# 第十一章 用信息技术改造企业经营方式

来源：网络 作者：暖阳如梦 更新时间：2025-05-23

*美国著名未来学家阿尔温·托夫勒曾经预言：“电脑 网络 的建立与普及将彻底地改变人类生存及生活的模式，而控制与掌握网络的人就是人类未来命运的主宰。谁掌握了信息，控制了网络，谁就将拥有整个世界。”21世纪是新 经济 的信息化 时代 ，21世纪的...*

美国著名未来学家阿尔温·托夫勒曾经预言：“电脑 网络 的建立与普及将彻底地改变人类生存及生活的模式，而控制与掌握网络的人就是人类未来命运的主宰。谁掌握了信息，控制了网络，谁就将拥有整个世界。”21世纪是新 经济 的信息化 时代 ，21世纪的世界是信息技术广泛 应用 的世界。信息技术通过信息交换网络渗透到 社会 各个领域，将导致社会资源配置方式、 企业 生产及管理方式的重大变革。信息技术使世界越来越小，而互联网的 发展 又将使企业发展的空间无限扩展。今天，在世界的每一个角落，在几乎任何一个产业里，都有许多企业运用信息技术来改造自己、强化自己、增强自己的竞争力，迎接新经济时代的挑战。

信息技术以其 科技 优势和广阔的发展前景增强企业竞争力，使传统企业获得新生。 现代 信息技术是一股不可抗拒的力量，加速着企业经营方式和管理方式的变革，任何一个企业都无法避开这种变革。企业在生产。流通及服务等各项企业活动中充分利用信息技术，通过创建企业外部的信息网络和内部网，大大代化企业内部人与人、人与物、物与物之间的传统的沟通方式，大大改善企业之间、企业与顾客间的沟通方式，从而彻底改变企业的生产方式、管理方式和组织形式。同时，信息技术也为企业开辟了更为广阔的市场空间。企业可以利用信息技术开展网络经营，从事 电子 商务，发布网络广告，进行网上市场调研和信息交换、网络营销，等等。与传统方式相比，企业决策、生产、经营、管理效率和水平得以较大增长，从而提高了企业的经济效益。而且，信息网络使企业无论大小都可以平等地走向世界，Internet把成千上万的企业联系到一起，这就为企业拓展了市场，创造了机遇。

在新经济时代，信息技术对传统企业的改造是经营模式、经营方式、经营思维的又一次革命。应用信息技术，进行信息化建设已成为企业获取竞争优势的最终选择，是企业在市场竞争中充满生机和活力的起码条件，也是企业经营现代化的主要标志。

走进新时代，触人信息化，企业将在一个全新的天地中创造未来与辉煌。

一、信息技术结性领空业带来新生

1．解读信息技术

信息技术（InformationTechnology简称IT），指获取、传递、处理、再生和利用信息的技术。 历史 上看，每一次科技的重大进步都会为人类社会带来意义深远的增变。作为现代高科技的结晶——信息技术也是如此。

信息技术是新经济风暴的起源，是新经济浪潮的动力，是新经济时代的标志。信息技术已经融入现代文明的方方面面，使人们的生产、生活发生了翻天覆地的变化。

信息技术更是新经济企业信息化的物质技术基础，其 内容 可以用“3A’、“3C”、“3D’来表示。“3A”即工厂自动化（FactO－ryAntomtion）、办公自动化（OfficeAntomtion）、家庭自动化（HOrnAutomation）；“3C”即通信（Communication）、 计算 机（CbrTlputer）、控制（Chntrol）的结合；“3D”，就是数字传输（IngitalTransmission）、数字交换（DigitalSWitching）、数字处理（IngitalProcessing）三结合的数字通信。

由此可见，数字化、自动化是信息技术最显著的转化。

2．信息技术对传统企业管理的冲击

新经济时代中，微电子、计算机、光纤通信、传感器、软件工程、信息网络、人工智能等信息技术，正在成为决定经济发展的基本因素。依靠传统管理企业已经不适应今天巨变的时代要求。信息技术对于企业尤其传统型企业的冲击、 影响 是深刻而巨大的。

（1）对企业生产管理的冲击

现代信息技术将使生产管理系统发生根本性的变革。首先，信息技术配合自动化技术使生产过程自动化；其次，由于信息技术引起的管理组织结构的变化，会使生产管理的设计、组织、计划、控制也相应发生变化；再次，生产管理的方式越来越趋向智能化；最后，由信息技术带来的通畅的信息将使高层管理的控制能力大大增加。

（2）对企业决策管理的冲击

现代信息技术为企业带来了丰富的信息资源，使得企业高层管理者在进行决策时有了更加可靠的依据。管理人员运用信息技术可以更为容易、方便快捷地进行企业的战略决策和经营决策。

