

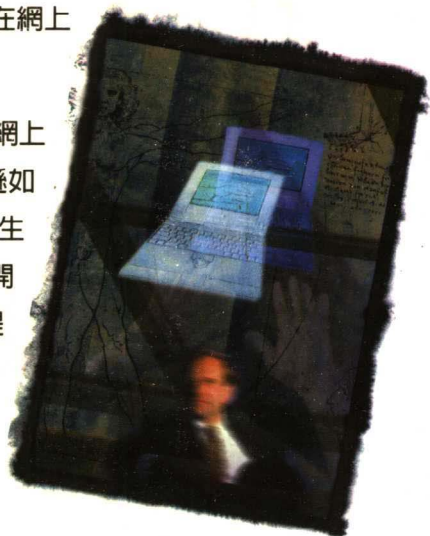
電子商人

數位時代的網路生意人與網路生意經

電子商務有多重要？英特爾的董事長葛洛夫說「五年後……每家公司都變成了網路公司」；IBM 執行長葛斯納則大言「網路乃商業的終極手段」。人們似乎相信，任何產品都應該在網上銷售，任何公司都應該上網開店。

以價格作武器，用利潤當炮灰；雞鴨魚肉網上買，酒色財氣一起來；天下第一店亞馬遜如何與各路英雄好漢過招……。從行銷面、生意面到個案研究，用這一篇篇教人眼界大開的奇人鮮事，作者妙筆生花，引領我們提前走入未來。

看過本書，你會忍不住期望電子世紀早日到來。



電 子 商 人



數位時代的網路生意人與網路生意經

電子商務熱正在全球快速蔓延，過去，紅頂商人是一種事業成功的典範。現在，電子商人將是最熱門也最有前景的事業。周黎明先生的《電子商人》，正為充滿機會與挑戰、無限可能與商機的數位大未來，提供一些可參考的案例與可夢想的空間。

pchome online 網路家庭總經理
李宏麟

特別值得推薦的是，這本《電子商人》可說是一本以中國人觀點來探索電子商務的現況與未來的書……。本人對於周黎明先生這本《電子商人》的出版給予極高的肯定。更預期各位想在網路時代開創一番事業與未來的讀者，能在此書中獲致實戰經驗，複製成功模式，勇於追求夢想，創造財富。在網際網路時代，我們都可以成為有夢的電子商人。

《矽谷時報》發行人
黃志遠

這本書的好處是，不太懂電子商務的人也能看得出趣味來。

因為他寫的好文章，中文世界的讀者得以透過他的妙筆從容地以母語涉獵以美國為中心的網路產業與電子商務快速發展。保守一點說，一篇文章就算只啟發一位讀者，很可能影響一位創業者的點子發想、刺激一家初創公司的經營模式、間接帶動一股產業風氣……；而周黎明的貢獻，在知性、實用之外，還多了三分顏色。

《矽谷時報》主編
楊塵



e-Businessman

實戰智慧叢書⑭

電子商人——數位時代的網路生意人與網路生意經

作 者——周黎明

策 劃——李仁芳博士

主 編——陳錦輝

責任編輯——裴 熾

發行人——王榮文

出版發行——遠流出版事業股份有限公司

台北市汀州路三段 184 號 7 樓之 5

郵撥／0189456-1

電話／2365-1212 傳真／2365-7979

香港發行——遠流（香港）出版公司

香港北角英皇道 310 號雲華大廈 4 樓 505 室

電話／2508-9048 傳真／2503-3258

香港售價／港幣 83 元

著作權顧問——蕭雄淋律師

法律顧問——王秀哲律師・董安丹律師

排 版——天翼電腦排版印刷股份有限公司

1999 年 12 月 1 日 初版一刷

2000 年 3 月 1 日 初版四刷

行政院新聞局局版臺業字第 1295 號

售價新台幣 250 元（缺頁或破損的書，請寄回更換）

版權所有・翻印必究（Printed in Taiwan）

ISBN 957-32-3853-5

Ylib 遠流博識網

<http://www.ylib.com.tw>

E-mail: ylib@yuanliou.ylib.com.tw

《實戰智慧叢書》

出版緣起

王榮文

在此時此地推出《實戰智慧叢書》，基於下列兩個重要理由：其一，臺灣社會經濟發展已到達了面對現實強烈競爭時，迫切渴求實際指導知識的階段，以尋求贏的策略；其二，我們的商業活動，也已從國內競爭的基礎擴大到國際競爭的新領域，數十年來，歷經大大小小商戰，積存了點點滴滴的實戰經驗，也確實到了整理彙編的時刻，把這些智慧留下來，以求未來面對更嚴酷的挑戰時，能有所憑藉與突破。

