

● E-Business

in a week

上帝用七天创造世界 · 你将用七天平步青云

7日熟谙电子商务



chartered

management

institute

inspiring leaders

英国皇家管理学会举荐

[英] 戴夫·豪厄尔◎著

陈政◎译

管理服务界旗舰英国皇家管理学会

联手520家明星企业

91,000名业界精英共同精心打造的职业管理典藏

中国广播电视出版社



in a week

7日熟谙电子商务

[英] 戴夫·豪厄尔◎著

陈政◎译

中国广播电视出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

七日熟谙: 电子商务 / (英) 豪厄尔著; 陈政译.

北京: 中国广播电视出版社, 2005.5

(七日职场炼金术丛书)

ISBN 7-5043-4607-1

I. 七... II. ①豪...②陈... III. 企业管理-电子商务 IV. F274-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 023070 号

北京市版权局著作权合同登记号 图字: 01-2005-2558 号

E-BUSINESS IN A WEEK

Copyright©1999,2002 Dave Howell

First edition published by Hodder & Stoughton 1999

Simplified Chinese edition Copyright©2005 China Radio & Television Press through Andrew Nurnberg Associates International Ltd. All rights reserved.

七日熟谙: 电子商务

作 者	[英] 戴夫·豪厄尔
译 者	陈 政
责任编辑	李亚明 高子如
文字编辑	曹焕伟
监 印	赵 宁
出版发行	中国广播电视出版社
电 话	86093580 86093583
社 址	北京市西城区真武庙二条 9 号 (邮政编码 100045)
经 销	全国各地新华书店
印 刷	北京瑞达方舟印务有限公司
开 本	880 × 1230 毫米 1/32
字 数	30 千字
印 张	4.5
版 次	2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-5043-4607-1/F·380
定 价	15.00 元

(版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换)

引言



introduction

今天，商业正面临新的挑战。数字电视的梦想已经成为现实，随着它的应用，人们可以便捷地获取在线信息，并且，在经济可承受范围内使用在线信息的最后一道屏障得以消除。现在，通过数字电视，任何人都可以非常便捷地访问互联网，获取信息和进行娱乐活动，但更为重要的是可以进行在线购物。在今后的几年里，还有待改进的现存服务将会逐渐扩大、完善起来，用户通过电视就可以进入在线零售环境，在那里，可以自由地购物，就像是在大街上购物一样。

这种新的在线市场即将涌现。那些没有做好准备，没有意识到这种新的经济前景的公司会落后于他们的

竞争对手。就像消费者以前会接受邮购商品一样，消费者也将会接受这种新的购物体验，并且所有零售商，不论大小，都应注意到：在线购物能将消费者的权益提升到一个新的层次。

在新千年，在全球范围内，诸多市场元素将会依次出现。在《7日熟谙电子商务》这本书中，你将会学习到，当这个新市场建立起来并真正发挥作用的时候，你该如何将你的业务向互联网拓展，以及如何在适当的时候制定在线贸易策略。本书将会在今后的7天里为你介绍以下内容：

- * 认同这种新的经济前景；**
- * 实施电子商务战略；**
- * 选择一个电子营业前台；**
- * 确认你的法律地位；**
- * 了解你的公司在全球市场中所处的地位。**

现在是行动的时候了。

目 录



contents

引 言

星期天 什么是电子商务? 1

星期一 电子商务案例研究 16

星期二 支付系统 31

星期三 电子营业前台 48

星期四 安全性 60

星期五 物流 76

星期六 重要信息和行动计划 90

what is e-business

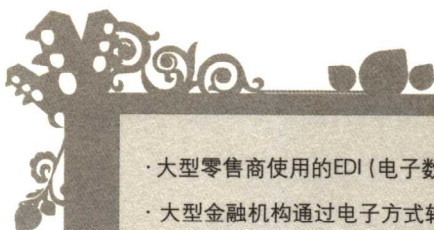


sunday
星期天

什么是电子商务？

电子商务是20世纪90年代末出现的术语。从某种程度上讲，每家公司都在进行着一些电子商务。通过电话或传真进行订货就是电子商务的雏形……

电子商务是20世纪90年代末出现的术语。从某种程度上讲,每家公司都在进行电子商务。通过电话或传真订货就是电子商务的雏形。本书对电子商务的定义是:在商家与商家之间或者商家与用户之间,通过计算机或某种形式的计算机网络进行商务活动的过程。其中电子交易已经有多年的发展历史了。



- 大型零售商使用的EDI (电子数据交换) 系统
- 大型金融机构通过电子方式转移资金
- 英国各银行之间每天通过电子方式转移10多亿英镑

使用电子系统有一个重大缺陷:运营过程非常昂贵。我们知道,今天电子商务的发展依赖于国际互联网的发展。电子商务始于学术界,直到万维网和第一个互联网浏览器网景公司 Navigator 的问世,电子商务才逐渐被人们所认识。它在传统通信系统的基础上提供了一种用户友好界面,进入计算机系统的任何人

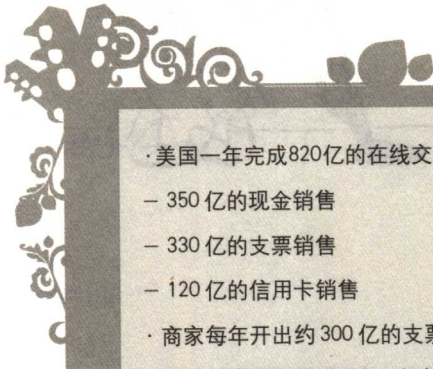


INTERNET
国际互联网
SHOPPING MALL
购物中心

都可以打开并使用它。

因而，这是一种连接计算机和人的简便方法。最初的网络只是用于把文本从一台计算机传送到远处的另一台计算机。在过去的几年里，这种网络呈指数增长，因此潜在的客户群体也在迅速增长。

对于目前已经建立起来的在线销售市场来说，统计的销售数额是浮动的。把美国市场作为一个基准线，预计这些统计数据不久会在全球在线市场全面展开。



· 美国一年完成820亿的在线交易。其中包括：

- 350 亿的现金销售
- 330 亿的支票销售
- 120 亿的信用卡销售

· 商家每年开出约 300 亿的支票

(引自：《未来电子市场》，麻省理工学院出版社)

为什么要将你的业务向互联网拓展？

一场商业革命正在发生。商务将向多层面转化，但最根本的一面还在于向顾客提供产品和服务的方式。电子商务则提供了一个不容错过的机会。

目前，人们对电子商务的理解有一个明显的错误，认为电子商务成本很高，只适合在大型公司中发展。但事实证明，建立它所需的成本，可以如你所希望的一样便宜。在星期三介绍电子营业前台的时候，你会了解到它是如何满足各种需求和预算的。

和其他商务相比，在互联网上建立电子商务有如下的优点：

- 提高同所有竞争对手竞争的机会。以前商业只在很小的范围内存在。商业竞争也只在规模相近的公司之间进行。互联网提供了一个新的竞争平台；
- 在交易额很少的情况下，有节约成本的可能性。例如，英国航空公司在线预订出一张机票要比平常售票平均节约 7 英镑；
- 管理成为更为有效的流水线工作，如订货过程和发布

- 广告，都可以通过电子方式同步完成；
- 在线贸易很容易适应现有的商业模式，如邮购商品目录。

发展电子商务的优点和缺点

公司不能有一种错误观点，即认为只要将公司的一小部分业务放到互联网上就能马上创造出财富。公司业务向新市场转移时，为避免重大错误，要仔细考虑支持和反对的意见。在星期六介绍制定行动计划时，你将会了解到，只有在为网站的建立和维护做出准确的成本估算之后，你才能开始考虑经济上的成功为你的公司带来的另一项长期收入。

优点：

- 以前只在本国进行贸易的公司现在更容易进军全球市场；
- 互联网提供的额外服务能增加现有的客户数量；
- 扩大品牌的知名度；
- 便于直接同顾客进行交流；
- 运营过程实行流水线工作；

- 在线地企业利用便于网上生成的销售人口资料及用户资料，使产品或服务更有针对性。

缺点：

- 没有高额的广告宣传费用，单靠互联网的规模，是不可能使在线商店的知名度扩大的
- 多币制阻碍全球贸易的发展
- 互联网通常忽略了文化差异，公司必须保证它们在在线市场上进行的贸易在不同文化的国家都是合法的
- 支持多国语言：互联网是全球化的网络，英语是一种世界通用的语言，但还是要考虑仍然有很大一部分公司并不使用英语
- 在全球市场范围内，有形产品的交付要像在本国交付产品一样高效，这对小型企业而言可能会有一定的难度（对此，我们星期五会进行详细的讨论）
- 目前，有许多顾客使用互联网还不是很方便，因而，访问公司的网站，同样不是很方便。



UNITED GLOBAL INC

联合全球公司

ACME CLEANING PRODUCTS

顶级清洁产品

E-COMMERCE ENABLED

支持电子商务

电子商务将如何使你受益？

许多公司没有很好地利用这个新的在线市场的根本原因，是因为他们没有了解互联网和电子商务是如何增加公司利润率的。互联网和电子商务并不仅仅适用于技术型公司，任何公司都可从中受益。然而一些公司的高层并不清楚他们的商业模式该如何适应这种新的经济前景。这也正是问题的关键。现有的商业模式已不再适用。因此，各个公司不但要改变他们与客户打交道的方式，为了最大限度进行电子商务，还要改变他们的组织形式。

对以下任何问题，如果你的回答都是肯定的，你的公司就能从电子商务中受益。

- 你销售的商品是否很容易交付给顾客？
- 你的公司是否主要出售信息产品？
- 目前你的公司是否通过电话提供客户服务？
- 你是否受到有限广告预算的限制？
- 你是否发行印刷版的产品目录？
- 你的产品或服务是否是专业化的？



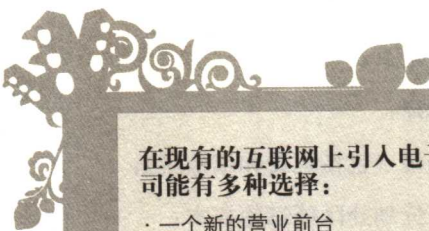
WWW.STREETMUSIC.COM, BOOK ONLINE NOW

现已开始网上订购街头音乐网站

电子商务与现有网站接轨

许多公司可能已经开始尝试建立电子商务网站。大多数情况下，这种现象是这些公司针对互联网覆盖率的一种本能反应，在一定程度上，这样做也是为了针对在线竞争对手。在这种新型市场中下赌注时，没有人愿意被甩在后面。

目前现有网站很容易改建成向顾客提供服务的电子商务网站。它提供服务时所采取的方式，在很大程度上取决于这个公司建立网站的方式、销售产品的类型或提供服务的项目，以及它所期望的多样化的订货渠道。



在现有的互联网上引入电子商务时，公司可能有多种选择：

- 一个新的营业前台
- 提供多种支付方式