

电子商务一路通

Lodge.com(小木屋工作室)编著

电子商务

操作实例



辽宁科学技术出版社
LIAONING SCIENCE AND TECHNOLOGY PUBLISHING HOUSE

电子商务一路通丛书

电子商务——操作实例

Lodge.com(小木屋工作室) 编著

辽宁科学技术出版社

· 沈阳 ·

图书在版编目(CIP)数据

电子商务:操作实例/小木屋工作室编著. —沈阳:
辽宁科学技术出版社, 2001. 7

(电子商务一路通丛书)

ISBN 7-5381-3389-5

I. 电... II. 小... III. 电子商务-基本知识
IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 14883 号

出 版 者:辽宁科学技术出版社

(地址:沈阳市和平区十一纬路 25 号 邮编:110003)

印 刷 者:沈阳市北陵印刷厂

发 行 者:各地新华书店

开 本:787mm × 1092mm 1/16

字 数:171 千字

印 张:8

印 数:1 ~ 5000

出版时间:2001 年 7 月第 1 版

印刷时间:2001 年 7 月第 1 次印刷

责任编辑:苗 郁

封面设计:罡夫企划 李若虹

版式设计:于 浪

责任校对:杨 好

定 价:13.00 元

邮购咨询电话:024-23284502



目 录

导言	1
一种新的沟通媒体	2
【案例分析】	3
企业为何要进入网络空间	4
即使你建好了网站,客户也未必会过来	7
那么,是什么在起作用呢?	8
【案例分析】	9
两件需要记住的重要事情	10
这本书为谁而写	10
在网络空间中你能赚到多少钱	10
各章摘要	11
为了有效使用本书,你必须知道什么?	11
我们的希望	12
第一章 建立一个成功的网站	13
建立网站的六个步骤	13
第一步:定义网站内容	14
第二步:市场调研	15
第三步:决定在哪里建立网站、谁来加入网站运行	16
第四步:建设及测试运行	17
第五步:推广工作	18
第六步:维护及更新工作	18
你要使用的开发工具	19
软件	19
提示	20
计算机系统	21
【案例分析】	23

你需要了解的要素	25
网页制作的方法	26
文件的运用方法	26
提示	26
设计中需考虑的因素	27
影响网站设计的访客常用招数	27
为用户导航	28
【案例分析】	30
浏览器兼容性	33
让来访者能够进行在线订购及在线咨询	34
实用可行性建议	35
加快网站下载速度	35
相片要使用 JPED 格式,不要使用 GIF 格式	37
使用白色背景	37
增加插图透明度	38
分辨率	38
给你一些色彩方面的建议	39
让文本信息不断更新而不要总是变换图形	40
【案例分析】	40
域名	44
提示	46
起一个与众不同的域名	46
提示	47
域名申请建议	47
提示	49
本章小结	49
第二章 推广、宣传你的网站	51
搜索引擎	51
使用 META 标记	53
【案例分析】	54
将你的网站提交到搜索引擎	55
提示	56
提高网站的排名	57
不道德的做法	58
【案例分析】	59
交互式链接	61
横幅广告	64

目标横幅广告	65
免费横幅广告	66
付费横幅广告	66
提高横幅广告的效应	67
赞助	69
电子邮件组	70
参加讨论组和新闻群	70
针对目标用户的个人电子邮件	70
自动答复	71
给网站访问者发送 E-mail	71
推入技术(Push technology)	71
忠告	73
【案例分析】	74
广告	76
【案例分析】	77
参加评选	79
本章小结	80
第三章 网上付款	81
接受付款	82
信用卡	82
如何获得信用卡商业资格	82
接受信用卡需要花费多少?	83
信用卡设备	83
AVS 欺诈保护	84
提示	85
返还费用	85
利弊分析	85
即期汇票	86
什么是即期汇票?	86
哪些公司在使用即期汇票方式?	87
办理即期汇票方式需花费多少?	87
利弊分析	87
电子现金	88
安全问题	89
委托销售或 Pay Per sale (PPS)	90
【案例分析】	92
印迹和点击进入	94

