



面向 21 世纪**电子商务**专业核心课程系列教材
全国高等院校电子商务联编教材



姚国章 主 编
邵柏庆 副主编

新编电子商务案例

北京大学出版社
<http://cbs.pku.edu.cn>

面向 21 世纪电子商务专业核心课程系列教材

新编电子商务案例

姚国章 主编

邵柏庆 副主编

北京大学出版社

• 北 京 •

内 容 提 要

本书是在《电子商务案例》(第一版)上篇“行业电子商务发展案例”的基础上扩展而成的,主要从行业的角度对电子商务的发展与应用案例进行了全面、系统的分析,基本保留了原书的体系与特色。全书共分13章,前12章分别是零售业、外经贸业、银行业、证券业、保险业、旅游业、民航业、汽车业、医药业、石油化工业、交通运输业和通信业等12个行业电子商务发展的案例分析,第13章为“其他行业电子商务发展”案例分析。前12章中的每章均包括两部分内容,第一部分是该行业电子商务发展的综合分析,分别从“行业发展概况”、“行业电子商务概述”和“我国该行业电子商务发展问题”等3个方面进行全方位、多角度的分析;第二部分则选择了该行业中3个有较强代表性和较大影响力的电子商务发展典型案例,分别对每一个案例进行了全面、深入、细致的剖析。两个部分的有机结合能让读者完整、系统地把握行业电子商务的宏观发展和微观应用,以提高读者对电子商务理论分析的能力和实际应用的技能。第13章则分别选取了邮政、烟草、农业、移动互联网和教育等5个行业的典型案例,对这些案例进行了系统、深入的分析,以便读者能举一反三,进一步提高对电子商务案例的分析与研究能力。

本书适合作为高等院校电子商务及其相关本专科专业、MBA、经济管理类专业硕士生及本科高年级学生的教材;也适合企业各部门管理人员、信息技术人员使用;还可作为相应层次电子商务培训班的教材。

图书在版编目(CIP)数据

新编电子商务案例/姚国章等主编. —北京:北京大学出版社, 2004.6

ISBN 7-301-07493-X

I.新… II.①姚… ②邵… III.电子商务—案例 IV.F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 052938 号

书 名: 新编电子商务案例

著作责任者: 姚国章、邵柏庆

责任编辑: 黄庆生 汉 明

标准书号: ISBN 7-301-07493-X/TP-0762

出 版 者: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62765013

电子信箱: xxjs@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 河北涿县鑫华书刊印刷厂

发 行 者: 北京大学出版社

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 28 印张 690 千字

2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 48.00 元

前 言

《电子商务案例》(第一版)自2002年初出版发行以来,在不到两年的时间里,先后重印5次,发行量超过2万册,成为国内100多所本科、专科、成教、高职高专等高等院校电子商务及其相关专业的教材,并在我国台湾省都有数量不菲的读者。这一市场反响让作者深受鼓舞,也大大增强了作者编写“最适合中国读者、有特色、有价值”的《电子商务案例》教学用书的决心和信心。

近两年来,作者密切关注电子商务在国内外的发展与应用状况,积累了大量丰富与翔实的电子商务案例素材,为《电子商务案例》一书的修订再版创造了良好的条件。考虑到该书第一版由于时间仓促、素材有限等原因导致的内容不够全面、体系不够规范、案例分析不够深入等问题,作者决定把修订版扩展成《新编电子商务案例》(行业版)和《电子商务案例——企业版》两个版本来编写。“行业版”主要从行业的角度对相关行业电子商务的发展问题进行探讨,并对行业典型案例进行深入、系统的分析;“企业版”则从企业的角度,采用案例的方式,全方位、多角度地揭示电子商务在企业的发展与应用状况。“行业版”和“企业版”的有机结合,为的是能让读者更全面、更深入、更细致地学习和体会不同行业、不同企业电子商务发展的差异性和多样性,并能从中得到更多的启示和思考,切实提高处理和解决电子商务发展实际问题的能力,以适应社会对电子商务专业人才的既要有思想,又要有方法,既要有扎实的商务基础,又能自觉利用电子技术实现商务目的的需要。

