



全国职业教育规划教材



电子商务网站建设 与维护实训

(第二版)

宋文官 杨国良 编著

高等教育出版社

全国职业教育规划教材

高等职业教育电子商务专业理实一体化创新系列教材

DIANZI SHANGWU WANGZHAN JIANSHE YU WEIHU SHIXUN

电子商务网站建设 与维护实训

(第二版)

宋文官 杨国良 编著

高等教育出版社·北京

内容简介

本书是普通高等教育“十一五”国家级规划教材的第二版，也是“高等职业教育电子商务专业理实一体化创新系列教材”之一。

本书以面向应用为编写宗旨，以任务驱动的方式，着重讨论了电子商务网站建设、管理与维护工作中涉及的主要问题。本书共分9个项目，分别是电子商务网站的规划、电子商务网站栏目与风格的设计、电子商务网站运作方式的设计、电子商务网站运行环境的设置与管理、电子商务网站的调试与发布、电子商务网站的宣传与推广、电子商务网站的信息沟通与挖掘、电子商务网站的日常管理、电子商务网站的病毒防护与防火墙管理。

本书适用于普通高等院校(高职高专、应用型本科)、成人高校、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院电子商务类专业及其他相关专业的教学，也可供五年制高职学生使用，并可作为社会从业人士的参考读物。

本书配套开发有PPT等数字化教学资源，具体获取方式请见书后“郑重声明”页的资源服务提示。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务网站建设与维护实训 / 宋文官, 杨国良编
著. --2 版. --北京: 高等教育出版社, 2015.11
ISBN 978-7-04-044127-7

I. ①电… II. ①宋…②杨… III. ①电子商务-网站-高等教育-教材 IV. ①F713.36②TP393.092

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 248903 号

策划编辑	谷轶波	责任编辑	王 沛	封面设计	王 洋	版式设计	马敬茹
插图绘制	尹文军	责任校对	陈 杨	责任印制	赵义民		

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
印 刷 北京七色印务有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 18.5
字 数 410 千字
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址	http://www.hep.edu.cn http://www.hep.com.cn
网上订购	http://www.landrace.com http://www.landrace.com.cn
版 次	2008 年 5 月第 1 版 2015 年 11 月第 2 版
印 次	2015 年 11 月第 1 次印刷
定 价	34.80 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 44127-00

总序

2005年国务院发布了《关于加快电子商务发展的若干意见》,强调电子商务是国民经济和社会信息化的重要组成部分。发展电子商务是以信息化带动工业化,转变经济增长方式,提高国民经济运行质量和效率,走新型工业化道路的重大举措,对实现全面建设小康社会的宏伟目标具有十分重要的意义。

2011年发布的《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》提出,积极发展电子商务,完善面向中小企业的电子商务服务,推动面向全社会的信用服务、网上支付、物流配送等支撑体系建设。

2012年工业和信息化部制定了《电子商务“十二五”发展规划》,阐明电子商务是降低成本、提高效率、拓展市场和创新经营模式的有效手段,是满足和提升消费需求、提高产业和资源的组织化程度、转变经济发展方式的重要途径,对于优化产业结构、支撑战略性新兴产业发展和形成新的经济增长点具有重要作用。

2014年中华人民共和国海关总署公告了第56号文件,为做好跨境贸易电子商务进出境货物、物品监管工作,促进电子商务健康发展制定了政策。

电子商务业已经成为国民经济的一个非常重要的服务产业,它涉及领域广、吸纳就业人数多,对促进生产、拉动消费的作用大。为适应电子商务的快速发展,规范电子商务人才的培养,《国家教育事业第十二个五年规划》明确指出,加快培养电子商务、电子政务等经济社会各领域信息化应用型人才。据统计,电子商务业产值每增加1个百分点,可增加10多万个工作岗位。

为配合《国家教育事业第十二个五年规划》对电子商务人才的需求,我们组织编写了“高等职业教育电子商务专业理实一体化创新系列教材”。

如何将电子商务的理论与实践一体化教学落到实处是笔者多年来一直研究的课题。笔者已出版的电子商务系列著作中,“目标评估模式”“情景模拟模式”“任务驱动模式”和“目标导向模式”就是典型的理论与实践一体化在课程教学中的体现。