（3）对企业管理手段的冲击

信息技术使管理手段现代化。随着现代信息技术的发展，计算机和网络正在成为企业管理的战略手段。其功能不仅仅是一般地提高管理效率，而且还将通过管理的 科学 化和民主化，全面增强管理功能。通过现代信息技术，企业管理人员及员工可以在任何地点，任何时间使用专用的信息处理器对任何信息进行处理加工，从而达到对信息资源及时、准确、充分的利用。

（4）对 企业 管理组织结构的冲击

纵横交错的信息 网络 改变了信息传递的方式，使其由阶层（等级）型变为水平（自由）型。与信息传递方式紧密相依存的管理组织结构也因此发生改变。原来起上传下达重要作用的中层组织被削弱或走向消失。高层决策者可以与基层执行者直接联系，基层执行者也可根据实际情况及时进行决策。分工细化的传统的管理组织已不适应 发展 需要，把相互关联的管理组织加以整合，已成了大势所趋。

（5）对传统企业营销方式的冲击

网络技术，迅猛发展，尤其是Internet的出现，深刻地 影响 着企业的营销方式，网上营销 电子 商务已经出现。网上营销成本低廉，信息交换迅速，对消费者而言也更方便。

（6）对企业财务管理和人力资源管理的冲击

信息技术使得企业的财务管理工作变得愈来愈重要，但与此同时，财务管理工作却越来越轻松。财务管理人员将从繁琐的财务工作中解放出来，参与企业的生产经营管理，而高层领导能更方便、容易地获取财务信息，从而作出正确的决策。信息技术还使得企业对于人力资源的吸收和开发、测试、录用、培训、奖励等都变得更容易，而且费用也大大降低。对于任何一个迈入对世纪、走进新 经济 时代 的企业而言，冲击是客观事实、影响无法避免，摆在企业面前是别无选择的挑战。因此，惟有变革与改造，才能在信息化的新经济海洋中自由邀游。3．信息技术成为传统企业友展的驱动民

（1）信息技术是传统企业的技术支持源

现代 信息技术为传统企业提供了诸如生产模式、管理技术和设计、制造技术等现代化的崭新的技术及手段，大大加快了传统企业管理现代化的进程。

信息技术为传统企业所提供的技术主要有：

第一，物料资源计划（MRP）、制造资源规划（MRPD）和企业资源计划（ERP）。这是西方企业管理中逐步发展起来的管理技术的精华。

MRPll是一套适合于制造行业企业的先进管理 方法 ，在这套管理方法中，主生产计划MPS（MasterProductionSCheduling）和物料需求规划MRP（MaterialRequir。entPI。iflg）是其核心的功能。借助产品和部件的构成数据（即物料单BOM（BillOfMaterial））、工艺数据和设备状况数据，将市场对产品的需求转变为对加工过程和外购原材料、零部件的需求，用 计算 机完成主生产计划、物料需求规划、能力平衡规划、采购和库存控制、生产成本核算、供应链规划控制等，从而实现了对企业复杂的生产过程的优化 科学 管理，从管理角度确保了企业的市场应变能力。

90年代，主要面向企业内部资源全面规划管理的MRP11思想逐步发展为有效利用和管理整体资源的ERP管理思想。ERP（Enterpri。Rereu。ePlanniflg，企业资源规划）强调供应链的管理，除了传统的MRPfl系统的制造、财务、销售等功能外，还增加了分销管理、人力资源管理、运输管理、仓库管理、质量管理、设备管理、决策支持等功能。ERP是一种先进的企业管理理念，它将企业各方面的资源充分调配和平衡，为企业提供多重解决方案，它以客户为导向，将企业与市场连成一体，而ERP软件系统预先含有大量优秀的决策方案供选择，为企业的管理者提供更大的决策空间。

第二，适时生产（JIT）。JIT（JustInTime）是日本汽车行业科学管理的精华，它认为制造过程中一切不能增加产品附加值的因素都属于浪费，如装配时间、在生产线的存储、搬运时间。等待时间等在MRPll中可接受的因素均被JIT视为浪费。JIT用增加能力的方法消除生产线中的不平衡，由下游工序的需求决定上游工序是否应该生产，使存储大大减少、降低了生产成本，生产周期也随之缩短。

第三，计算机集成制造系统（CIMS）。CIMS（O3rllnuterIn－tegratedManufacturiflgSystem）通过多种管理方法和各种技术的集成进而实现技术和经营管理的集成、人和组织的集成、物流。信息流和资金流的集成。CIMS一般包含管理信息子系统、产品设计与制造于系统、制造自动（柔性自动化）子系统和质量保证子系统等。管理信息系统通常以MRP11为核心，在CIMS中，CADAZAP：PAZAM必须集成化，CIMS的发展将更进一步地提高企业的市场竞争能力和应变能力。

