

新经济必读丛书



华章经管



Anywhere Worker

Anywhere Media

Anywhere Network Economy

Anywhere Revolution

Anywhere Economy

Anywhere Consumer

Anywhere Brand

ANYWHERE

无界

企业如何在
全球互联时代生存

Global Connectivity Is Revolutionizing the
Way We Do Business

[美] 艾米莉·内格尔·格林 著
(Emily Nagle Green)

卞斌◎译



机械工业出版社
China Machine Press

新经济必读丛书

ANYWHERE 无界

企业如何在 全球互联时代生存

How Global Connectivity Is Revolutionizing the
Way We Do Business

[美] 艾米莉·内格尔·格林 著
(Emily Nagle Green)

卞斌◎译



机械工业出版社
China Machine Press

Emily Nagle Green. Anywhere: How Global Connectivity Is Revolutionizing the Way We Do Business.
ISBN 978-0-07-163514-1

Copyright © 2010 by Yankee Group Research, Inc.

This authorized Chinese translation edition is jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) and China Machine Press. This edition is authorized for sale in the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan.

Copyright © 2011 by McGraw-Hill Education (Asia), a division of the Singapore Branch of The McGraw-Hill Companies, Inc. and China Machine Press.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including without limitation photocopying, recording, taping, or any database, information or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

All rights reserved.

本书中文简体字翻译版由机械工业出版社和麦格劳-希尔教育(亚洲)出版公司合作出版。

版权©2011 由麦格劳-希尔教育(亚洲)出版公司与机械工业出版社所有。

此版本经授权仅限在中华人民共和国境内(不包括中国香港、澳门特别行政区及中国台湾地区)销售。未经出版人事先书面许可,对本出版物的任何部分不得以任何方式或途径复制或传播,包括但不限于复印、录制、录音,或通过任何数据库、信息或可检索的系统。

本书封底贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签,无标签者不得销售。

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

本书版权登记号:图字:01-2010-4646

图书在版编目(CIP)数据

无界:企业如何在全球互联时代生存/(美)格林(Green, E. N.)著;卞斌译.—北京:机械工业出版社,2011.4

(新经济必读丛书)

书名原文:Anywhere: How Global Connectivity Is Revolutionizing the Way We Do Business

ISBN 978-7-111-33910-6

I. 无… II. ①格… ②卞… III. 互联网络-应用-企业管理 IV. F270.7

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第052060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:刘 斌 版式设计:刘永青

北京京师印务有限公司印刷

2011年4月第1版第1次印刷

170mm×242mm·16.25印张

标准书号:ISBN 978-7-111-33910-6

定价:39.00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:hjzg@hzbook.com

好戏在后头！这是我读完这本鼓舞人心、发人深省、具有洞察力的书之后的结论。虽然大家都知道，信息技术行业可以通过夸大宣传来创造繁荣和随之而来的萧条，但怎么夸奖这本书都不为过，因为它描述了企业必须经历的不可避免的变革。你越早明白这一点，你的日子会越好过。艾米莉这本充满真知灼见的书是一趟进入“互联”未来的旅程。读过它后，我迫不及待地想要马上启程，当然，要带上艾米莉作我的向导。

——Sogeti 公司首席技术官 米歇尔·博雷尔

本书描绘了一幅令人信服的图景。有关无线的下一场变革将会如何，会影响到哪些人。那些想要在新的无线世界里盈利的人，都应该读读这本书。

——美国 Sprint/Nextel 公司首席执行官 丹·黑塞

对那些有兴趣了解通信的进步如何以及为什么从根本上改变了企业的人士，艾米莉的《无界》是必读的一本书。艾米莉有趣的案例研究——每一个故事都自我完备——检验了已经被全球各地消费者感受到的“无界”的影响。总而言之，她解释了互联革命如何提供无限机会，催生兴旺的“无界”未来。

——美国联邦通讯委员会前主席 里德·亨特

IV

全球范围内连接的加速，也许会推动和改变所有企业最关键的新层面。艾米莉·格林正确地认识到，行动延迟将扼杀商机，满足顾客预期的性能则会拉动增长。“无界”是一场革命，每个行业、每个管理者必须了解这本书在互联网方面的洞见。