随着教学改革的发展,在广大教育工作者,特别是职业教育工作者的努力下,理论与实践一体化教学又被赋予了新的内涵。本系列教材就是在广大职业教育教师及出版社相关工作人员的努力下,融合了新的职业教育元素,经过诸位作者多年的实践检验编写出来的。

我们有理由相信,这套凝结着全国许多优秀教师心血的教材将会成为高等职业教育电子商务专业教学上第一套真正意义上的理实一体的数字化、自主学习型创新教材。衷心地希望“高等职业教育电子商务专业理实一体化创新系列教材”能够为高等职业教育电子商务专业建设和人才培养起到积极重要的推动和引导作用。

宋文官

songwg@vip.163.com

2015年1月

第二版前言

在互联网技术的快速普及和全球经济增速放缓的背景下,电子商务已经成为转变经济增长方式,加快产业结构升级的重要手段,“互联网+”的概念已经渗透到经济活动和社会生活的各个领域。网站建设与维护是从事电子商务活动的重要内容,也是影响电子商务业务顺利和高效实施的重要因素。第一版《电子商务网站建设与维护实训》是普通高等教育“十一五”国家级规划教材,于2008年出版。各类高职高专院校师生对于该教材的认可度较高,截至2014年已重印4次。在我国职业教育飞速发展和教育改革不断深入的过程中,此类教材为电子商务及相关专业的高素质技术技能型人才培养奠定了基础,发挥了重要的作用。

当前,以网络通信技术为代表的电子商务信息技术发展非常迅猛,根据“摩尔定律”,半导体芯片上集成的晶体管和电阻数量将每两年增加一倍,通信技术也会按照该速度发展。鉴于当前电子商务技术的特点,第一版《电子商务网站建设与维护实训》教材中的部分内容已稍显滞后和过时,需根据新的岗位需求进行有针对性的调整和更新,以彰显教材的先进性、科学性和职业性。本次修订主要集中在如下三个方面:一是电商业务方面的更新,如增加了部分新生电商模式,调整了部分产品和服务报价;二是网络技术的更新,如将原有的 Windows2000 网络操作系统进行了更新,替换成新版操作系统;三是网站平台的更新,如对网易、新浪、腾讯等服务和界面进行了更新,并融入了 58 同城等新的典型案例。每个项目后单独设置了“项目评估”栏目,包括“项目课程评价表”和“基本能力测评表”,并单独呈现页面,方便学生、教师裁剪之用。

本书由天津职业大学的杨国良和白晨星老师进行修订,并得到了高等教育出版社的鼎力协助,在修订过程中也参考了部分互联网资源,在此一并表示感谢。

编者

2015年5月

第一版前言

随着电子商务应用在全球的不断普及与深入,许多企业认识到,在企业电子商务实施过程中,电子商务网站的建设、管理与维护已成为企业电子商务中一项重要的工作。成功规划、建设、推广电子商务网站,并做好网站的日常管理与维护,对电子商务实施的效果起着显著的作用。我国许多企业正在准备进军电子商务领域,此时,需要一大批能够熟练进行电子商务网站建设、管理与维护的人员。

本书以面向应用为宗旨,以任务驱动的方式,着重讨论了电子商务网站建设、管理与维护工作中涉及的主要问题。通过本书的学习,能使读者迅速掌握电子商务网站建设、管理与维护的基本知识与基本职业技能。

本书紧贴职业岗位的需求,取材丰富,内容通俗易懂,编写方式新颖,突出了职业知识与职业技能,相关的操作技能与指导步骤详略得当,实训内容新颖别致。

本书共分9章,包括电子商务网站的规划、电子商务网站栏目与风格的设计、电子商务网站运作方式的设计、电子商务网站运行环境的设置与管理、电子商务网站的调试与发布、电子商务网站的宣传与推广、电子商务网站的信息沟通与挖掘、电子商务网站的日常管理、电子商务网站的病毒防护与防火墙管理等。

本书采用了项目驱动的编写方法,每章以【项目概述】引出职业岗位工作的需求,用【项目分析】引出主要问题,用【任务分解】引出若干个任务。然后,对每个任务进行分别的目标定位与具体操作步骤讲解。

