

用移动商务
赢得新客户

Transform Your Business
with Mobile Technology

[美] 杰克林·伊斯顿

GOING WIRELESS

你的

无线
未来

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

6



中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

用移动商务
赢得新客户

Transform Your Business
with Mobile Technology

GOING WIRELESS

你的无线未来

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

Going Wireless

[美] 杰克林·伊斯顿 著
王楠崇 徐化 译

中信出版社
CITIC PUBLISHING HOUSE

25
10
01

215

图书在版编目 (CIP) 数据

你的无线未来——用移动商务赢得新客户 / (美) 伊斯顿著; 王楠崇等译. - 北京: 中信出版社, 2002.10

书名原文: Going Wireless: Transform Your Business with Mobile Technology
ISBN 7-80073-582-6

I. 你… II. ①伊… ②王… III. 无线电技术—应用—研究 IV. TN99

中国版本图书馆CIP数据核字 (2002) 第067243号

Going Wireless: Transform Your Business with Mobile Technology.

Copyright © 2002 by Jaclyn Easton

Chinese(Simplified Characters Only)Trade Paperback Copyright © 2002 by CITIC Publishing House.

Published by arrangement with HarperCollins Publishers through Arts & Licensing International, Inc

ALL RIGHTS RESERVED.

你的无线未来——用移动商务赢得新客户

NIDEWUXIANWEILAI

著 者: [美] 杰克林·伊斯顿

译 者: 王楠崇 徐 化

责任编辑: 周 琳 李 波 **责任监制:** 朱 磊 王祖力

出 版 者: 中信出版社 (北京市朝阳区新源南路6号京城大厦 邮编 100004)

经 销 者: 中信联合发行有限公司

承 印 者: 霸州市长虹印刷厂

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 **印 张:** 10 **字 数:** 281千字

版 次: 2002年11月第1版 **印 次:** 2002年11月第1次印刷

京权图字: 01-2002-4586

书 号: ISBN 7-80073-582-6/F · 402

定 价: 20.00元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页, 由发行公司负责退换。服务热线: 010-85322521

010-85322522

鸣谢

感谢利·斯皮克斯公署的所有代理，尤其是丹尼·斯特恩、韦斯·内夫和迈克尔·J·汉弗莱，他们是公司的珍宝，而现在，公司里这样的珍宝实在是少之又少。

感谢我的父亲和母亲，杰克·霍尔兹曼和尼娜·拉姆，他们是真正意义上的、非同寻常的好父母。我非常爱他们。

感谢我非凡的朋友们：罗伯特·卡萨迪、珍妮·JP·帕克、利厄·金特里、萨拉·戴维森、佩奇·格兰特、阿德拉·英格利希、戴维·阿瓦洛斯、雷米·沃伦·布莱克、迈克·格林利、鲍伯·凯西·莱维坦、卢安诺·奥洛克林和博比·罗斯。特别感谢史蒂夫·沃尔克的指导。

对我数十年的好友杰克·奇普曼和凯瑞·沃尔克·卡莱西致以永远的谢意。

感谢我的祖母艾莉斯·梅里克，她给我的经验和教诲在她去世后都得以验证。感谢伊夫林·萨米达，她留给我的遗产就是关爱和理解。

感谢玛丽亚·阿布瑞博士、“圣芭芭拉”沃伊特、马特·范·本斯科特、史蒂文·贾斯奎、帕特里克·布彻和费林·G·布彻一直给予我的鼓励。

感谢我的恩师：凯特·奥沙利文、弗雷德里克·莱尔曼和珍妮·霍尔布鲁克。

感谢我的兄弟亚当·霍尔兹曼和马林·桑德·霍尔兹

曼；感谢我的妻妹简·格特尔和我亲爱的侄子拉赛尔·格特尔·霍尔兹曼；感谢我的姑姑乔伊斯·贝尼奥夫、凯瑟琳·格尔布曼和苏珊·米莉阿·伊林斯基。感谢我的堂弟和堂妹们（虽然我爱她们，但是我很少见到她们）：萨拉·格尔布曼、马修·格尔布曼、诺厄·伊林斯基和亚历克斯·伊林斯基。还有我深爱的斯特帕德·柯克·拉姆。