广告代理机构	94
【案例分析】	95
自我保护方法	97
使用 USPS 数据库进行核实	97
用网络信息中心 InterNIC Whois 进行核实	98
使用搜索引擎和 USENET 新闻群进行调查	99
本章小结	99
第四章 选择你的 ISP	100
寻找 ISP	101
向 ISP 提出一些关于网站管理的问题	101
ISP 与基干的距离有多近?	101
ISP 与因特网的连接是哪种类型?	102
ISP 的基干速度是多少?	103
我能够得到多少空间? 费用是多少?	104
ISP 的其他用户有哪些?	104
有哪些额外的服务项目?	104
服务器的可用性多大?	105
技术支持有多少?	106
个人因特网联机	106
POP	106
软件	106
Modem	107
POTS	107
提示	107
ISDN(一线通)	108
提示	108
电缆	108
卫星	109
ADSL (xDSL)	109
对比通信线路的速度	110
本章小结	110
附: 你可以在社交场合中使用下列句子以显示你的因特网知识	110
声明	110
附录	112
因特网资源	112
搜索引擎	112

搜索引擎信息	112
网站注册服务	112
因特网机构	113
因特网广告代理公司	113
广告费用	113
广告信息/讨论组	113
横幅广告交换服务	113
电子现金服务机构	114
在线杂志	114
新闻发布站点	114
订阅式电子搜索数据库	114
贸易展示会	115
网络软件工具	115
网站计数器	115
网站排名	115
网站评选推荐	116
125 种电子商务经营类型一览表	116

导 言

网络空间(网络页面如图 0-1 所示)这个术语来源于威廉·吉布森在 80 年代写的科幻小说《Neuromancer》。网络空间这个词已经成为交互式计算与通信的同义词,它基于遍及全世界的电子网络,即人所共知的因特网(其他资料则认为网络空间与虚拟现实或虚拟世界是同义词)。网络空间是“全世界由计算机连接起来的个人和团体所生活的地方”。