每个任务中都包括了【任务完成】【知识要点】与【举一反三】3个方面内容。其中,【任务完成】是对分解的任务涉及的问题分别给出完成的步骤,【知识要点】对一个任务中主要理论知识进行了总结,【举一反三】则对一个任务给出约3个类似的问题供学生反复练习,以期熟练掌握一个任务。

在每章的后面还给出了小结。其中,用【经验总结】总结项目学习的经验,用【照猫画虎】提出一些同类的问题,用【后续展望】来与后一项目衔接。

本课程建议72学时,学时分配建议如下表所示。

序号	课程内容	学时数			
		合计	讲授	实践	机动
1	电子商务网站的规划	8	6	2	
2	电子商务网站栏目与风格的设计	8	4	4	
3	电子商务网站运作方式的设计	8	4	4	
4	电子商务网站运行环境的设置与管理	8	4	4	

续表

序号	课程内容	学时数			
		合计	讲授	实践	机动
5	电子商务网站的调试与发布	8	4	4	
6	电子商务网站的宣传与推广	8	4	4	
7	电子商务网站的信息沟通与挖掘	6	2	4	
8	电子商务网站的日常管理	4	2	2	
9	电子商务网站的病毒防护与防火墙管理	10	4	6	
10	机动	4			4
总 计		72	34	34	4

本书由陈永东执笔完成,宋文官教授设计了单元评估及总体结构。在编写中得到了相关部门与高等教育出版社的大力支持,在此表示感谢。

由于编写时间仓促,加之作者学术水平有限,书中不足之处在所难免,敬请各位专家、读者批评指正。希望本书对进行电子商务网站建设、管理与维护的技术人员能有所帮助,为普及电子商务做出微薄的贡献。

作者的 E-mail 地址:swg@21cn.com,cyd888@sina.com。

作 者
2008 年 4 月

目 录

项目 1 电子商务网站的规划	1
任务 1 撰写电子商务网站建设策划书	2
任务 2 电子商务网站客户需求调查与分析	12
任务 3 选择电子商务模式	21
任务 4 起草电子商务网站建设合同书	28
项目小结	39
项目评估	41
项目 2 电子商务网站栏目与风格的设计	45
任务 1 设计网站的栏目	46
任务 2 设计网站的风格	52
任务 3 设计网站的目录结构	60
项目小结	63
项目评估	65
项目 3 电子商务网站运作方式的设计	69
任务 1 准备网页素材	70
任务 2 设计网站商品的展示方式	81
任务 3 选择网站的支付方式	86
任务 4 选择网站的配送方式	90
任务 5 设计网站的相关页面	95
项目小结	100
项目评估	103
项目 4 电子商务网站运行环境的设置与管理	107
任务 1 选择 Web 服务器软件	108
任务 2 安装 Web 服务器软件	111
任务 3 创建 Web 站点	113
任务 4 配置与管理 Web 站点	118
项目小结	125
项目评估	127
项目 5 电子商务网站的调试与发布	131
任务 1 调试电子商务网站	132
任务 2 发布电子商务网站	141

任务3 更新电子商务网站	145
项目小结	149
项目评估	151
项目6 电子商务网站的宣传与推广	155
任务1 向搜索引擎注册电子商务网站	156
任务2 在线推广电子商务网站	158
任务3 离线推广电子商务网站	165
任务4 整合营销电子商务网站	170
任务5 管理电子商务网站的广告业务	175
项目小结	182
项目评估	185
项目7 电子商务网站的信息沟通与挖掘	189
任务1 捕获用户的反馈信息	190
任务2 处理用户的反馈信息	197
任务3 网站的有效数据挖掘	202
任务4 个性化网络营销	208
项目小结	214
项目评估	217
项目8 电子商务网站的日常管理	221
任务1 备份与恢复网站数据	222
任务2 管理与设置使用人员的权限	231
任务3 管理与维护网站的硬件设备	238
项目小结	243
项目评估	245
项目9 电子商务网站的病毒防护与防火墙管理	249
任务1 安装防病毒软件	250
任务2 防病毒软件的配置与管理	254
任务3 安装防火墙软件	260
任务4 网站防火墙的配置与管理	264
项目小结	277
项目评估	279
参考文献	283

项目 1

电子商务网站的规划

项目概述

小王在一家网络公司从事电子商务工作。公司开发部经理告诉他,公司要为一家图书销售企业(ABC 公司)开发电子商务网站,为企业实现网上的订购与销售功能。经理要求小王撰写一份网站建设的策划书,调查电子商务网站建设中的客户需求,帮助该企业分析并推荐适合其自身发展的电子商务模式,最后还要设计一份电子商务网站建设合同书。

项目分析

(1) 电子商务网站的规划主要有哪些工作要做?