感谢柯林斯出版集团的人们：戴维·康蒂、诺克斯·休斯顿、阿曼达·麦卡尔、埃林·里奇诺、戴安娜·阿伦森。特别感谢莉萨·伯科威茨和凯特·卡曾尼卡。

我还要格外感谢那些传媒关系经理，他们对我无休止的、刨根问底的问题给予了耐心的回答，他们是：凯西·李·安德森、汤姆·波茨、梅拉尼·莫里森·斯通、布里奇特·富尔顿·库克、迈克尔·R·格林、卡伦·洛格斯登、罗斯·佩里奇、萨布里那·钱博斯、塞耶·斯科特、马西·戈特利布和哈利·伊丽莎白·昂加尔。

永远要感谢斯科特·图罗。

最后，我要深深感谢西德尔瑜伽功。

导言

你的无线未来

无线产业犹如一头浮在海面下的巨鲸，
人们所看到的只是它的尾部。但是，一旦它浮出水面，
所有人将被它的规模所震惊。

——计算机专家戴维·胡格

本书并非技术类书籍。

这是一本给予你权利和自由的书。这是一本关于信息革命的书，而这场革命在1994年互联网大面积普及时就已经展现在我们面前了。

但是我们所说的革命感觉上更像一种使用权的革命。为了得到信息，我们必须使用一台电脑和一个有线电话。因此，我们越依赖互联网这一诱人的通讯渠道，就越发依赖提供这一渠道的技术。最终，我们把自己拴在了显示器、键盘和语音拨号上。

但我们正在失去某些东西，对，那就是我们的自由。

有一句谚语说：当你在10里以外迷路时，你桌上的地图对你毫无用处。然而，移动技术正可以为你提供这种解决方案。

无线就是救援。在任何时间、任何地点的救援。

因此，如果这一说法听起来像虚假广告，我理解。如今投机盛行，快速公司（Fast Company）的高级编辑乔治·安德尔斯（George Anders）曾经写道：“提及无线互联这个词，就好比你在一个兄弟会晚会上大喊‘免费啤酒’。”

事实上，无线技术并不是另一场技术淘金热，而是一场已经进行了多年的平静的变革，因为无线技术并不只是意味着移动电

当我们越依赖互联网这一诱人的通讯渠道，我们就越发依赖提供这一渠道的技术。最终，我们把自己拴在了显示器、键盘和语音拨号上。

我们正在失去某些东西，那就是我们的自由。

话和掌上电脑，它意味着更多更多，这一点你很快就会了解。

消除国际神话

在我向你展示我们即将面对的精彩的无线世界之前，让我们了解一下世界其他地方最为流行的关于无线技术的说法，这是十分重要的。

到目前为止，你可能以为，世界其他国家在无线技术方面已经走在了美国的前面。事实上，一些疯狂的头条新闻已经在说，在无线技术领域，相比欧洲和亚洲，美国已经落后许许多多，如果你相信这些，你也许就会认为，荷兰人已经把移动电话植入体内了，而日本人正在用他们的iMode手机以分子形式给自己传送比萨饼了。

（当然，这些例子很显然是胡说八道，事实上，在意大利，主教会议已经命令拆除所有教堂塔顶上的那些摇摇晃晃的移动通讯发射台。）

这些iMode设备非常时髦，配有液晶显示屏，可以从互联网高速下载图片，速度甚至可以达到任何美国家庭标准有线接入的速度。有了这些小东西，日本人就可以用它聊天、玩游戏、读新闻，可以干任何事，除了商务。至少现在如此。

因此，并不是世界其他地方在无线技术领域走在了美国的前面，而是这些地方的人们比美国更多地使用移动电话。在许多国家，移动电话资费 and 固定电话资费持平甚至更便宜（还应记住，世界上不到50%的家庭可以享受电话服务）。很多国家实行预付费制，因此，不需进行任何资信审查，不需任何服务合同，任何人都可以得到一部移动电话。

但是，这块大饼最大的一块是协议，一种决定电话如何工作的标准。有了标准，欧洲人的手机就可以从一个国家漫游到另一个国家，时刻保持联系。而因为没有标准，许多美国人甚至无法做到在自己的城市来回移动而不掉线。