第四， 企业 过程重组（BPR）。BPR是BusinessProcessReengineen昭的简称。企业在 发展 过程中，由于规模的不断扩大，地域上分布得越来越广，日常生产销售等各方面数据信息日益膨胀，要合理、有效地管理和利用这些数据信息，利用大型 网络 数据库技术已成为一条必由之路。

网络上的信息集成”（包括不同 计算 机及设备的通信，不同数据库的信息共享，不同 应用 软件之间的数据交换等）对于提高企业的运行效率，实现优化运行是十分重要的。在信息集成的基础上，对企业的各种资源的优化利用和运行、制造过程的优化排序是进一步挖掘企业潜力、实现低耗、优质、高产的技术保证。企业过程重组可以看成是通过企业优化结构达到优化运行的目的。

新组织需要新技术，新技术需要新组织结构来适应这种变化，企业在调整组织结构及经营方式的同时，也需要管理手段和技术的更新，企业过程重组与先进的信息技术和 现代 化的管理技术的结合将给企业带来巨大的生机和活力。

（2）信息、技术，让企业更加强大

信息技术日新月异的发展，给企业带来了深刻的、多元化的 影响 。为了在未来竞争日益激烈的市场中立于不败之地，企业管理者应该迎头赶上，充分利用信息技术为企业服务，顺应信息化的 历史 潮流，不断 研究 和探索新的适于现代信息技术和信息化发展的新 方法 和新思路。

具体来说，信息技术在推动企业现代化的进程，增强企业的竞争力，促其早日发展、壮大中主要表现在以下几方面：

第一，扩大企业的外部环境。企业可以利用信息技术，创造传统形态上并不存在的组件。如某些制造商利用 电子 数据交换（EDI）技术与原材料供应商及时地保持联系，而原材料供应商则可根据制造商的生产进度随时调整供货的时间和数量，利用这一先进的信息技术使得制造企业可以实现零库存的目标。因此，在制造企业中，“原材料”这一概念可完全由原材料供应商的角色代替。又如，随着制造企业与销售企业信息联结的日渐紧密，销售企业的“存货”亦可由制造商的角色取而代之。因此，现代信息技术的运用将使得企业的外部环境延伸成为企业的一个“虚拟组件”，企业的外延由此得到了扩大和发展，多个相关企业将在现代信息技术的作用下有机地联系起来，从而有效地降低了各企业的资源浪费和企业间的交易成本。

第二，为企业提供商业智能技术。商业智能能够帮助企业发现更具价值的客户，帮助举办更有效的促销活动，帮助扩大市场份额等。因此，商业智能这一先进的信息技术可将企业所拥有的枯燥的数字转化为对企业的经营决策有用的信息，从而为企业的经营管理创新提供了巨大的推动力，为企业在激烈的市场竞争中占领主动发挥了巨大的作用。

第三，提高企业的运营效率。

①在企业的生产流程中广泛应用信息技术，可以容易地实现产品设计自动化、生产过程自动化和生产设备智能化。信息技术的引入，能够减少生产部门的从业人员，大大降低企业的生产成本，从而有效地提高生产效率。

②信息技术的引入可将传统的文件式管理工作流程改造为电子工作流程，可以减少纸张等办公用品的使用率，简化管理工作流程，消除传统工作方式易引起的指令迂回、阻塞等现象，从而提高企业的管理效率。

③从全 社会 范围看，随着各行各业信息化程度的进一步提高，整个社会的信息流通更为顺畅，这样，单个企业的人流、物流和资金流也将相应随之畅通起来。因而，信息技术在全社会范围内的广泛应用将有助于提高所有企业的运营效率。

第四，拓展企业经营方式。信息技术的发展为企业开发全新的经营方式奠定了基础。尤其是随着国际互联网在全球范围内的迅速发展和普及，计算机硬件、软件价格的不断下调以及通讯资费的日渐低廉， 目前 因特网已成为大多数企业用于拓展经营方式的优先选择。企业可以利用因特网直接与供应商、销售商以及网上潜在的层出不穷的客户打交道，它们既可将这一网络用作广告宣传，又可用作市场推销、销售和售后服务的支持工具，也可以把网络作为取代电话、传真、通信、快递等通讯手段的一种廉价替代品。此外，配合相应的客户信息数据库，企业还可利用网络随时与客户群保持联系，从中获取由客户反馈回来的建议和意见，并利用这些有用的信息改善自己的经营方式。在信息技术特别是Internet技术飞速发展的今天，电子商务、网上购物、虚拟企业、虚拟银行等新概念的出现导致了许多新型商业运作方式和新型企业的诞生。