任何项目都需要做一些规划,要了解该项目的实施目标、规模及各个主要工作步骤,并且应搞清每个步骤分别有哪些前提工作,确认每个步骤与后续工作如何衔接。本项目中 ABC 公司的电子商务网站建设也不例外。其规划工作首先需要撰写电子商务网站建设策划书,然后需要了解电子商务网站建设的客户需求,确定电子商务网站的模式,最后需要拟订相应的合同书。

(2) 电子商务网站建设流程涉及哪些主要问题?

为了使电子商务网站建设工作能够高效、高质量地完成,在规划阶段应将各项主要工作的内容与步骤阐明,并确认各项工作的目标、时间节点与负责人。撰写网站建设策划书时,应理解网站建设的主要工作流程。通常,这些流程主要包括注册域名、确定建立网站的主要方式、网站的设计、网站的开发、网站的测试和评价、网站的宣传与推广、网站的管理与维护、网站使用状况评估等。

(3) 电子商务网站有哪些主要模式?

多数企业在有了实施电子商务的想法后,可能想进一步搞清自己的企业应实施哪类电子商务,并且希望了解各类电子商务的特点。电子商务网站的模式主要可以按交易对象、网络类型、配送方式、商务经营等方式划分。应理解各种模式的特点,并能结合客户的特点,推荐适合客户的电子商务网站模式。

(4) 一份网站建设的合同主要有哪些条款?

网站建设合同是在网站建设项目中,企业(需要建网站方)和承建方(专业网站制作公司)共同确立的双方在项目中的权利、义务和合作内容的契约文件。其中要明确网站建设工作范围,明确网站建设工作流程与时间进度,明确网站建设质量要求,明确网站承建费用、支付标准与支付方式。同时,需要学会设计网站建设合同的主文件及相关附件。

任务分解

为了完成这一项目,可以把电子商务网站的规划分解为以下几个任务。

任务 1:撰写电子商务网站建设策划书。

任务 2:电子商务网站客户需求调查与分析。

任务 3:选择电子商务模式。

任务 4:起草电子商务网站建设合同书。

下面,将分别对这些任务的目标进行确认,并对任务的实施给予理论与实际操作的指导。

任务 1 撰写电子商务网站建设策划书

任务完成

为完成本任务,需要做以下几项工作。

1. 拟订“ABC 公司电子商务网站建设策划书”的大纲

步骤 1:启动文字处理软件 Word。

步骤 2:在 Word 中建立一个新的文档,内容如下(省略号的地方留给后面的步骤填写)。

ABC 公司电子商务网站建设策划书

为了使本企业充分利用网络的优势增强本企业在现代经济环境下的竞争力,使本企业能够更好地为客户提供更全面的服务,现规划建设 ABC 公司的电子商务网站。

一、网站建设的总体目标

.....

二、网站建设的利益分析

.....

三、网站建设的规模设想

.....

四、网站类型的定位设想

.....

五、网站的目标客户群分析

.....

六、网站建设的主要工作

.....

七、项目所需时间及人力资源估算

.....

八、网站建设的经费估算

.....

九、其他说明事项

.....

