

WANGLUO
JINGJI

网络经济

周朝民 编著

上海交通大学出版社

本书出版由上海发展汽车工业教育基金会资助

网 络 经 济

周朝民 编著

上海交通大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

网络经济/周朝民编著. —上海:上海交通大学出版社,2001

ISBN 7-313-02733-8

I. 网… II. 周… III. 网络经济 IV. F062.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 045821 号

网 络 经 济

周朝民 编著

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路 877 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 张天蔚

立信会计常熟市印刷联营厂印刷 全国新华书店经销

开本: 890mm×1240mm 1/32 印张: 12.75 字数: 365 千字

2001 年 8 月第 1 版 2001 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1~1050

ISBN 7-313-02733-8/F·386 定价: 21.50 元

版权所有 侵权必究

关注、认识、进入网络经济

——《网络经济》序

屠梅曾

网络经济来得太快、太猛，给人类带来茫然和惊奇。网络作为一种技术手段和应用工具，对人类社会发展的影响之大是始料不及的，网络给经济运动形态带来的变化也是出乎意料的。在经济形态变迁的过程中，人们太需要清晰、透彻地了解网络；太需要洞悉网络经济的真相；太需要预知网络经济的未来。

信息科学的精髓是：信息、物质、能量为客观世界的三大要素。网络技术作为信息科学的重要手段和工具，对加速客观世界三大要素的交流起到了极大的推动作用，它必然对客观世界产生深刻和影响。网络技术在开发信息价值的同时，对物质、能量配置方式产生了影响，使整个经济形态发生了变迁，它改变了原有经济运动定律的外部约束条件，使经济规律在新的环境中产生了新的现象，需要新的定义和解释。这就是人们要认真对待网络经济的理由。

收益递减规律是对经济活动的传统解释，它有助于我们了解在以农矿产品和原材料为基础的工业经济环境中，投入与产出的一种联系规律。简而言之，这个规律说明，用于提高资源效率的投资越多，获得的边际效益将越低。为了追逐利益的最大化，人们急功近利地把目光投入到未开发或未充分开发的资源上，没有更多地考虑子孙后代的未来。现实中，贫困和利益会让人们丧失理智，理性思考往往只留给战略家，企业家更注重的是现实。由于管理理论源于新古典主义经济学，经

营者自然而然地接受了这条收益递减规律,并将它作为管理战略思想的基石。从这个角度看,管理者的主要职责是分配稀缺资源。但今天利用的资源越多,明天可供利用的资源将越少。

当战略家告诫:要理性地利用资源。人们发现,收益递减规律并不能解释比尔·盖茨为什么成为全球首富。然而,网络化的首要经济规律——收益递增规律则给予了诠释。在网络经济中,人们看到在提高资源效率方面投资越多,获得的边际效益将越多。这种效应在传媒业、电脑业、移动电话业和软件业普遍存在,这些行业在许多国家里都是新兴产业。这种正反馈的效应大大改变了市场面貌和行为。造成今天出售越多,明天能出售得更多的原因是,智力成分占领市场份额已成为衡量成功的重要标准。

以计算机之间通过网络予以连通为手段,实现信息充分交流和共享的网络经济,具有信息制造和复制零成本以及信息享用高收益的特征。网络经济以信息、知识为基础,其交易具有联系越广越有效,应用越广价值越大的原则,它使创新、集聚、扩散的过程大大加快。人们在同样的空间,利用同样的物质,得到的却是与传统经济完全不同的效用。网络经济与传统经济相比,不仅劳动生产率高,而且创造财富快。在1995~1998年的3年间,美国经济增长中有35%依赖于网络经济的贡献。导致美国连续114个月的经济高速增长、低通胀、高顺差、低失业的经济事迹,首推原由也是其选择了信息产业特别是网络为主导产业而带来的经济局面。