第五，增强 企业 竞争优势。企业管理中对各类资源都有相应的管理体系和管理手段，如有人力资源管理，生产管理，财务管理等。信息作为一种资源，也相应地应该有信息资源管理，而信息技术则是对信息资源进行管理的重要手段。创造性地开发和利用信息技术对企业的信息资源进行有效的管理，是企业新 经济 增长点的源泉。信息技术正在成为企业构筑新的竞争优势的有力武器。

①从自动化走向合理化。信息技术对企业产生作用的最基本而普遍的方式是，运用信息技术部分或全部地取代以人工方式进行的活动的业务职能，促进生产、经营和管理过程的自动化，用以提高效率和降低成本。如工资核算电脑化、 会计 电算化、报表生成自动化、商业和服务业结帐POS化等。随着自动化程度的提高，原有的手工管理方式、步骤和环节在自动化动作条件下会暴露出不适应性或不合理性，显现出新的瓶颈和 问题 。在这种情况下，信息技术对企业的作用将会进入一个新的层次，即促使生产、经营和管理过程的合理化，以进一步提高效率、能力和水平。

②从过程重组走向全新管理模式。无论是企业运作过程的自动化还是合理化，都是在原有的生产、经营和管理过程基础上进行的。然而，对这些过程的重新 研究 和设计，将会在更高的层次上形成企业的竞争优势，提高市场竞争能力，这就是企业过程重组（Buslne。P。e。Reengin。riflg，BPR）。BPR是立足于从企业的经营目标出发，从根本上重新 分析 和设计企业生产、经营管理的职能与过程，简化或省略重复性、非增值（No－Value－Added）过程， 应用 信息技术彻底而全面地改造和重构职能运作方式、业务工作流程，使企业的生产、经营管理能力和水平产生一个全面的提高。例如，应用基于 网络 通信的数据库共享技术将原来串行的业务环节改为并行处理，提高响应速度；利用Inter－net技术将传统的低效、高成本会议、电话等人际沟通方式改变成为高效、廉价而有效的 电子 通信方式等等。

可见，信息技术对企业的作用程度和方式不同，其效果也截然不同。随着信息技术作用程度的提高，作用效果在改善，风险也在加大，其风险体现在信息技术带来的不仅仅是企业经营管理质量、效率的变化，同时也将带来工作流程、业务运行方式、组织机构、权力布局、人际关系甚至观念等多方面的变化，企业的性质、结构、业务、人员等能否适应这些变化是极难把握和控制的。企业组织适应变化的能力是不同的，特别是对“过程重组”或“模式与理念”层次的变化，风险是极大的。在激烈的市场竞争中，企业面对网络信息技术带来的挑战和机遇决不能无动于衷，否则将被 历史 无情地淘汰。

二、僵息网络：空业再空＊原

信息技术尤其是网络技术的迅速 发展 和普及，使企业生存环境和信息环境发生了根本性变化，也迫使企业从偏重内部信息的开发利用转向重视内外部信息的双重开发利用。与此同时，各种信息网络的建立，尤其是Internet的迅速普及，可使企业获取大量有用的外部信息。因此，企业信息化改造的一个非常重要的方面是迅速建立网上交流和交易的手段。在网络 时代 ，信息的收集、信息的处理、信息的加工、信息的发布、信息的传播等，大都是在网上进行。但网络不再仅仅是用来进行单纯的信息发布，而是用以帮助企业打破地理、时间的限制，实现在线交易。通过Internet进行商业交易已成为商务发展的方向，而且，企业的其他信息系统最终大多要与Internet相联。这些都要求企业必须上网，把充分利用各种信息网络尤其是利用Internet列为信息化建设的重要 内容 。

1．IfltCfflCt：企业的得力助手

lute。et即目标互联网络。它可以把成千上万的 计算 机、局域网和广域网通过一定的通讯方式连接起来，形成一个巨大的网络信息系统，使整个人类都能够共享这个网络信息系统上的资源。它是 目前 世界上最大的计算机互联网络，也是世界上最为开放的系统。Internet具有可通性、易用性、通用性、可支持性、可靠性、高性能等特点，因此被企业广泛采用。通过Internet企业之间的信息交流摆脱了物理距离和物质媒体的束缚，企业可以廉价、有效地与客户。供应商、合作伙伴以及分支机构交流信息，及时了解竞争对手的情况，了解行业内的最新发展，从而建立开放的信息收集、信息处理、信息发布系统。