以上是关于 ABC 电子商务网站建设的策划,报请公司领导审核。

××××××部

××××年××月××日

步骤3:设置策划书标题的格式:黑体、三号、居中。

步骤4:设置各标题(一、二、三、……)的格式:宋体、四号、加粗。

步骤5:设置正文的格式:宋体、小四号,每段的开头空两个汉字。

步骤6:保存该文件。

2. 撰写网站建设的总体目标部分

步骤1:打开前面建立的网站建设策划书,并找到“一、网站建设的总体目标”部分。

步骤2:输入“1. 企业建设电子商务网站的目的:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站的目的。

步骤3:输入“2. 网站建立所采用的实施模式:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站应使用的实施模式。

步骤4:输入“3. 建设电子商务网站的预期收益:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站可能实现的预期收益。

步骤5:保存以上输入的内容。

3. 撰写网站建设的利益分析部分

步骤1:打开前面建立的网站建设策划书,并找到“二、网站建设的利益分析”部分。

步骤2:输入“1. 有利于提高企业的市场竞争力:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站后可如何提高企业的市场竞争力。

步骤3:输入“2. 有利于提高企业品牌的知名度:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站后可如何提高企业品牌的知名度。

步骤4:输入“3. 有利于增加企业的业务量:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站后可如何增加企业的业务量。

步骤5:输入“4. 有利于提高产品服务的水平:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立

电子商务网站后可如何提高产品服务的水平。

步骤 6:输入“5. 有利于节约企业的资源及成本:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站后可如何节约企业的资源及成本。

步骤 7:输入“6. 有利于简化业务联系:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站后可如何简化业务联系。

步骤 8:输入“7. 其他可能带来的利益:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站后可如何带来其他可能的利益。

步骤 9:保存以上输入的内容。

4. 撰写网站建设的规模设想部分

步骤 1:打开前面建立的网站建设策划书,并找到“三、网站建设的规模设想”部分。

步骤 2:输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时应在什么阶段采取多大的规模,并说明每个阶段大致的实施计划。举例如下。

第一阶段:在半年内完成电子商务网站的初期建设,实现图书信息的网上查询功能。

第二阶段:在一年内完成电子商务网站的中期建设,实现图书的网上订购、网上支付及相关的货物配送等功能。

第三阶段:在 2 年内完成电子商务网站的后期建设,实现图书的网上评论、样页阅读、图书推荐、个性化推荐等功能。

步骤 3:保存以上输入的内容。

5. 撰写网站类型的定位设想部分

步骤 1:打开前面建立的网站建设策划书,并找到“四、网站类型的定位设想”部分。

步骤 2:输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时应采用的类型,并简单说明理由。

步骤 3:输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时应体现的特色。

步骤 4:保存以上输入的内容。

6. 撰写网站的目标客户群分析部分

步骤 1:打开前面建立的网站建设策划书,并找到“五、网站的目标客户群分析”部分。

步骤 2:输入“本网站主要针对以下目标客户群:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时应面向什么职业、什么性别、什么年龄、什么地理范围的客户群。

步骤 3:保存以上输入的内容。

7. 撰写网站建设的主要工作部分

步骤 1:打开前面建立的网站建设策划书,并找到“六、网站建设的主要工作”部分。

步骤 2:输入“1. 注册域名:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时应注册的域名(如 www.abc.com)与备用域名(如 www.abcbook.com)设想。

步骤 3:输入“2. 确定建立网站的主要方式:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电

子商务网站时服务器建设应采取的方式(如自己设立、整机托管、虚拟主机等)。

步骤 4:输入“3. 网站的设计:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时应设计的主要内容。

步骤 5:输入“4. 网站的开发:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时应开发的主要内容。

步骤 6:输入“5. 网站的测试和评价:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时应采取的测试与评价方法。

步骤 7:输入“6. 网站的宣传与推广:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时应采取的宣传与推广的方法。

步骤 8:输入“7. 网站的管理与维护:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时管理与维护工作的主要内容。

步骤 9:输入“8. 网站使用状况评估:”,并输入你认为 ABC 这家图书销售企业建立电子商务网站时应使用的状况评估方法。

步骤 10:保存以上输入的内容。

8. 撰写项目所需的时间及人力资源部分

步骤 1:打开前面建立的网站建设策划书,并找到“七、项目所需时间及人力资源估算”部分。

步骤 2:利用甘特图输入项目所需的时间及人力资源估算(见表 1-1,其中用黑色单元格表示工作所跨时间,可用设置单元背景的方法完成)。

表 1-1 项目所需的时间及人力资源估算例

序号	工作内容	第 1 周	第 2 周	第 3 周	第 4 周	第 5 周	第 6 周	第 7 周	第 8 周	第 9 周	第 10 周	第 11 周	第 12 周	所需人员/ (人/工作日)	备注
1	注册域名													1	
2	调查客户需求													2	
3	规划设计													2	
4	内容开发													5	
5	测试评估													2	
6	宣传与推广													1	
7	交付使用													0	

