

SHANGYE WANGZHAN
CHUANGJIAN JIAOCHENG

商业 网站 创建教程

主 编 范福州
副主编 郝华芳 杨 超 李林森

WWW.
←

河北科学技术出版社

前 言

在信息化、经济全球化和贸易自由化三大趋势迅速发展的今天，企业经营和管理活动的向外延伸是不可避免的，网络商务信息系统将会是重要的工具。而企业要通过 Internet 向外延伸自己的经营范围，推广自己的营销策略，建立企业的信息优势，赢得竞争和市场，这一切都必须通过设计和开发商业网站来实现。

商业网站的创建，虽然技术成分占很大比重，但却并非是一项纯粹的技术，其包含了许多运筹、策划、管理、商业运作和广告传播等方面的知识。所以，我们在编写这本书的时候，参阅这些方面的相关资料，力求从商业网站的前期准备以及网站的总体风格设计等方面着眼，当然更多的还是从商业网站创建的技术角度，全方位地介绍与网站建设相关的知识。并以基础篇、实践篇和高级篇三部分，循序渐进地对全书进行了编排。从选择商业网站的软硬件平台、创建工具到选择 ISP，从利用所见即所得的网页编辑工具 Dreamwaver3.0 创建商业网站的框架，到利用含有 HTML 语言源代码的模板来构建产品服务目录、产品的 FAQ，以及聊天室、BBS 等商业网站的常见组件。此外，我们从实用性的角度，详细介绍基于 WEB 的商业数据库、ASP，以及网上的电子支付方式和购物车软件实现等方面的知识。并从网站的推广和维护方面，介绍如何优化网站，做好网站的商业广告，增加网站的网络流量。

我们衷心希望广大读者能够从本书学到创建商业网站的技术知识，或从本书中的一些章节中获得创建商业网站的启迪或灵感，从而对自己的网站建设有所帮助。当然我们更满怀热情地期待着能与您沟通和交流，期待着您的批评指正。

编 者
2001 年 7 月

目 录

基 础 篇

第一章 构建商业网站的准备	(3)
第一节 构建商业网站的利与弊	(4)
第二节 商业网站的四项基本事务	(4)
第三节 构建商务网站前的判断	(7)
第四节 成功的商业网站应具备的基本要素	(9)
第五节 创建商业网站前的调查研究	(12)
第六节 人力资源与进度规划	(14)
第二章 商业网站的总体设计	(15)
第一节 定位商业网站 CI 形象	(15)
第二节 确定商业网站的栏目和板块	(16)
第三节 确定商业网站的目录结构	(17)
第四节 确定商业网站的整体风格和创意设计	(19)
第五节 首页的设计	(20)
第六节 META 标签的奥妙	(29)
第三章 选择创建商业网站的工具	(33)
第一节 选择构建商业网站所需的基本硬件资源	(33)
第二节 选择硬件与计算成本	(34)
第三节 选择构建商务网站所需的软件资源	(38)
第四节 网络开发工具	(40)
第五节 书写自己的 HTML	(41)
第六节 使用 WYSIWYG 编辑器	(46)
第四章 商务网站的技术构成	(47)
第一节 选择租用主机还是自建主机	(47)
第二节 为站点建立自己的主机	(49)
第三节 申请并获得一个域名	(52)
第四节 商业网站常用的技术构件	(55)

实 践 篇

第五章 用 Dreamweaver3 建商业网站	(63)
第一节 Dreamweaver3 简介	(63)
第二节 创建企业形象页面	(64)

第六章 ASP 动态商业网站设计	(106)
第一节 ASP 简介	(106)
第二节 ASP 内建对象 Application 和 Session	(111)
第三节 ASP 内建对象 Request 过程和条件语句	(116)
第四节 ASP 内建对象 Response	(122)
第五节 ASP 内建对象 Server	(127)
第六节 Global.asa 文件的使用方法	(130)
第七节 常用的 ASPActiveX	(135)
第八节 其他的 ASP 常用组件	(140)
第九节 利用 ActiveX 组件创建商业网站的广告	(146)
第七章 开发基于 Web 的数据库	(151)
第一节 产品数据库的发展	(151)
第二节 使用 HTML 编辑器生成表格	(152)
第三节 使用 Access 建立数据库	(156)
第四节 MS SQL Server 的简单使用	(159)
第五节 ODBC 数据库	(170)
第八章 创建商业网站目录	(172)
第一节 创建产品和服务目录	(172)
第二节 创建员工目录	(178)
第九章 创建产品的 FAQ 及公告板	(187)
第一节 创建 FAQ 列表和答案数据库	(189)
第二节 答案数据库	(191)
第三节 建立客户支持 Web 公告板	(192)
第四节 在回答问题时使用多媒体	(194)
第五节 建立 Web 电话来提供支持	(195)

