         | 知识要点 .....                                                 | 117 |
| 6.2                         | 案例分析：中国 ERP 第一案 .....                                      | 123 |
| 6.3                         | 案例分析：吉之岛的客户关系管理 .....                                      | 128 |
| 6.4                         | 体验性实验：中国移动客户服务平台 .....                                     | 131 |
| 6.5                         | 设计性实验：JG 公司的知识管理方案的设计 .....                                | 132 |

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 6.6 阅读思考：IT Doesn't Matter ..... | 136 |
| <b>第7章 建设和管理信息系统 /138</b>        |     |
| 7.1 知识要点 .....                   | 138 |
| 7.2 综合性实验：JG 公司知识管理平台的设计 .....   | 143 |
| 7.3 综合性实验：基于互联网的商业创新计划书 .....    | 145 |
| <b>主要参考文献 /147</b>               |     |

# 第1章 认识信息系统

进入 21 世纪,我们来到了一个信息社会。本章初步描述了信息社会中的一些别开生面的现象以及信息技术/信息系统的创新性应用。你会发现这些应用和创新其实就在我们身边,却又如此深刻地影响着我们的工作、学习、生活和娱乐,也为现代企业和社会带来了大量机遇和颠覆性的变革。

## 1.1 知识要点

### 1.1.1 信息社会 and 信息技术

我们正处在一个信息量极大丰富、信息流动更加自由畅通的信息社会(Information Society)。不可否认,信息一直贯穿着人类社会的发展,但在农业社会和工业社会中,人类活动依赖的主要资源是物质和能源,尤其到了工业社会,人们所从事的是大规模的物质生产。而在当今的信息社会中,我们依然不能否认物质和能源的重要性和地位,但信息已经成为社会发展的支柱性资源。以开发和利用信息资源为目的的经济活动迅速发展,成为国民经济活动的主要内容。信息社会是信息起主要作用的一种社会模式。

信息技术(Information Technology)的出现和不断创新是社会信息化的主要动力之一。根据维基百科上的解释,信息技术是主要用于管理和处理信息所采用的各种技术总称,我们现在所说的信息技术一般都是指 20 世纪 40 年代之后,基于计算机科学和通信技术来进行信息系统的设计、开发、安装和实施,它也常被称为信息和通信技术(Information and Communications Technology, ICT)。

通过 1.2 节案例分析,我们会看到信息技术的使用和信息的流动对于一个普通的物物交换活动产生的重大影响。信息社会中,从个人到企业,再到社会,一切都发生着翻天覆地的变化。个人的网络生存已经成为一种必然的趋势,从购物到娱乐,从工作到交友,人们的行为习惯已经在悄然发生变化。同时信息渠道和主流媒体也发生了变化,来自方方面面的各种信息不断冲击着人们的价值观念。价值观的多元化,甚至是迷失,这些问题将会越来越突出。企业在信息社会中也面临着竞争规则的变化,从而引发了一连串运作和工作方式

等方面的变革。从社会层面来看,新文化和新问题已经随着各种网络事件和网络流行语的不断爆发而层出不穷,包括虚拟社会的诞生等。这一切都意味着信息化带给社会的冲击是深层次的,是革命性的,需要政府、企业乃至个人去关注和思考。

### 1.1.2 数字化企业

计算机、互联网及其相关技术的应用改变了人们生活的方方面面,也改变了企业运作的方式。信息技术和信息系统对企业的业务流程、企业决策和企业竞争优势的支持方式发生了重大的变化。在这种背景下,全世界的企业都把信息作为一种关键资源,从而也更加重视那些能够为企业带来重要信息的客户、合作伙伴、工作人员和业务流程的管理,尤其是数字化的管理。越来越多的企业正朝着数字化企业(Digital Firms)的愿景而努力。

在数字化企业中,几乎所有重要的业务流程以及与顾客、合作伙伴、工作人员之间的交流都可以通过数字方式实现,而且企业的关键性资产(比如企业的知识产权、财务资产和人力资源等)都能够通过数字手段进行管理。

因此,能够为数字化企业提供丰富、准确、及时和适当共享的信息资源的信息技术和信息系统就成了企业关注、研究和投资的焦点。

### 1.1.3 信息系统的概念和特点

很多学者和经典教材都对管理信息系统(Management Information System, MIS)的概念进行了定义,在此不再赘述。管理信息系统也可以称为信息系统(Information System, IS),综合来看,信息系统具有以下几个主要特点:

