

走向职业化高职高专“十一五”规划教材
【电子商务系列】



电子商务应用案例

邹德军 主 编

谢金生 朱爱娇 副主编

免费
赠送
授课用电子课件



机械工业出版社
China Machine Press

走向职业化高职高专“十一五”规划教材

【电子商务系列】

电子商务应用案例

图在书目(CIP)数据

邹德军 主 编

谢金生 朱爱娇 副主编

秘 书 长 书 高

机械工业出版社
北京市西城区
三河市印刷有限公司
2010年3月第1版第1次
170mm x 242mm · 14印张
ISBN 978-7-111-28711-1
定价：26.00元

机械工业出版社
北京市西城区
三河市印刷有限公司
2010年3月第1版第1次
170mm x 242mm · 14印张
ISBN 978-7-111-28711-1
定价：26.00元

凡在本社订购图书，均可享受九折优惠。

客服热线：(010) 88379310；88379106

邮购热线：(010) 88379310；88379106



机械工业出版社
China Machine Press

本书系统地介绍了电子商务的整体框架及相关应用,主要阐述了电子商务案例分析方法,并分别介绍了涉及零售业、金融业、网络服务业及其他行业电子商务案例分析,以及 ERP、CRM 案例分析、知识管理、网络营销、经营创新案例分析、世界知名企业电子商务综合案例分析等,涉及几十个案例,为学生全面掌握电子商务的方法与技能提供了教学内容。

本书既可作为高等职业院校电子商务、信息管理、工商管理、市场营销、国际贸易、财务管理、金融等专业的教材,也可作为相关领域高级管理人员的参考学习用书或培训教材。

封底无防伪标均为盗版

版权所有,侵权必究

本书法律顾问 北京市展达律师事务所

图书在版编目(CIP)数据

电子商务应用案例/邹德军主编. —北京:机械工业出版社, 2010. 2
(走向职业化高职高专“十一五”规划教材·电子商务系列)

ISBN 978-7-111-29768-0

I. 电… II. 邹… III. 电子商务—案例—高等学校:技术学校—教材 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 027370 号

机械工业出版社(北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑:蒋桂霞 版式设计:刘永青

三河市明辉印装有限公司印刷

2010 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

170mm × 242mm · 14 印张

标准书号:ISBN 978-7-111-29768-0

定价:26.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

客服热线:(010) 88379210; 88361066

购书热线:(010) 68326294; 88379649; 68995259

投稿热线:(010) 88379007

读者信箱:hzjg@hzbook.com

高职高专经管类、旅游类规划教材

总编委会名单

顾 问 吴念香 卢 一 陈 智 刘跃南
叶小明 唐子峰 杨群祥 查振祥

主任委员 陈粟宋

副主任委员 陈云川 林惠华 汪 治 廖俊杰 张渝涓

委 员 (排名不分先后)

唐 宇	黄文刚	石 强	谢金生	陈 健
刘志娟	李 丽	赵 红	于雁翎	熊 焰
朱 权	曾艳英	肖 平	罗千人	陈碧凤
缪永合	高 伟			

秘 书 长 欧阳丽
秘 书 高 伟

高职高专经管类、旅游类规划教材 电子商务分编委会名单

主任委员 汪 治

副主任委员 谢金生 李 先 邹德军 丑幸荣

委 员 (排名不分先后)

谢金生 李 先 邹德军 丑幸荣

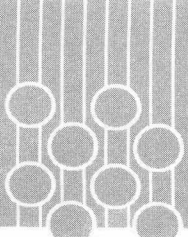
余棉水 高凤荣 王宇川 汪 治

肖 红 郑 琦

走向职业化高职高专经管类、 旅游类规划教材联编院校名单

(排名不分先后)

1. 深圳职业技术学院
2. 顺德职业技术学院
3. 广东轻工职业技术学院
4. 广东工贸职业技术学院
5. 四川烹饪高等专科学校 [四川旅游学院 (筹)]
6. 番禺职业技术学院
7. 广东交通职业技术学院
8. 广东白云学院管理系
9. 暨南大学管理学院
10. 中山职业技术学院
11. 广东农工商职业技术学院
12. 广东邮电职业技术学院
13. 中山火炬职业技术学院
14. 广州铁路职业技术学院
15. 广州航海高等专科学校
16. 佛山职业技术学院
17. 珠海城市职业技术学院
18. 广东培正学院
19. 广东教育学院
20. 广东女子职业技术学院
21. 内蒙古财经学院职业学院
22. 山西金融职业学校
23. 黄河水利职业技术学院