步骤 3:保存以上输入的内容。

9. 撰写项目建设的经费估算部分

步骤 1:打开前面建立的网站建设策划书,并找到“八、项目建设的经费估算”部分。

步骤 2:输入“1. 一次性投入经费:”,并利用表格输入项目所需的一次性投入经费估算(见表 1-2)。

表 1-2 一次性投入经费估算示例

序号	内容	费用/元	备注
1	注册域名	1 000	
2	网站的设计	5 000	
3	网站的开发	40 000	
4	网站的测试和评价	2 000	
5	网站的宣传与推广	3 000	
6	硬件购买	100 000	
7	软件购买	80 000	
合计		231 000	

步骤 3:输入“2. 日常维护所需经费:”,利用表格输入项目所需的日常维护所需经费估算(见表 1-3)。

表 1-3 日常维护所需经费估算示例

序号	内容	费用/(元/年)	备注
1	域名年费	700	
2	主机托管年费	5 000	
3	网站的管理与维护	40 000	
4	网站使用状况评估	1 000	
合计		46 700	

步骤 4:保存以上输入的内容。

10. 撰写网站建设中其他说明事项部分

步骤 1:打开前面建立的网站建设策划书,并找到“九、其他说明事项”部分。

步骤 2:输入你认为除以上部分以外需要说明的内容。

步骤 3:保存以上输入的内容。

知识要点

1. 拟订电子商务网站建设策划书的大纲

任何项目都需要做一些规划,不但要了解该项目的实施目标、规模及各主要工作步骤,而且应搞清每个步骤分别有哪些前提工作及如何与后续工作衔接。本项目中 ABC 公司的电子商务网站建设也不例外,其规划工作的第一步是撰写电子商务网站建设策划书。

在拟订一份电子商务网站建设策划书的大纲时,应考虑的主要内容可能包括:规划网站建设的总体目标、阐述网站建设的利益、确定网站的规模与类别、明确网站的主要目标客户群、规划网站建设的主要工作流程、估算项目所需的时间及人力资源、估算项目所需的经费、估计网站建设中其他可能的问題。

2. 网站建设的总体目标

网站建设的总体目标是网站建设策划书中最基本的部分,它是通过与提出网站建设的企业的高层领导进行交流和沟通来确定的。网站建设的总体目标主要有以下几个子问题。

(1) 企业建设电子商务网站的目的

一般而言,企业建立电子商务网站的目的有一些共同点,如利用网络优势,整合企业资源,改造传统业务,提高企业管理效率,降低运作成本,增强市场竞争力,提高经济效益,从而促进企业的发展并提高市场占有率。同时,电子商务网站的建立可以提升企业形象,开拓国内国际市场,紧跟时代潮流,建立新型的商务管理模式,从而引领企业进入电子商务领域,为客户提供更完善的服务,加强企业与社会之间的信息联系,改善内部管理,提高运营效率。这些目的都可以在网站建设策划书中体现出来。

(2) 网站建立所采用的实施模式

在企业明确建设电子商务网站的目的后,接下来就应确定达到目的的实施模式。在具体实施的描述中,可能有以下几个问题需要说明。

- 电子商务网站建设是一步到位,还是分阶段实现不同的目标?
- 在网站上是先实现部分商品的网上销售,还是将所有商品都一起销售?
- 在网站上是先实现某些商品网上销售的所有功能,还是实现部分功能?

