

中等职业学校电子商务系列教材

网站管理与维护

陈永东 主编



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

中等职业学校电子商务系列教材

网站管理与维护

陈永东 主编

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

网站管理与维护 / 陈永东主编. —北京: 人民邮电出版社, 2007.7

(中等职业学校电子商务系列教材)

ISBN 978-7-115-15495-8

I. 网… II. 陈… III. ①网站—管理—专业学校—教材②网站—维护—专业学校—教材
IV. TP393.092

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 039501 号

内 容 提 要

本书以任务驱动方式介绍电子商务网站管理与维护中涉及的主要内容, 书中分为 7 个项目, 主要内容包括电子商务网站建设的准备、电子商务网站运行环境的设置与管理、静态网站的设计与管理、动态网站的设计与管理、网站的调试与发布、电子商务网站的日常管理、中小型电子商务网站的综合管理与维护。其中, 最后一个项目是针对电子商务网站管理与维护的综合应用。

本书适合作为中等职业学校、五年一贯制学校和成人院校的电子商务专业、国际商务专业、计算机应用专业、网络管理专业及其他相关专业的“网站管理与维护”课程教材, 也可作为自学参考书与培训教材。

中等职业学校电子商务系列教材

网站管理与维护

◆ 主 编 陈永东

责任编辑 郭 晶

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

三河市海波印务有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 13.25

字数: 323 千字

2007 年 7 月第 1 版

印数: 1—3 000 册

2007 年 7 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-15495-8/TP

定价: 20.00 元

读者服务热线: (010)67170985 印装质量热线: (010)67129223

中等职业学校电子商务系列教材

编 委 会

主 任 宋文官

副 主 任 邓 宁 陈永东 向 伟 周春江

委 员	白 蕊	陈仿忠	陈国衡	杜瑞峰	付 凯
	谷英美	赖亚明	李怀恩	李如姣	刘 焰
	刘红江	楼 坚	卢祖刚	吕 波	罗兆熊
	施志君	陶卫东	卫乃坤	吴小晖	许学慧
	尹立新	张 平	张建华	张孟玮	赵湘民
	周宇苑				

本 书 编 委

陈永东 李怀恩 宋文官



人类社会跨入 21 世纪以来, 信息技术的快速发展和 Internet 应用的普及, 通过 Internet 进行的贸易活动日益频繁, 电子商务的生命力日益强大。据调查, 国内企业应用电子商务的能力与积极性迅速提高, 据有关行业报告预测, 2007 年中国电子商务市场总体规模将会达到 1.7 万亿元, 而 B2B 电子商务市场规模将会达到 1.69 万亿元, 中国电子商务近几年的增长速度会达到 40% 以上。

电子商务行业的发展势头, 使得能够将现代信息技术融合到商务管理, 又具有实际操作能力的高技能人才的社会需求量日益增长。在这种形势下, 目前全国许多中等职业学校开设了电子商务专业, 培养知识基础和技术能力过硬的电子商务人才, 以适应电子商务的发展, 适应企业的人才需求。

电子商务专业是一个应用性很强的专业, 实践环节是教学过程中很重要的一个组成部分, 而当前中等职业学校电子商务专业教材多数存在重理论、轻技能的倾向; 中等职业教育有自己的特点和规律, 必须培养学生将知识与技能相结合的能力, 因而需要编写切合自身特点的教材, 从而使该专业的教学工作逐步符合中等职业教育市场的需求。

为满足中等职业学校电子商务专业的教学需要, 人民邮电出版社在广泛调研的基础上, 邀请了国内资深电子商务教育专家和全国重点中等职业学校的电子商务专业带头人, 结合电子商务员职业标准, 共同研讨了电子商务专业的培养目标、岗位能力要求; 根据岗位能力明确课程设置, 确定了将案例教学和实训贯穿于教学始终的编写思路, 组织编写出版本套电子商务系列教材。

本套教材强调基础理论知识以“必须、够用”为度, 突出职业能力的培养, 以案例和实训项目为引导, 充分调动学生学习的主动性, 体现了“以就业为导向, 以学生为主体”的教学理念。本套教材努力体现中职教育对教材形式、内容的需求与企业对人才知识、技能的要求相统一, 学生在对本套教材内容的学习过程中, 能理论联系实际, 通过动手演练书中实例达到学以致用用的目标。