从宏观经济层面看,网络经济属于信息经济、知识经济和数字经济。由于工具决定手段,所以它与游牧经济、农业经济和工业经济都有明显不同的运行方式,形成经济形态自然也有很大差别。因为数据到信息过程所支付的成本,与信息无限扩散的收益相比,几乎是零。所以,以智能化为特征的网络经济,是当今全新的生产力的体现。新的先进的生产力必然要取代旧的落后的生产力。

从中观经济层面看,网络经济对各个产业的发展均有重要影响。目前,应用势头最好的有网络贸易、网络银行、网络企业和商务性行业等一类与网络联系最直接的企业或电子商务新型行业,并由此出发,向

各个产业进行渗透。由网络基础设施,网络设备和产品以及各种网络服务的建设、生产和营销所组合的经济活动是面向每一个行业、每一个用户的,而其组合的活动构成了一个全新的具有较大利益空间的经济平台。企业活动的目标就是获取利润,所以,为了生存和发展,各个产业都会由传统经济逐一进入网络经济,只是门槛不同罢了。事实上,网络经济已关系到产业的兴盛衰败,涉及到企业的生死存亡。

从微观经济层面看,网络经济的结点是企业营销、居民消费或投资。由于网络经济市场形态的虚拟性和直接性,大大方便了用户的进入和交易,使网络用户普遍看好这一市场。随着网络市场的扩张,带来网络硬件的增加,给网络生产商带来了商机,网络企业的股票市值也不断飚升。网络经济为商家和用户带来了“双赢”。每一个有远见卓识的企业家都明白,“双赢”是双方合作中最佳的利益分配形态,所以也是具有生命力的形态。“双赢”就能产生互动,互动本身就是一种整合。网络经济就是要在互动中,将消费者整合入网,使这一新的经济形态更加生机勃勃。

网络经济时代的商机来自于信息运动本身,来自于信息的时效性,网络经济的盈利手段同样必须从信息中产生。互联网时代,要求以信息为中心,重新定位客户与市场关系,并根据互联网的特性,建立以信息为中心的新型商业模式、营销传播模式,以创造网络价值,保持网络经济的生命力。这种新的模式就是新的经济形态的表征。

一种经济形态的出现,意味着另一种经济形态将要终结,网络经济终究要替代传统经济。网络经济需要创新,但创新并不意味着简单否定传统经济,而在于与传统经济的完满结合,是 $1+1$ 大于 2 的结合。这一新旧融合的信息经济模式,将颠覆传统市场理论与市场行为,更加突出对信息运动本质的把握。在一片为网络经济喝彩声中,如果不能清醒地意识到网络经济时代也要认真汲取传统经济的营养,则将会误入歧途。历史的延续性决定了任何简单地割断历史、否定历史的行为都会犯错误。传统产业可以靠服务、产品质量、资金投入、信誉和市场垄断等来笼络、稳固客户,这是市场竞争的需要。网络经济也不是歌舞升平,竞争的确烟将更加弥漫。网络经济要保持生命力一定要充分汲

取传统经济的养料。网络经济理论是在传统经济理论基础上的提升和构建。

网络经济无疑是一片充满生机的沃土,是一个有待发展的领域,它到处孕育着盈利的空间和利润的增长点。一切新经济的动力都在于利润趋动,有偿服务在市场上永远是优于免费服务的。当我们看到网络经济勃勃生机的现状时,更应该清醒地意识到,在网络经济的生命周期内,它的平均利润贡献率应该处于一个正常的利润贡献率范围,而不可能是暴利。对于每一个网络公司而言,其股票的市值也应该遵循这一规律在合理的价格范围内浮动。“市盈率”的概率一点也不过时,只是每个经济形态中,有高低不同而已。这是市场经济的铁律!