(3) 企业建设电子商务网站的预期收益

提出建立网站的企业一定有一个预期的收益。这种预期收益主要的描述形式为:通过建立这样一个企业网站,可以在多长时间内收回成本,可以在多长时间内产生利润。

撰写策划书时,应该明确以上问题,因为总体目标将给将来的工作指明方向。

3. 网站建设的利益分析

网站建设的利益分析也可以理解为网站建设将带来的好处。以下是描述电子商务网站建设利益时常提到的几方面内容。

(1) 有利于提高企业的市场竞争力

随着 Internet 的迅速发展和我国国际经济地位的提高,21 世纪我国将成为世界极具影响力的经济强国,企业建立电子商务网站无疑将提高企业在现代经济环境下的竞争力。同时,建立企业网站是传统经营转向电子商务化经营的最直接的突破口,是企业面向全球宣传产品和企业形象的大窗口。

(2) 有利于提高企业品牌的知名度

捷足先登电子商务的企业,将加深企业在客户心目中的印象。例如,在员工名片、广告宣传页、公司简介等相关资料上印上公司的网址和企业电子邮箱,既能让更多的人了解公司的企业文化,又能使企业和产品形象跟上时代潮流,从而有助于提高企业及其产品品牌的知名度。

(3) 有利于增加企业的业务量

传统的企业营销主要采取企业自己出去找客源的方式,既费时又费力。如果企业有了自己的网站,就可让潜在的客户通过企业经营范围或地区查询搜索到企业的网站,并得到他们要的资料,再通过电子邮件或电话、传真等方式主动找企业联系。同时,网站功能的提升可以逐步实现网上的销售与订购,从而降低成本,获得更多的业务量。

(4) 有利于提高产品服务的水平

Internet 可以提供全天 24 小时服务,可以及时更新网页内容,网页的更新可在几分钟内完成;可以提供网上订单、网上付款、网上反馈等互动方式;可以快捷方便地与各地客户或代理商保持联络。这些都有利于提高产品售前和售后的服务水平,更好地满足顾客的需求,从而更容易建立良好的顾客关系,提高顾客的忠诚度。

(5) 有利于节约企业的资源及成本

可以通过无纸化的网页取代传统的产品介绍等量大且昂贵的印刷品;可以利用网络进行客户订单的传递,发布最新产品介绍的有关资料等。另外,电子商务网站可以节省人力成本、交易成本、营销成本、仓储成本和信息管理成本等。

(6) 有利于简化业务联系

Internet 可以使买卖双方足不出户就能完成产品咨询、贸易磋商、讨价还价与产品订购,既节省了时间,也节省了业务费用,有利于简化业务联系。

(7) 其他可能带来的利益

电子商务网站可能带来的其他利益包括保存企业的经营记录、吸引新的雇员、保持市场份额、了解市场行情、提供个性化服务、提供更加快捷的沟通方式、便于企业走向国际市场等。

4. 网站的规模与类别

在撰写网站建设策划书时,应该了解网站的规模与类别。

网站的规模主要有小型、中型、大型三种。如果建设网站的企业以前有经营实体,则网站的规模应与现实经营实体的规模大致相当。如果建设网站的企业在现实中没有经营实体,则应实事求是地根据网站的定位来规划网站的规模。

另外,对一般企业而言,较科学合理的规模设想应该是从小到大逐步建设,即网站的初期规划先从小规模开始,然后再逐步发展。一般可以在规划中说明从小到大的建设设想,即说明分别在几年内建成什么规模的网站。

网站规模的设想还应从网站的后期维护及网站的发展方向来考虑。

根据主题、形式及企业本身的特点,网站的设计也有不同的类别。在网站建设策划书中进行网站类别的确定时,可以有以下几种选择。

① 以内容为主,设计为辅,注重速度的网站。这种网站通常是大型的专业网站,它一般是专业的 ICP 或 ISP 网站。设计这类网站不宜太花哨,应注重信息量。

② 以企业产品网络营销为主的网站。这种网站通常是生产型企业的网站,这些企业想通过网站更好地宣传自己的产品,扩大销路,使自己的产品走向世界,提高自己企业的形象。这种网站制作应结合本身的产品特点,要有一定的特色,而且相对来说比较注重产品的营销。

③ 以树立形象为主的网站。这种网站通常是一些政府行政职能部门的网站,政府行政职能部门的网站作为对公众服务一个窗口,设计时一般要求比较严肃。

多数电子商务网站属于第二种网站。

5. 网站的主要目标客户群

由于企业产品的客户群及网站的类别不同,网站的目标客户群也不一样。在网站建设策划