第一,信息系统是一个“人—机”系统,而不是单纯的软件系统或者计算机系统。人们一提到“信息系统”,第一反应往往是软件和硬件。其实还有一个很关键的要素,就是“人”。信息系统的工作必须由人和机器协同完成。而且越来越多的实际经验表明,人的因素在设计、使用和实施信息系统的过程中具有更主导地位。

第二,信息系统的主要工作是进行信息的收集、处理、存储、分发和维护。

信息(Information)是经过某种加工处理后的数据,它通常具有某种特定的意义,而原始数据(Data)是未经过处理的、对现实世界的对象进行记录的符号。一般来说,信息系统将原始数据转换成有用的信息需要经过三个步骤:输

入(Input)、处理(Processing)和输出(Output)。同时,信息系统通常还需要反馈(Feedback)的过程。其中,反馈最能体现人在信息系统中的作用,但在信息系统的设计、开发和使用过程中,反馈也最容易被忽视。

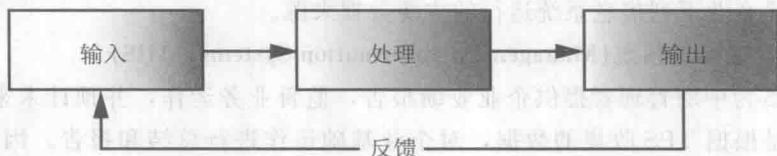


图 1-1 信息系统的基本处理过程

第三,信息系统对企业操作层、管理层和战略层提供所需要的信息,支持企业的基础运作、管理控制和决策分析。

信息系统的直接目标是实现对信息的有效管理,但其终极目标是对企业业务和决策进行支持。因此,信息系统领域不仅涉及技术,更要求深入了解相应的组织和管理方面的问题。从组织的视角来看,企业的业务可以分为基础运作层、中间管理层和高端战略决策层,每个层次所需要从事的业务和进行的决策都具有非常鲜明的特点。基础运作层的任务、资源和目标是预定的,决策问题是高度结构化的,因此其业务和决策具有明显的重复性,可以用明确的语言进行描述和定义。高端战略决策层的业务和决策属于非常规性的,主要依靠决策者的判断、评价和洞察力,不能用公认的程序求得解答,也很难用明确语言进行描述和定义。中间管理层的业务特点则介于基础运作层和高端战略层之间,主要是一些非结构化和半结构化的决策问题。

信息技术经常和信息系统一起出现,但是信息技术只是基于计算机的进行信息处理和信息支持的工具,而信息系统强调系统性,它是包括人、技术、组织、管理等各种要素有机结合在一起、共同作用的一个整体。

信息系统的概念依然在不断发展,尤其随着 IT 的发展,各种创新性的应用不断出现,信息系统一定还会出现更多新的形式。

需要注意的是,在企业中,信息系统只有优劣之分,不存在有无的问题。企业只要运作就必然存在信息,无论是以口头、纸面还是数字化的形式存在,对于这些信息的管理和处理就是信息系统。我们现在讲的信息系统大都是指基于计算机的信息系统。

### 1.1.4 企业中信息系统的主要形式

根据上面的分析,组织中各个层次的业务决策具有不同的特点,因此,我

们可以将组织中的信息系统分为以下四种类型：

### 1. 业务处理系统(Transaction Processing Systems, TPS)

TPS 主要跟踪记录企业商务活动中必需的日常工作，它是企业基础核心系统，是企业下列信息系统运行的主要数据来源。

### 2. 管理信息系统(Management Information Systems, MIS)

MIS 为中层管理者提供企业业绩报告，监督业务运作，并预计未来业绩。它主要是根据 TPS 收集的数据，对企业基础运作进行总结和报告。因此，这里的 MIS 是一种狭义的概念。而管理信息系统还可以作为一个学科或者一门课程，这时它是一种广义的概念，泛指所有支持企业管理和决策的信息系统。

