

網路商機大未來

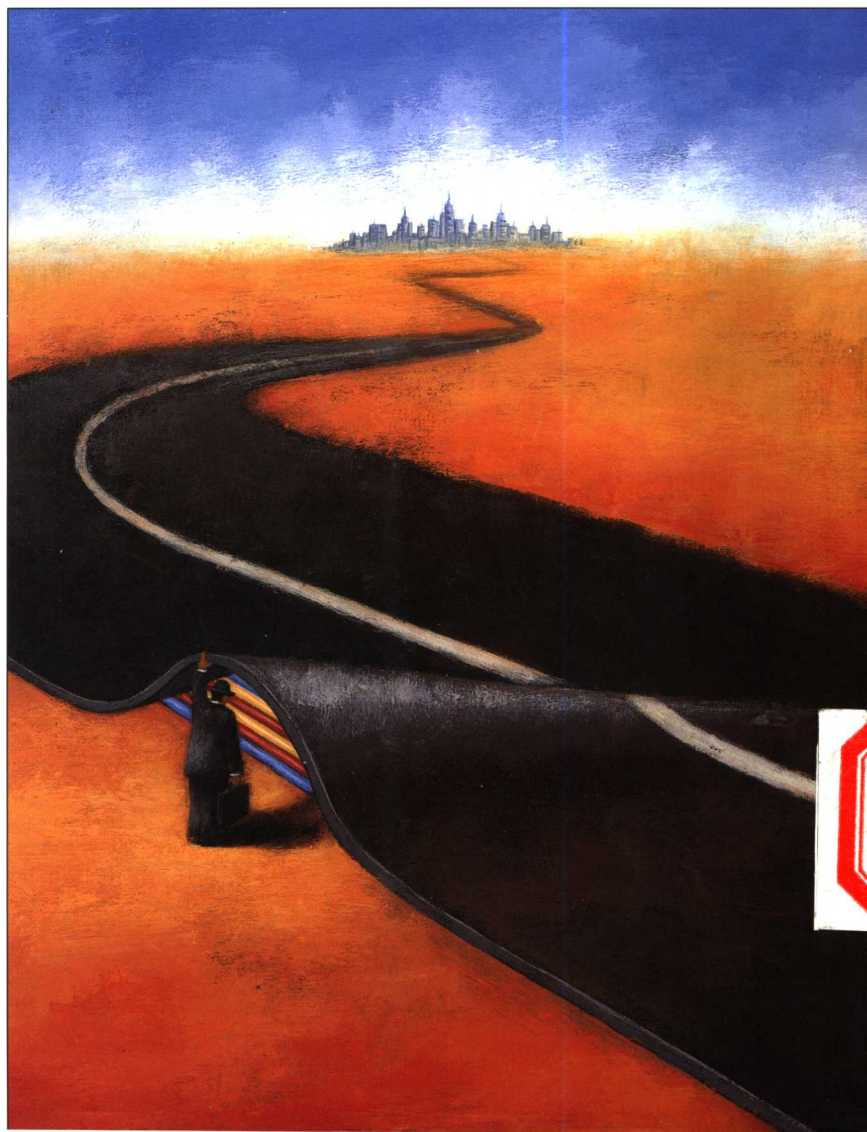
Doing More Business On the Internet

*How the Electronic
Highway Is Transforming
American Companies*

By
Mary J. Cronin

瑪麗·克羅寧
查修傑 譯

I(T)P





資訊視窗 7

by Mary J. Cronin

Doing More Business On the Internet

網路商機大未來

瑪麗·克羅寧／著
查修傑／譯

COPYRIGHT © 1995 by Van Nostrand Reinhold, A Division of International
Thomson Publishing Inc.

ALL RIGHTS RESERVED.

No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any
means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or any
information storage and retrieval system, without permission, in writing, from
the Publisher.

Published by arrangement with Bardon-Chinese Media Agency.

Chinese translation copyright © 1998 by Yuan-Liou Publishing Co., Ltd
All rights reserved.