任何事物都有生命周期,网络经济也不例外。当我们为网络经济大唱赞歌的时候,切莫为眼前的灿烂前景缭花了眼神,应该清醒地看到,信息技术功能价格比的摩尔定律和信息网络扩张效应的梅特卡夫法则都有它们的约束条件,它们的有效性都将受到周期性的制约。一旦利润越过利润曲线的顶点而向曲线的右下方运动时,受信息活动中优劣势强烈反差的马太效应影响,将出现滚动的累积效果,造成弱者越弱的局面。在网络经济处于朝阳之际,提出此论,只是为了探求规律,以便更好地把握未来。

网络经济的出现,绝不是匆匆过路客,更不会昙花一现,它是随着科学技术进步而产生的必然结果,是科学技术“十月怀胎”所孕育出的新经济现象。它的出现对中国经济现状既是挑战又是机遇,确切地说应该是机遇大于挑战。从某种意义上讲,也可以说是一次难得的机遇。要实现我国跨越式发展,实现对世界强国的赶超,一定要抓住这次机遇。网络经济为我们提供了低成本跨越的可能,这是难得的天赋良机!为此,我们要关注、认识、进入网络经济,珍惜机遇,把握机遇,从战略高度来思考网络经济,从战术角度来研究网络经济,使网络为中国经济的赶超和发展作一次历史性的贡献。

目 录

第一章 网络与网络经济.....	1
第一节 网络的生成、发展与影响	1
第二节 网络环境下的经济形式与功能、特征.....	14
第三节 网络环境下的经济导向	18
第二章 网络技术体系与经济增长	29
第一节 信息网络技术体系构造	29
第二节 网络技术与经济增长	45
第三节 网络信息与网络技能开发	61
第三章 网络经济运行	73
第一节 网络驱动的经济	73
第二节 网络环境下的数字化模型	93
第三节 网络经济运作的基础技术层面.....	110
第四节 网络经济的社会基础.....	119
第四章 信息网络系统与经济新思维.....	130
第一节 挑战传统经济学.....	130
第二节 信息网络系统与经济新思维.....	140
第三节 网络时代的知识产权保护.....	157
第五章 网络经济核心与“领头羊”.....	164
第一节 网络经济模式的核心.....	164
第二节 ISP——网络服务	170
第三节 网络经济“领头羊”——软件.....	181

第六章 网络企业的实现	199
第一节 网络企业概述.....	199
第二节 企业网络建设.....	210
第三节 网络企业管理工具——ERP	226
第七章 网络营销	237
第一节 网络营销的含义和形式.....	237
第二节 虚拟商店.....	256
第三节 企业流程改造与商业快速反应.....	263
第八章 网络化组织与管理	279
第一节 网络化的企业组织和工作方式.....	279
第二节 知识网络组织.....	292
第三节 信息网络技术和学习的组织.....	306
第四节 以知识网络为核心的企业管理.....	312
第九章 网络化金融	318
第一节 金融网络化的构成、特点、功能及应用.....	318
第二节 金融网络的运作.....	323
第三节 银行的网络化与网络银行.....	335
第四节 资金清算网.....	340
第五节 网络金融业务的拓展.....	352
第十章 网络安全	364
第一节 网络风险.....	364
第二节 企业网络安全.....	380
第三节 电子商务的安全策略.....	385
第四节 网络安全技术的运用.....	389
参考文献	398

第一章 网络与网络经济

第一节 网络的生成、发展与影响

一、网络和网络成长过程

(一) 何谓网络

这里指的网络是指计算机网络,它是信息时代的产物。1995年,一个以因特网(Internet)为代表的网络热潮,在全球掀起了一股强大的冲击波,一个以网络为中心的计算机新时代,正在取代以个人计算机为代表的计算机时代,并成为信息社会来临的显著标志。

计算机网络,简单地说,就是将各自独立的计算机处理节点通过线路连接成为计算机系统,确定节点之间可以通信和交流信息的协议。通过网络及网络协议可以联结分散于各处的信息系统,使所有的资源(包括人、计算机、信息)能够共享,使他们得以跨越时空和地域的局限协同工作。