（l）获取信息

信息 时代 ， 企业 需要从各种渠道获取信息，通常通过广播。电视、报刊等媒体来获取。而Internet给企业带来了全新的感觉，上面载有各种交互性极强、精美丰富的多媒体信息，其独有的链接方式，使得使用者只须点按一下相关单词、图片或图标，就可以迅速从一个网站进入另一个网站。

其一，从获取信息的方式看：现在每天都有新的同站出现，大量网页每时每刻都在更新。借助强大的期资器软件，企业可以对媒体由被动接收信息，变为主动的选择、查询信息。

其H，从地域性来看：Intern。t摆脱了地域的限制，使企业在Internet上不仅可以从国内报刊，也可以从国外报刊获取信息。

其三，从信息时效性亏：通过Internt获得的信息是最快、最新的。

（2）相互交流

企业通过Internet可以与外界进行沟通、交流，以获取更多的信息。

其一， 电子 邮件（E－mail）：是成本低廉、快速而广泛使用的电子邮件，不仅可以传输文本文件，还可以传输含有声音、图片或其他程序产生的文件。企业可以在几秒到几分钟之内，将其信件送往世界各地的邮件服务器中，那些拥有电子邮件地址的收件人可以随时取阅。

其二， 网络 电话（WghPhon）：利用网络通讯是最强大的功能。企业通过网络电话可以与外界进行更为迅捷、高效的信息交流。

（3）商务方面的得力助手

在商业活动日渐增加的今天，企业需要进行国际和全球性的贸易，要求快速的通信，要求获取最新的信息，要寻求新的市场和新的潜在的顾客群体，而所有这些需求，通过互联网都可以方便容易地得以满足。

第一，宣传企业形象。作为 现代 企业，没有自己的Internet网址简直是不可想象的。互联网是一个对外宣传的阵地，是一个覆盖范围广泛的媒介，谁也不会轻易放弃。

第二，广告宣传。与传统广告媒体不同的是，在互联网上做广告有着巨大的优势：不受地域、时间的限制，享受全球用户24小时的主动查询，而费用却极为低廉。特别适合中小型企业进行产品广告宣传。

第三，实现无纸化办公。通过电子邮件和网络电话进行企业内外部的通讯，公司总部与分支机构通过网络的远程会议进行企业管理和决策，节约办公成本，有效地提高办公效克。以波音公司为例，1999年在钱订购原材料，节约三分之一的成本，高达上亿美元。

第四，开展贸易、投资合作方面的联系。

①发市贸易信息：展示产品规格、图片、尺寸、色泽、价格；

②发布合作意向：展示文字、场地、设备。 交通 示意图；

③通过电子邮件与客户、供应商保持联系；

④寻价：直接选择理想的供应商；

⑤商定合同：可在网上修改；

③数据交换：交易中大量的定货单、发票、货运单通过网上实现 计算 机对计算机的处理，大大提高了办事效率。

第五，参加网上博览会、交易会。网上博览会、交易会已被越来越多的商家所钟爱。数以万计的企业在网上开设了展示产品的“交易窗口”。

第六，提供售后服务和技术支持。通过Internet提供售后服务，大大地方便了用户，同时也可减少人力、物力的开支。对于一般 问题 ，可以免除长途跋涉之苦及相关费用，可通过电子邮件使用图示、照片显示故障部位，并反复讨论，快速方便地排除故障，对用户的共性问题，可在主页上集中解答，介绍保养知识及维护方式等等。

第七，开发新产品。

①开展异地、异国产品设计；

②共同开发新产品：与供货商、客户不断通过电子邮件对产品的设计雏形加工、修改；

③快速模仿国外新产品。

第八，查询信息，调查市场。

①可以通过查询政府 法律 、技术标准、统计数据、专利、商标等帮助企业进行决策与整体规模。

②通过网络透析整个市场供需情况，掌握相关商品的价格信息，从而了解市场行情趋势与走向，审时度势，使企业处于主动位置。

第九，降低 企业 成本，提高 经济 效益。网上商业 应用 已得到 社会 积极的反馈，取得了良好的商业效果，大大提高了企业的经济效益。企业上网极大地降低T企业成本。

第十，利用网上教室为企业培训、 教育 员工。伴随着 网络 技术的 发展 ，还会出现许多新的服务和功能，Internet将给企业员工的生活、工作带来根本性的变化。通过上述 内容 ，我们得出下面的结论：

首先，信息网络使企业可以高效、低支出、跨地域、安全地传递信息、文件、数据；可以统一管理、一次录入运行资料，高效率地管理整个企业各部门、各环节、全流程，共享企业的资源；可以实现办公自动化，监控工作流，提高工作效率，节省办公费用。