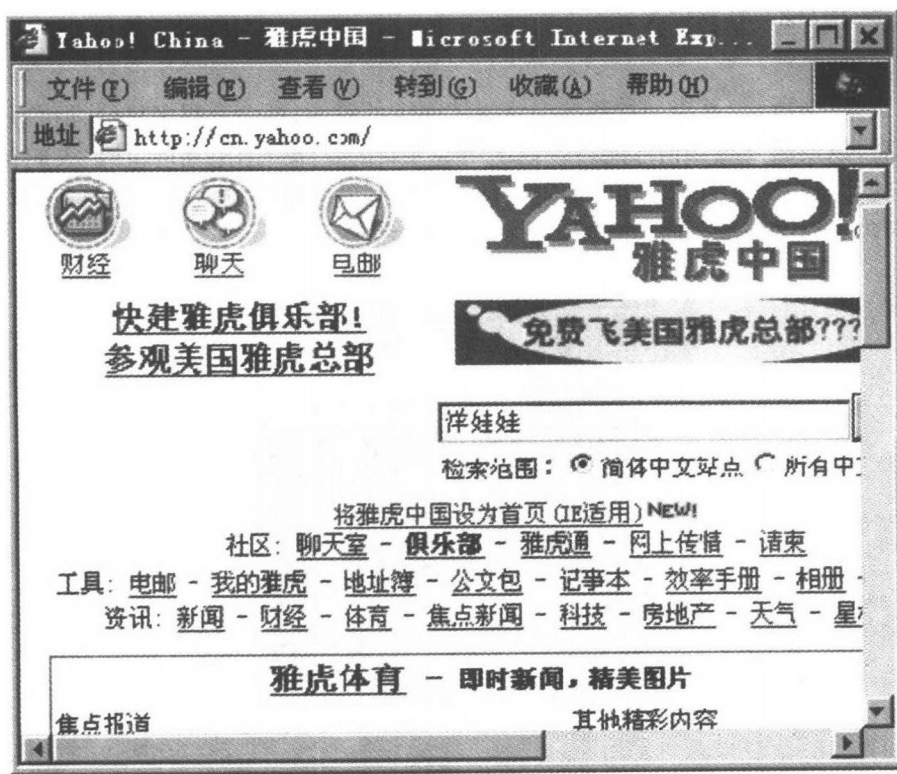


图 0-1 网络页面

著名的心理学家 B. F. 斯金纳这样解释道:“在一个机构中,权力集中令人讨厌,因为它破坏了人与人之间的联系。假设我在一个制鞋厂工作,而我的邻居在一个制衣厂上班,并且我们都赚到了足够的钱,我买了一件衬衫,而邻居则买了一双鞋子,那么,在某种意义

上,我们都为对方生产了某种有价值的东西,但是我们之间却没有进行直接的交换。一个相互提高的良好机会就这么失去了。”为了高效率地生产鞋子和衬衫,我们无疑是需要企业的,我们必须建立一种机制,而不仅是简单地依靠传统意义上的文化,但是有些东西已经被放弃了。

要是有这么一个地方,我们可以得到斯金纳所描述的“某个东西”而不会失去高效率生产的经济效率;要是有这么一个地方,它允许空前的个人自由,而且成功的企业为了生存不仅必须认同个人而且还必须迎合个人的需要,那该多好啊!

世界上还真的存在有这么一个地方,它就叫网络空间。

正如你在下面各章中将会看到的那样,网络空间是一种独特的媒体,在那里,个人自由至高无上。这种媒体会与人类心灵最深处的东西产生共鸣,那就是人性。

一种新的沟通媒体

如图 0-2 所示,每当一种新的沟通媒体问世的时候,都会有很多机会,但总存在一个学习过程,以便去发现如何才能有效地运用这种新的媒体。当电话问世时,人们花了很长一段时间才意识到他们可以用不同于以前所采用的发电报的方式进行沟通。同样,在电影业中,有声电影的问世彻底地改变了电影制作的方式。

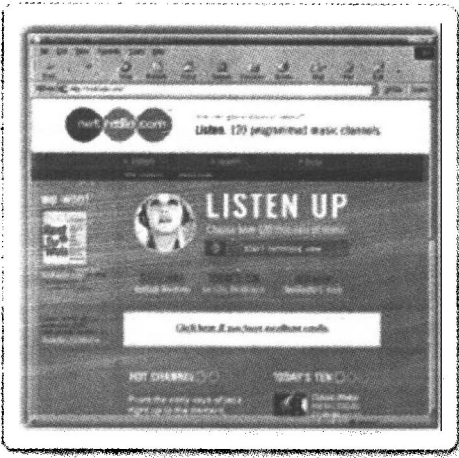


图 0-2 新的沟通媒体——网络

然而,“摸着石头过河”是一种有效的方式。它的目的是找到一个最快速和最有效的方法,以便人们学会利用新的传播媒体所带来的新的机遇。通过这个方式,人们可以获得关于新媒体的有关知识,学会它的工作原理,学会如何从使用它的用户那儿获得反馈,并且观察其他人是如何有效地利用它的。

例如,显而易见,要将一个用于户外广告牌的广告刊登在《今日美国》(USA Today)之前必须对它进行重新设计,并且在将它刊登在《Better Homes and Gardens》杂志上之前还必须再次进行重新设计。每种媒体都有各自不同的读者群,而这些读者阅读此信息的速度也各不相同,观点互不一致。大家都会觉得这是很明显的,因为我们都了解广告牌、报纸和杂志——我们已经看过许许多多的例子了,明白它们的制作原则,也明白人们会如何做出相应的反馈。

但是,作为一种媒体,网络空间受到了普遍的误解。人们已经给这种媒体定义了一些特征,比如人们强调“网络礼仪”或者与网络空间中令人讨厌的人保持距离时应采取的正确方式,但是许多公司已经对“摸着石头过河”的方式产生了依赖,他们要依靠这个办法才能知道如何有效地使用这种新的媒体。这就是我们不再需要摸着石头过河的论点。