資訊視窗①

網路商機大未來

02 原書——Doing More Business on the Internet

作者——Mary J. Cronin

譯者——查修傑

主編——高登第

特約編輯——有餘工作室

* 發行人——王榮文

出版發行——遠流出版事業股份有限公司

台北市汀州路三段184號七樓之五

郵撥/0189456-1

電話/2365-1212 傳真/2365-7979

03 香港發行——遠流（香港）出版公司

香港北角英皇道310號雲華大廈四樓505室

電話/2508-9048 傳真/2503-3258

香港售價/HK93元

著作權顧問——蕭雄淋律師

* 法律顧問——王秀哲律師・董安丹律師

排版——鑫上統電腦排版事業有限公司

1998年3月1日 初版一刷

行政院新聞局局版台業字第1295號

售價NT 280 元（缺頁或破損的書，請寄回更換）

04 版權所有・翻印必究（Printed in Taiwan）

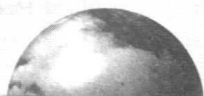
ISBN 957-32-3453-X（英文版ISBN 0-442-02047-3）

YLIB 遠流博識網

<http://www.ylib.com.tw>

E-mail: ylib@yuanliou.ylib.com.tw

INfOWIN



資訊視窗



遠流

出版緣起

王榮文

彷彿就在一夕之間，網際網路（Internet）、全球資訊網（WWW）、資訊高速公路（Information Highway）、虛擬實境（VR）、網際空間（Cyberspace）……等名詞，如雨後春筍般地出現在各大中外媒體上，尤其幾部電影《桃色機密》、《捍衛機密》、《網路上身》的相繼上映，更具體而微地展現出一個未來電腦世界的樣貌，讓我們驚訝於人類智慧的豐富創造力，以及電腦網路上各種擬真的奇幻世界，已經跳脫出科幻小說的純想像範疇，出沒在真實的世界中。

隨著人類智慧的無限延伸和開創，科技的發展一日千里。自二十世紀初期，電話、電腦、電視、衛星、數據機、光纖電纜、同軸電纜和衛星等新科技不斷應運而生，在距離二十一世紀不到五年的今日，彼此結合，架構起資訊高速公路，所有的文字、聲音、影像資訊一旦被轉換成數位資訊，即可穿越整個地球，在彈指之間為全球人士所共享。在可預見的將來，你我皆能舒服地坐臥家中，滑鼠一按，即能在資訊高速公路上洽談公務、探索世界、交友聯誼、學習新知、購物娛樂、反映意見……，這是一場全面性的跨領域革命，徹底顛覆我們目前根深柢固的生活型態。

隨著電腦資訊產業的蓬勃發展、電訊事業的發達、有線電視的全面崛起，以及政府大力積極推動NII國家資訊基礎建設，台灣已經捲入這一波的資訊革命風潮中。遠流特於此時出版「資訊視窗叢書」(INFO-WIN)，除了反映時代潮流之外，其主要意義有二：

一、二十一世紀是「資訊」爆炸的時代，身為二十一世紀的現代人，在這片浩瀚無垠的資訊海洋中，或許會有茫然無所適從之感。放眼目前國內的出版市場，相關的資訊科技議題雖有幾本零星著作或譯作出現，但尚未統合或作有系統的規劃。我們希望藉著「資訊視窗叢書」的成立，能為讀者開啓另一扇觀看資訊世界的窗口 (Information Windows)。

二、英國思想家培根 (Francis Bacon) 曾說：「知識就是力量。」我們深信無論是在社會、人文、歷史、政經、商業，乃至於對未來將產生重大影響的科技資訊，只要您知道得愈多，也就愈能夠掌握先機，扭轉乾坤，而成為資訊世紀的贏家 (Information Winners)。

任何一項新科技的發明，對社會生態的衝擊，不僅限於人類生活的便利性，對商業活動、社會文化、人際關係、教育、休閒娛樂都影響深遠。我們衷心期盼這一系列叢書，在內容上能知識與趣味並重，橫跨科技、商業、傳播、心理、文化等領域，精選精彩的外國譯著和本土創作，讓百家爭鳴的意見，盡情地在讀者的面前綻放。