其次，实现完全的Internet功能。企业可以利用Internet发布信息，与公众沟通，已经或正在建立联系的客户通过企业提供的网址可以访问企业的相关信息，并通过网络来实现信息的交流和查询。企业的原料供应商、零部件供应商、技术开发单位、生产制造厂、销售服务单位通过网络可以更方便地协同作业。企业可以通过Internet采用多媒体技术发布信息，介绍企业的策略方针、市场定位、服务承诺；收集客户需求、意见信息；提供电话支持、现场维护之外的服务等。

再次，建立完整的Extranet。Extranet是企业使用环球网技术与外部供应商、客户通讯联系时的Internet扩展部分。一个经过设计的Extranet可以限制外部访问者的权限，同时也保证他们可靠、快速地得到他们被允许交换的数据。对在Internet这样的公用网上传输的数据进行安全加密，而不是采用几十个或数百个昂贵的远程访问专业设备和租用专线，以便安全传输数据，这样可以节省一大笔开支。在局域网之间、局域网和客户之间甚至Internet实现安全传输数据，提供更为严格的访问控制，使商业伙伴只能查看内部网的某些部分。

Intranet、Extranet、Internet这样的网络架构体系正逐渐成为企业建立互联网络策略中的主要选择，尤其是那些在世界各地都建有分支机构的跨国公司。

2．风钻：企业展示河己的全新富。

Internet为企业的发展创造了全新的机遇。一家成功的企业，应该有超前的意识，敏锐的目光，把自己公司的名字放到Internt上去。企业主负为企业提供了展示自己的全新窗口。 目前 世界上利用网络开展 电子 商务的企业很多，他们开展电子商务的前提都是建立自己的商务网站。

（l）网站是企业的第二门面

近几年，各行各业的企业纷纷创建自己的网站，他们主要基于下面的考虑：

①建立网站，可以全面、详细地介绍企业及产品。

企业网站的一个最基本的功能，就是能够全面、详细地介绍企业及企业产品。事实上，企业可以把任何想让人知道的东西放入网站，如企业简介、企业的厂房、生产设施、 研究 机构、产品的外观、功能及其使用 方法 等，都可以展示于网上。

②可以利用网站及时得到客户的反馈信息。

客户一般是不会积极主动地向企业反馈信息的。如果企业在设计网站时，加入专门用于客户与公司联系的电子邮件和电子表格，由于使用极其方便，相对来说，一般客户还是比较乐于使用这种方式与企业进行联系。因此。上网企业可以得到大量的客户意见和建议。

③可以与潜在客户建立联系。

这是企业网站最重要的功能之一，也是为什么那么多的国外企业非常重视网站建设的根本原因。现在，世界各国大的采购商都是主要利用互联网络来寻找新的产品和新的供应商，因为这样做费用最低，效率最高。原则上，全世界任何地方的人，只要知道了企业的网址，就可以看到企业的产品。

④有利于提升企业形象。

企业网络容量很大，几乎可以把任何想让客户及公众知晓的信息放入网站。而且，相对而言，建立网站的费用要比其他广告的费用低得多。通过网站，企业推介了自己，也提升了自己在公众心目中的形象。

⑤使 企业 具有 网络 沟通能力。

互联网真正的内涵在于其 内容 的丰富性，几乎无所不包。对于一个企业来说，其具有网络沟通能力的标志是公司拥有自己的独立网站。

③可以与客户保持密切联系。

通过网站，企业可以与客户保持更为密切的联系。例如在美国，每当人们想知道某公司有什么新产品，新服务，或旧产品和服务有什么变化，甚至只是想知道该公司有什么新闻，他们就会习惯性地进入该公司的网站，因为国外公司已经习惯于把所有的新产品和新服务信息发布于网上，并且定期在网上发布有关公司的消息。

①可以减少通信费用。

对于不少企业来说，每年的通信费用，尤其是涉及到进出口的通信费用，往往是一笔庞大的费用。利用公司网站所提供的多个 电子 信箱，可以有效地降低通信费用，这是企业网站的一个很实际的好处（利用E－mail通信的费用仅为市话费用）。

（2）企业网站的构成要素

为了对企业网站有一个较为全面的、立体化的认识，有必要了解一下企业网站的九大构成要素。通过它，我们从另一侧面认识到网站为何对企业具有如此重要的意义。

①主页。

网上企业通常由两类页面组成：主页和普通页面。主页是由企业提供的显示在e．corn，对企业和顾客而言，集中介绍雇员的Web页面是一种好的解决办法。

⑤客户支持页面。

Internet是一种理想的顾客服务工具，Web的一个重要用途就是与顾客通信并为其提供支持。许多用户上网并不是要购买，而是来寻求帮助的，Web站点应尽其所能为客户提供服务和技术支持。由于满意的顾客服务能更好地满足客户需求，这种投资必定会获得回报。在设计客户支持页面时，要尽可能让自己站在客户的角度，预料每种潜在的方法，向客户提供有用信息，使他们对企业的产品产生亲切感。