(二) 网络的技术特性

从技术的角度来看,因特是许多台计算机形成的网路。它可以容纳各种类型计算机。同样的,可以将不同网络连结成网络,因此这种网络也称为“网际网路”。

把网际网路和电话网路做一比照将有助于我们的理解。经由电话连线,你可以连结到某一定点,接着你使用简单的设备和对方沟通。如果经由网际网路,可以用任何方式和其他对象沟通。每台计算机都扮演着技术经纪人的角色,负责出面及维持互动。简单地说,在网际网路你能做的事,要比用传统的电话复杂,而且功能多得多(也更为便宜)。

只要用鼠标轻轻一点,你就可以到迪士尼网站玩耍一番、寄信给奶

奶、查看某家工厂是否要招聘人才、读取即时股价资讯、追踪快递的邮件下落,或者是加入某个聊天室和许多线上的朋友一块儿,即时讨论天南地北的话题。再者,认知到网际网路是以计算机对计算机的沟通为基础,经由微处理器技术的进展,计算机可说是有无限的用途,网际网路简直是神通广大。网际网路已被用作电话通讯、影像传输。同样的,许多公司正以计算机为基础的装备,把行动电话加上网际网路的应用功能,而使得这些原本功能有限的消费电子产品力量大增。

更进一步地说,网际网路上的通讯活动费用相对低得多。电话费是以每一次通讯时间的长短和通讯距离的远近来计算,而网际网路是和看不见的计算机连接,距离、时间、连接次数都无关紧要。想要随意浏览每一家以“Q”为开头的网站吗?没问题,也毋庸付费。想要把你的新年祝词向 2000 位知己好友传达吗?这要比在每一个信封上贴邮票容易,甚至便宜得多了!

网络具有开放性,它不分内容,人人有机会使用。更有甚者,网际网路在设计上,运用了某些技术(特别是软件技术)能够广泛地运用在各种层面上,从交易处理、动画游戏到个人化报纸等。

二、网络的生成、发展

(一) 网络的生成

1. 封包通讯技术

网络的根源可追溯到 27 年前,美国国防研究专案管理局(Defense Agency Research Projects Administration DARPA)推动的一个案子。这项专案,应可定名为阿帕网路(ARPAnet),目的在于为美国军方建构出能够防御核子攻击的通讯架构。事实上,现今网络中某些优异特性——它的架构、技术和形态——都是这项专案“无心插柳”所造成的。

为了能弹性地应对核子武器的摧毁力量,于是催生出不同于以往的网路架构与技术,当然也不同于标准的电话网路。电话网路架构是以一中央交换机为连结枢纽(这种中央集中化特性,只要有一次核子攻击,数以千计的通讯网将因之摧毁)。而国防部的阿帕网路(也就是网际网路的前身),容许任何一台计算机在任何地方连接上。另外,电话

网路资讯的传送是沿着两点间固定明确的途径进行,而网际网路则是将资讯分割为许多“小封包”,每一个封包各自在全球的计算机之间游走跳动,直到抵达目的地计算机,然后这些封包再重整汇集,还原成最初的讯息。

封包技术防御了核子的摧毁。如果核弹攻击中摧毁了一条通讯路径,每一个小封包仍可以重新选择方向,寻找仍存在的路径而抵达目的地。最重要的是,这种以封包为基础的架构,是网际网路许多基本功能的根基——封包通讯(packet communication),最适用于计算机间的沟通,而且远胜于电话网路的点对点技术。正是因为网际网路架构的封包传输和分散非集中性,才使得它具有开放性和高功能。

2. 连路成网

美国许多大学应邀参与上述专案的研发工作,之后不少主要大学相继连上阿帕网路,藉以测试技术和通讯,间接促成了另一个学术圈内的姊妹网路——由美国国家科学基金会(National Science Foundation, NSF)出资赞助的 NSFnet。NSFnet 旋即渗入了美国,乃至世界各地的校园内。紧接着 NSFnet 和相关技术接着也渗入企业界。演变的结果是,许许多多公司的计算机开始连接上网际网路。