——阿卡姆技术公司总裁兼首席执行官 保罗·萨根

我一直认为扬基集团是获取对互联洞察力的卓越来源。让他们见解与众不同的关键在于丰富的数据和他们的认真严谨。在这本书中，艾米莉集扬基之大成，使用活泼的语言，让原本神秘的内容变得易于理解，让可能变成真理。这是睿智的观点，只能来自于深入的了解和严谨的分析，这也是扬基集团一贯的两个标志。

——扬·罗必凯广告公司北美区总裁兼首席执行官 汤姆·塞博克

互联性在成熟市场和新兴市场之间快速建立了一个公平竞争的环境，那些了解如何利用互联世界的人们将位于最佳的位置来影响它。对那些希望成为全球经济领导者的人来说，《无界》是必读的一本书。

——诺基亚西门子通信公司首席执行官 拉吉夫·苏立

这本书突出了互联性发展的势不可挡，企业领导人必须及时做出回应。

——阿尔卡特-朗讯公司首席执行官 本·韦华恩

我曾经供职于一家身处移动和宽带技术演进中的企业，并亲眼目睹了对企业和社会已经造成的，以及将要造成的巨大冲击。格林的书触及到了所有最重要的问题，将在短期和更远的未来影响这些地区。在书中，她融合了业界最具影响力人士的意见和声音，我强烈推荐这本书。

——W2集团董事长兼首席执行官 拉里·韦伯

致 谢

如果希拉里·克林顿是对的，养大一个孩子要耗一个村庄之力，那么也许我不应该那么惊讶于自己的发现：写一本书，需要耗一家公司及其客户之力。

如果没有扬基集团全球客户的挑战和洞察、没有我们研究机构的强大智慧和创造力，就不可能有这本书。

我必须首先感谢那些抽出时间来就这本书与我们交谈的天才的人们。被访者超过 50 人，无法全部在这里列出来，但是非常感谢他们慷慨地奉献出自己的时间、经验和思想，帮助这本书问世。

特别感谢：梅纳德·韦伯（LiveOps 公司），迈克·穆勒（ARM），道格·布朗（美洲银行），米歇尔·博雷尔（Sogeti 公司），约翰·哈拉姆卡（CareGroup 集团），史蒂夫·汤姆林（Chumby 工业公司），马克·坦普尔顿（思杰公司），克里斯蒂安·韦斯特拉特（惠普），斯利拉姆·维斯瓦纳坦（英特尔），尼古拉斯·尼葛洛庞帝（“每个孩子一台笔记本电脑”），鲍勃·梅特卡夫（北极星创投合伙公司），史蒂夫·哈伯（索尼），瓦努·波瑟（Vanu 公司），大卫·罗斯（Vitality 公司）和拉里·韦伯（W2 集团）。

感谢以下人员共享材料和资源：乔·曼达希纳（斯普林特公

司)，杜波依斯（阿尔卡特－朗讯公司），尼科·梅尔（EchoDitto 公司），布莱恩·麦克马纳斯（Amdocs 公司），希拉·伯皮（贝莱尔网络），迈克尔·巴伦（欧华律师事务所），克伦·利亚（IBM）和贝丝·莫里西（GSM 协会）。

然后要感谢扬基集团核心出版团队的成员，他们努力推动了这些项目的进展，他们的日常工作也对这本书的内容和质量做出了开创性的贡献：乔希·布鲁克，研究室主任；卡尔·豪，研究室主任；杨·赛乐迪，项目经理；布里安娜·谢伊，图形设计师。同样要感谢联合作者夏洛特·埃文斯，她为了能够通过“无界”参与这个项目，还专门买了一台 Kindle。

除了核心团队，其他的扬基成员也贡献了时间和见解：沃利·斯温，戴安娜·诺斯菲尔德，德克兰·隆根，克里斯·柯林斯，乔希·马丁，菲尔·霍奇蒙斯，卡米尔·门德勒，安迪·卡斯頓圭，贝努瓦·费尔腾，菲尔·马歇尔，布莱恩·帕特里奇，雪莉·麦克白，斯蒂芬妮·乔伊斯和宙斯·克拉瓦拉。