我們特別強調「實戰」，因為我們認為唯有在面對競爭對手強而有力的挑戰與壓力之下，爲了求生、求勝而擬定的種種決策和執行過程，最值得我們珍惜。經驗來自每一場硬仗，所有的勝利成果，都是靠著參與者小心翼翼、步步爲營而得到的。我們現在與未來最需要的是腳踏實地的「行動家」，而不是缺乏實際商場作戰經驗、徒憑理想的「空想家」。

我們重視「智慧」。「智慧」是衝破難局、克敵致勝的關鍵所在。在實戰中，若缺乏智慧的導引，只恃暴虎馮河之勇，與莽夫有什麼不一樣？翻開行銷史上赫赫戰役，都是以智取勝，才能建立起榮耀的殿堂。孫子兵法云：「兵者，詭道也。」意思也指明在競爭場上，智慧的重要性與不可取代性。

《實戰智慧叢書》的基本精神就是提供實戰經驗，啓發經營智慧。每本書都以人人可以懂的文字語言，綜述整理，爲未來建立「中國式管理」，鋪設牢固的基礎。

遠流出版公司《實戰智慧叢書》將繼續選擇優良讀物呈獻給國人。一方面請專人蒐集歐、美、日最新有關這類書籍譯介出版；另一方面，約聘專家學者對國人累積的經驗智慧，作深入的整編與研究。我們希望這兩條源流並行不悖，前者在汲取先進國家的智慧，作爲他山之石；後者則是強固我們經營根本的唯一門徑。今天不做，明天會後悔的事，就必須立即去做。臺灣經濟的前途，或亦繫於有心人士，一起來參與譯介或撰述，集涓滴成洪流，爲明日臺灣的繁榮共同奮鬥。

這套叢書的前五十三種，我們請到周浩正先生主持，他爲叢書開拓了可觀的視野，奠定了紮實的基礎；從第五十四種起，由蘇拾平先生主編，由於他有在傳播媒體工作的經驗，更豐富了叢書的內容；自第一一六種起，由鄭書慧先生接手主編，他個人在實務工作上有豐富的操作經驗；自第一三九種起，由政大科管所教授李仁芳博士擔任策劃，希望借重他在學界、企業界及出版界的長期工作心得，能爲叢書的未來，繼續開創「前瞻」、「深廣」與「務實」的遠景。

策劃者的話



企業人一向是社經變局的敏銳嗅覺者，更是最踏實的務實主義者。

九〇年代，意識型態的對抗雖然過去，產業戰爭的時代卻正方興未艾。

九〇年代的世界是霸權顛覆、典範轉移的年代：政治上蘇聯解體；經濟上，通用汽車（GM）、IBM虧損累累——昔日帝國威勢不再，風華盡失。

九〇年代的台灣是價值重估、資源重分配的年代：政治上，當年的嫡系一夕之間變偏房；經濟上，「大陸中國」即將成為「海洋台灣」勃興「鉅型跨國工業公司」（Giant Multi-national Industrial Corporations）的關鍵槓桿因素。「大陸因子」正在改變企業集團掌控資源能力的排序——五年之內，台灣大企業的排名勢將出現嶄新次序。

企業人（追求筆直上昇精神的企業人！）如何在亂世（政治）與亂市（經濟）中求生？

外在環境一片驚濤駭浪，如果未能抓準新世界的砥柱南針，在舊世界獲利最多者，在新世界將受傷最大。

亂市浮生中，如果能堅守正確的安身立命之道，在舊世

界身處權勢邊陲弱勢者，在新世界將掌控權勢舞台新中央。

《實戰智慧叢書》所提出的視野與觀點，綜合來看，盼望可以讓台灣、香港、大陸乃至全球華人經濟圈的企業人，能夠在亂世中智珠在握、回歸基本，不致目眩神迷，在企業生涯與個人前程規劃中，亂了章法。

四十年筆路藍縷，八百億美元出口創匯的產業台灣（Corporate Taiwan）經驗，需要從產業史的角度記錄、分析，讓台灣產業有史為鑑，以通古今之變，俾能鑑往知來。