这也许是因为欧洲人很早就在网络通讯兼容方面达成了一种

协议，称为全球移动通信系统（GSM）。GSM系统除了是一个广泛的标准外，还有另一个非常好玩的特点：它允许用户通过移动电话相互发送文字信息。

这被称为短信息服务（SMS）。用户用改良过的手机键盘输入一小段语句后，信息会立刻显示在接受方的手机上。如果你在台式电脑上使用过美国在线的即时信息服务，或雅虎的信使服务，或者ICQ，你就会有相同的体验。只是这一切都是通过手机进行的。

短信息服务如此吸引人的原因是它的传输速度非常快，而且非常廉价，只占电话资费很小的一部分。惟一的限制是短信内容不能超过160个字符。

现在说说它令人感兴趣的地方。虽然短信息服务的工作原理很像我们通过互联网传送信息的系统，但事实上，短信息服务与互联网没有任何关系。这160个字符的信息包实际上是通过和语音数据同样的管道传输的。可以这样形容：语音数据就像一辆小车正沿着公路行驶，而短信息则趴在后挡板上。这样一来，另一个神奇说法破灭了，因为欧洲人的无线应用基本上是语音通讯，而非无线互联网接入。

但是，日本不同，他们是在使用无线互联网。区别在于应用的方式。欧洲用户主要通过无线接入进行语音和短信息的交流，而日本的系统更加复杂、有趣，除了增强通讯能力外，无线接入更多的是一种娱乐资源。这些iMode设备非常时髦，配有液晶显示屏，可以从互联网高速无线下载图片，速度甚至可以达到任何美国家庭标准有线接入的速度。有了这些小东西，日本人就可以用它聊天、玩游戏、读新闻，可以干任何事，除了商务。至少现在如此。

当日本人在上下班的火车上通过他们的iMode设备娱乐时，美国人落后了，他们只是用移动通信设备来交谈而没有进行开发利用。换句话说，我们二者的文化同样依赖设备，但是我们应用设备的方法不同。不过，这并不能转移人们对iMode的狂热爱好。美国在线花了10年时间，拥有了2 000万注册用户，相比之下，iMode只用了不到24个月就达到了相同的水平。

但是在应用无线技术方面，美国和日本最显著的区别在于，用户是如何第一次接触互联网的。大多数美国人是坐在大型桌面系统前上网，有舒适的大屏幕，有完整的键盘。而现在，当他们看到手机上那个四行单色显示屏，你可以想像得到他们的失望表情，这也正是为什么无线互联网在美国赢得市场要比预期慢的部分原因。要知道，有吸引力界面的出现总是历史性地落在技术产生之后，因此，这也是个临界点。

据说在日本，家庭接入互联网很少，日本人第一次使用iMode接入互联网的经历就像我们第一次使用桌面系统接入互联网一样。当发现自己可以进行这种非凡的交流和数据通讯时，你会非常欢欣鼓舞的。

说到家庭接入，我们在无线接入上落后的另一种解释是美国的有线网络相当不错。虽然我们的有线网络还远不够尽善尽美，但它仍然是世界上最好的基础设施之一。现在面临的挑战是竞争的加剧和一贯的缺乏标准。虽然我们在这方面正在取得稳定的进步，但缺乏标准阻碍了无线接入技术最大潜力的发挥。

为消除人们对美国在无线技术领域落后于其他国家的误会，我再加最后一条数据：美国拥有世界上人数最多的移动电话用户，超过了1亿（1978年我们起步时，只有2 000户）。日本的移动电话用户数居世界第二，是美国用户数的55%。

人们常常喜欢引用芬兰的有关数据，因为65%的芬兰人拥有手机。但是，芬兰仅仅有600万居民，因此，这些数据没有任何显著意义。

综上所述，你必须注意的第一点是：在无线技术领域，表象从不代表实际。

无线技术的重大秘密

说起无线这个词，人们一般想到两件事：移动电话或个人数据助理（PDA），如掌上浏览器。事实上，在商务中使用的无线设备，有半数来自你从未听说过的技术。

在加油站，你用速通条码笔加过油吗？那就是无线技术。你租过带全球定位系统（GPS）的车吗？它可以在你开车时给你指引方向。你是否知道服装制造商如今正在把无线技术植入服装里来追踪每一件衣服在供应和销售领域的情况？

无线技术不只是填补有线互联网的空白，起到便携互联网的作用；它同时也起到了一种普及电脑的桥梁作用，也就是说，每一件东西都植入电脑，而所有这些东西通过无线技术与网络进行连接。