【案例分析】

当在网上做名片生意的想法出现在脑海里时,53岁的玛丽莲·巴特兹正在一个印刷商店工作。她已经在印刷行业工作了十年,并且正在寻找她可以兼职做的事情。玛丽莲说,因特网对她来说是一个全新的东西,而且她还从来没有发过电子邮件。她的丈夫说她在头一年会拿不到一个定单。但是,她那个在ISP公司(因特网服务供应商)工作的、已经长大成人的儿子对她说:“妈妈,您可以做好这件事。”

因此,在1996年3月,她决定开办她自己的网站,她要在因特网上卖专业名片。她已经有了一台Macintosh Performa计算机,因为她并不认为自己会为了开发网站而去学习HTML(超文本链接标示语言)代码,所以她买了一套Adobe Pagemaker软件。但是过了不久,她发现有些东西无法靠这个软件做出来,总之,她不得不学习HTML。这大约花了她3个星期的时间。玛丽莲说:“那时我恨死我的儿子了,并且还流了许多眼泪,但是,现在我可以自己做所有的事情了。”

玛丽莲每天晚上要花4个小时和几乎所有的周末时间来处理网站事务,她说她最大的商业挑战是接受信用卡的花销。她发现在总的信用卡销售额中,她每个月至少要花费800美元来专门处理信用卡所引起的特别事务,单是租用设备这一项每个月就要花30美元,但是她发现这是一个人们都能够理解和接受的方法。玛丽莲说她的银行分析了她的网站以后,做出决定:如果她能够通过电话而不是通过她的网站或电子邮件来接收信用卡信息的话,可以允许她接受信用卡。因此,她要安排给客户打电话,或者鼓励客户打电话到她的24小时都开通的电话中心,以留下他们的信用卡信息。

玛丽莲最大的一个收获是发现日商在印制较大的日本尺寸凸版(采用热写法)名片时

遇到了困难。日本尺寸为 $33/8$ 英寸 $\times$ $21/8$ 英寸,而美国尺寸为 $21/2$ 英寸 $\times$ 2 英寸。接下这笔业务后,她采用小批量付运法,与其他州(如德克萨斯州)的印刷商签订合同,一旦她通过电子邮件寄去正确格式的稿件,这些印刷商就开始进行实际的印刷工作。她在纽约和新泽西州也有许多客户,如图 0-3 所示。



图 0-3 玛丽莲与名片印刷

玛丽莲要做的事情中有一大部分是教育客户注意文件的格式和字体。她并不参加设计工作,因为她发现印刷和设计实在太难了,但是她有受她支配的设计师为她服务。

网站的宣传也是她比较关心的问题。她参加因特网上的讨论,并且花很多时间浏览女性网站。她在 Field of Dreams 网站上遇到了一个设计师,他不仅帮助她设计自己的网站,而且还帮助她获得商业信息。

玛丽莲给刚起步公司的建议是:“希望能够花一些时间在自己的网站上面——指定你自己做这件事。你需要一个雇员来管理你的网站,并且要做正确的事情。‘正确’意味着你有一个使你的网上业务获得成长的目标。”

企业为何要进入网络空间

每个社会都有企业。在这一点上,网络空间也是一个供企业生存的地方,它并没有什么特别之处,但它是一个与众不同的媒体,有自己的优势。这些优势包括速度、入行成本低、变化快、国际性分布、个性化接触、容易查找以及网络空间的互联性。以下逐一介绍这些特点。

■ 速度

如果说有一种东西是网络空间所追求的话,那么它就是速度(如图 0-4 所示)。虽然有人坚持认为因特网上的信息交换是瞬时的,但实际上它并不是。通过这个巨大的网络送出的信息将有几秒钟、几分钟甚至是几个小时的延迟。但是,即使是一个较慢的因特网连接也要比隔夜送达快得多。更令人瞩目的是,在因特网上出现的信息能够被迅速地改变,因此,它不仅可以快速发布最新消息,而且也是使用因特网的人们所期望的。