为了尽量给教学中的各个环节提供便利, 我们将通过邮寄的方式为选用本套教材的学校免费提供教学辅助光盘。光盘中包含本套教材的课后习题参考答案、模拟试卷和电子教案等相关的教学资料。

我们衷心希望本套教材的出版能为当前中等职业学校电子商务专业的教学工作做出贡献, 也希望能得到职业教育专家和广大师生的批评指正, 以期通过逐步调整、完善和补充, 使这套教材日益符合中职电子商务教学的实际需要。

欢迎广大读者来电来函。

电子函件地址: guojing@ptpress.com.cn

读者服务热线: 010-67143005, 67143761



编者的话

目前,随着全球电子商务应用的不断普及与深入,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。从成功规划电子商务网站,到进一步成功地进行电子商务网站的建设,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。

本书结合职业相关岗位的工作内容,着重讨论了电子商务网站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。

本书分为7个项目,每个项目分为若干个任务。项目1为电子商务网站建设的准备,主要包括认识电子商务网站建设的策划书、了解电子商务网站建设的客户需求、设计网站的内容、规划网站的风格与设计网站的目录结构等任务。项目2为电子商务网站运行环境的设置与管理,主要包括选择Web服务器软件的种类、安装Web服务器、创建WWW站点、配置与管理站点等任务。项目3为静态网站的设计与管理,主要包括选择网页设计工具、设计与制作静态网页、准备网页中所需的各种素材等任务。项目4为动态网站的设计与管理,主要包括选择设计动态网站的技术、设置准备动态数据库的链接、设计与制作动态网页等任务。项目5为网站的调试与发布,主要包括调试电子商务网站、发布电子商务网站、更新电子商务网站等任务。项目6为电子商务网站的日常管理,主要包括备份与恢复网站数据、管理与设置使用人员的权限、设置网站的病毒防护功能、管理与维护网站的硬件设备、设置网络的防火墙等任务。项目7为中小型电子商务网站的综合管理与维护,它是电子商务网站管理与维护方面的综合应用。

本书采用了项目驱动的编写方法,用【项目背景】引出职业工作的需求,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,对每个任务进行目标定位与具体操作步骤讲解。其中,每个任务中都包括了【任务目标】、【任务指导】与【模拟实训】3个方面的内容。

在每个项目的后面还给出了项目的小结,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】来进行与后一项目的衔接。每个项目的最后附加了一定量的习题,可供学生在一个项目学习后进行练习。

本书适合作为中等职业学校、五年一贯制学校和成人院校的电子商务专业、国际商务专业、计算机应用专业、网络管理专业及其他相关专业的“网站管理与维护”课程教材,也可作为自学参考书与培训教材。学时分配建议如下:

序号	课 程 内 容	学 时 数			
		合 计	讲 授	实 践	机 动
1	电子商务网站建设的准备	10	6	4	
2	电子商务网站运行环境的设置与管理	8	4	4	
3	网站建设初期——静态网站的设计与管理	8	4	4	
4	网站建设进阶——动态网站的设计与管理	12	6	6	
5	网站建设后期——网站的调试与发布	8	4	4	
6	电子商务网站的日常管理	12	6	6	
7	中小型电子商务网站的综合管理与维护	10	2	8	
8	机动	4			4
总 计		72	32	36	4

“网站管理与维护”是一门综合性较强的专业课，在学习本书之前，需要有一定的基础，应已掌握网络基础知识、因特网等基本操作、电子商务基本知识、静态网页设计等内容。因此，本课程应在学生已学习了“信息技术基础”、“计算机网络基础”、“电子商务基础”与“网页设计与制作”等课程后进行。

陈永东编写了本书的项目 1、3、4，李怀恩编写了项目 2、5、6、7，陈永东统校全稿，上海商学院宋文官教授审阅全稿并提出了修改和完善的意见。

由于编写时间仓促，加之作者学术水平有限，书中难免存在不足之处，敬请专家、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，能为普及电子商务做出微薄的贡献。