例如，如今大多数高端设备都植入了诊断芯片，当设备需要维修时，这些芯片利用移动芯片集，可以远程连接到一个服务中心，全部过程都不需人工干预。

当你听到这些例子时，你会认为我们被无线技术的华丽广告和大众消费者弄糊涂了。但是宝石往往藏于泥沙之下。无线技术改变了商务进程，如此一来，公司可以节省巨额的费用，并且会发现他们的竞争力得到了极大的提高。这不是猜想，这是事实。你会看到许多这样的成功范例，告诉你如何去达到这一目标。你

无线技术改变了商务进程，如此一来，公司可以节省巨额的费用，并且会发现他们的竞争力得到了极大的提高。这不是猜想，这是事实。

无线互联网现在的情形：陈旧的界面，缓慢的连接速度。正因为如此，无线互联网被认为是条“烂路”，正如计算机被当做一种“更好用的纸”一样。一旦界面的问题解决了，无线接入会成为互联网接入的首选，因而成为一种改变世界的发明。

全新的通讯方式，全新的商务方式，全新的优化组织方法，全新的思维方式，全新的生活方式。

会发现，无线技术正在渗入美国经济的各个领域。

谈到无线未来，使互联网手机变得重要的原因是它可以解决公司的一个财政难题，即，当公司职员离开办公室时，为了保持联系，不得不给他们配备手提电脑。现在，因为有了廉价的移动设备，这个难题解决了。这也就意味着，公司的每个雇员，上至经理，下至司机，都可以随时连接到公司的网络上。

另一个好处是无线互联网的连通性扩展了原有技术的投资价值。这一点尤其适用于局域网。现在，一个公司只需为每个职员花几百美元，就可以成倍地提高企业支持技术的利用率，因为员工们可以更多地使用这些技术。要知道，无论一个职员的台式电脑功能多么强大，当他离开办公室时，这台电脑对他就毫无用处。

关于这本书的内容

现在说说这本书的结构。有两种方法审视无线技术。本书的第一部分是关于无线技术的外延的，即如何利用它为消费者和客户服务，有一些零售业和公司间交易的范例。从中，你会看到移动商务是怎样发光的，而客户服务又是如何被重新定义的。

第二部分是关于无线技术的内涵的，即在当今的商务解决方案中，无线技术在企业内部的应用。这是最精彩的部分，你不但可以确切了解哪一种商务应用方案可以最大限度地节约资金，最大程度地提高生产力，解决生产力过剩问题，而且，你可以通过一些应用无线技术的成功范例来进行证明。

最后，我想回溯到本书开头的引言，即无线技术像一头水底的巨鲸，我想把这句话和计算机技术先驱阿兰·卡伊（Alan Kay）的一个理论联系起来，来帮助你理解这一切是如何有机地联系在一起。

卡伊认为，那些改变世界的发明，如无线技术，开始时往往像一种旧事物的改良。他说：“50年后，计算机也许仍然被当做一种更好用的纸，但现在，我们正在把计算机和网络转变成它们本来的模样：全新的通讯方式，全新的商务方式，全新的优化组织方法，全新的思维方式，全新的生活方式。”

想想无线互联网现在的情形：陈旧的界面，缓慢的连接速度。正因为如此，无线互联网被认为是条“烂路”，正如计算机被当做一种“更好用的纸”一样。但一旦界面的问题解决了，我保证，无线接入会成为互联网接入的首选，因而成为一种改变世界的发明。

很容易设想，无线技术除了为互联网增添了随时随地接入的优势外，还加入了一些崭新的功能（如双向彩色视频手机）。所有这些，对商务和广大消费者都极为有益。

我们应当记得，互联网也仅仅是从计算机对计算机的通讯开始的。如今，无线技术将成为许多不同移动技术之间的媒介，如手机之间的通讯，汽车与全球定位系统（GPS）卫星之间的通讯，或者加油站前消费磁卡的应用。