### 3. 决策支持系统(Decision Support Systems, DSS)

DSS 主要服务于中高端管理者，向决策者提供信息，协助决策者发现和分析问题，探索决策方案，评价、预测和选择方案，以提高决策有效性。

### 4. 主管支持系统(Executive Support Systems, ESS)

ESS 需要配合高端战略决策者的业务需要和工作习惯，提供更加有针对性、更加个性化的服务。为了提高决策者在处理非常规决策过程中的判断力和洞察力，ESS 需要提供及时、准确的内外部数据给高层管理者，同时也需要支持决策者的工作日程、会议交流和比较简单的数据处理等方面的需求。

一般来说，业务处理系统、管理信息系统、决策支持系统和主管支持系统之间具有如图 1-2 所示的联系：

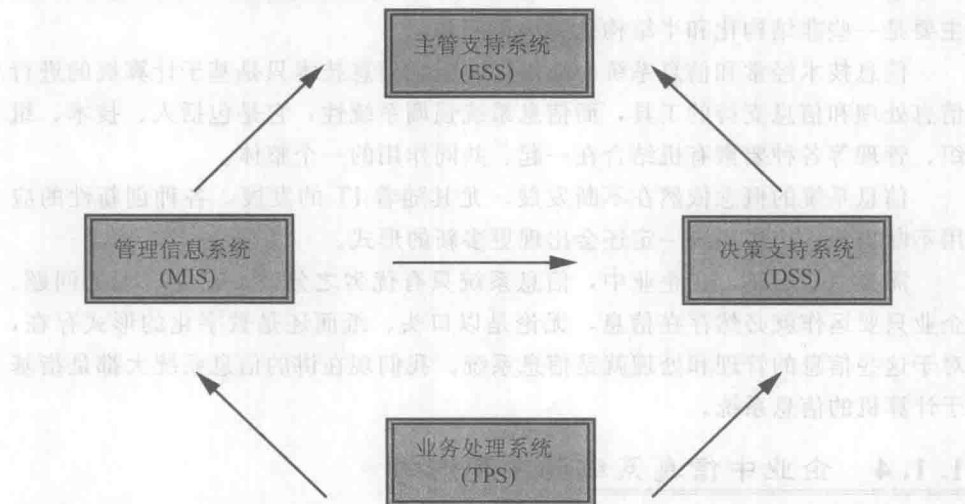


图 1-2 TPS、MIS、DSS 和 ESS 之间的关联

组织信息系统的每一层都支持企业的重要职能领域。从企业的业务职能角度来看,信息系统主要包括销售和市场系统、制造和生产系统、财务和会计系统、人力资源系统等。这些职能系统虽然分别处理各自的业务,但彼此是相互联系的,从而形成了企业运作的整体流程。

目前,市场上的ERP产品大都是基于职能领域来划分模块的,比如SAP的R3产品最常用的模块有财务会计和管控(Financials and Controlling, FI/CO)、人力资源(Human Resources, HR)、物料管理(Materials Management, MM)、销售与分销(Sales & Distribution, SD)以及生产计划(Production Planning, PP)。每个模块处理一定的业务任务,但它们又彼此联系。比如,来自销售模块账单处理业务的发票就需要送到会计模块的应收账款和销货成本中处理。因此,基于流程的企业业务的理解非常重要。

随着信息技术的发展,尤其是基于互联网的各种应用不断涌现和创新,企业中信息系统的形式也有很大的扩展,许多企业基于数字网络开展各种业务,我们一般称之为电子商务。电子商务可有广义和狭义之分。广义电子商务(Electronic Business),也可称为电子企务,是指用数字技术和互联网执行企业中的主要业务活动,这些业务活动包括企业内部管理的主要活动,也包括与供应商和其他企业伙伴之间的各种活动,同时也包括狭义电子商务(Electronic Commerce)所涉及的通过互联网买卖产品和服务以及支持这些市场活动的广告、推销、客户支持与服务、支付等业务职能。

同时,电子邮件、即时通信、社交网络、Wikis、虚拟世界等各种互联网应用都不断扩展着企业中的信息系统形式。

### 1.1.5 信息系统对组织的重要性

现在,信息系统已经成为企业活动的基础。在许多行业,没有信息技术的应用,企业的生存都是不可想象的。信息技术在提高生产率方面起到了关键作用。虽然很多IT产品已经成为付钱即可购买的商品,但是要想能够成功地使用,对IT的投资就必须进行相应的业务流程与组织运作方面的变革,以及管理文化、态度和行为方面的转变。很多成功经验表明,信息技术的适当应用,并配合以相应的组织和管理的变革,能够帮助企业获得战略优势。