我們衷心祈願，在電腦網路的浩瀚世界裡，與讀者攜手，一起吸收常識、增長見識、培育膽識，共同「資訊致勝，『贏』向未來」。

第二版序言

網路交易已成爲美國無數企業所遵循的標準。從這本書第一版印行以來，已有超過兩萬家公司行號登錄取得商業網際網路領域名稱。一九九四年秋，網際網路的商業用戶人數更首度超越教育學術的使用人數，象徵著全球網路人口組成上的一大轉變。在這本書第一版面世時還未成熟的網際網路資源與工具，現在都已搖身一變，成爲全球網路商業應用上不可或缺的基礎。

全球資訊網及其相關軟體的發展，其實可說是網際網路快速演進的一個寫照。全球資訊網商用伺服器的數目從一九九四年的寥寥數台，成長爲一九九五年初的數千台，而此成長趨勢至今完全沒有減緩的跡象。許多企業機關剛剛才發現網際網路與全球資訊網具有提昇全球競爭力的龐大潛力；而隨著安全交易及其他機密資料交換的標準日漸成形，可以預見未來幾年裏會有更多的企業連上網際網路。

然而，不管網際網路資源的成長有多麼讓人熱血沸騰，網際網路商業的許多原則仍然是不變的。成功的企業網路策略需要的不只是追趕技術發展而已，網路優勢的形成來自網際網路功能的充分運用，替行銷、業務、客服及資管等層面加值。

要達成這些目標，方法之一是向業界領導廠商學習——也就是本書中所特寫的幾家公

司。它們的經驗對於任何關心網際網路發展的人，都是非常寶貴的參考對象。第一版當中收錄的公司，大部份現都已擴展到全球資訊網的服務。雖然並非對每個公司都有做資料更新，我仍盡量收錄了各範例企業的全球資訊網伺服器位址，方便讀者經由網際網路取得各公司的最新資訊。

我要感謝所有提供資料給此書新版的人。特別要感謝瑪麗安·布萊瑪 (Marian Bremer) 對本書全球資訊網章節的細心校讀和建議，以及蘇珊·貝勒 (Susan Bellers) 的傑出研究。

瑪麗·克羅寧博士 croninabcvm@bc.edu

第一版序言

這本書的寫作動機是來自於我在波士頓大學凱洛管理學院所開授的一門「國際資訊管理」課程。在向商學院研究所學生介紹全球網路，尤其是網際網路的重要性時，我發現市面上有許多關於網際網路實際架設操作的書籍，但卻很少看到有人討論網路在商業應用上的策略價值。一九九三年利用研究假期的機會，我深入調查了不同產業使用網際網路的方法與原因，以及全球網路對於企業資訊管理的影響。

從美國所有公司行號當中篩選出一百家包含大中小型企業的網路用戶樣本之後，我擬定了一份網際網路的使用調查表。在幾家網際網路服務供應商的協助之下，我搜集了這一百個樣本企业的基本資料，並挑選出其中六十五家做為後續拜訪的目標。這些企業負責與我接洽的人員提供了包括連結網際網路的原始動機、組織內網路使用類型與頻率、使用上的問題與意見、教育訓練規劃、評估程序，及未來計劃等方面資訊。受訪者的資料並且被概分為幾個使用層面：通訊及新聞、行銷與資訊傳播、研發、銷售與經銷，以及客戶／產品支援服務。

在此次研究調查當中，我發現：雖然不少產業已經將網際網路的應用溶入日常作業當中，但仍然有很多企業員工和經理人並不瞭解網路及其商業潛力。商業網際網路連線的數目不斷增加，對於一本非技術性、策略導向的網際網路管理指引的需求，似乎也愈趨強烈。這

本《網路商機大未來》算是我回應此需求的一項嘗試。

這本書能夠完成，有很大一部份要感謝國際網路社群優良的研究氣息與分享精神——這些人不管多忙，都願意花時間回答他們的電子郵件、與人討論、分享他們的意見。我深深地感謝在此書創作期間，貢獻出時間及資訊給我的上百名各界人士。尤其我要感謝受訪企業裏負責和我聯繫的人，他們的想法和經驗組成了本書的核心。他們當中有很多人都在花費了大量的時間整理有關企業內部網路使用的資訊，再提供給我。雖然我已盡量做好查證和過濾的工作，但讀者應瞭解任何的分析或資料錯誤，都是屬於我個人的責任。我希望他們會享受閱讀這本書，就像我享受向他們學習的過程一樣。