①市场调研页面。

Web及时互动的特性决定了它是一种有力的市场调研工具。网上企业可通过市场调研页面的制作，收集顾客及其对产品、服务的评价、建议等信息，由可以建立起市场信息的数据库，作为营销决策的量化基础。

③ 企业 信息负面。

网上企业的特点之一是资信不易确定，这是网上购买者不轻易下订单的主要原因之一。因此，企业应尽量提高企业资信的透明度，让访问者了解企业的运营状况。企业信息页面能达到这个目的，它主要包括公司数据库、财务表格、与投资者关系等页面。

②广告及其它 内容 。

在L语言允许文档创建者在文档中嵌套指向其它文件的链接指令，当用户激活这些链接时，就可以直接跳到该链所指的文件，无论该文件是在站点内还是在远程 计算 机里。这样，用户只要在超文本链对应的实体上单击，就可以利用HM（HypeTtexttransportProl：orxil，超文本传输协议）跨越Web空间无缝地跳转。

（2）企业网页的设计 方法

这里针对企业站点的几个主要组成部分，说明其基本的设计方法。

第一，主页设计的基本方法。主页设计的第一步是确定站点的主题。确定主题有助于开发既有独特风格又前后一致的Web页面。站点的主题与企业的产品是紧密相关的，常常通过主页上陈述企业任务的那句话反映出来。

另外一个主要的因素是颜色的选择。颜色方案是主题的一个组成部分，它能清楚地反映企业的产品或服务具有的基调。色彩的确定可用颜色匹配负面自己调配，也可从公用颜色名中选择。

主页设计要注意以下几点：

①主负明确，主题突出。要能使树览者对企业的主页扫一眼就能马上明白该企业是干什么的。要达到这个目标，最好在文本中及早设置阐明主题的句子，且以区别于其它文本字体的醒目的形式显示，但不要用图像的形式，因为图像下载很慢，有些树览者根本不打开图像或不耐烦久久等候。

②尽量缩短下载时间。如果能减少等待时间就可能使更多的网上测览者停留在企业的站点。

③独具特色。不同企业，其企业形象是不同的，因而其主页要有不同的表现形式，一定要在体现功能的基础上体现企业特色，只有独具特色的页面才能吸引用户阅读。

④创建菜单栏，提供对关键页面的简洁导航。这个菜单栏可以认为是Web站点的顶层目录，它能提供与相应关键页面的链接。这个菜单桂应出现在Web站点内的所有页面上，这样可使用户感觉舒适并使信息更易于访问。

⑤What’

sNew或News链接与快速联系。

主页上最重要的项目之一是关于企业或产品的新闻或信息的链接，应使用户单击一下按钮What’sNew或News即可获得有关你公司的最新信息。

主页的另一个关键元素是在页面底部的简单的电子邮件链接，它可使用户与负责Web站点或负责反馈请求的有关人员迅速取得联系。这将为用户找人请教或讨论 问题 节省大量的搜索时间，它还能使企业获得Web站点以外的信息反馈。

第二，新闻稿档案和 参考 页面的设计。在Web站点上设计新闻稿页面的目的是向网上制览者动态地发布公司产品、活动等各类信息，把这些新闻稿连接起来就成为公司的活动年表。新闻稿页面的风格应与主页的风格保持一致，不要使用那些不利于任何文本阅读的背影图形和颜色，并使用与主页同样的链接颜色。新闻稿应是理想的可打印的Web页面，让它保持清晰、简单。快捷的特点，以便于打印。建立新闻稿档案，首先要编写并设置可单击的新闻标题，这些标题都链接到完整的文本。这些标题的编写要能够清楚地描述新闻的要点，以便于用户能确切地知道他们点中的是什么。标题的放置要保持清晰和简单，可采用以下方法：①注意新闻稿的排列顺序：开头顶部是最近的稿件，往下类推，末尾部是最旧的稿件。如果是一个年轻的企业，可用月份标题来分隔各项列表，对老企业，可用季度或年度来分隔列表。②紧接在最近的新闻标题下面放一个水平标线，以使它与前一个新闻标题分隔开。因为许多网上测览者只想看看最近的稿件，加这样的标记能使它比其它稿件更突出。③可在标题前采用标准编目符或小的图形作为点缀，增加页面的可读性。