出版说明

高等职业教育是我国高等教育的重要组成部分，它以培养生产、建设、管理、服务第一线的高等技术应用型专门人才为根本目标。随着我国经济的迅速发展，高等职业教育正得到空前的发展。目前高等职业教育规模已占全国高等教育的半壁江山。“十一五”期间，全国将向社会输送1 100万高职毕业生。然而，高等职业教育在全国的发展水平仍不均衡，各高职高专院校的教学质量也参差不齐。这种情况大大制约了高职教育的发展。因此，推动教学改革、提高教学质量已成为高职教育的当务之急。为此教育部先后下发文件，要求全国高职院校“加快高职教育改革与发展，提高高职教育教学质量”。

广东省是中国改革开放的前沿，也是我国高等职业教育蓬勃发展的代表之一。在广东省汇集了一大批优秀的高职院校和优秀教师。在教育部有关领导的指导及广东省教育厅高教处的大力协助下，我们以广东省为中心，联合全国一批致力于高职教育改革且已具成效的院校，共同成立了“高职高专经管类、旅游类教学改革规划教材编审委员会”。编委会以研讨高职高专教育教学改革方向、交流教学改革成果及经验为宗旨，并借助教材这一形式将成果和经验进行分享与传播，从而进一步向全国推广，为我国的高职教育发展尽一份力量。

教材是体现教学内容和教学要求的知识载体，是教师进行教学活动的基本工具，是提高教学质量的重要保证。发展高等职业教育，提高教学质量，必须重视教材的建设。目前，编委会以机械工业出版社为平台，计划用2~3年的时间出版经济管理类和旅游类高职高专系列教材100余种，范围覆盖经济管理类专业基础课、电子商务、物流管理、会计电算化、旅游管理、酒店管理等专业的主要课程。此次规划教材按照教育部“提高教学质量、推行工学结合、以就业为导向”等要求，根据高职高专教育的实际情况，邀请具有丰富高职教学经验的一线授课教师、具有相关行业工作背景的双师型教师

以及企业一线工作者联合编写，旨在真正做到“产学结合”、“工学结合”。

此次系列教材的编写指导思想体现了编委会研究制定的方针：教材编写要结合教学方法的改革与实践；要与相关的职业资格认证相结合；在写作方法上要打破传统的以学科体系设置课程体系、以知识点为核心的框架，更多地考虑学生所学知识与行业需求及相关岗位、岗位群的需求相一致，使教材内容“项目化”、工作“流程化”；突出“走向职业化”的特点，努力培养学生的职业素质、职业能力和专业技术。此外在高职教育的理论“必需、够用”方面也进行了有益的探索与尝试。在系列教材的开发过程中，众多资深的一线授课老师、双师型老师、企业工作者，在教学、专业知识与企业实际工作的有效结合方面进行了探索。此批教材以“立足广东，面向全国”为目标，在突出广东特色的同时更兼顾到与全国通用性的结合。

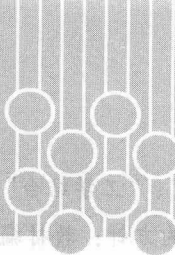
系列教材尝试打破常规的学科体系教学模式，探索一种更符合高职教育实际情况的模式。在通过案例教学、项目式教学、互动式教学强化实践性、应用性和针对性的同时，贯彻以学生为本的思想，以增强学生学习的趣味性和主动性。系列教材以建设成为立体化教材为最终目标，将会在实践中逐步完善整个教材体系。

此批教材为编委会组织编写的高职高专教育教学改革规划教材，被机械工业出版社列为“十一五”期间重点发展的规划教材，同时已参评广东省“十一五”省级规划教材。

在编委会运作及系列教材出版期间，得到了广东省教育厅高教处吴念香副处长以及顺德职业技术学院、深圳职业技术学院、四川烹饪高等专科学校、广东轻工职业技术学院和广东工贸职业技术学院等一大批优秀院校的鼎力支持，在此特别致以衷心的感谢！