另外，若沒有全國各大國際網路服務商在篩選企業上的協助與居中牽線，這本書也不可能完成。在這裏誠摯地感謝遠近網 (NEARnet) 的約翰·魯果 (John Rugo) 與約翰·迦蘭 (John Curran)，E]恩網 (BARRNet) 的保羅·貝爾 (Paul Baer)，席克網 (CICnet) 的約翰·漢金斯 (John Hankins)，史普林特 (Sprint) 的羅伯特·柯雷 (Robert Collet)，網路人 (MRnet) 的丹尼斯·菲古歐 (Dennis Fazio)，還有MSEN的艾德·飛梅悌 (Ed Vielmetti)，奈瑟網 (NYSER-net) 的古姆·拉吉特 (Jim Luckett)，還有普萊普網路 (PREPnet) 的湯瑪士·巴杰克 (Thomas Bajzek) 在此書寫作初期的協助和建言。我還要感謝軟體工具 (Software Tool and Die) 的貝瑞·沈恩 (Barry Shein) 與瑪麗·蘭德 (Mary Reindieu)，InterNIC的蘇珊·考迦利 (Susan

Calcari) 、《網際網路世界》(Internet World) 的丹尼爾·德恩 (Daniel Dern) , 以及C I X的比爾·華許朋 (Bill Washburn) , 他們在網際網路社群這方面給了我許多指點。

若是沒有學術單位的鼎力協助, 很多好書都難見天日——我的書也是其中之一。首先我要感謝波士頓大學的校長唐納德·摩南先生 (J.Donald Monan, S. J.) , 還有學術副校長威廉·尼南 (William B. Neenan, S. J.) , 他們不但准許我的研究假期申請, 更在行政上提供我許多方便。同樣地我也要感謝所有波士頓大學圖書館同仁的協助與支持, 以及接替我職務的泰倫·凱能 (Tyrene Cannon) 。特別要感謝的是蘇珊·貝勒——一位不管在網路世界或真實世界裏都難得的傑出研究助理, 以及不斷鼓勵我的芭芭拉·梭頓 (Barbara Thornton) 與提供資料庫搜尋協助的蕾貝加·克羅寧 (Rebecca Cronin) 。

我無法用筆墨描寫我對家人的感謝。吉姆·克羅寧的學術成就就是激勵我的來源, 他自始至終不變的支援——參與討論、給予建議, 或靜默傾聽——提供我前進的動力和方向。蕾貝加和喬漢娜在整個寫作過程中表現的體諒與支持, 讓我對她們充滿感激與敬意。



決戰資訊高速公路

《決戰資訊高速公路》是第一本從人性觀點來描述數位革命背後的人物糾葛、策略權謀的生動紀實。兩位作者貼身觀察並訪問到許多大企業主管及數位先鋒，帶領讀者們親身經歷一場最激烈的資訊高速公路王位爭奪戰。

資訊高速公路是否會加深社會上「資訊富裕」和「資訊貧窮」者之間的鴻溝呢？

數位革命是否會在官僚的互踢皮球，和商場的不擇手段之下，遭到政府和企業界的戕害呢？或者政府和企業界能夠齊心充分利用科技的進步，轉化為經濟成長的動能，讓全國上下利益均霑呢？本書為你呈現了資訊高速公路的每一個層面，並剖析了它所帶來的希望和挑戰。