本书是在《电子商务案例》(第一版)上篇“行业电子商务发展案例”的基础上扩展而成的,主要从行业的角度对电子商务的发展与应用案例进行了全面、系统的分析,基本保留了原书的体系与特色。全书共分13章,前12章分别是零售业、外经贸业、银行业、证券业、保险业、旅游业、民航业、汽车业、医药业、石油化工业、交通运输业和通信业等12个行业电子商务发展的案例分析;第13章为其他行业电子商务发展的案例分析。前12章中的每章均包括两部分内容,第一部分是该行业电子商务发展的综合分析,分别从“行业发展概况”、“行业电子商务概述”和“我国该行业电子商务发展问题”等3个方面进行全方位、多角度的分析;第二部分则选择了该行业中3个有较强代表性和较大影响力的电子商务发展典型案例,分别对每一个案例进行了全面、深入、细致的剖析。两个部分的有机结合能让读者完整、系统地把握行业电子商务的宏观发展和微观应用,以提高读者对电子商务理论分析的能力和实际应用的技能。第13章则分别选择了邮政、烟草、农业、移动互联网和教育等5个行业的典型案例,对这些案例进行了系统、深入的分析,以便读者能举一反三,进一步提高对电子商务案例的分析与研究能力。

本书适合作为高等院校电子商务及其相关本专科专业、MBA、经济管理类专业硕士生及本科高年级学生的教材;也适合企业各部门管理人员、信息技术人员使用;还可作为相应层次电子商务培训班的教材。

本书由姚国章任主编,邵柏庆任副主编,由两人共同讨论本书的理论框架和案例编写体系,前者主要负责全书理论部分的编写工作,后者则负责部分技术分析以及相关案例的

评析等工作。王秀明参与了部分章节的编写,并完成了全书的审校工作;栗志亮参与了第12章“通信行业电子商务发展”初稿的编写;郭苹参与了第11章“交通运输业电子商务发展”初稿的编写;刘莹参与了第10章“石油化工行业电子商务发展”部分内容初稿的编写;栗志亮、袁为国、宋淑杰等参与了第13章“其他行业电子商务发展”初稿的编写;袁为国为本书绘制了部分插图。参与《电子商务案例》(第一版)编写的伍琳瑜老师和徐月芳老师虽然没有直接参与本书的编写,但她们过去所做的工作对本书成稿仍然具有重要的意义。此外,北京应用技术大学的王健谋老师、陈维雄老师,北京联合大学的王磊老师,西安工业学院的陈光辉老师,南京审计学院的黄建康老师、刘玉老师,江苏无锡商业职业技术学院的桂海进老师等均为本书的成稿作出了不同程度的贡献。山东济南通信公司发展研究部的王健利主任、孙海健副主任为本书成稿提供了极大的帮助。在此,谨向各位付出辛勤劳动的专家学者以及亲朋好友致以最诚挚的谢意。

作者在编写本书的过程中,参考了大量国内外有重要价值的文献,部分已在每章末进行了标注,在此向相关媒体和作者致以衷心的感谢。除了已标注的以外,仍有不少参考文献或由于我们的疏忽,或由于无法确定原始出处而未能标注,在此也向各位不知其名的幕后英雄致以崇高的敬意。

电子商务的发展十分迅速,牵涉面非常广,电子商务的案例也是层出不穷,虽然我们为本书的成稿竭尽了全力,但限于作者的能力和水平,书中的缺点错误在所难免,敬请各位读者不吝批评指正,为我们提出更多、更好的意见和建议,以便我们进一步完善和提高《新编电子商务案例》一书的质量和水平。

为了更好地服务于读者,共同推进我国电子商务案例教学事业的发展,我们已专门开通了一个读者服务网站——“电子商务探索者”网(<http://www.ebexplorer.com>),欢迎老师和同学以及各方面读者热情参与交流和讨论,以便大家共同得益,共同取得更大的进步。