感谢整个扬基集团。我感到很幸运，也很自豪能与这样聪明、忠诚、热情的团队一起工作。感谢我们的董事会，感谢他们的鼓励和对我们的管理团队的支持。当然还要感谢麦格劳－希尔的团队成员，特别是多尼亚·迪克森，感谢对本项目的热情。

最后，感谢我的母亲，她本身也是一名作家，让这一切显得令人振奋；感谢我的丈夫，让这一切成为可能；感谢我的女儿，让这一切成为事实（还有那条陪伴我的小狗，我怎么把它给漏掉了）。

赞誉

致谢

第一部分

欢迎来到“无界”王国

第1章 “无远弗届”的互联网革命 /3

第2章 从有疆到“无界” /23

第3章 “无界”——何时？何地？ /37

第二部分

“无界”消费者

第4章 新兴的便携式体验 /57

第5章 未来的“无界”消费者 /77

第6章 我们的“无界”渴求 /97

第三部分

“无界”企业

第7章 当“无界”消费者走向工作 /119

第8章 企业走向“无界” /137

第四部分

来自“无界”的收获

第9章 你需要有多“无界”? /161

第10章 如何到达“无界” /177

第11章 “无界”中的变数 /199

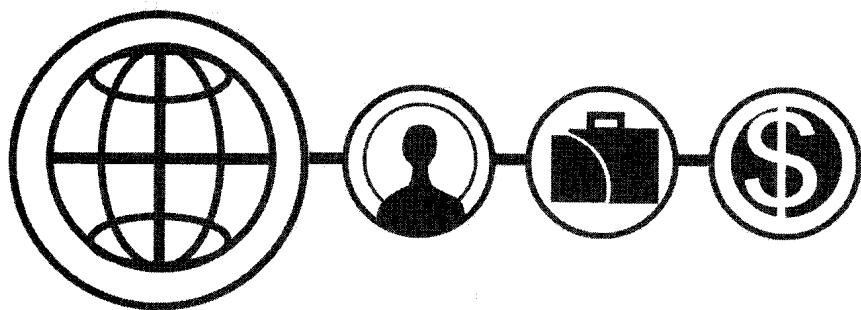
第12章 “无界”:最后的思考 /225

结语 /243

术语表 /245

第一部分

欢迎来到“无界”王国



“无远弗届”的互联网革命

互联网解放了我们的时间，给予我们选择的自由。现在，又让我们摆脱了空间的束缚。

——在线视频网站马芬网络（Maven Networks）创始人

希尔米·奥兹加（Hilmi Ozguc）



快问快答第一部分：在过去的 5 ~ 10 年，科技对你的生活造成了什么影响？不管你是谁、在哪里生活、从事什么职业，你一定会意识到生活和工作的方式正在发生深刻的变化。我几乎可以保证，你一定接触过这三项科技：互联网、手机和数码相机。它们作为游戏规则颠覆者，改变着我们能做的事情，以及何时何地、用什么方式去做。想想看，一个共有的数字化网络、无线数据传输、图像的标准数字表示，这些新兴事物背后的核心技术不仅改变了我们，而且也在它们的发展和产业进步过程中重塑了商业格局。回想一下：电子商务重新定义了购物的概念，让一些零售商退出历史舞台，并迫使幸存者做出改变。手机的应用场合也越来越广，从刚开始的使用，到随时随地——许多人甚至都已经撤掉了固定电话，在家里也使用手机。还有数码相机，你还记得最后一次在购物中心停车场看到照片冲洗店是什么时候吗？宝丽来公司已经歇业，而今天的柯达公司和 10 年前相比，早已改头换面。仅仅这三项技术的发展，就让规模达数十亿美元的产业经济发生变动。所以，毫无疑问，在过去的 10 年内，技术的发展让我们的生活经历了巨大的变化。