信息时代的到来为全世界都带来了巨大的变化,更为中国企业提供了良好的契机。改革开放三十多年来,中国的市场经济体制在逐渐发展,中国企业一直处在“摸着石头过河”的状态,市场规则和企业规范的设立非常不健全,企业

信息不透明、不对称,造成企业效率和市场公平的丧失。信息技术和信息系统的 应用,不仅可以为中国企业提供上述好处,更可以通过信息系统对业务流程 和信息透明化进行规范,为中国企业提供规范业务、设立规则的框架,逐渐改 变中国企业目前粗放式运营管理的现状,提升企业 在国际市场中的地位 和形象。

## 1.2 案例分析:一枚红色曲别针<sup>①</sup>

一枚红色的曲别针可以换一栋房子?这可不是天方夜谭。加拿大一名男子 希望借助互联网的力量来达到这个目标。

26 岁的凯尔·麦克唐纳(Kyle MacDonald)在蒙特利尔同女友租房子住, 他最大的梦想是拥有自己的房子。可是,喜欢背包旅游又没有固定职业的凯尔 知道,自己现在没有能力买下一栋房子。

2005 年 7 月 12 日,凯尔突发奇想,想通过互联网来达到这个看似不可能的 任务。他在 craigslist.org 网站的“物物交换区”登了一则广告,要以一枚红 色曲别针换取一个较大或更好的东西,并告诉大家:他一定亲自去拜访对方, 不管有多远。同时,他还附言说要努力做成一系列的交易,直到获得他想要的 房子或者一个小岛。

很快,同在温哥华的两个女孩给他电话,说她们愿意以一支鱼形笔换这个 曲别针。而当交易达成之后,凯尔又接到了西雅图安妮女士的电话,她愿意用 一个画着笑脸的陶瓷门把手换了他的鱼形笔。安妮是一位画家,她非常欣赏凯 尔这种“反消费主义”的行为。

住在马萨诸塞州西部的肖恩表示,自己愿以一个科尔曼牌双灶野营炉交换 门把手。肖恩非常痴迷凯尔的门把手,想把它装到他心爱的咖啡机上。同时, 肖恩也是一个物物交换的爱好者,他现在所开的雪佛兰汽车就是用一台笔记本 电脑交换来的。7 月 25 日,凯尔在去拿炉子时候,也和肖恩分享了烤肉的乐 趣。凯尔陆续把自己的故事发到博客和新建的“一枚红色曲别针”网站上去。

9 月 24 日,加利福尼亚州的大卫需要这个炉子,拿一个旧的 1000 瓦的发 电机和凯尔交换。

<sup>①</sup> 参考《一枚红色曲别针:一个天方夜谭神话的缔造者》,北京:中国传媒大学出版 社,2008。

随着交易的进展，凯尔和他的物物交换已经很名气，一些知名媒体也来预约采访。《纽约时报》在一篇关于互联网技术的文章里以极小的篇幅提到了“红色曲别针”网站。

11月16日，纽约皇后区的一个年轻小伙子用一大捆东西换了他的发电机，这一大捆东西包括一个啤酒桶、百威啤酒的霓虹灯牌以及一整桶啤酒的借据。

12月初，凯尔接受了多家媒体的采访，包括CNN的卫星采访。

12月8日，加拿大蒙特利尔的一名电台主持人迈克·巴雷特看中了“派对方便三件套”，想用一辆1991年的雪地车交换。

很快，一家雪地车杂志想交换那辆雪地车，交换物是一趟免费的雅克之旅；因为凯尔曾承诺再也不会去雅克，所以他迫不及待为雅克之旅找到下一个交换品。很快，这趟免费行程换来了一辆1995年的货车，接着是一份唱片合约。

2006年4月11日，凯尔把唱片合约交给了凤凰城的一个歌星兼写手，她很想把最近的作品灌制成唱片发行，她让凯尔免费租用一年自己在凤凰城的复式公寓作为交换。

2006年4月26日凯尔用凤凰城公寓免费租赁合同换来与摇滚歌手艾利斯·库柏(Alice Cooper)共度一个下午的机会，接着换来一个“Kiss”雪球。这是一个装配了可调速表盘的电子“KISS”雪球。