姚国章(yaogz@vip.sina.com)

邵柏庆(shaobaiqing@hollysys.com)

2004年2月10日

作者简介



姚国章，男，1968年11月生，浙江慈溪人，南京邮电学院管理系副教授，工学学士，经济学硕士，计算机应用专业博士生，研究方向为电子商务、电子政务、企业信息化等。曾在大型企业集团从事技术、营销、采购等工作6年，先后取得过物资经济师、注册评估师和会计师任职资格。已在各级核心期刊发表论文40余篇。近年来在北大出版社出版的著作有《中国企业电子商务发展战略》、《电子商务与企业管理》、《电子商务案例》、《电子政务基础与应用》、《电子政务案例》等。



邵柏庆，男，1968年6月生，浙江慈溪人，北京和利时信息技术有限公司董事、总经理，计算机应用专业学士、硕士，北大光华管理学院工商管理硕士。研究方向为企业信息化与政务信息化。已领导实施了60多个企业信息化工程和10多个国家及省委的电子政务项目。

ACZP9/09

目 录

第1章 零售业电子商务发展	1
1.1 零售业发展概况	1
1.1.1 世界零售业发展趋势	1
1.1.2 中国零售业发展状况	2
1.1.3 我国零售业发展面临的问题	3
1.2 零售业电子商务概述	4
1.2.1 电子商务在零售业中的应用	4
1.2.2 零售业电子商务的作用	6
1.2.3 世界零售业电子商务发展状况	7
1.3 中国零售业电子商务的发展	9
1.3.1 我国零售电子商务发展现状	9
1.3.2 我国零售业电子商务发展中存在的问题	11
1.3.3 我国零售业电子商务发展的主要策略	12
1.4 典型案例1 沃尔玛——在线零售的新“霸主”	14
1.4.1 公司概况	14
1.4.2 发展背景	15
1.4.3 在线策略	16
1.4.4 案例评析	18
1.5 典型案例2 西单电子商务——老字号的新天地	19
1.5.1 公司概况	19
1.5.2 发展背景	20
1.5.3 经营方式	20
1.5.4 付款方式	22
1.5.5 配送方案	23
1.5.6 案例评析	23
1.6 典型案例3 联华OK网——中国超市第一网	24
1.6.1 公司概况	24
1.6.2 发展背景	25
1.6.3 销售模式	25
1.6.4 特色服务	27
1.6.5 发展优势	28
1.6.6 案例评析	29
1.7 本章主要参考文献	29

第2章 外经贸行业电子商务发展	31
2.1 外经贸行业发展概况	31
2.1.1 我国外经贸行业发展现状	31
2.1.2 我国外经贸事业的发展战略与措施	32
2.1.3 我国外经贸发展面临的挑战	33
2.2 外经贸电子商务概述	34
2.2.1 电子商务在外经贸业务中的应用	35
2.2.2 传统外经贸业务方式与电子商务方式的比较	36
2.2.3 电子商务对外经贸发展的影响	37
2.2.4 香港贸发局促进外经贸电子商务发展的措施	39
2.3 我国外经贸行业电子商务发展	41
2.3.1 我国外经贸行业电子商务发展状况	41
2.3.2 推进我国外经贸行业电子商务发展的主要策略	43
2.4 典型案例1 国内外主要外经贸电子商务网站	45
2.4.1 Commerce One 网站	45
2.4.2 Verticalnet 网站	46
2.4.3 中国出口商品网	47
2.4.4 阿里巴巴网站	49
2.4.5 美商网	50
2.4.6 环球资源网	51
2.5 典型案例2 在线广交会	52
2.5.1 广交会概况	52
2.5.2 发展背景	53
2.5.3 业务功能	53
2.5.4 比较优势	55
2.5.5 案例评析	56
2.6 典型案例3 中化公司电子商务应用	56
2.6.1 公司概况	56
2.6.2 发展背景	56
2.6.3 发展目标	57
2.6.4 系统要求	57
2.6.5 系统实现	59
2.6.6 系统特点	60
2.6.7 实施效益	60
2.6.8 案例评析	60
2.7 本章主要参考文献	61
第3章 银行业电子商务发展	63
3.1 银行业发展概况	63
3.1.1 我国银行业发展现状	63