结果就是，无线技术给了我们成千上万的连接点。当我们多连接一千次，我们的效率就提高了一千倍。

目 录

■ 导 言 你的无线未来 / IX

■ 第1章 用移动商务赢得你的消费者和客户 / 1

移动商机的定义 / 4

定位的优势 / 18

语音的优势 / 31

随时随地的预约和预订 / 46

让你的客户服务代理成为世界上最幸福的代理 / 54

让你的销售队伍成为世界上最有成就的队伍 / 58

现金的灭亡（排队等待） / 75

无线技术在库存管理和经营管理方面的惊人成就 / 87

重新定义客户服务 / 97

无线新产品的市场 / 111

■ 第2章 无线工作团队：联通整个企业 / 133

见识你的新网络 / 136

把公司的局域网装进口袋里 / 150

无绳电话解放办公室 / 157

凭空打印你想要的任何东西 / 167

更多了解每件事（包括你的竞争对手） / 170

- 用移动设备收集数据既便宜又有趣 / 179
- 每一次检测都是完美的 / 187
- 连锁供应的天堂（也是采购的天堂） / 191
- 无线仓库的效率奇迹 / 199
- 始终知道你的移动资产的确切位置 / 204
- 无线让你到达你不可能去的地方 / 212
- 无线自动商务处理 / 222
- 政府服务机构：站在移动战线的前沿 / 226

■第3章 新商机、新市场、新挑战 / 235

- 新商机：娱乐——无线技术最有趣的应用 / 236
- 新商机：汽车和无线增值 / 243
- 新商机：追踪对你最重要的东西 / 252
- 新市场：Y一代 / 257
- 新挑战：手机礼节问题的挑战 / 266
- 新挑战：安全、认证和病毒，噢，我的天！ / 271
- 新挑战：无线技术的隐私问题 / 283

■后记 / 295

■附录 技术名词速查 / 297

用移动商务赢得你的消费者和客户

第 1 章

要争夺消费者，你需要给消费者们播送消息，提醒他们，坚持不懈地给他们发送相关信息，逐渐地，他们会喜欢上这种方式并且会明确要求你这么。很快，你就会获得更多的利润。

无线技术是电子商务的生长激素。

我相信所有的专家都有一个共同的目标：以最少的劳动获得最大的价值。

这里应该提请注意的是，“最少的劳动”不是一个伦理问题，它是指做你最喜欢做的事，而这些事可以不称其为劳作了。因此，这个目标即是避免做那些无聊的琐事，在快乐中做事。

无线技术正可以帮你完成这一心愿。

常常有这样的情况：人们事前把握十足地做出保证，最终却不得不很抱歉地说：“也许……”但在这一点上，我很为我自己骄傲：我是承诺低目标，实现高目标，也就是说，你应该可以随时提供一些超值的惊喜。成功的策略是：利用移动技术可以很容易地招徕更多的消费者，然后让他们不可抗拒地了解所有你可以提供的东西。这一策略可以使你的服务达到前所未有的水平。

无线技术的秘密之一就是它有一种不可思议的能力，让你以一种令人振奋的深度接触到新的消费者和客户，自然而然地就能得到订单，得到这些订单以往需要数年的工夫，而现在只需要几个月。更重要的是，消费者很需要这种关注，因为他们在做出购买决定时变得更加活跃，因此需要更多的选择。

实际上这也意味着，要争夺消费者，你需要给消费者们播送消息，提醒他们，坚持不懈地给他们发送相关信息，逐渐地，他们会喜欢上这种方式并且会明确要求你这么。很快，你就会获得更多的利润。

无线技术不但会增加批量销售的情况，而且会极大地提高零售额，这是必然的。如果无线技术取代了收银台

(这不是开玩笑), 为你的顾客提供一种在两秒甚至更少的时间内付款的捷径, 甚至让他们可以登录一个库存数据库, 从而让他们不仅知道你是否有他们需要的东西, 而且知道你手上有多少, 在店里的什么地方可以找到。试想一下, 没有了这些烦心顾客的干扰, 你的雇员的业绩将获得何等的提高!

无线技术也将对互联网商务产生实质的影响。还记得当初互联网商务仅仅指电子商务吗? 现在, 你会遇到许多它的同胞兄弟: 移动商务、定位商务和语音商务。在无线技术的帮助下, 你可以进行移动交易(移动商务); 有时, 甚至可以根据你所处的位置进行交易(定位商务), 或者你的顾客通过你的一种自然语音设备与你进行交易(语音商务)。所有这些都基于移动设备的发展和这些设备所体现的高价值理念: 随时随地登录互联网。

加特纳集团(Gartner Group)的分析师鲍伯·伊根(Bob Egan)对以上益处的描述也许最为精彩: 无线技术是电子商务的生长激素。