作者簡介

Mary J. Cronin博士具20年資訊管理、網路科技經驗，現任波士頓大學企管研究所教授，主授美國暨國際網路策略。

譯者簡介

查修傑，台大外文系畢業，曾任電腦及出版界，台灣Simon & Schuster編輯。譯有《主從式運算導論》，《遨遊Linux天地》等。

Doing More Business On the Internet

網路商機大未來

目錄

出版緣起

第二版序言 I

第一版序言 III

第一章 網路資訊世界 001

第二章 經理人網路手冊 023

第三章 桌上地球村 063

第四章 遠親如近鄰 107

第五章 研發新面貌 145

第六章 與客戶接觸 185

第七章 創業先鋒 219

第八章 企業網路策略 247

第九章 首頁優勢 283

第十章 展望未來 323

中英文名詞對照表

第一章

網路資訊世界

沒錯，它可說是二十一世紀規模最鉅的商業大戰。美國的通訊界鉅子們正在捉對廝殺，搶著建立並控制一幅巨大的電子網路版圖。眼看所謂的資訊高速公路正在一哩哩的光纖電纜鋪設之下成形，即將把各式各樣的產品服務送到辦公室和住家門前——包括了視訊圖片、電話通訊，及以各種形式出現的資訊產品，顯然人們工作和娛樂的方式都將面臨重大的變化。

—— 安德魯·卡普佛 (Andrew Kupfer)

《財星》雜誌 (Fortune)

網路已經改變了美國人彼此溝通的方式。每天，我們都可看到數百萬筆的交易穿梭流過遍佈地球表面密密麻麻的高速電腦網絡。幾百頁的書面資料在僅僅數秒內即跨越美國版圖的兩極。電腦螢幕上數個畫面切換之間，你的請求就已抵達遙遠的英國、日本或澳洲，而對方的回應也比普通一通電話或傳真還短時間之內，就來到了你的眼前。只要幾個簡單指令，原貯存在加州網路主端上的軟體就可輕鬆地被下載（download）到紐約的桌上型電腦裏。而從未謀面的大學教授和公司研發人員們，也可以不用碰面地在網路上（on-line）研發測試新產品，省下大量寶貴時間。

對於成千上萬已經身在全球網路當中的人們而言，傳統時間和空間的限制已經不再適用。一台電腦不論是在瑞典還是香港，都和隔壁沒什麼兩樣。只要按一下一個按鍵，訊息飛快地同時送至上千名使用者面前。今天懂得利用網路的人，毋需離開自己的工作處所便能輕鬆做好客戶服務、掌握瞬息萬變的技術、參與消費資訊的討論、為自己或別人的程式除錯（debug）、尋找及交換大型的資料檔案。

這些網路將證明長久以來各方期待及爭論不休的資訊革命，事實上早已開跑。隨著原本被視為科幻情節的互動電視、視訊電話和多功能家用電腦等設備一一進入實驗或實用階段，一般人才大夢初醒般地開始注意到這些發展。從《新聞週刊》（*Newsweek*）到夜間新聞都一窩蜂搶著做特別報導，預言一個連結家庭和辦公室並提供醫療健保、教育機會及休閒娛樂的新

興「資訊高速公路」的誕生。而在此同時、資訊依然二十四小時無休地在既有的網路架構上奔馳流竄著，其數量之鉅，是幾年前所難以想像的。

未來的資訊高速公路最終會成為什麼模樣，掌握在誰手中，仍然眾說紛紛，因為不管是有線電視業或通訊業，都希望在這場競賽中奪得勝利，搶先提供能夠承載所有未來產品服務的高速連線到每一戶家庭裏。但現在討論的重點已經由我們是否以及為何需要高速網路，轉變為何時以及架構細節的決擇問題。各種社區互動網路的實驗和示範模型紛紛出籠，讓人不禁以為一個全民上網的新時代儼然就在眼前。

美國聯邦政府早期即在學術和國防目的的高速網路研發中，扮演著關鍵的角色；今天聯邦政府更把資訊高速公路視為其經濟及科技政策的一部份。柯林頓總統在走馬上任不到三個月的時間內便宣佈了一項藉政府和私人企業的合作，加速電子基礎架構建設開發的計畫。柯林頓一九九三年的矽谷之行，隨著全新國家科技政策的宣佈，更進一步顯示了政府和高科技公司聯手合作加強國家競爭力的決心。一九九四年大選後政治氣候的不變雖然帶來了一些調整，卻並未改變政府科技政策的大方向。新的共和黨領導人們很快地就以「資訊世紀大憲章」(A Magna Carta for the Knowledge Age) 揭示了他們的網路政策，而紐特·金瑞契 (Newt Gingrich) 更重申其對國際網路的「熱情支持」。

就在對於資訊架構的不同意見和各種版本的通訊政策在國會裏且戰且走時，商業界已等