3.1.2 我国银行业面临的挑战	64
3.1.3 银行业未来发展趋势	65
3.2 银行业电子商务概述	67
3.2.1 电子商务为银行业带来的新优势	67
3.2.2 网上银行的概念	69
3.2.3 网上银行与传统银行的比较	70
3.2.4 国外网上银行发展状况	70
3.3 中国银行业电子商务发展	73
3.3.1 我国银行业电子商务发展状况	73
3.3.2 我国银行业电子商务发展存在的主要问题	75
3.3.3 促进我国银行业电子商务发展的对策分析	77
3.4 典型案例1 招商银行网上银行	79
3.4.1 招商银行概况	79
3.4.2 发展背景	80
3.4.3 一卡通业务	81
3.4.4 “一网通”个人业务	82
3.4.5 “一网通”网上企业银行业务	84
3.4.6 案例评析	86
3.5 典型案例2 中国建设银行网上银行	87
3.5.1 建设银行概况	87
3.5.2 发展背景	88
3.5.3 网上个人银行业务	89
3.5.4 网上企业银行业务	90
3.5.5 呼叫中心业务	91
3.5.6 安全策略	92
3.5.7 案例评析	93
3.6 典型案例3 深圳农行网上银行	93
3.6.1 深圳农行概况	93
3.6.2 发展背景	94
3.6.3 系统需求	95
3.6.4 方案设计	95
3.6.5 功能实现	96
3.6.6 网上企业银行	97
3.6.7 呼叫中心业务	99
3.6.8 案例评析	100
3.7 本章参考文献	100
第4章 证券业电子商务发展	101
4.1 证券业发展概况	101
4.1.1 我国证券业发展现状	101

4.1.2 我国证券业发展面临的机遇	102
4.1.3 我国证券业发展面临的问题	103
4.1.4 我国证券经营企业未来发展方向	105
4.2 证券业电子商务概述	106
4.2.1 证券业电子商务的主要形式	106
4.2.2 证券业发展电子商务的主要优势	107
4.2.3 证券业电子商务的特点与要求	109
4.2.4 证券业电子商务对市场监管提出的挑战	109
4.2.5 国际证券业电子商务的发展状况	110
4.3 我国证券业电子商务发展	111
4.3.1 我国证券业电子商务发展历程	111
4.3.2 我国证券业电子商务发展趋势	112
4.3.3 我国证券业电子商务发展存在的主要问题	114
4.3.4 我国证券业电子商务的发展策略	115
4.4 典型案例1 华泰证券电子商务发展	117
4.4.1 公司概况	117
4.4.2 发展背景	118
4.4.3 网站功能	119
4.4.4 经营之道	125
4.4.5 案例评析	127
4.5 典型案例2 平安证券电子商务发展	127
4.5.1 公司概况	127
4.5.2 发展背景	128
4.5.3 发展思路	129
4.5.4 业务功能	130
4.5.5 网上交易	132
4.5.6 安全策略	132
4.5.7 系统优化	133
4.5.8 案例评析	134
4.6 典型案例3 招商证券(牛网)电子商务发展	134
4.6.1 公司概况	134
4.6.2 发展背景	135
4.6.3 特色业务	136
4.6.4 “E号通”业务	139
4.6.5 服务策略	141
4.6.6 速度与安全	142
4.6.7 案例评析	142
4.7 本章主要参考文献	143
第5章 保险业电子商务发展	145
5.1 保险业发展概况	145

5.1.1 我国保险业发展状况	145
5.1.2 我国保险业发展面临的机遇与挑战	146
5.1.3 我国保险业未来发展趋势	147
5.2 保险业电子商务概述	148
5.2.1 保险业电子商务的概念与特点	148
5.2.2 保险业电子商务的主要模式	149
5.2.3 保险业电子商务的价值分析	152
5.2.4 电子商务对保险业发展的新要求	153
5.2.5 国际保险业电子商务的发展	153
5.3 我国保险业电子商务发展	154
5.3.1 我国保险业电子商务发展的状况	154
5.3.2 我国保险业电子商务发展存在的问题	156
5.3.3 我国保险业电子商务发展的主要策略	157
5.4 典型案例1 泰康人寿的网上保险	158
5.4.1 公司概况	158
5.4.2 发展背景	159
5.4.3 实施方案	159
5.4.4 网上服务	160
5.4.5 运作模式	163
5.4.6 业务转型	165
5.4.7 CA 认证	166
5.4.8 案例评析	167
5.5 典型案例2 易保网上保险广场	167
5.5.1 公司概况	167
5.5.2 发展背景	168
5.5.3 网上保险服务	169
5.5.4 电子商务服务	174
5.5.5 案例评析	174
5.6 典型案例3 平安保险业电子商务	175
5.6.1 公司概况	175
5.6.2 发展背景	176
5.6.3 保险E化	177
5.6.4 网上售险	179
5.6.5 BCC 模式	180
5.6.6 CRM 策略	181
5.6.7 案例评析	183
5.7 本章主要参考文献	184
第6章 旅游业电子商务发展	186
6.1 旅游业发展概况	186
6.1.1 世界旅游业发展状况与趋势	186

6.1.2 我国旅游业发展状况	188
6.1.3 我国旅游业发展存在的主要问题	189
6.1.4 加入 WTO 带给中国旅游业发展的机遇与挑战	190
6.2 旅游业电子商务概述	191
6.2.1 旅游业适合发展电子商务的特性	191
6.2.2 电子商务在旅游业中的应用	192
6.2.3 旅游业电子商务的主要优势	193
6.2.4 世界旅游业电子商务的发展	193
6.3 中国旅游业电子商务发展	194
6.3.1 我国旅游业电子商务发展状况	194
6.3.2 中国旅游业电子商务发展中存在的问题	198
6.3.3 我国旅游业电子商务发展策略	199
6.4 典型案例 1 金旅雅途——金旅工程公共商务网	201
6.4.1 金旅工程概况	201
6.4.2 发展背景	202
6.4.3 目的地营销系统	203
6.4.4 旅游电子商厦服务	207
6.4.5 案例评析	208
6.5 典型案例 2 携程旅行网旅游业电子商务	209
6.5.1 公司概况	209
6.5.2 发展背景	211
6.5.3 商旅服务	211
6.5.4 特色与优势	212
6.5.5 服务保障	213
6.5.6 案例评析	215
6.6 典型案例 3 “青旅在线”——旅行社电子商务	215
6.6.1 公司概况	215
6.6.2 发展背景	216
6.6.3 网上业务	217
6.6.4 ERP 实施	220
6.6.5 优化与改进	221
6.6.6 案例评析	222
6.7 本章主要参考文献	222
第 7 章 民航业电子商务发展	224
7.1 民航业发展概况	224
7.1.1 中国民航业发展历程	224
7.1.2 我国民航业发展现状	226
7.1.3 中国民航信息化发展状况	226
7.1.4 我国民航业的未来发展机遇	228

7.2 民航业电子商务概述.....	228
7.2.1 民航业电子商务的表现形式.....	228
7.2.2 电子客票的发展.....	230
7.2.3 国际民航业电子商务发展状况.....	231
7.3 中国民航业电子商务发展.....	233
7.3.1 中国民航业电子商务发展状况.....	233
7.3.2 中国民航业电子商务发展存在的问题.....	234
7.3.3 中国民航业电子商务的发展策略.....	235
7.4 典型案例 1 中国民航信天游电子商务发展.....	236
7.4.1 公司概况.....	236
7.4.2 发展背景.....	238
7.4.3 网上业务.....	238
7.4.4 销售模式.....	240
7.4.5 案例评析.....	241
7.5 典型案例 2 东方航空电子客票.....	241
7.5.1 公司概况.....	241
7.5.2 发展背景.....	242
7.5.3 业务流程.....	243
7.5.4 案例评析.....	244
7.6 典型案例 3 海航 E 网.....	245
7.6.1 公司概况.....	245
7.6.2 发展背景.....	246
7.6.3 组织保障.....	247
7.6.4 实施过程.....	247
7.6.5 飞行网系统.....	248
7.6.6 营销系统.....	249
7.6.7 案例评析.....	249
7.7 本章主要参考文献.....	249
第 8 章 汽车业电子商务发展.....	251
8.1 汽车产业发展概况.....	251
8.1.1 世界汽车产业发展状况.....	251
8.1.2 中国汽车产业发展状况.....	252
8.1.3 加入 WTO 对我国汽车产业发展的主要影响.....	253
8.1.4 我国汽车产业发展存在的主要问题.....	254
8.1.5 中国汽车产业未来发展趋势.....	255
8.2 汽车业电子商务概述.....	256
8.2.1 汽车业电子商务的含义.....	257
8.2.2 汽车业电子商务的表现形式.....	257
8.2.3 国际汽车业电子商务的发展.....	260

8.3 中国汽车业电子商务发展.....	261
8.3.1 中国汽车业电子商务发展状况.....	261
8.3.2 中国汽车业电子商务发展存在的主要问题.....	262
8.3.3 中国汽车业电子商务发展的主要策略.....	263
8.4 典型案例1 福特汽车业电子商务发展.....	266
8.4.1 公司概况.....	266
8.4.2 发展背景.....	267
8.4.3 实现措施.....	267
8.4.4 经销合作.....	268
8.4.5 资源整合.....	269
8.4.6 采购优化.....	270
8.4.7 合作结盟.....	271
8.4.8 案例评析.....	271
8.5 典型案例2 一汽采购资源网.....	272
8.5.1 公司概况.....	272
8.5.2 发展背景.....	273
8.5.3 需求分析.....	274
8.5.4 系统组成.....	274
8.5.5 实施方案.....	276
8.5.6 实施过程.....	277
8.5.7 应用成效.....	278
8.5.8 案例评析.....	278
8.6 典型案例3 上海通用的客户关系管理.....	279
8.6.1 公司概况.....	279
8.6.2 发展背景.....	280
8.6.3 系统目标.....	280
8.6.4 实施过程.....	281
8.6.5 百车通网站.....	282
8.6.6 案例评析.....	285
8.7 本章主要参考文献.....	285
第9章 医药业电子商务发展.....	287
9.1 医药业发展概况.....	287
9.1.1 我国医药业发展状况.....	287
9.1.2 我国医药业存在的主要问题.....	289
9.1.3 加入WTO对中国医药业发展的影响.....	290
9.2 医药业电子商务概述.....	290
9.2.1 医药业电子商务的含义.....	290
9.2.2 电子商务在医药业中的应用.....	291
9.2.3 医药电子商务的实施过程.....	292

9.2.4 国外医药电子商务发展	293
9.3 中国医药业电子商务发展	293
9.3.1 我国医药业电子商务发展状况	294
9.3.2 我国医药业电子商务发展存在的主要问题	297
9.3.3 中国医药业电子商务发展策略	298
9.4 典型案例1 中国金药电子商务网	300
9.4.1 公司概况	300
9.4.2 发展背景	301
9.4.3 实施方案	302
9.4.4 系统实现	302
9.4.5 实施效果	303
9.4.6 案例评析	304
9.5 典型案例2 海虹医药电子商务发展	304
9.5.1 公司概况	304
9.5.2 发展背景	305
9.5.3 系统实现	306
9.5.4 业务特点	308
9.5.5 实现价值	309
9.5.6 案例评析	310
9.6 典型案例3 中药通电子商务发展	311
9.6.1 公司概况	311
9.6.2 发展背景	312
9.6.3 系统功能	313
9.6.4 案例评析	315
9.7 本章主要参考文献	316
第10章 石油化工行业电子商务发展	317
10.1 石化行业发展概况	317
10.1.1 国际石化行业发展概况	317
10.1.2 我国石化行业发展状况	318
10.1.3 我国石化行业发展面临的主要问题	319
10.1.4 我国石化产业发展面临的新机遇	320
10.2 石化行业电子商务发展概述	321
10.2.1 石化电子商务的概念	321
10.2.2 石化电子商务的主要表现形式	321
10.2.3 国际石化电子商务的发展	323
10.3 中国石化行业电子商务发展	324
10.3.1 我国石化行业电子商务发展状况	324
10.3.2 我国石化行业电子商务发展存在的主要问题	326
10.3.3 我国石化行业电子商务发展的主要策略	326