为了应对网路上企业使用者的大幅增加——尽管实质最多使用的是电子邮件——美国国家科学基金会于 1990 年制定了一套商业用准则。这套法则,为网际网路跳脱严格的学术研究和发展范围铺路。这项政策也诱发了一群网络工程师展开新事业,提供类似守门人的地区性网际网路通道服务,因此衍生了 1000 多家的新兴公司(网际网路服务公司, ISPs)。这些公司深谙网路特性,能将任何人、任何地区的连线和网路与贯穿于全国的网际网路骨干搭上线。这种服务使得企业和个人省钱又省力地透过已有的标准电话线,连上网际网路。

在此同时,美国国家科学基金会渐渐对网路上大量消耗频宽的商业应用而感到不悦,毕竟这笔预算是用作学术目的。最后,主要的网路服务供应商,如 UUNET、PSInet、NETCOM On-line Communications、BBN Planet 和 MCI,不再只限于地方性拨接上 NSFnet 的服务,开始铺设与 NSFnet 相等的全国干线,自行处理资讯传输。

因此,今日泛称的网际网路,绝大多数是由 UUNET、PSInet、NETCOM、BBN 和 MCI 这几家公司独立运作的网路集结而成。每一个网路基本上都是独立的,但对于使用者而言是没有分别。具有讽刺意义的是,网络的商业色彩迅速盖过了 NSFnet 研究教育性质的光芒,结果,NSFnet 不再获得经费补助,而在 1994 年 4 月划上句点。

3. “超连结”化阻力为助力

前面所提的网际网路种种技术奇迹,仍只是模糊不明的科学努力。然而 1993 年一个创意与技术上的突破——“万维网”(World Wide Web),使得这一切大大改观。

在万维网兴起前,网际网路只能算是技术人士喜爱探究的世界,更别说实际使用了。它需要娴熟复杂的计算机软件——即使你精通这些,仍旧对下一步该怎么做感到茫然。网际网路宛如一座大型图书馆,里面有来自世界知名研究机构的丰富资讯和论坛。然而,要寻找及取得这些资讯却相当困难,这种情形宛如在黑暗中穿梭图书馆的每一条走道,检阅每一本书的书名!再者,如果其中发现你所需要的书,还必须把整本书读完(也就是下载),而不能只浏览部分内容。更糟的是,一旦找着了某一资讯,往往附有其他有价值的参考消息,但却无法知道如何能查询到,结果迫使读者永无休止地陷入漫无头绪的寻找焦虑之中。

由于厌倦了这样的大海捞针过程,瑞典 CERN 原子研究中心一位名为提姆·伯纳斯-李(Tim Berners-Lee)的研究员,在 1989 年提出软件与网路协定格式(意指在一网路上计算机间通讯的指令和顺序),任何计算机都可使用此浏览格式,而不必凭藉苦力搜寻资讯。这项努力在 1993 年获得回响,继而诞生了称作网路浏览器的重要软件。

伯纳斯-李的软件和格式创造了浏览文件的能力,不仅仅能在不同的文件间浏览,而且仅靠简单的指令就能游走于各个计算机间——事实上是在网际网路上。这项技术的关键在于“超连结”(hyper-link)的概念,每当你点选文件中标上注记的文字和符号时,计算机就会自动且即时的跳跃到(可以这么说)那一处,不论是同样文件的下一面,抑或是存放在地球另一端某台计算机上的文件。

举例来说,在一篇运动报导的文章中,点选加上注记(也就是能够

超连结)的运动队伍名称,荧幕就会转变成介绍队伍细节、最近的比赛、队员和所扮演的角色,以及即将登场活动的内容。如果换做是点选选手名称,内容就会出现这名选手的履历,包括教育程度、统计数字和评论。超连结功能使得网际网路从茫茫资讯海,改变成贯穿全世界的资讯网路,也就是俗称的全球资讯网。

万维网使得网际网路普遍、简易而实用,特别是从技术精英分子扩大到普通大众。引人瞩目的是,全球资讯网甚至比向来以人人都能上手著称的苹果计算机,还要更容易使用的,并且具备功能更强、资讯更丰富,以及服务更完善的特性,最精密的计算机网路系统。