提 高 篇

第十章 基于 Web 的调查和问卷	(199)
第一节 关于 HTML 表单	(199)
第二节 选择实现表单的途径	(199)
第三节 为每一表单建立一个独立页面	(200)
第四节 用表单来获得所需的信息	(201)
第五节 设计表单	(202)
第六节 Web 调查的意义	(203)
第七节 格式化和整理表单结果	(203)
第十一章 创建 Web 购物车	(205)
第一节 购物车的工作方式	(205)

第二节	准备购物车文件和目录	(206)
第三节	创建联机商店	(209)
第四节	OopShop 在行动	(211)
第五节	购物车系统创建实例	(211)
第十二章	网上支付与联机广告	(226)
第一节	网上支付	(226)
第二节	联机广告	(235)
第十三章	网站的安全与优化	(243)
第一节	商业网站的安全方案	(243)
第二节	网络维护与优化	(253)
附 录		(263)

基础篇

Technology Advisor

38615640A

100

第一章 构建商业网站的准备

电子商务这一新型商务手段的出现，突破了现代社会的传统商业行为方式。其英文是 Electronic Business，指交易是通过电子方式来进行的。它有别于传统的通过当面交货或面谈的方式进行交易。当然电子商务的范畴远远不止电子交易那么简单。它已经发展到银行、运输、税务等各个方面的电子单证交换。可以说，电子商务的发展是必然的，它必将成为未来世界中最重要的交易手段，必将是未来企业间信息交流、资源共享等多方面的网络保障技术手段。



图 1-1 商业网站的范例

如图 1-1 所示，我们会经常在网上光顾类似的“电子商城”。许多人很形象地把商业网站的构建视为把现实之中的商业活动销售的产品目录“搬家到网上”。就目前而言，这个比喻确实是实际情况的一个写照，但从另外的角度来考虑，您可以在网站上提供更多的有用信息，并且吸引更多顾客来这里购物，从而确保您的网站在为顾客提供优质高效的服务的同时，为您赚取更多的商业利润。

当然，也并非像有些人所说的那样：商业网站一开张，订单就将随之滚滚而来。实际上，构建完商业网站后，网上销售需要做网下销售同样多的工作；在许多方面，他们的工作量是相同的，甚至网上销售会更多一些。

第一节 构建商业网站的利与弊

构建商业网站并在网上进行销售,其优势是显而易见的。然而,商业网站的发展也为您的竞争对手提供了平等的机遇,可以说谁先适应这种新的商业环境,谁就可能创造出无穷的商机,从而赢得更大的利益。

下面列举的就是网上销售的几个益处:

- 市场范围不受地理位置限制,只要保持低成本就能占领全球市场。
- 可以轻松地全天 24 小时接受订货。
- 如果您的销售网站设计得好,顾客就能了解您的产品和服务信息,您就可以降低销售成本,以最少的开支去拓展市场。
- 通过使用网络可以和顾客进行更亲密的交流,更好地为顾客服务,从而拥有一批忠实的顾客。

但是“金无足赤”,我们也应该意识到网上销售的一些不足,这些弊端也可能会使您集中自己的商业资源进行网下交易:

- 购买服务器设备和软件的成本可能很高。
- 建立和维护一个销售网站所要求的时间很长。
- 网络技术变化很快,不仅日常维持和经营要跟上网络技术变化的步伐,而且需要经常更新您的商业网站。

第二节 商业网站的四项基本事务

无论在网站上从事的是什么产品的销售和服务,要想成功盈利,商业网站必须完成四个基本职责。

一、展示您的产品和服务

您所设计的商业网站,应最大限度地展示您的产品和服务的优越性,确保顾客了解您的产品所独有的益处和优点。

如图 1-2 所示,当我们登录到海尔的网站上时,其各色产品便会以清晰的图文形式跃入眼帘,给人以清楚明了的感觉。

值得一提的是,用复杂技术构建网站效果并不一定好,网上销售也是如此。也就是说,您无需尽全力创建一个技术含量极高的网站来展示您的产品,应该从企业的客观情况出发,让自己的商业网站的展品便于顾客购买就可以了。