在南北美洲、欧洲以及大部分亚洲及环太平洋地区，发达国家中的绝大多数人，每天的生活至少会接触以上提到的三种技术之一。在新兴市场，技术进步的方式或许迥异，但同样充满活力。尽管世界上还有许多地区没有机会接触近 10 年来的所有突破性技术，但还是或多或少地经历了突破。在缺乏最基础电话设施的市场中，手机的发展势头异常迅猛。在印度，医学专家依据随电子邮件连夜传输而来的数字化 X 射线做出诊断，以缩短诊断时间，节省治疗费用。在世界上最边远的地区，电影和音乐的数字化盗版泛滥。

快问快答第二部分：上面举例说明的这三种技术有一个共通之处，那么这几项特殊的技术突破之间的共同点是什么呢？

答案是互联性。

这几项变革都增强了我们与他人互联的能力，数字互联性是这些设备的价值之一。互联网从全球收集信息资源，手机让我们在行动中接收来电和信息，而数码相机让图像的重复使用和传播变得简单。

所有这些我们身边的科技，只是世界范围内正在上演的宏大互联进程中的几个小角色。它们使我们更接近全球互联的未来，到那时，所有人以及所有我们关心的事物，将通过一个庞大的数字网络彼此互联。事实上，用“全球”一词表述并不准确，因为它没有阐明互联扩张的范围并不限于更多的地方和更多的人，而且包括更多的事物，因此更准确的表述应该是“无处不在”。

世界到底正在经历什么样的变化？——简单地说，通信技术的集中发展、强大的规模经济力量、人类的基本欲望交织在一起，加速了互联在我们生活中的进一步扩张。

你可能会说：“我已经知道了，我是广大网络中的一个节点，我与世界互联。”我们中的许多人流连于 iPod，在行动中使用 Wi-Fi 网络，禁止孩子们在吃饭时不停地发短信。我们会发现手机信号几乎无处不在，而且时刻受到各种有关互联的商业信息的轰炸：更换您的移动电话服务！使用电话公司的电视服务，换掉有线电视公司的！用电话视频会议节省差旅费！

互联网的出现确实改变了我们的世界：我们在网上购物；许多人在 iTunes 或其他热门网站上购买电影和电视节目；许多人改变了新闻和信息的获取方式，转而通过订阅电子邮件提醒，或浏览在线新闻网站。最近则流行使用数字阅读设备，或者叫电子书阅读器，来下载和阅读书籍、报纸和杂志，我们甚至可以通过连接电视的游戏控制台来登录互联网。

这就是说，我们互联体验是不连续且杂乱无章的。我们可以使用

手机访问互联网，但不能使用手机轻松地编辑文件。我们可以使用便携设备下载图书、音乐和视频，但不能轻易存取内容，除非是专门针对单个设备的特定媒体。我们使用多种设备（笔记本电脑、手机、电视、音乐播放器还有电子书阅读器），但它们之间的互联是件麻烦事，所以我们只好在抽屉里塞满神秘的黑色电缆和插头，它们各有什么用处，谁还记得呢？我们被现有的技术格式和投资、知识产权的法律或简单公约所束缚。崭露头角的互联世界是无序的——或者说充斥着各种秩序。

事实是，我们刚刚踏上一条漫长的旅途，它将带我们到达一个崭新的明天，不同于今天时有收获、时有困惑的互联体验。

我们经历的互联扩张，带给了我们这三项成功的新技术，以及其他许多技术。这项工程还在进展当中，从目前的成功或失败的互联产品中汲取经验教训，期待未来在技术和价格上的突破。

它被这几股力量的三重唱所推动——公共数字网络，可用的宽带容量以及无线传输的强大经济力量（见图 1-1）。

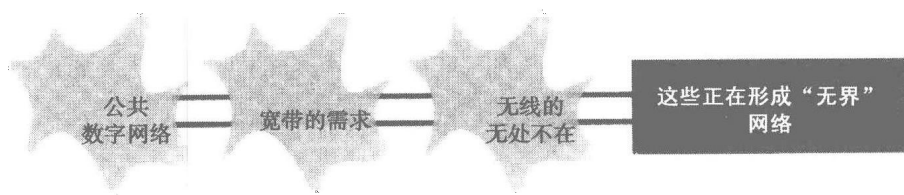


图 1-1 点燃“无界”网络的星星之火

资料来源：扬基集团。

这些要素已经为我们带来了爆炸性的变化，甚至会组合成新的形式来进一步改变我们。有一些全球互联性的发展已经逐渐升出地平线。

更多的互联设备： Vitality 公司开发出了一种药丸瓶，当它被打开或关闭时会自动通知网络。目前，需要每日按时服药的患者中，可以谨遵医嘱的实际只有大约一半，剩下的多多少少都会忘记按时服药。