在伯纳斯-李研发的网路浏览器推出几个月内,相关软件在学术界如同森林大火般蔓延开来。截至1993年6月,超过130台的伺服端主机(存放资讯以供客户端计算机取用的计算机)可以使用全球资讯网。正如市场风向球,到了1996年7月,能够使用万维网的伺服端主机居然超过了15万台,暴增1000倍之多!统计数字也显示:网际网路从学术走向商业的改变。1993年6月以“.com"享网址字尾的主机只占了1.5%(130台中有两台);而到了1996年年底,提升了90%。

伊利诺大学是网络软件在1993年间扩散的地方之一,其中的一小群学生,包括一名叫作马科·安卓森(Marc Andreessen),参与其间。他们修改许多在网络上存在的原始雏形缺点。最具决定性的影响是:这群学生的工作,改变了全球资讯网原本限于技术界精英的使用基调,而朝向大众市场的诉求。这些学生对于网路浏览器作了两点重要变革,更凸显出它的平民属性:为原本枯燥的文字软件增添图形;最重要的是,将软件的运作系统,从仅受技术学术圈欢迎的UNIX系统,转向使用普及率80%以上的微软视窗作业系统。安卓森和他的同窗,在1993年10月推行一套在视窗下运作的浏览器——“马赛克”(Mosaic)。在适合微软视窗环境的马赛克软件推出后不久,网络主机的数量马上明显增加。

(二) 网络的演变

商业网络的变革共有五次浪潮:

① 企业手册阶段,企业只是把传统经营的那一套搬到网络上来。

典型的例子是把公司年度报告和宣传手册原封不动地贴到公司网站上。

② 1995 年开始出现一个崭新的竞技舞台,企业开始推出网络环境下的新产品、新服务。这是国际互联网互动性的真正开端。比如,企业开始请求顾客通过电子邮件对其各种服务作出反应。到 1997 年,无数的网上公司雨后春笋般地诞生了,有的发展,有的死亡,有的合并了。站稳脚跟的企业开始探索成功的网络经营模式并开始寻求回报。

③ 在第三次浪潮中,互联网络技术渗透到整个企业界,由此产生了企业内部网。到 1998 年,许多企业看到了因特网(Internet)的开放技术在连结公司全体员工上的威力。这次浪潮中一个固有的问题是,一些企业的主管最初只是把企业内部网视为某种“管道线路”,因此他们采用该技术的目的是为了省钱,而不是创造一种全新的联系员工的方式。

④ 在这一阶段的商务变革浪潮中,同样的互联网络技术使企业把供应商、销售商和商业伙伴连结到一起。买卖双方更加紧密的联系使企业内外的运作效率更高了。

⑤ 真正的电子商务浪潮中将涌现出端到端的网络化企业,这样的企业能够实时了解顾客的有关信息,并能马上生产或修改符合顾客要求的产品。在此阶段,交互式环境开始驱动公司的核心业务。这并不是说企业的传统业务将会消失(有些的确要消失),但交互式环境的组成要素——网上顾客和网上机构将开始协调运作。

(三) 网络趋势

在五次浪潮循序渐进的过程中,七种趋势浮出了水面。随着企业迈向第五次商务浪潮,这七种网络趋势——都是在技术的带动下而产生的——将越来越成为人们关注的焦点。分而言之,每种趋势都有各自的重要意义;合而言之,它们确定了端到端电子商务(E-business)的最终模样。总之,它们构成了网络化的未来。

(1) 网络经济成为主流 新的买卖方式将产生新一代的网上消费者,他们要求更加快捷的送货、更加简便的交易和了解更多的相关信息。传统企业在网络上展开竞争,网络企业采用传统的方法。

(2) 网络化的劳动力大行其道 企业内部网使职工了解到更多的信息、创造虚拟的工作社团,这样,不论对企业还是对个人来说,原来的工作地点的概念就无可挽回地被彻底改变了。