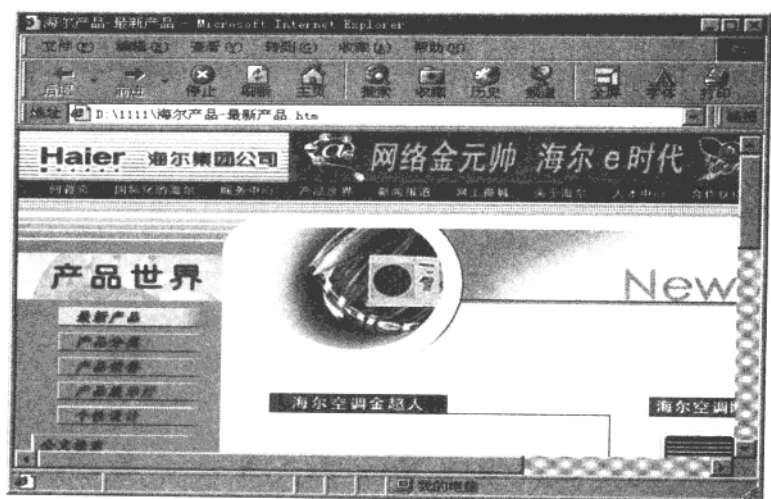


图 1-2 海尔公司网站上的产品展示

二、处理顾客的咨询和订单

商业网站是建立在信息基础之上的，在顾客没有接触到您的实物商品之前，您应该用文字对商品进行生动的描绘，以弥补这一缺陷。您需要给顾客提供更多的途径，使他们能够找到所需的商品信息；如果他们找不到所需的信息，您还需给他们提供联系的方式。

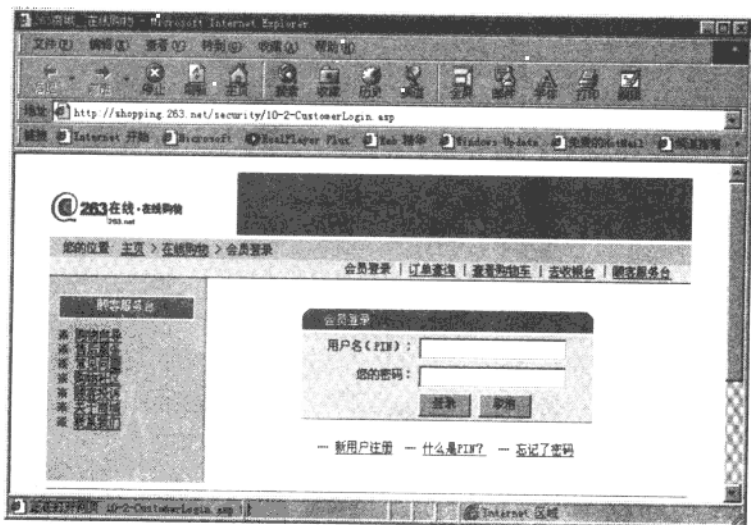


图 1-3 商业网站的导航与顾客服务

在每页上设置导航组件,可以提高顾客快速获得信息的能力,他们会感到操作控制方便,因此在您的网页环境中会感到舒适。顾客越是感到舒适,就越可能激起购买欲望,产生购买行为,如图1-3所示。

当顾客准备订购商品时,请不要让他们等待太久,为此,您需要一台处理速度较快的服务器,尽可能迅速地为顾客提供服务。此外销售过程中的订购也是很关键的,不能有任何差错,弄错订购票据会使顾客由于不满而撤销订货,从而损伤自己的商业信誉。

三、处理支付业务

如果一切进展顺利,您就需要为自己的商业网站设立处理支付业务的装备。经验告诉我们,可以接收的支付类型(如信用卡、电子货币、各类支票、现钞、甚至不同的外币等类型)越多,您的业务就越好;并且可以接收的付款途径(包括通过网上付款、电话付款、电子邮件付款、传真付款、甚至顾客亲自付款)越多,您的业务也就越好。如图1-4所示,中国银行等机构可以为您提供许多便利的网上支付方式。