《實戰智慧叢書》將註記環境今昔之變，詮釋組織興衰之理。加緊台灣產業史、企業史的記錄與分析工作。從本土產業、企業發展經驗中，提煉台灣自己的組織語彙與管理思想典範。切實協助台灣產業能有史為鑑，知興亡、知得失，並進而提升台灣乃至華人經濟圈的生產力。

我們深深確信，植根於本土經驗的經營實戰智慧是絕對無可替代的。另一方面，我們也要留心蒐集、篩選歐、美、日等產業先進國家與全球產業競局的著名商戰戰役與領軍作戰企業執行首長深具啟發性的動人事蹟，加入本叢書譯介出版，俾益我們的企業人吸取其實戰智慧，作為自我攻錯的他山之石。

追求筆直上昇精神的企業人！無論在舊世界中，你的地位與勝負如何，在舊典範大滅絕、新秩序大勃興的九〇年代，《實戰智慧叢書》會是你個人前程與事業生涯規劃中極具座標參考作用的羅盤南針，也將是每個企業人往二十一世紀新

世界的探險旅程中，協助你抓準航向，亂中求勝的正確新地圖。

【策劃者簡介】 李仁芳教授，一九五一年生於台北新莊。曾任職於輔仁大學管理學研究所所長，兼企管系系主任，主授「組織理論」與「競爭策略」，現為政治大學科技管理研究所教授，並擔任聲寶文教基金會與聲寶工業研究所董事，以及管理科學學會大專院校管理學術促進委員會主任委員。近年研究工作重點在台灣產業史的記錄與分析。著有《管理心靈》、《產權體制、工作組織人際關係與組織生產力》、《7—ELEVEN統一超商縱橫台灣》等書。

〈推薦人的話〉

數位大未來的成功機會

李宏麟

pchome online

網路家庭總經理

電子商務時代的來臨，對所有的企業來說，可說是轉機也是危機。是否開始採取行動，以及加入的時間點都相當重要，尤其在網際網路影響層面不斷相乘擴散之下，企業未來必須面對的，將不只是有沒有網站或員工能否上網的簡單問題而已。目前電子商務在企業間（B to B）的發展已經全面展開之下，不論是企業CEO或是MIS部門，在思考如何提升企業競爭力、生產效率的同時，絕不能忽視電子商務所帶來的衝擊。

就電子商務的前景看來，目前雖然屬於開發初期，但根據佛瑞斯特研究所的估算，公元2002年全球電子商務總交易額將達到4250億美元；而在國內，經濟部對於電子商務的推動也陸續展開，對於投資電子商務相關事業的企業，得享有租稅獎勵和投資抵減等優惠。這些也都將成為未來企業走向電子商務的絕佳助力。因此不論是未來遠景或是整體環境的現況，企業投入電子商務絕對是正面的。如今，企業應該考慮的將是如何加快速度，而不是在於考慮是否行動了。

電子商務因突破技術與時空的限制，經營行銷自另成一格，迥異於傳統產業。周黎明先生在《電子商人》一書第一篇〈

電子行銷〉中，分析各種網路行銷工具的利弊，如病毒行銷、電子郵件、橫幅廣告、傳統廣告、老闆上電視做廣告等等。想知道網路廣告如何一「鍵」雙鵬、想實現IPO（公開招股認購）夢想的人不能錯過。

現在電子商務開始在台灣流行，但真正成功的還很少很少。很多人思考電子商務都是想在網路賣東西，而且賣的是新東西、找新客戶。這等於是跨了行，光摸索就要花去不少時間金錢。周黎明先生在第二篇〈網路365行〉中，就從各種不同角度來探討在網路上販賣各種東西的可能性與前瞻性。筆調中有現實的數據分析，也有機會點的預測。不論是電子商務的行家或門外漢都頗具參考價值。

本書另一個精彩內容是第三篇個案研究〈亞馬遜傳奇〉。亞馬遜是全球最大網路零售商，在周黎明先生宏觀而精簡的亞馬遜傳奇中，讀者可以一窺電子商務的各個風貌，如：與競爭者間的正面衝突戰或另闢戰場、如何打敗傳統巨人、搶佔華爾街等等。在作者幽默、生動、充滿諷喻的筆調中，彷彿親身經歷一場電子商務大戰。