虽然此交易让很多人失望，但凯尔很快收到了公众媒体影业公司董事长柯宾·伯恩森的来信。柯宾是一个疯狂的雪球爱好者，他已经收藏了6000多个雪球。2006年6月凯尔拿雪球和柯宾交换了一个电影角色。

2006年7月12日，凯尔用这个电影角色换来了他的终极目标——一栋房子。基普林镇(Kipling)主管社区发展的官员伯特·罗奇打来电话，愿意以一栋建于20世纪20年代，但已经翻修一新的1100平方英尺的二层房子交换这个电影角色。基普林是一个人口日渐流失的小镇，极力争取观光机会，当伯特得知凯尔的故事，便建议议会吸引凯尔进驻。伯特不愿透露金额，只说低于当地的行情5万加币。基普林还打算在通往该镇的一处公路休息站竖立红色曲别针的标志，并举办“美国偶像”式比赛让大家都有机会争取伯恩森新片的角色，不过参加者都必须捐钱帮助该镇发展。

凯尔用了仅仅一年的时间和14次物物交换，从一枚红色曲别针最终换得了他梦寐以求的这栋房子的所有权。

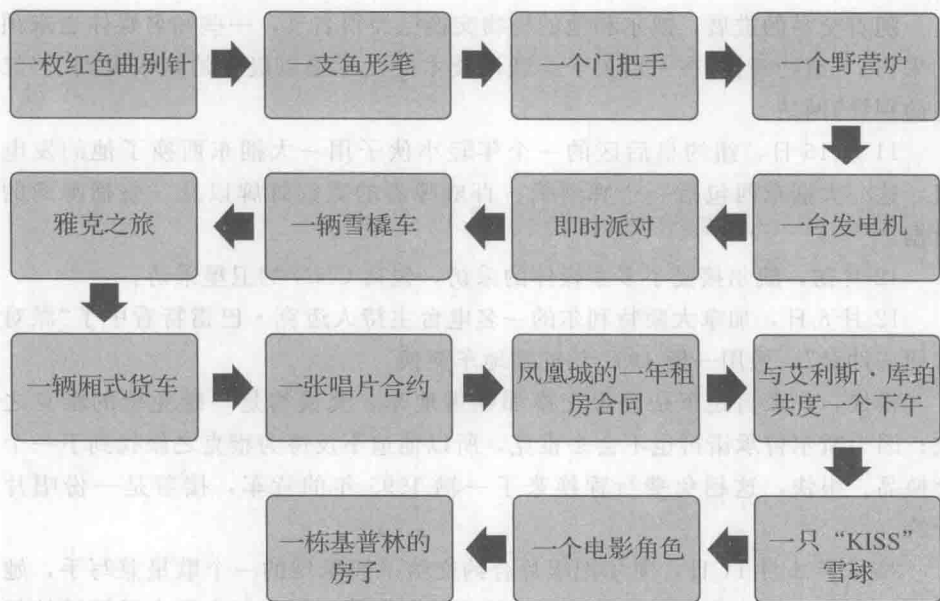


图 1-3 “一枚红色曲别针”到“一栋房子”的交换过程

思考以下问题：

- ① 一枚红色曲别针和一栋别墅价值相等吗？
- ② 你觉得，在案例中，哪个交易环节的两个交易物品最不等价？为什么交易还能达成？
- ③ 凯尔主要采用什么互联网应用来宣传其物品和交换活动？网络交易给凯尔带来哪些好处？给整个交易系统带来哪些好处？

### 1.3 案例分析：数字化宝洁<sup>①</sup>

宝洁公司(Procter & Gamble)创立于 1837 年，是全球最大的日用消费品公司之一。宝洁的日用化学产品知名度非常高，成为人们从清晨一睁开眼睛直到晚上进入梦乡都离不开的生活必需品，被认为是一家产品优质、营销策略卓越的公司。宝洁经营着包括飘柔、玉兰油、海飞丝、帮宝适、舒肤佳、汰渍、

<sup>①</sup> 参考《IT 经理世界》2012 年 1 月第 331 期、第 332 期《宝洁数字化革命》、2013 年 9 月第 372 期《宝洁的数字化革命》等文献进行撰写。