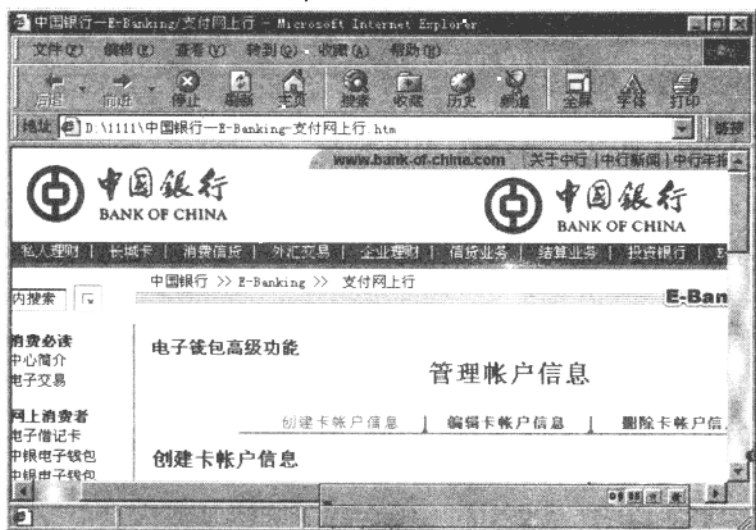


图1-4 商业网站的支付手段

对于关心购物安全的网站来说,将会面临为所有这些支付形式提供安全保障的挑战。众所周知,通过互联网直接接收付款是最冒险的;然而,通过使用加密技术,在顾客传递敏感性信息(如信用卡数据)时,您的安全服务器就应能够建立起与顾客浏览器的保护性联系。

此外,从顾客那里收到货款之后,您需要一个商业银行账户为您处理所有的交易。但如果您没有商业银行账户,以及您的业务量太小或者太新,而不满足开户条件,类似First Virtual那样的主机服务商也能够为您解决这一问题。

四、发送产品和服务

如果您销售的是信息产品,即数据资料产品,发送则相对容易,而且相当便宜,可以节省各种加工、包装和运输的费用。

如果您销售的是日常零售商品,即“实物商品”,那么在网上购物后,发送商品就和实物商店的发送过程大体一样,应该及时准确地将其发送到客户手中。优质的售后服务也必将为您赢得更多用户的青睐与信任。图 1-5 就是河北省的知名企业“三鹿集团”网站上进行售后服务登记联系的网页。

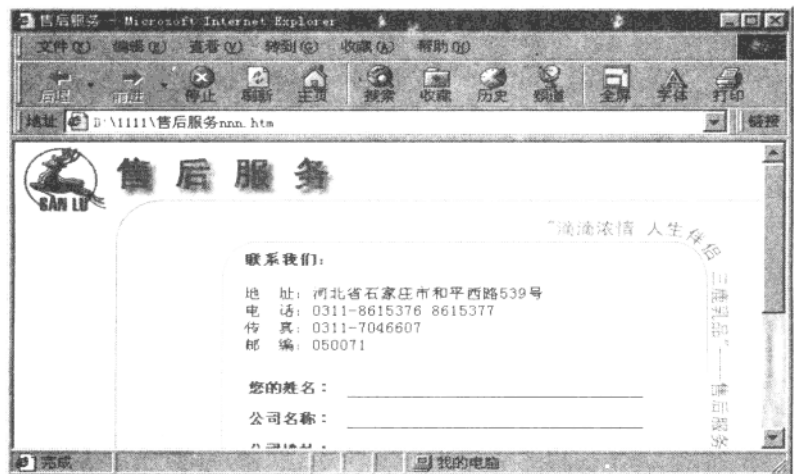


图 1-5 三鹿集团进行售后服务的网页

第三节 构建商务网站前的判断

人们常常有这样一种想法:一建立 Web 网站,利润就会滚滚而来。不幸的是此种幸运还没有真正降临在太多人的头上;然而,如果您对商业网站成功抱以热切期望的话,就可能会对从付出少量的艰苦体力劳动中获得的报酬感到满意。

随着时间的推移和商品经济的发展,在网站上销售至少会在下列两方面起实际作用:

- 通过增加销售增加利润(肯定的)。
- 降低销售费用(可能不明显)。

而您从事的商务类型,将决定您的商务网站会以何种形式为您服务,我们可将商务分为三类,以便于您知道您适合哪一类:

- (1) 零售商务:通过销售产品获利,包括软件产品。
- (2) 服务商务:通过提供服务获利,如咨询服务。
- (3) 媒介商务:通过提供订购及广告服务获利。

您从事的商务类型决定了您的哪部分业务最能通过上网得到改进，即是否能更好服务于顾客、增加销售。

一、零售商务

如果您的业务是零售商务，并且您的业务需要高额销售费用，那么建立商业网站除了增加销售外，还能帮助您降低成本。例如，汽车销售商发现使用 Web 网的顾客对他们的汽车了解得更多，其原因是这些顾客为了获得基本材料及进行比较购物而访问了网站。销售商会发现自己的时间得到了更有效利用，因此节省了费用和时间。

对于零售商务商，请记住：业务的一半在您的网站，另一半在执行部。也就是说，即使人们在网上购买您的商品，您仍需要在现实世界将他们所购的商品运给购买者。您可以将网上售货当作实际销售业务的展厅，或者是您已经有了实物商店，将网上售货当作是商店的附加展厅。

网上软件业的所有产品都是通过互联网传送的，因此其发送模式看起来又像媒介服务业。而与媒介服务业所不同的是：开发软件产品一定需要巨额的软件开发费，而不是在您的网站上开展工作（媒介服务业的网站本身就是业务）。

二、服务商务

对于服务商务，其服务至少是部分通过互联网发送的。服务业注意到降低成本的领域不同，一个明显的事例是：一些服务公司使用商业网站既降低了成本，又给顾客提供了更好的服务。顾客都喜欢跟踪他们自己的物品的传送，以及他们自助获得信息的能力。这样一来就降低了为一定数量的顾客提供服务的服务员人数（当然，将网站和现存的公司数据库集成在一起是一项艰巨的任务，但那是另一回事）。

三、媒介商务

对于网上媒介商务，其网站本身就是业务，网上销售媒介商务意味着在网站上提供订购服务或销售广告旗。媒介商务是网页的伴侣，它包括所有能够利用图像、多媒体、影视、音频、三维动画和虚拟现实等内容，会使网页更加令人激动。

媒介商务可能更能展示未来像什么样子，而不单是今天的实际情况。但媒介商务是非常艰辛的，人们习惯于免费从网页上获得所需的东西，所以找到人们愿意付费的网上订购业务是一项具有挑战性的工作。

实际上，媒介商务一半的收入来自订购服务，一半的收入来自广告，能意识到这点是非常好的。把开始较少的广告收入作为建立订购业的基础，您需要核查您网站的统计数字，以吸引名气大的广告商到您的网站开展他们的广告业务。同时，像狂热地想拓展网站业务一样，努力从事推销订购业务。在网上网下及其您可以想到的任何地方做广告。事实上，上述三种商务只要它们的网站能够产生足够引起广告商兴趣的访问量，就可以

通过销售广告而增加收入。

第四节 成功的商业网站应具备的基本要素

建立商业网站，正如建立实物商店一样，您的目标是吸引来访者，以便他们成为您的购买客户。令人满意的是，他们会变成再次光顾的顾客。为了实现这一目标，各种成功的商业网站——零售商店、服务业务和媒介机构似乎都具备这几个重要的品质：

一、保持良好的公司信誉

在商业网站建立信任比在实物商店更需要技巧。为了建立信任，您必须设立明确可行的方针政策，以防万一有次品、退货以及类似的情况，并且必须明确地将这些方针政策告知您的顾客。从观念上，使您的政策迎合顾客的需求。

因为您开设的是商业网站而不是实物商店，而建立商业网站的信誉可能会需要一些时间和艰苦的工作。如果您的顾客许可，请经常通过电子邮件和他们交流，以便他们知道您仍然在联系。一封简短、友好的信件可以产生极好的作用，提醒他们您的存在（并且一封信件也可能是告诉他们有关销售和特殊改进方面的一种好方法）。

几年前，邮寄产品目录销售产品的商人也面临这些同样的棘手问题。在很多情况下，他们通过经常提供产品目录邮件、慷慨的退货政策和全天 24 小时订购服务，来设法克服信任障碍。