(3) 开放式公司的出现 企业与外部世界——包括供应商与顾客之间的界线将会消除。权力从产品、信息与服务的提供者那里转到了接受者手中。

(4) 产品成为商品 新的交互运作机制将极大地改变产品价值的确定方法。更重要的是,由于价值的确立每时每刻都在变化,价格的确定也必将转向实时而灵活的方式。

(5) 顾客成为数据 实时分析并预测顾客行为的新技术要求公司调整现有的组织结构以确立新的网络化的顾客中心机制。

(6) 经验社团的出现 人们利用即时全球通信系统可以实时搜集各种知识。集体经验在信息收集和制定决策中将起着更大的作用。

(7) 学习成为一个实时、全时的过程 新的网络运行方式将产生新一代独立的、自主的学习者——其成功靠的是自我激励和信息共享。

一个公司对这七种网络趋势的把握以及随之进行的经营转变决定了它在网络未来中的成败兴衰。

(四) 关系网络

七种网络趋势产生于顾客、员工、分销商、供应商和商业伙伴之间错综复杂的关系链。在迈向互联网络世界的过程中,这些关系将大大地简化。最及时、最充分地利用这些关系的公司将是网络未来的成功者。

1. 因特网:顾客关系

对大多数顾客来说,他们所看到的某个公司在万维网(Web)上的网站决定了他们对这个公司的看法。公司应尽早地在万维网上拥有自己的一席之地,这只是入门开支。有的公司只分配了有限的市场营销资本用于维持网站的最低运作,而有的公司则与顾客建立了新型关系并为适应网络世界而作了自身的调整。在网络未来中,仅用电子方式发送公司册子和年度报告的公司是不会取得成功的。万维网为公司与传统顾客的互动交流和与新顾客的持续对话提供了前所未有的机会。公

司有机会把这种互动交流变成一种真正的公司——顾客关系。

2. 内部网：职工关系

作为网络之王,任何人只要利用一个网页浏览器和一个搜索引擎,他就能在因特网上找到他想要的一切。但是,所找不到的是包含在内部网(Intranet)上的信息,因为这是公司内部使用的一种互连网络。职工们有一个密码,他们的上网访问和公司内部通信都在“防火墙”的后面进行,这种技术把外部人员排斥在外。通常,企业使用内部网以削减信息传送成本,如高层管理者向下传达医疗保健计划和通知等。在未来网络中,精明的公司利用内部网加强与员工的关系,授权职工进行管理、学习和发展,方便工作过程,实施维持公司士气、降低离职率的电子计划等。或许更为重要的是,持续的在线交流使公司目标与顾客需求保持一致,因为员工比许多高层管理人员更经常地接近于顾客。

3. 外部网：供应商—分销商—合作伙伴关系

外部网(extranet)同内部网基本相同,区别在于外部网是企业外部专用网络。如果说因特网是公共路轨,那么外部网就是一辆允许在该路轨上运行的专用火车。通过外部网,公司可以为最佳零售商举办一次清仓拍卖会。供应商还可获准成为公司“会员”,这样一点鼠标就能找到公司所需的供给。承运商和经纪人才也可获准进入公司数据库以便为公司提供更好的实时服务。公司还可以号召商业伙伴、供应商和分销商建立并维持各自的记录、填写各自的表格,使之事实上成为企业的有机组成部分。

同时,愈来愈多网络使用者将网际网路用到许多平凡的用途上。值得重视的是,平凡绝非表示不重要,而且恰恰相反。新闻媒体总喜欢大肆报导一些华而不实的用处,像是所谓的“用网路订比萨”这类玩意儿,然而网际网路正在简化、移转一些小事情,结果反而可以改进我们每日的生活。用和拨电话号码差不多的气力,网际网路便能提供比用口语解释或传真更快更好的方向和说明。于是乎,就像是每天例行公事般,公司主管们正在逐渐习惯用计算机点选雅虎、BigBook 及 Vicinity 网站,即可找到美国境内任何一家企业。明天有工作面试吗?求职者到未来雇主的网站去逛逛吧!或是到其他网站搜集相关资料,不仅