10.4 典型案例1 “能源一号网”——石油天然气电子商务网	327
10.4.1 公司概况	327
10.4.2 发展背景	329
10.4.3 系统实施	329
10.4.4 业务系统	330
10.4.5 应用成效	333
10.4.6 案例评析	333
10.5 典型案例2 中石化电子商务系统	334
10.5.1 公司概况	334
10.5.2 发展背景	335
10.5.3 系统组成	336
10.5.4 系统功能	336
10.5.5 系统实现	338
10.5.6 案例评析	339
10.6 典型案例3 胜利油田物资管理电子商务应用	339
10.6.1 公司概况	339
10.6.2 发展背景	340
10.6.3 系统设计	340
10.6.4 系统功能	341
10.6.5 案例评析	343
10.7 本章主要参考文献	344
第11章 交通运输业电子商务发展	345
11.1 我国交通运输业发展概况	345
11.1.1 我国交通运输业发展状况	345
11.1.2 加入WTO对我国交通运输业的影响	347
11.1.3 我国交通运输业未来发展趋势	348
11.2 交通运输业电子商务发展概述	348
11.2.1 交通运输电子商务的概念	349
11.2.2 电子商务在交通运输行业中的应用	349
11.2.3 交通运输业电子商务的发展目标	350
11.2.4 电子商务对交通运输业发展的影响	351
11.2.5 发达国家交通运输业电子商务发展情况	351
11.3 我国交通运输业电子商务发展	353
11.3.1 我国交通运输业电子商务发展状况	353
11.3.2 我国交通运输业电子商务发展存在的问题	355
11.3.3 我国交通运输业电子商务发展策略	356
11.4 典型案例1 中远集团电子商务发展	357
11.4.1 公司概况	357
11.4.2 发展背景	358

11.4.3 技术平台	359
11.4.4 应用成效	360
11.4.5 发展战略	361
11.4.6 案例评析	362
11.5 典型案例 2 中国铁路电子商务发展	362
11.5.1 铁路概况	362
11.5.2 发展背景	363
11.5.3 发展优势	364
11.5.4 实施步骤	364
11.5.5 发展目标	365
11.5.6 应用领域	365
11.5.7 总体框架	365
11.5.8 案例评析	366
11.6 典型案例 3 广州宝供第三方物流	366
11.6.1 公司概况	366
11.6.2 发展背景	367
11.6.3 信息化建设	368
11.6.4 信息系统	369
11.6.5 实施效益	370
11.6.6 发展战略	371
11.6.7 案例评析	372
11.7 本章主要参考文献	372
第 12 章 通信业电子商务发展	374
12.1 通信业发展概况	374
12.1.1 世界通信业发展状况与趋势	374
12.1.2 我国通信业发展状况	375
12.1.3 加入 WTO 对中国通信业发展的新要求	376
12.2 通信业电子商务概述	377
12.2.1 通信业电子商务的概念与模式	377
12.2.2 通信业电子商务的主要表现形式	378
12.2.3 国外通信业电子商务发展状况	379
12.3 我国通信业电子商务发展	380
12.3.1 我国通信业电子商务发展状况	380
12.3.2 我国通信业电子商务发展存在的问题	381
12.3.3 我国通信业电子商务发展策略	382
12.4 典型案例 1 AT&T 公司 BusinessDirect 门户	383
12.4.1 公司简介	383
12.4.2 发展背景	384
12.4.3 人性化设计	384