電子商務熱正在全球快速蔓延，過去，紅頂商人是一種事業成功的典範。現在，電子商人將是最熱門也最有前景的事業。周黎明先生的《電子商人》，正為充滿機會與挑戰、無限可能與商機的數位大未來，提供一些可參考的案例與可夢想的空間。

〈黃序〉

勇於追夢的電子商人

黃志遠

《矽谷時報》發行人

任何一種商務行為的產生，都是始於資訊交換的結果。網際網路的興起，改變了資訊交換的方式。它不但減少了生產者與消費者溝通時所需要的資訊中間人，還使得生產者或資訊中間人因擁有更多消費者的資訊而能提供其個人化，或其他更多的服務；消費者也因為擁有更多生產者的資訊而能做最好的選擇。這種利用網際網路來達成的新交易行為，我們稱之為電子商務。為了因應時代大勢所趨，我們稱這些生產者或資訊中間人為「電子商人」。在未來五到十年間，大部分的商務行為都將透過電子商務產生，也就是說「電子商人」將取代傳統商人，主導未來的商務運作。

作者周黎明先生是加州柏克萊大學的企管碩士，從事科技寫作及研究多年，他以敏銳的觀察力加上深入淺出、幽默諷喻的筆法，描繪美國許多成功的電子商務在行銷上所面臨的挑戰與因應策略。並且從現有的商業模式推估出電子商務可能的未來，不論是行銷的策略或點子，循序漸進地從網路購物指南到在網上賣雞鴨魚肉、開賭場或色情網站等五光十色的經營面面觀，生動地呈現在讀者眼前，讓讀者自由地在電子商務的現實

考驗面與美好的想像空間裡遊走。

還有，本書第三篇〈個案研究〉從各種不同角度來看全球最大零售商亞馬遜的傳奇故事。從亞馬遜與龐諾的恩怨情仇到正面交手、亞馬遜如何高攀蘇富比、搶進華爾街等一系列深度的研究，更可一窺電子商務的全貌。

特別值得推薦的是，這本《電子商人》可以說是一本具中國人觀點來探索電子商務的現況與未來的書，這種具有亞太觀的觀點正是《矽谷時報》創辦的宗旨。本人對於周黎明先生這本《電子商人》的出版給予極高的肯定，更預期各位想在網路時代開創一番事業與未來的讀者，能在本書中獲致實戰經驗，複製成功模式，勇於追求夢想，創造財富。在網際網路時代，我們都可以成為有夢的電子商人。

〈楊序〉

電子商務的真知灼見

楊 塵

《矽谷時報》主編

我是本書作者周黎明全世界最忠實的讀者，他每寫一篇文章，我一定是頭一個拜讀。

我和周黎明都是網路爬蟲類，成天掛在網路上，虛擬世界是我們的真實空間，電子商務與網路文化是我們共同的觀察重心。隔著辦公室隔屏，我們用ICQ談網路種種。

周黎明是托福考試全球滿分紀錄保持人之一，他來我們編輯部後，我們就不用翻字典，只要喊聲Raymond，英翻中、中翻英都應聲而出。這個人好玩的地方是他對文化的敏感度奇高無比，而且觸角寬廣。在大陸他寫劇本、搞舞台、發掘大陸的少女偶像合唱團、出版笑話集、導百老匯名劇。到美國他念柏克萊，然後在美國電腦媒體集團Ziff Davis工作，沒有學過電腦就開始寫電腦產品評鑑；同時能寫電影影評的電腦雜誌產品評析員，恐怕真是稀有動物。

有一段時間周黎明回中國大陸，去戲劇學院講課，題材赫然是美國電視史上最成功的單元喜劇Seinfeld（台灣譯名用《歡樂單身派對》）的文化意涵。他連說帶比表演Seinfeld劇情，一個人演劇中四個主角，台詞記得清楚不說，還加旁白，看過沒看

過Seinfeld的人都笑翻在地。

周黎明到《矽谷時報》編輯部，寫中文稿剛開始用的是「普通話」句法和字彙，被我這個台灣主編統統改成「國語」。但不一個月，他很快就從「國標版」作家轉成「大五碼版」，連台灣慣用語與社會上俗諺都運用自如。