二、清晰阐述产品和服务的优点

产品和服务的益处与优点应按其优先次序放在您的网站上，如果合适，可以与竞争对手的产品和服务进行客观比较（当然如果没有太多优势，那就再找一些新的产品吧！）。

三、为顾客购买决策提供材料

为网上选购提供的材料也称为产品信息服务，要尽可能多地提供有关您的业务、产品和服务的有用信息，包括详细的产品说明书、价格单等等，放在容易发现的地方，不要藏掖在难以找到的地方。

例如，人们从产品目录表订购服装的最大威胁之一是所订服装不合适。使用产品目录来经销的商人，可以通过在产品目录中提供准确的尺码、图表，为顾客选购提供参考材料（为以防万一，也包括有关退货的程序和退货政策的特殊信息）。您可能需要清楚您的产品和服务能够使用哪类信息。

四、愉快方便的购物经历

在商业网站，愉快、方便的购物经历意味着如下的内容：

1. 方便地到达订购网页

顾客如果需要多次点击选择才能到达您的订购网页或找到想要的商品的话，那么每点击选择一次，顾客就很可能变得越来越不耐烦，最后离开您的商店。此外如果您在您的网站经营广告业务，您的顾客极有可能点击一个广告旗就离开您的网站了。

2. 简便的购物导航让顾客感到能够控制他们的选购经历

在没有实物线索告诉您身处何处的环境中是很容易迷路的，您应随时让顾客清楚他们在您的网站中所处的位置，这是非常重要的，同时，尽快使他们到达他们想去之处也是同等重要的（也就是说尽可能少点击几下鼠标）。

帮助网站导航，越来越流行的方法是在视窗的左侧栏目建立网站的目录表，其输入是通过点击选择链接。将左侧栏目的导航链接和每页上的页眉页脚标识相结合，可以使顾客随时控制导航过程，如图 1-6 所示，263 在线商城就提供了很方便的站点导航页，方便用户浏览整个网站。

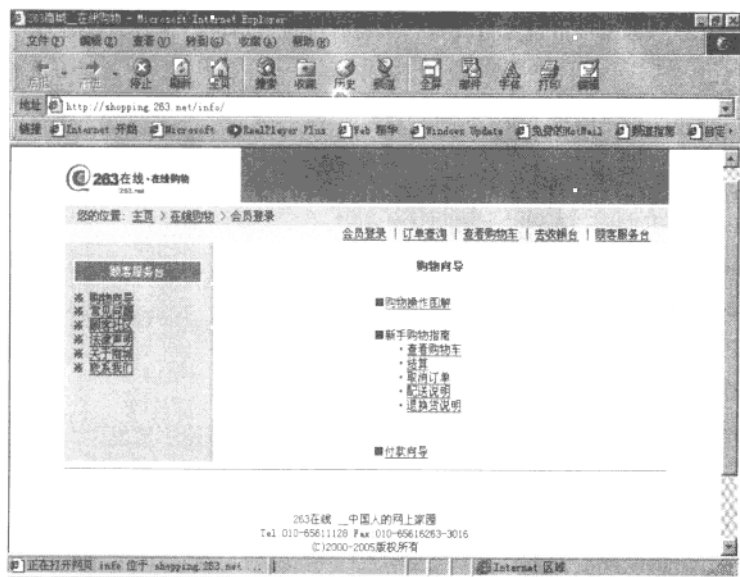


图 1-6 方便快捷的站点导航

3. 直接、简洁的页面设计和网站设计

简洁的设计是必需的，您的顾客从前毕竟没有见过您的网站。您的图形设计师塑造

的美感,如一个新网页的版面设计或绘制的图形导向菜单条,都可能给来访者一点也不直观的感觉。既要保持您的网站与众不同,又要保证高雅简洁,这真是一个棘手的问题。

4. 服务热情周到,不要让顾客长时间等待,尤其是在订购的时候更要如此

与互联网相连比为几个顾客提供快捷服务更为重要,您应该统计访问您网站的人数,并据此制定计划。许多像 Nielsen I/PRO(网址: www.nielsemedia.com) 那样的第三方审核服务可以提供这方面的统计数据,如有多少人正在访问您的网站,以及他们正在看什么等等数据。有了您网站流量的信息之后,如果需要,可以通过您的互联网服务提供商(ISP)调整您网络的连通性能。您只要有一个互联网服务提供商,能给您足够宽的带宽即可。