新闻稿档案同样要满足易于导航的要求。这里的导航有两层 内容 ：一是便于用户从新闻稿档案页面到其它部分的跳转；二是便于用户迅速到达他所需的新闻页面。按年份将新闻标题分隔开已在一定程度上实现了这个目标，用户可根据时间检索他感兴趣的新闻，若有可能，将新闻事件进行分类索引，建立菜单，又向创览者提供了另一个检索途径。

第三，产品页面的创建。产品页面的创建主要在于掌握产品目录的层次结构和导航 方法 。产品目录设计的思想和整个站点结构的思想是相一致的，都是由概括到详细的层次结构。这样，首先就要详细分层，将它们放在不同详细程度的页面上，从而允许用户能够自上而下找到最适合于其需要的信息层。 编辑。

产品目录分层经过是这样的：

第一层：首先建立一个产品册格列表，该表使用户能够全面测览公司的产品；

第二层：对应每个产品的页面，该页面将此项产品的有关信息进行全面的介绍；

第三层：产品更深层次的信息，如果创览者还要深入了解该产品的技术细节、设计、维护等，可以通过本页面获得这些信息；

第四层：如果测览者对第三层的详细程度还不满足，可以通过 网络 互动性由公司的有关人员提供他需要进一步锻接的信息。

产品页面应该达到以下要求：

①包含关于产品尽可能多的有用信息；

②具有独创性。产品页面不仅是对产品的纯客观的描述，还可以包括一些顾客的评价及媒体的报道等能提高产品可信度的信息。

③包含站点的导航菜单及其产品／价格列表目录的链接。

④不要在产品页面上增加太多无用的链接，以免分散别览者的注意力， 影响 他们的购买决策。

⑤创建本 企业 所有产品页面的风格、布局应保持一致。为达此目的，可使用“模板”技术。

3．企业始点的建立流程

创建一个企业的网络站点，通常有以下步骤：

第一，站点策划。站点策划的主要工作有：做好市场调查，确定网站服务领域和网站服务对象，明确网站提供哪些服务等。然后要做好网站的规划工作。

第二，购置Web服务器硬件和符合需要的软件。企业可以聘请采购专家直接到 计算 机设备市场采购，或者委托Internet提供商提出整体方案并负责采购。

第三，注册域名。企业可以直接向Internet域名委员会申请注册，只要有合适的网络连接设备，任何企业和个人都有权申请。注册域名的费用非常低廉，企业也可以委托ISP进行申请。

第四，向网络服务商（IS）租用与Internet连接的数据专线。 目前 ， 中国 的商业网站主要通过DDN数据专线或X．25拨号入网，其他的接入方法有电话拨号、ISDN、帧中继等。

第五，制作企业网站的Web页面。由于Web页面的优劣直接影响着企业形象，因此，绝大多数企业将不得不求助于专业的Web页面规划师和设计专家，Web技术 发展 迅猛，环球网页上可以放置各种各样的多媒体数据，Web网页设计是一项结合电脑 科技 、图形 艺术 、排版技巧、统筹学等内容的复杂工作，专业人员将带来专业价值。企业可以聘请专门的Web设计、制作人员，也可以把Web管理工作委托给专业公司去执行，企业派专人监督即可。

第六，测试、评价。测试、评价主要着站点的以下几个方面：链接有效性；网页可读性；网站下载速度；网页语言正确性；网站便用性；网站交互性；网站兼容性等。

第七，设立Web维护工作小组，并安排与其他部门的协作方法。企业必须设立专门人员和小组负责企业Wall网站的日常维护。维护工作除了例行的系统检查、排障外，还应包括更新网站数据内容，剔除过时的信息，并安排采编人员及时提供最新的内容。Webl作小组必须与其他部门紧密合作，将企业的全貌和具有深度的服务内容及时公布于网页，同时保证防火墙系统的正确设置，防止保密数据的泄露。

第八，听取用户反馈意见。开展站点访问审计和用户交流讨论，以进一步完善站点的建设。4．城名：同港 时代 企业的永久玄粽

总之，Internet为解决当前 企业 在信息技术领域的各种 问题 提供了一种高效、 经济 、简单而又实用的新技术。不管员工身在何处，企业都可以通过Internet整合企业内部、企业与客户之间的关系，从而为企业走向成功、创造良好的技术环境。

信息技术如春风一般，为新经济企业带来了勃勃生机，更为传统企业带来了新生的希望。改造与整合是今天所有企业艰巨的使命，为了生存与 发展 ，为了企业的明天这是无法回避的必然选择。信息化已是我们生活的一部分，信息化已为企业插上了腾飞的双翼。在信息化的世界中，企业将与新经济一道比翼齐飞。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn