

21 世纪商务教材译丛

电 子 商 务

E-commerce

[美]道迪·伯约恩·约尔克斯 著

唐少清 赵俊雪 译

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务 / (美) 约尔克斯著; 唐少清, 赵俊雪译.

北京: 人民邮电出版社, 2002.8

(21 世纪商务教材译丛)

ISBN 7-115-10455-7

I. 电... II. ①约...②唐...③赵... III. 电子商务 IV. F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 054132 号

21 世纪商务教材译丛

电 子 商 务

-
- ◆ 著 [美] 道迪·伯约恩·约尔克斯
 - 译 唐少清 赵俊雪
 - 策 划 贾福新 张宏巍
 - 责任编辑 张宏巍

 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
 - 邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
 - 网址 <http://www.ptpress.com.cn>
 - 读者热线 010-67180876
 - 北京汉魂图文设计有限公司制作
 - 北京顺义振华印刷厂印刷
 - 新华书店总店北京发行所经销

 - ◆ 开本: 720×980 1/16
 - 印张: 12.75
 - 字数: 210 千字 2002 年 8 月第 1 版
 - 印数: 1-8 000 册 2002 年 8 月北京第 1 次印刷

著作权合同登记 图字: 01-2002-3542 号

ISBN 7-115-10455-7/F·376

定价: 19.80 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系 电话: (010) 67129223

Dotty Boen Oelkers

E-Commerce

Copyright©2002 South-Western, a division of Thomson
Learning, Inc.

内 容 提 要

本书内容主要包括：电子商务简介，BtoB 电子商务，BtoC 电子商务，电子商务网络与流程，分销及客户服务，如何实现电子商务连接，电子商务的法律和道德问题等。本书与以往电子商务类图书的不同之处在于本书真正结合了当今流行的商务理论及商务环境，更多的是从经济管理层面对电子商务加以论述。

本书可作为白领充电读物，公司培训教材，MBA 通俗读物，同时也适合商务及管理院校学生，以及其他商务工作者使用。

目 录

第1章

什么是电子商务	1
职业引导案例	2
1.1 电子商务	3
1.2 改变销售系统	9
1.3 网络企业家	16
1.4 本章复习	22

第2章

BtoB 电子商务	26
职业引导案例	27
2.1 崭新革命	28
2.2 BtoB 电子商务	34
2.3 电子商务的未来	43
2.4 本章复习	48

第3章

BtoC 电子商务	52
职业引导案例	53
3.1 在线购物	54

3.2 信息管理	63
3.3 电子营销	70
3.4 电子推广	76
3.5 本章复习	85

第4章

网络的背后	89
职业引导案例	90
4.1 分销渠道	91
4.2 电子商务派送	98
4.3 付款选择	105
4.4 客户服务	113
4.5 本章复习	120

第5章

连接 dot com	124
职业引导案例	125
5.1 接入互联网	126
5.2 网站	135
5.3 安全	143
5.4 本章复习	152

第6章

法律和道德问题	157
---------	-----

职业引导案例	158
6.1 法律和立法	159
6.2 互联网道德	169
6.3 网络礼仪	177
6.4 本章复习	182
词汇表	187

第 1 章 什么是电子商务

课程 内容

- 1.1 电子商务
- 1.2 改变销售系统
- 1.3 网络企业家

主 题

接入无线服务

课程目标

- 比较正在运用电子商务模式的几家公司的产品
- 分析这些公司的销售方式
- 开发无线技术的全新用途

职业引导案例

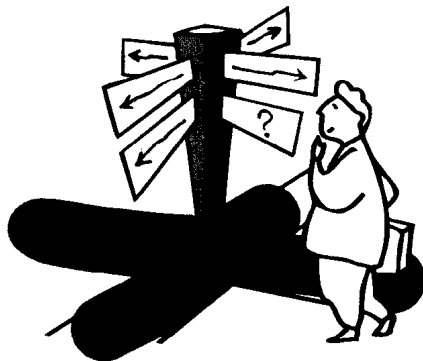
Made To Order.com

MadeToOrder.com 成立于 1999 年,是一家私人所有的从事在线业务的公司,总部位于加州红杉市。它的客户为了奖励学习成绩优异或取得突出体育成绩的学生,需要制作运动背包、T 恤衫、书包、奖章等用品。MadeToOrder.com 为客户量身定做这些物品,并提供全程服务。用户访问网站,进行产品设计和订货,MadeToOrder.com 按照订单生产,并负责运送到用户手中。MadeToOrder.com 对其快捷的运送速度颇感自豪。

MadeToOrder.com 的初级网络开发员负责分析当前网页。Made To Order.com 希望寻找一位乐于解决问题、对网络开发有经验、有计算机科学或其他类似学科学位的人担当此任,同时他还需要具备 HTML 编程、数据库、Windows 操作系统、网络服务器工具和编程语言等知识。

小思考

1. 初级网络开发员还应该具备哪些技能?
2. 你愿意加入一家运营不久的在线公司吗?说明你的理由。



目标

描述电子商务
解释电子商务的动力

1.1 电子商务

电子商务的开端

电子商务(Electronic commerce)是通过电子手段进行的商品、服务、信息或

其他业务的交换。电子商务始于1991年,即

互联网开始被应用于商业用途时。今天,在互联网上,有数以百万计的网址和数万家公司,每天从事着上亿美元的交易。

这一通讯变革有一个非常有趣的开端。互联网是高校、政府机构、大公司和研究机构网络的最大汇集地。1969年,美国国防部创建了一个被称为“前沿研究项目机构”(Advanced Research Projects Agency)的网络,简称为Arpanet,其目的是为应付核战争或自然灾害。最终由于各高校和各大公司的参与,Arpanet发展成了今天的互联网。

案例分析

格洛里亚是一家大型保险公司的销售代表。她每天都非常忙碌。格洛里亚要花好几个小时的时间与潜在客户交谈,或向当前客户解释他们的保险范围。她把所有的客户资料保存在计算机里。她常常加班,因为她每天都需要对客户资料和数据库进行更新。你能想到一种更先进的计算机技术帮助格洛里亚以更高效的方式管理她的客户数据库,以及安排她的时间吗?

互联

今天,原始网络的第二、第三代已发展成为全球网络。万维网(World Wide Web, WWW),有时被简单称作“网”(the Web),是指一项互联网服务,它可以使网民浏览无数信息源中的文本、图片、音频、视频。网络文件包含特殊连接,使网民可以转换到世界任何计算机的文件上。全世界数以千万计的人登陆网络,通过电子方式交换物品、服务和信息。到 2003 年,预计将有 5.1 亿人在线。这一国际互联,改变了美国甚至全世界的商业运作方式。

电子商务是美国和世界经济的动力。利用互联网进行商业活动，改变了世界商业的运作方式。互联网正在改变经济力量，并使传统公司和新商业领袖走到一起。现在，通过互联网，小公司也可以获得平等客户资源。全世界的用户每时每刻——一周 7 天，一天 24 个小时——都能定购商品和服务。

检查

用你的话解释电子商务。

电子商务的方向

个体消费者、小公司、大企业和政府部门每天都通过互联网做买卖、发布信息。今天，很多商业活动是借助计算机进行的。但是，这种局面也在迅速变化，因为电子商务引发了对移动性的需求。

迪克·特里西的手表

一个 19 世纪 50 年代的卡通人物，同基于技术的电子商务的未来有什么

关系？迪克·特里西是一名报纸连环画故事里的警探，他的手表有一个双路录音机和一个双路摄像机，这些东西即使在前几年还属于高科技。但今天的双路通讯不仅与警察局相连，也与世界相连。

走向无线

谁知道呢，也许真是受到了迪克·特里西的启发，移动电话公司、计算机公司、软件公司和互联网提供商才蜂拥而上，对连入网络的方式不断加以改造。传统上，人们通过两种方式连接到互联网：通过 PC——连接到电话线的计算机，或通过局域网 Intranet——只对某一公司员工开放的内部计算机网络。电话线是必需的，因此用户无法离开计算机。无线接入是指不必通过电话线而可以使用互联网的能力。这意味着你被从物理位置中释放出来。无线接入被视为电子业务运作中的重大突破。

无线接入的用途才刚刚得到开发利用。例如，航空公司和旅游公司的网站，利用寻呼机、带邮件移动电话和计算机提醒持票人航班推迟起飞，有些站点则为用户提供目的地信息，比如地区内餐馆或公共交通状况等。西北航空公司正在开发一种系统，可以使乘客以无线方式预定机票。

专题作业

列出互联网的使用给商业运作带来的积极影响。与小组成员结成对子，比较你们的列表。选出你们认为对金融造成最大影响的一项，在全班同学面前讲解，并解释你们为什么选择它。

技术对话

健身和互联网

网络脉搏通讯公司(Netpulse Communications)是一家基于互联网的公司，销售与互联网相关的健身仪。该健身仪包括计算机和显示器，用户可以连接

到网络上,看电视、读邮件、听CD。设计者的初衷是给乏味的踏车和固定自行车等运动增添些趣味。2000年1月,网络脉搏通讯公司开始向健身俱乐部赠送健身仪。当时,每台健身仪的售价是2500美元。

小思考

为什么网络脉搏通讯公司要赠送价值2500美元的健身仪?它怎样才能保持其业务?

加快速度

无线通讯的最初发展让人联想到早期的互联网——只有文本,没有图片或颜色。网络连接速度和传输速度如此之慢,需要网民有极大的耐心,而价格却是非常昂贵。不过,改进的步伐一直没有停下。诺基亚、摩托罗拉、爱立信和斯普林特等几家公司争相改进服务。截至2000年2月,日本有200多万人使用无线网络服务。英国巨头Vodafone公司则试图在可上网电话(WAP)上直播足球比赛实况。(可上网电话是指可以接收互联网数据的移动电话)

2000年2月,德州仪器公司的一种新的可编程数字信号处理器面世。数字信号处理器(DSP)是一种允许无线通讯接收数字数据的设备。新的数字信号处理器将比当前设备的速度快10倍。这种数字信号处理器应用于一种使电话、音乐和数字计算机与持续的互联网在线连接相结合的设备上。数字信号处理器的使用刚刚起步,发展处于萌芽阶段,其速度和质量还有很大的改进空间。

全球视点

芬兰的未来

芬兰被认为是无线网络革命的中心。位于芬兰赫尔辛基的一家公司,

lobox Oy, 专门为无线用户提供网络服务。40 多万人在 lobox Oy 网页上读写电子邮件、查看日历。芬兰国内移动电话的迅猛增长, 促使股票交易和在线游戏等无线应用大幅增加。目前, 已经开发了接收标准网站内容体系的其他公司, 也开始改变格局, 让无线用户可以获得更多信息。

小思考

为什么芬兰会被认为是无线网络技术的先驱？哪些因素使得无线技术在欧洲市场上备受欢迎？

固定无线系统

数据传输和电子商务的另一种新方式是根本不使用电话线，而是向固定位置提供互联网连接。这一固定无线系统向固定位置的天线发射信号。它向只有一张纸大小的天线提供高速连接。与通过电话线进行的互联网连接相比，其连接速度非常快。固定无线为远距离工作的人士解决了难题，因为他们常常需要下载巨大文件，而其住地又不提供高速连接设备。

检查

简述电子商务目前的发展趋势。

思考题

1. 什么事件导致了互联网的发展?

2. 电子商务与非电子商务有何相似之处?

3. 电子商务与传统商务有什么区别?

4. 为什么无线通讯对电子商务意义重大?

联 系 实 际

5. **交流** 写一页报告,说明为什么一位兰花种植商应该开展电子商务。

6. **研究** 访问通用汽车销售网页。找到其新加坡销售中心的联系电话和地址。回答通用汽车的哪种产品在新加坡销售?

7. **营销** 在小组内讨论公司怎样才能让无线网络用户看到其广告?在全班同学面前演示。

目标

比较传统销售体系
和电子商务销售体系

描述电子商务对美国
和世界经济的影
响

1.2 改变销售系统

传统方式还是电子途径

如果你曾经在风雨交加的夜晚买过什么东西，就会理解电子商务给消费者和企业双方带来的舒适和方便。互联网不会打

烱。不管你什么时候买东西——你最喜欢的 CD 也好，最新的畅销小说也好——网上商店总是在营业。

分销

在商务范围中，分销是指产品和服务从生产者到消费者的移动。分销极其重要，需要周密计划。正确产品的正确数量，需要在正确时间到达正确地点。例如，2 月份到达的 5 万件超级碗(一个电视节目名称——译者注)T 恤衫要一并卖出，因为消费者要穿着它参加邻居的超级碗派对。

传统上，商品生产者进行市场调研，以决定某一产品是否适销，并预测他们将卖出多少件。有时他们生产的产品过多，必须降价售出以减少库存。有时他们生产得太少，错过了销售时机。电子商务改变了这种程序，电子商务使生产商和消费者之间建立了直接的联系，使生产商可以在接到订单后安排生产。

戴尔模式

戴尔计算机公司(Dell Computer Corporation)是最早一批开始使用直接连接的公司。在德克萨斯州的奥斯汀读大学期间，麦克·戴尔就为别人组装计

算机。今天，你可以访问戴尔的网站，挑选你要的计算机配件，不到一星期，组装好的计算机就会送到你家门口。戴尔计算机公司没有仓库，你也不一定要选择公司已经做好的产品。就像制作快餐一样，在你下单后，戴尔为你制造计算机。这种方式被称为按单制造模式，因为在你下单后，产品被按照你期望的样式制造出来。采用按单制造模式的公司无需储备大量库存，因此，储存材料的钱得以节省。

案例分析

曼纽尔·冈萨雷斯是一家小面包店的店主。每天早晨，曼纽尔顾客来面包店挑选各种松饼和其他馅饼。晚上，人们也会来购买面包和点心。曼纽尔的小店生意不错。不过，最近，他在考虑通过网站销售烤制食品。曼纽尔怎样把食品递送到通过网站订购的人那里？你能不能给出几种可能的递送方式？

福特汽车公司与特利洛奇软件公司(Trilogy Software Inc.)携手成立了一家新公司，为所有福特产品提供在线服务。网站允许顾客在线购买以按单制造模式生产的汽车，并提供与当地经销商的链接。当地轿车经销商认为这一网页威胁到了他们的业务，担心如果汽车生产商直接与顾客联系，他们会被排斥在分销渠道之外。但是，对于福特汽车公司来说，当地经销商只是一个测试驾驶、提货、寻求服务的场所。

实时营销

未来，客户服务会超越为用户提供按单制造模式的水平。实时营销会预测用户不断变化的需求，并自动做出反应。例如，借助实时营销战略，戴尔公司就可以预测用户的计算机升级需求，并自动提供升级服务。