■ 入行成本低

你只要花 100 美元甚至更少的钱就可以在网络空间上做生意。许多人花的钱更多,特别是那些想给人们留下深刻印象的大公司,但是你并不需要花那么多。



图 0-4 速度与网络

■ 变化快

在网络空间上修改信息所需要的时间非常短,你在一个小时内就能做到。你可以比较一下,再版印刷一本小册子或者重新设计哪怕是一本影印的新闻稿需要多久。

网络销售如图 0-5 所示。

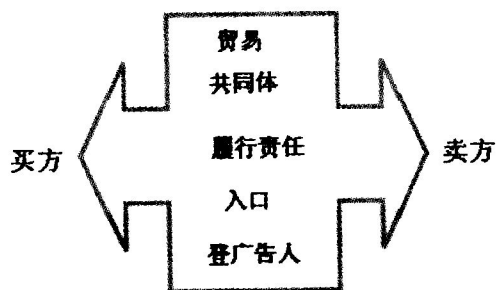


图 0-5 网络销售流程

■ 国际性分布

网络空间没有边界。那意味着你能够在全世界范围内做生意,就像在自家的后院做事一样容易。

■ 个性化接触

因特网往往是更个性化的环境(如图 0-6 所示)。当人们发送邮件时,都希望有一个

真实的人在那边,并且在那里有许多个人信息。这对你有利,尤其是当你刚刚起步办一个小公司时,这种好处就更明显了。

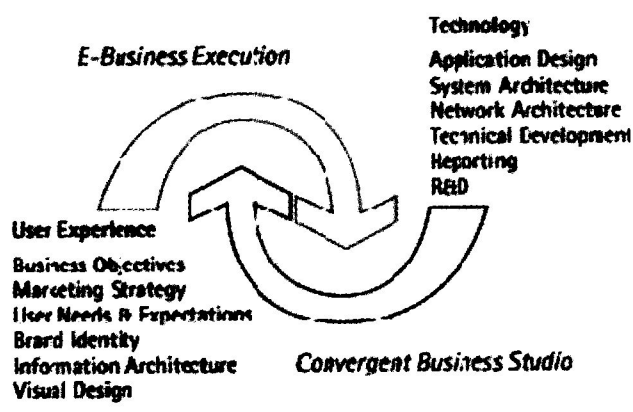


图 0-6 个性化网络环境

■ 容易查找

在网络空间中,大部分人都在考虑发现信息的能力问题。计算机擅长处理和分析那些对于任何个人或组织来说都太大而不能处理的信息,并且计算机是网络空间的核心。有许多计算机一整天都在网络空间上运转,目的就是寻找信息并加以索引,使你能够找到它(如图 0-7 所示)。正如你将在本书稍后部分所看到的那样,这是人们能够发现你的业务的一种重要方式。



图 0-7 寻找信息

■ 网络空间的互联性

在网络空间中,距离算不了什么。因为在网络空间里,每个人都连接到了世界范围的

计算机网络中(这就是为什么他们将它叫做“环球网”的原因),信息以声速或光速传播取决于它们的连接类型。无论是哪种方式,距离都变得毫无意义,这使你能够接通地球上的任何人,而地球上的任何人也可以与你相连接。正如你将会看到的那样,这种提供连接的能力可以吸引客户到因特网上做生意。

即使你建好了网站,客户也未必会过来

已经说了那么多,我们还要声明的是:你显然不能只在网络空间上放一本小册子就可以期待客户纷纷找上门来。如果你在繁忙的街道拐角处开了一家快餐店,顾客真的会上门。这时,“建好之后客户就会来”这句话是对的。但是,这样的情形不会出现在网络空间里。如果这么容易的话,你就不需要这本书了。

人们已经写了许多文章来介绍在因特网上做生意时是什么在起作用。问题在于,有太多的人将其他我们熟知的媒体术语来定义网络空间这个媒体。例如,已经有人预言,以当前的指数级增长的速率发展下去,到2000年的时候,地球上的每个人都可以使用因特网。现在,事实已经证明这是一个愚蠢的说法。地球上连每个人一部电话的水平都没有达到,就更不用说使用因特网了(即使考虑到无线电的情况下这也是不可能的)。有些人在滔滔不绝地讲述着这些理论,其实他们所掌握的那一点知识只会让他们得出错误的结论。下面让我们从近代历史上发生的同类错误中引证两个例子。

在19世纪晚期,当电话问世的时候,到处流传着一幅漫画,画面上有一个绅士在电话的一头喊叫,而电话的另一头则是各种礼堂。礼堂里则挤满了听众,他们围着仅有的一个音箱。这恰如其分地勾画出了当时人们按此方法进行联络的情景。看来很自然,你要跑到礼堂去才能听到一个重要人物的演讲,而演讲者不必来到礼堂。当然,现在通过电话就可以向听众发表演说,但是,那不是我们看待电话的方式。那时的人们有谁会想到,我们将利用电话这种具有革命性的工具只不过是为了说邻居的闲话或校对时间?但是,使电话具有足够的价值从而吸引数以百万计的人们每月都花钱使用电话的根本原因是它的方便和有效。

另一个更近一点的例子是盒式磁带录像机(VCR)。人们普遍认为,VCR将会损害好莱坞,尤其是电影业的利益,因为人们将租电影录像片看而不会到电影院去看电影。人们在方便用户方面存在争议,有人认为,当没有必要到电影院去忍受拥挤的环境而且花更少的钱就可以在自己的家里享受电影的乐趣时,人们为什么还要到拥挤的电影院去呢?

但事实并非如此。先在电影院的大屏幕前看电影,待以后当电影录像带上市时再买一盘回家反复观摩,这是一种乐趣。或是将录像带租回家去看也好。事实上,VCR促进了电影业的发展。不仅去电影院看电影的人数增多了,而且一些已经亏本的电影(如凯文·科斯特纳的《水世界》)也因为VCR的市场而开始盈利了。

那么,是什么在起作用呢?

幸运的是,因特网存在的时间要比一般人所知道的长得多,并且有一些像布鲁斯·克雷这样的人,他们已经发现进入这一行如何才能谋生的方法。

发现什么东西在起作用的方式是搞清楚什么东西在实际起作用。找一个了解媒体的导师,然后找出成功人士并搞清他们正在做什么。这就是我们这本书所要做的,如图 0-8 所示。

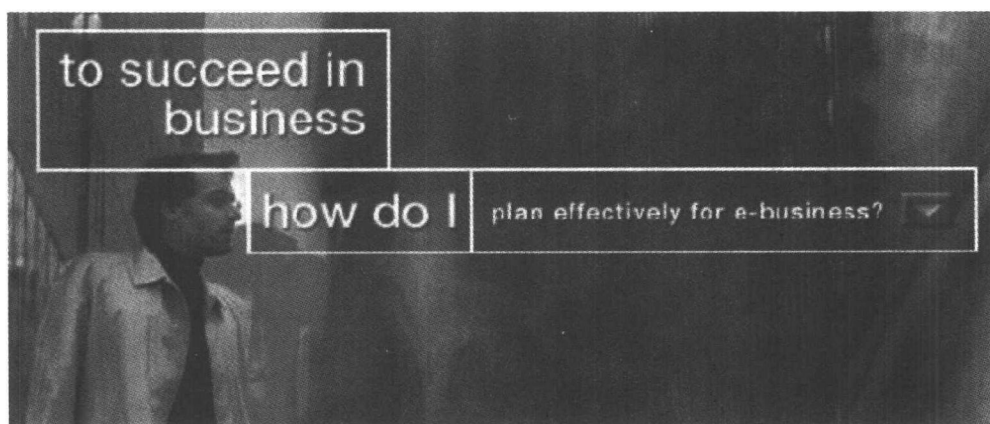


图 0-8 如何在电子商务中成功

从 80 年代起,我们就已经开始并一直生活和工作在网络空间了。我们了解媒体,知道它的优势也知道它的弱点。我们将自己的经验和那些从事这一行的人的经验结合在一起,并概括出它的基本要素。我们用容易理解的术语,通过一般的原理向你们解说网络空间是怎么工作的;我们分解出实际可以操作的步骤使你可以照着去做。你还可以读到那些已在网络空间中赚到钱的人们的故事,以及听他们讲他们是如何起步的以及怎样做才行,怎样做会行不通。我们所确信的一件事情是,这不是一个无意义的游戏。其目的在于,让你在网络空间中赚到钱,而别人又不会失去客户或生意。

人类生存有四个必需的基本条件:食物、住所、衣服和信息。事实上,它可以用一个现代术语来表达:信息的地位高于其他三者,因为如果你能够与别人进行通信的话,你就有办法满足你的其他基本需要。我们获得信息不需要靠近到可以相互触及的程度,每种能够给人们带来其他方式进行有效通信的设备都会激起人们迫切使用它的愿望。从根本上说,因特网是一种沟通媒体。你可以让它为你工作——只要你知道如何去做。



【案例分析】

布鲁斯已听说关于因特网的大量宣传，他决定进入这个领域并且要利用因特网将他的咨询服务卖给想发布新软件产品的公司。他有很好的商业和营销背景，并且认为自己的背景会使他具有足够的资格进入这个领域。他很认真地学习因特网的知识，并且一度在一个月内在花了 400 个小时去遨游网络空间，他还自学了 HTML(超文本链接标示语言)并用它设计网页。布鲁斯说：“我研究因特网，想找出如何把自己当做一项服务推销出去的方法，然后我建起了自己的网站。我告诉大家我的背景，我的报价，但是没有人来。我说：‘来找我吧’，‘我们可以讨论任何事情’，我说‘我在这儿’，但是基本上没人知道我在这儿。建立网站就像在地下室树立广告牌一样——没有人看得见它。”

“当我学到了更多的因特网知识时，我试着客观地看待自己的网站，我问自己：‘为什么我会访问这个网站？’”在问自己在网站找什么信息的过程中，布鲁斯意识到，他应该尽可能多地提供关于他可以做什么的信息。所以，布鲁斯重新设计了他的网站，以便它能够提供给你所有的信息，方便你将产品推向市场和宣传你在因特网上的网站。

布鲁斯所讲的是私人的、非正式的、友好的信息，并且他与读者说话时用的都是第一人称“我”和第二人称“你”。他在自己的网站上提供了大量的信息，既有实例也有各种设置清单。他提供了如此之多有用的信息，你会相信他的事业将会发展起来。

事实上，布鲁斯说：“如果你使用我的网站并自己动手做的话，你就用不上我了。”实际上，自从布鲁斯修改了他的网站，并提供如此之多免费信息服务之后，他每天都会收到一两个报价查询和 20 来封电子邮件。他说，这些信息已经足以使他经营好一个优秀的咨询公司了。他每隔一个小时就会收取一次信息，他还鼓励潜在的用户通过电话或电子邮件与他联系。布鲁斯补充道：“每个人都认定我比现在更值钱。”

布鲁斯宣称，通过发布资料给客户，他与客户的信任关系获得了发展。免费信息有双重效果——它建立了和谐而没有压力，并且表明他知道他正在做什么。正如布鲁斯所说，当顾问与做护理员有许多相似之处。顾问必须倾听问题，检查有用的资料，并且在第一时间得到正确的答案。与护理员类似，客户没有时间和耐心允许你尝试和犯错。布鲁斯说：“如果你做对了，他们会告诉几个朋友；如果你做错了，他们要么不告诉任何人，要么就会告诉其他每一个人。”

布鲁斯说：“我一开始向大家提供信息，就赢得了大家的赞赏。在其他流行的网站上，我也获得了许多链接指向我的网站，人们也会谈起我了。”他每天要花 2 小时在自己的网站上，一个小时回复电子邮件，另一个小时更新网站上的内容。