高职高专经管类、旅游类教学改革规划教材编委会

机械工业出版社华章分社



前言

随着电子商务的迅猛发展,各种形式的电子商务不断涌现,为探索电子商务实践道路和电子商务理论发展提供了丰富的案例资料。案例探讨可以培养学习者自主发现问题、分析问题和解决问题的能力,使学习者在贴近实务的环境中思考现实问题,同时又可以使学习者以旁观者的身份观察和分析问题。因此,案例探讨是经济管理类各个专业的重要培养手段。学习者通过电子商务应用案例的探讨可以更好地从总体上把握电子商务理论,锻炼使用电子商务技术的能力。由于电子商务涉及各个层面和领域,因此电子商务人才需求呈现多样化的趋势。在企事业单位一线从事具体电子商务工作的技术和管理人才将是多样化中重要的一极。本书主要是针对高等职业教育层次电子商务教学需要而编写,力图满足这部分人才培养的需要。在编撰过程中立足理论够用、重在实践的思路,注重结合高等职业教育人才培养的教学内容、方法和课程体系特点,充分体现应用型人才培养的特色。

本书注重基本技术方法和实务技能的结合。为满足应用型人才培养对电子商务应用案例探讨的需要,本书分为3章:第1章介绍电子商务基础知识,重点介绍了社会信息化环境下,企业开展电子商务活动的主要模式及其优势与存在的问题。第2章介绍了一些典型的电子商务应用案例。这一章内容力图客观真实地描述各个案例的主要情况,尽力为学习者和指导者提供案例探讨所需信息。第3章介绍了一些案例分析的方法和案例教学的方法,主要为教学提供指引,帮助学习者和指导者分析探讨第2章提供的案例或者其他案例。

本书的编写前后经过三年,数次易稿,主要是电子商务实务发展速度太快所致。

本书编写分工为:广东工贸职业技术学院邹德军编写第1章和案例2-1~案例2-6,顺德职业技术学院谢金生编写第3章和案例2-7~案例2-12,株洲职工大学朱爱娇编写案例2-13~案例2-18。株洲职工大学林志芳亦为本书的编撰做了贡献。

在本书编写过程中，编者参阅了大量文献，从中受到不少启发和帮助。同时，机械工业出版社华章分社的领导尤其是高伟先生为本书的出版和发行倾注了极大热情和努力，在此一并向他们表示诚挚的感谢！

本书为方便教师的教学工作，备有其他电子商务案例、电子教案和电子课件，各位老师可以选择使用，欢迎索取（zoudejun@126.com）。

本教材既可以作为高等职业院校中电子商务、工商管理等经济管理类专业的电子商务应用案例教材，也可以作为有一定经济管理知识的专业人士学习电子商务的材料，还可以作为从事电子商务工作人员的参考书。

由于时间和编者水平有限，可能存在一些疏漏和错误之处，恳请读者批评指正！

教学建议

教学目的及教学要求

1. 课程教学目的

通过本课程的教学,使学生能够系统掌握和理解各类电子商务案例分析和研究方法,对在具体环境下开展电子商务活动的原理和特点、环境与方法、工具和手段、目标与实施控制等相关内容,得到全面的领会和感性认识,并掌握组织和实施各类企业电子商务活动的技能。

2. 课程教学要求

- (1) 学生在理解电子商务的基本原理的基础上阅读各种类型电子商务活动典型案例。
- (2) 学生应结合本书所提供的案例广泛查找相关资料,熟悉电子商务案例的背景,撰写电子商务案例分析(研究)报告。
- (3) 采用多种形式对学生知识的掌握进行考核。平时以学习过程考核、作业考核为主,期末考核以学生完成具体电子商务应用案例分析的作品为考核内容。

前期需要掌握的知识

经济学原理、电子商务等课程相关知识。

课时分布建议

教学内容	学习要点	课时安排	
		理论	实训
第1章 电子商务基础知识	知识 1. 掌握电子商务的内涵 2. 掌握电子商务形成和发展的条件 3. 掌握电子商务分类 4. 熟悉电子商务的基本模式 5. 熟悉电子商务的优势和存在的问题	6	

(续)

教学内容	学习要点	课时安排	
		理论	实训
第2章 电子商务应用案例	知识 1. 掌握电子商务应用领域 2. 掌握各类具体电子商务形式存在的条件 3. 掌握各类电子商务盈利模式的特点 4. 熟悉各类电子商务的基本结构 5. 熟悉各类电子商务企业的组织构成 6. 熟悉各类电子商务网站的结构 7. 熟悉各类电子商务活动的营销策略 8. 熟悉电子商务的主要法律纠纷 能力 1. 能根据项目需要收集和整理经济资料和技术资料 2. 能够描述电子商务案例中经济利益关系	12	12
第3章 电子商务应用案例 教学指导	知识 1. 案例概念与种类 2. 案例分析方法 能力 1. 案例研究分析技能 2. 电子商务经营管理技能	10	20
课时总计		28	32

说明：(1) 本课程教学设计以60学时为标准，各不同院校可根据自己的实际情况进行调整。突出理论课与实训课的有机结合，其中实训课的内容可参照每章课后的“实训应用”部分来进行。

(2) 讨论等时间已经包括在各个章节的教学时间中。

目 录

出版说明

前 言

教学建议

第1章 电子商务基础知识 1

1.1 电子商务的概念 2

1.2 电子商务的种类 19

1.3 电子商务的一般分析 24

第2章 电子商务应用案例 44

案例 2-1 亚马逊 (www. amazon. com) 45

案例 2-2 戴尔公司 59

案例 2-3 当当网网上书店 72

案例 2-4 沃尔玛在线零售 80

案例 2-5 盛大网络 96

案例 2-6 阿里巴巴集团 106

案例 2-7 携程网 126

案例 2-8 中国工商银行的企业
网上银行 135

案例 2-9 招商银行网上银行 142

案例 2-10 中国金融在线 149

案例 2-11 大宝 ERP 155

案例 2-12 广州中一药业 CRM 162

案例 2-13 联邦快递网站助推
快递 166

案例 2-14 青岛啤酒奥运网络
广告 170

案例 2-15 福特汽车 S-MAX 的网络
营销 174

案例 2-16 南京中铁科技开发有限
公司诉沃尔玛百货有限
公司计算机网络域名纠
纷案 178

案例 2-17 网络链接法律纠纷
案件 185

案例 2-18 北京搜狐互联网信息服务
有限公司等诉北京网路科
技有限公司不正当竞争纠
纷案 189

第3章 电子商务应用案例教学 指导 196

3.1 案例的概念与种类 196

3.2 案例的分析方法 199

3.3 电子商务应用案例教学 203

参考文献 210

电子商务基础知识

学习目标

知识的掌握:

1. 掌握电子商务的内涵。
2. 掌握电子商务形成和发展的条件。
3. 掌握电子商务分类。
4. 熟悉电子商务的基本模式。
5. 熟悉电子商务的优势和存在的问题。

引 言

计算机网络等现代信息技术的迅猛发展将人类社会推入信息经济时代。电子商务是信息经济时代的代表产物,它使商业信息传播的手段和方法突破了传统时空观念的限制,突破了传统企业经营管理理论思想和实践方法的束缚。

本章主要内容:当代社会发展的三大进程与信息技术的发展;电子商务的内涵;电子商务种类;电子商务的产生与发展的条件;企业应用电子商务的竞争优势;电子商务对企业经营管理思想和方法的影响。案例分析是经济管理各专业学习过程中十分重要的环节。由于电子商务的许多方法和理论正在飞速发展的过程中,因此电子商务案例分析对于电子商务专业来说尤其重要,而案例分析需要先了解一些理论知识,因此在这一部分介绍一些电子商务的基本知识和案例分析的一般方法。

1.1 电子商务的概念

1.1.1 形成电子商务的社会环境

1. 现代信息技术迅速发展

20 世纪末, 对人类社会的发展进程最有影响的事件莫过于 Internet (互联网) 的出现。从 1989 年开始, Internet 在世界范围内普及并以极快的速度覆盖了全球各国 (中国内地例外, 由于非技术方面的原因, 一直到 1994 年年底我们才正式加入)。Internet 的出现拉近了人们之间的距离, 使得人与人之间的信息沟通大大减小了时间和空间的限制, 导致了生活方式的巨大变化, 以至于“地球村”概念的出现。在网络时代, 生活在地球上的每一个人, 就像生活在同一个小村落的居民一样, 彼此都是邻居, 相互沟通和信息通信从此不再有障碍。特别是到了 1995 年前后, 由于 Internet 的性质发生了根本性变化, 从一个学术网络、技术网络迅速发展演变成一个大众媒体。网络开始深入到人类生活的方方面面, 引起了整个社会的变化。例如:

- (1) 人与人之间的沟通和交流, 可以通过 E-mail 等网络手段来进行。
- (2) 开展休闲娱乐活动时 (如下棋、打牌、游戏等), 完全可以根据自己的时间安排和兴趣爱好, 通过网络来寻找合作伙伴。
- (3) 购物, 水费、电费、电话费的支付, 理财和个人账户管理, 可以通过网上银行和电子商务系统来完成。
- (4) 查询资料、搜索市场或商务信息资源时, 首选的不是传统图书馆和传统媒体, 而是网络媒体和数字图书馆。
- (5) 办公文件、商务单证的处理和传递都是通过网络来完成。
- (6) 学生选课、查成绩、查学分、交作业、与教师交流等可通过网络来进行。
- (7) 人们回到家或到办公室的第一件事就是习惯性地上网查看一下电子邮箱 (E-mail) 和语音信箱 (Voice-mail)。
- (8) 在繁忙的工作之余, 如果有短暂的休息, 首先会上网去看感兴趣的新闻或娱乐信息。

这个变化是由于以 Internet 为基础的信息技术 (information technology, IT) 的发展而引发的, 是信息技术和信息系统发展到今天的必然产物。IT 产业的发展是从计算机诞生及其在各行各业的应用开始的。尽管 IT 业目前的发展状况空前繁荣, 但是它的每一步发展都伴随着无数次的挫折和反思, 正是这些挫折和反思推动了信息革命的开展。

早年, 人们将 IT 引入管理领域, 用计算机模拟人工统计和记账过程, 完成一些基础管理工作。20 世纪五六十年代计算机在管理领域的广泛应用, 向世人展示了它

广阔的应用前景和强大的生命力。一时间,以电子计算机为基础的信息系统风靡整个西方世界。各企业纷纷出巨资购买计算机,并抽出大量人力、财力建立信息系统,以期待它取代日常的人工管理工作,自动从事基础管理、经营管理甚至管理决策,为企业带来巨大的经济效益。但是,事实的发展却不像人们期望的那样顺利。那种机械模拟人工记账过程的信息系统开发方法,在管理领域遇到了许多问题。

同样是在20世纪五六十年代,人们也曾尝试用计算机去模拟人类思维活动,并解决了一些诸如下棋、推导简单公式等问题。这些成果的取得,一度也曾引发了计算机最终是否能战胜人类的令人无限遐想的争议。

但随着时间的推移,计算机不但没有战胜人类,而且在人工智能领域遇到了许多问题。例如,计算机可以用程序语言来模拟人脑的思维规律,解决一些规律性较强的分析、判断问题。但是,对于一些平常、简单、灵活的问题却显得十分笨拙,无能为力。

这时,人们才发现,自结绳记事、原始岩画以来,人类已经从事了数千年的信息处理工作。但是,人类并没有真正认识到信息处理的规律性,也从来没有主动去研究过这类问题。从经验和教训中,人们开始思索信息的本质是什么,信息处理应该遵循什么样的规律等。这些思索的结果引发了IT业的发展和信息革命的诞生。

正如蒸汽机的发明引发了人类对能量转化规律的研究以及工业革命的诞生一样,计算机的出现引发了人类对信息处理规律的研究以及信息革命的诞生,即:蒸汽机→能量转换规律的研究→工业革命→工业化社会;计算机→信息处理规律的研究→信息革命→信息化社会。

因此,不要把目光和关注的焦点全都放在一时的技术涨落上,而应聚焦于技术变化背后所引发的研究和革命。例如:

(1) 从数值处理到数据处理导致了计算机应用的主要领域从军事、科学与工程计算转向了管理领域,标志着信息革命的开始。

(2) 从数据处理到知识处理导致了信息技术应用的领域从传统的只能进行定量分析走向从事定性分析。

(3) 从知识处理到网络处理标志着信息技术应用的领域从企业内部管理迈向了外部经营领域。而2000年纳斯达克股票市场的大调整,剔除了网络经济中的泡沫,使得实体产业开始意识到了网络和电子商务在企业经营活动中的重要性,从而开始真正成为网络应用和电子商务发展的主体。未来技术的进步和发展将会导致涉及面更广、意义更深远的社会革命。

2. 经济全球化的需要

网络的社会化进程势必会深入到人类的经济生活领域,会深入到各类企业的经营和管理活动中,导致企业经营范围扩大,外部商务和协作活动增多。一个企业、一个国家经济的发展越来越多地要依靠其他国家、其他产业的协调发展。这就是所谓的经济全球化进程。在经济全球化的趋势下,企业的经营活动会越来越多地依赖

网络环境来展开。而且,在网络的支持下,经济全球化出现了许多不同于以往的经营和经济发展模式。例如:

- (1) 电子商务——在全球范围内的网络营销。
- (2) 开放式的供应链模式——可以使得企业依托外部社会,组织专业化、社会化的大生产,充分利用各种资源,降低原材料、零部件等生产环节的成本,增强企业的竞争能力。
- (3) 虚拟市场——这种没有资金占用和货物积压负担的信息市场可以给顾客更多的选择和更大的市场空间。
- (4) 跨国经营、跨国兼并、连锁企业、合资企业、外资企业——充分利用世界各国、各地区经济发展的不平衡和劳动力资源的不同,降低企业生产成本,获取更大的利润,参与更大范围的国际竞争。
- (5) 订单装配(OEM)生产方式——产品拥有者和产品的实际加工生产者分离。
- (6) 市场范围和利益的重新划分——经营范围扩大、获取利润的最大化,以及市场格局和利益的重组。
- (7) 金融资产的自由流动和财富内涵的重新界定。

经济全球化势必会提出另外一个要求,即:贸易一定要自由化。可以设想,如果贸易不能自由化,人员、货物、物资、产品、零部件、原材料、技术就不能在世界各国、各企业之间自由地流动,这种所谓的经济全球化就是一纸空文,根本不可能实现。因此,贸易自由化是实现经济全球化的必要前提。

贸易的自由化除了需要消除贸易壁垒,提供快捷、便利的交通运输工具外,能否利用网络环境来沟通商务信息和各种信息系统,利用网络环境来完成各种商务单证的传递和手续也是非常重要的。网络环境是促进贸易自由化的重要工具和操作平台之一。

3. 企业管理信息化的需要

在一个大型企业的内部或一个行业内开展的电子商务活动,可以形成一个商务活动链,大大提高工作效率,降低业务成本。这个网络就是企业内部网(Intranet)。

企业内部网由 Web 服务器、电子邮件服务器、数据库服务器以及电子商务服务器和客户端的 PC 机组成。所有这些服务器和 PC 机都通过先进的网络设备集线器(HUB)或交换器(switch)连接在一起。它可以处理企业内部的电子商务,从而增加商务活动处理的敏捷性,对市场状况能更快地做出反应,能更好地为客户提供服务。Web 服务器最直接的功能是可以向企业内部提供一个 WWW 站点,借此可以完成企业内部日常的信息访问;邮件服务器为企业内部提供电子邮件的发送和接收;电子商务服务器和数据库服务器通过 Web 服务器对企业内部和外部提供电子商务处理服务;协作服务器主要保障企业内部某项工作能协同作业,例如,在一个软件企业,企业内部的开发人员可以通过协作服务器共同开发一个软件;账户服务器提供企业内部网络访问者的身份验证,不同的身份对各种服务器的访问权限将不同;客