周黎明作為編輯部成員，執筆寫我們《矽谷時報》網站上需要的數位經濟文章還不夠，我看出他的實力，逼他開始寫專欄，更自作主張替他的專欄取名字叫「X-Ray」，因為有「X File by Raymond」和「X光一般強的洞察力」雙關語意。周黎明專欄的黑色幽默，說實話，不是很容易懂，因為他用的網路產業典故多而且微妙，我每每拍案叫絕。他的文章有人愛有人恨，我很高興，因為專欄越多人談越好。

周黎明以電子商務為主軸寫的一系列文章，經過再編輯，現在以專書呈現。錯過在網路上與他相見的讀者，可以輕鬆擁有整整一本電子商務的真知灼見，在案頭隨時參考。這本書的好處是，不太懂電子商務的人也能看得出趣味來。（矽谷時報網站有完整的新聞資料庫，但是相信很多讀者都和我一樣，沒有耐性也沒時間再去網路裡一篇一篇找出來看。）

因為周黎明寫的好文章，中文世界的讀者得以透過他的妙筆，從容地用母語涉獵以美國為中心的網路產業與電子商務快速發展。保守一點說，一篇文章就算只啟發一位讀者，很可能影響一位創業者的點子發想、刺激一家初創公司的經營模式、間接帶動一股產業風氣，這種成績不能量化但確實存在。周黎明非常自謙，但是我要說，華人世界的網路產業發展，我們《矽谷時報》作為前端網路媒體，有些微貢獻；而周黎明的貢獻，在知性、實用之外，還多了三分顏色。

關於《矽谷時報》

趁著網際網路所掀起的這股排山倒海震撼，日昇傳播企業 (InfoWave Communication Corp.) 於1998年擴大招聘北美、中國、台灣、香港、新加坡等地三十多位科技界資深專業記者，開辦《矽谷時報》(Silicon Valley Journal)，希望運用此一電子報無遠弗屆的互動效益，讓全球華人都能取得矽谷、人才與華爾街第一手的寶貴資訊。

□分版說明

〈文化版〉包括矽谷專題、名人開講、新書介紹、新聞人物、公司特寫等訊息。

〈要聞版〉包括矽谷新聞、亞太科技新聞等訊息。

〈投資版〉包括華爾街投資分析、房地產、債市、保險、基金、貸款等訊息(搭配紐約新聞中心案)。

〈商機版〉包括展場商機、矽谷商機、亞太商機等訊息(搭配矽谷園區案)。

〈服務版〉包括人才銀行、電子銀行、電子保險、電子貸款、電子書商、電子訂票、電子信用卡等服務中心教育傳播

與促進電子交易行為。

□合作媒體

雅虎中文Yahoo Chinese (chinese.yahoo.com)、宏碁大觀園 (Youcool.com)、臺灣微軟、TVBS.com (www.tvbs.com)、HiNet、SeedNet、蕃薯藤Yam、PC Home電腦報、衛普電視台、人民日報、新華通訊社、廣州日報、科技日報、計算機世界、上海之窗、上海新聞總匯、中國計算機報、哈爾濱日報、上海日報、重慶電腦報、ChinaByte、菲律賓商報、紐西蘭基督城華人報、馬來西亞新洲日報、馬來西亞光華日報、國中網……。

《矽谷時報》位處矽谷這塊龍捲風暴的中心，前瞻網路世界的未來，它將作為此一科技變革的觸媒。

前 言

網際網路是一場大地震，動搖了傳統的社會秩序。網際網路是一陣狂風暴雨，催生了人類嶄新的交流方式及商業活動。網際網路是一場大革命，重塑新的經濟機制，開創新的資訊傳播管道。

以網際網路為基礎的數位經濟正以美國為中心向外輻射。今天在美國吹響的號角，明日必將在全球各地引起隆隆回聲。創業開拓者及關注科技發展的人士，更是能從中汲取靈感或者前車之鑑。

根據最新的統計數據，高科技是創造美國1990年代經濟奇蹟的重要因素。單是1996-97年，資訊技術產品的價格走勢便使得通貨膨脹率比原本的數字降低0.7%。1990-97年，該行業的平均生產率以10.4%的速度成長。1995-98年，數位經濟仍只佔美國國內生產總值的8%，但經濟成長中35%來自該領域。美國商務部預測，至2006年，美國近半數的勞工將受僱於資訊科技產業。

1999年6月，由思科公司贊助、德州大學主持的一項大型研究調查項目，揭開了網際網路在美國經濟中的神秘面紗。這