5. 给顾客更多机会向您提供有关他们在您网站购物经历的反馈信息

提供购物反馈信息的较好方法,是在每个网页的底部设置一个电子邮件地址,或者建立一个能够达到顾客服务部的链接。这非常容易实现,例如给您网站的每页上都创立一个标准的页脚;然后使用含有该页脚的模板创立每一个 HTML 网页就行。

6. 关注顾客对隐私和安全的要求

互联网是完全开放性的,在计算机化和网络时代,很容易获取他人信息。人们可能给您一些较敏感的金融信息及其他情报,您的正确做法是保守秘密,获得许可之后才能发布顾客的有关信息。并且还要保护您的网站信息以防被窃取,需要的时候,明智地使用保护口令、防火墙技术和加密术等其他安全措施。

这些都是基本的东西,应首先做好。如果您想让自己创建的商业网站能够吸引人们再次光顾,鼓励他们在您的网站呆得更久,那里就应该试着开设一个聊天室和公告板,使他们能够相互谈论您的产品和服务。人们喜欢谈话,也愿意将有价值的东西奉献给您或其他顾客。

五、信守公司的承诺

反复强调同样的公司承诺非常重要,它可使您的顾客感到舒适,打消疑虑。重复能建立信任,遵守承诺能建立顾客的忠诚感。可以想像,最简洁的语言是最容易传播的。您在建立网站销售目录时,务必花费时间反复琢磨您的想法,使它成为最简洁的术语。如图 1-7 所示,就是海尔的两句深得民心的公司承诺。

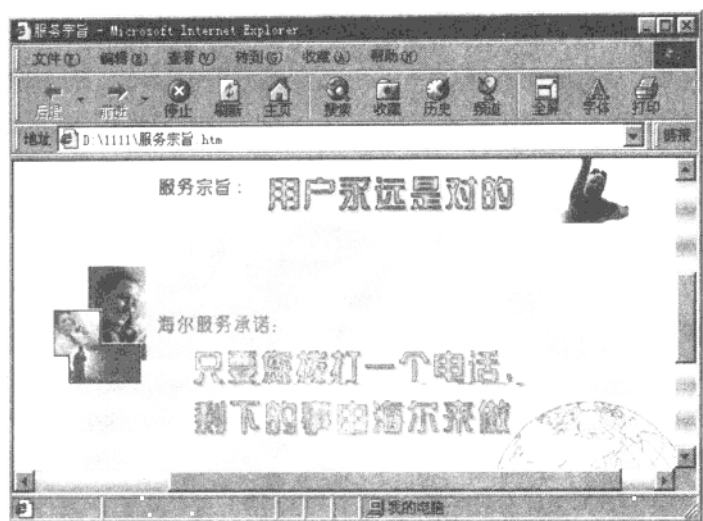


图 1-7 海尔公司的承诺

第五节 创建商业网站前的调查研究

无论从事何种行业都离不开一个很重要的工作——市场调研。在要建立自己的商务网站之前，在对自己的企业经营方式进行了评估之后，也要做企业外部的“市场调研”。如何做好市场调研呢？

就一般理论而言，所谓市场，是由人、购买力、购买习惯三种因素组成的。无论国外市场还是国内市场都是如此。因特网的风行，更是打破了商业间的国界问题。所不同的只是国外市场的人口购买力与购买习惯，因人文与自然环境背景的不同，而与国内市场有极大的差异。

市场只是一个中介的过程，是每一种产品在生产者和消费者之间的一环，它必须适应于各商品的生产环境、消费者等因素。尽管网络的出现使消费者与厂商之间的距离出现了前所未有的接近，但是网络也只是一个市场，是供求双方交易的一个媒介。

因此，现代企业的运行，在生产和制造产品之前，大都会对市场做出全盘的了解及调查，然后生产，这样才能做到与消费紧密无间的配合，电子商务站点亦是如此。否则，盲目地做出某一个网站发布在 Web 上，只会徒增企业的成本而已。因此市场调查对您的电子商务站点的发展是必要而又行之有效的。

一般来讲，市场调研所需调查的对象通常有以下几种：