对于高血压糖尿病患者来说，不能够严格遵从医嘱按时按量服药，意味着病人没有得到应有的照顾，居高不下的卫生保健费用也会继续螺旋上升。通过容器本身收集的药物消耗数据可以帮助家庭成员及医务人员督促病人根据处方按时服药，从而改善健康，同时减少监督病人活动的费用。

更多互联体验：在我们的日常体验中，有时像无线电波载体一样无形的互联性，扮演着越来越重要的角色。在日本，自动售货机是很普遍的销售渠道，出售从三明治到衬衫的各种商品。现在的自动售货机开始通过无线电话网络报告库存情况，从而节省了运营商的交通费用，免除了售货机库存充足时补货的卡车白跑一趟的麻烦。在包括韩国在内的许多国家，将手机在收银台的无线接收器前轻轻一晃，就可以完成产品支付；在荷兰和其他一些地方，停车计时器已经被停车点的标志牌所替代，可以将计费过程通过短信发送到司机的手机。

更多互联企业：互联已经扩张到了消费者的设备和活动中，拥有着可互联的资产和流程的企业，更是处于这场巨大的科技爆炸的前沿。在中国香港和马来西亚机场，餐饮手推车上安装的无线发射器，使它们能够快速自动地通过卸装和换料中心，将正确的食物装配到对应的车子上，再送回对应的班机。在伦敦希思罗机场，出租车已开始装备无线发射器，以减少乘客和出租车的排队时间。

互联的扩张势不可挡。在未来十年内，地球上的人与事物会被互联稳步的扩张所改变。

通信技术突破带来的变革，其整体影响的范围甚广，我们看到仅仅是个开端。这一系列非凡的发展将改变作为个人的你我，以及企业接触客户、员工、合作伙伴和资产的途径。

而这正是本书想要说的：迈向互联的变化仍在继续。这确实将带来我们有生以来最大规模的科技变革。任何人、任何公司都无法置身

事外，因为它将变革商业规则。有远见并知道如何应对的企业，才能把握这次巨大的机遇，变中求胜。

“无界”在哪里？“无界”是什么？

尽管要描述全球互联稳步推进到完全普遍的状态，“无处不在”是最合适的形容词，而且当我们谈论身边日益扩大的通信，我仍会继续不时地使用它，但我要用一个更简单的词来表达这个我们正在迈向的世界：“无界”。

这是我对这种未来状态的命名：所有人，所有我们关心的事情，互联在一起。

为什么这样称呼它？因为互联的转变在最核心的部分，是全球网络出现带来的我们生活中与位置相关的重大转变。这种转变正从两个方面改变着位置的含义。首先，位置——我们所在处，其他人和事物所在处——对我们的活动和决定来说，变得越来越不重要，我们做什么、如何做，已经不再受到位置太多的限制。想要与相隔千里的老友重聚吗？互联网已经帮助我们找到了众多的前男友、前女友和老同学，超乎我们的想象。搭不上东京出发的班机，或者不愿搬出法国乡村？别担心——通过全球互联网，你一样可以完成在伦敦办公室的工作。某些资料落在家里了？不用烦恼，将你的个人文件保存在网络上，意味着你可以随时获取。

同时，激动人心的是，它也扩大了位置的重要性。无线互联剪断了绑住“无界”的那根绳索。要经济地将互联带到固定线路所不能及处——丛林、沙漠、火车、轮船，我们能够使用的只有电波，这也就意味着网络终于可以到达任何需要它的地方。从前被认为是世界上最偏远地区的人们，现在可以更容易地联络到，这对有些地区来说，是前所未有的。而随着“无界”网络互联各地的企业，以前只需要考