编 者

E-mail: cyd888@sina.com

2006 年 11 月

目 录

项目 1 电子商务网站建设的准备	1
任务 1 认识电子商务网站建设的策划书	2
任务 2 了解电子商务网站建设的客户需求	7
任务 3 设计网站的内容	13
任务 4 规划网站的风格	18
任务 5 设计网站的目录结构	24
项目小结	27
习题	27
项目 2 电子商务网站运行环境的设置与管理	30
任务 1 选择 Web 服务器软件的种类	31
任务 2 安装 Web 服务器	33
任务 3 创建 WWW 站点	34
任务 4 配置与管理站点	37
项目小结	44
习题	45
项目 3 网站建设初期——静态网站的设计与管理	48
任务 1 选择网页设计工具	49
任务 2 设计与制作静态网页	53
任务 3 准备网页中所需的各种素材	67
项目小结	76
习题	77
项目 4 网站建设进阶——动态网站的设计与管理	80
任务 1 选择设计动态网站的技术	80
任务 2 设置准备动态数据库的链接	86
任务 3 设计与制作动态网页	93
项目小结	102
习题	103
项目 5 网站建设后期——网站的调试与发布	106
任务 1 调试电子商务网站	106
任务 2 发布电子商务网站	116



任务3 更新电子商务网站	120
项目小结	122
习题	123
项目6 电子商务网站的日常管理	125
任务1 备份与恢复网站数据	126
任务2 管理与设置使用人员的权限	134
任务3 设置网站的病毒防护功能	139
任务4 管理与维护网站的硬件设备	145
任务5 设置网络的防火墙	149
项目小结	160
习题	161
项目7 中小型电子商务网站的综合管理与维护	164
任务1 设计一个简单的网络书店	165
任务2 建立数据库的动态连接	170
任务3 管理数据库的动态更新	176
任务4 管理书店的库存信息	189
任务5 设置实时订单处理功能	194
任务6 选择并建立支付平台	198
项目小结	202
习题	203

电子商务网站建设的准备

【项目背景】

小张是东恩公司从事电子商务的工作人员，公司老总告诉他，公司要准备实施电子商务，需要在较短的时间内建设本公司的电子商务网站，完成网上的定购与销售。经理给小张一份网站建设的策划书，要求小张在阅读该策划书的基础上，对电子商务网站建设项目进行一个初步分析，了解电子商务网站建设的客户需求，并进一步设计网站的内容、网络与目录结构。

【项目分析】

1. 电子商务网站的建设有哪些准备工作？

任何项目都需要做一些准备，要了解该项目的实施目标、规模及各个主要工作步骤，清楚每个步骤分别有哪些前提工作及如何与后续工作进行衔接。

本项目中东恩公司的电子商务网站的建设，其准备工作首先是阅读电子商务网站建设策划书，然后需要了解该电子商务网站建设的客户需求，再根据客户需求设计网站的内容、风格与目录结构。

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能够高效、高质量地建好，在准备阶段就应对各主要工作内容与步骤阐明清楚，并确认各项工作的目标、时间节点与负责人。阅读电子商务网站建设策划书时，应理解网站建设的主要工作流程。通常，这些流程主要有注册域名、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、网站的管理与维护以及网站使用状况评估等。

【任务分解】

以上项目可以理解为一个项目开始前进行准备的一个子项目。为了完成这一子项目，可以把它分解为以下几个任务。

任务 1：认识电子商务网站建设的策划书。

任务 2：了解电子商务网站建设的客户需求。

任务 3：设计网站的内容。

任务 4：规划网站的风格。

任务 5：设计网站的目录结构。

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上的指导。



任务 1 认识电子商务网站建设的策划书

【任务目标】

本任务的目标是，认识并读懂电子商务网站建设的策划书，能对策划书进行基本的理解与分析，能看懂策划书中企业网站建立的总体目标、建立网站原因、网站建立的总体设想、主要工作、大致所需经费等内容。

【任务指导】

本任务主要有以下的工作要完成。

- 了解电子商务网站建设策划书格式。
- 了解网站建设的总体目标。
- 了解建立网站的原因。
- 了解网站的规模与类别。
- 了解网站的主要目标受众。
- 理解网站建设的主要工作流程。
- 了解项目所需时间及人力资源估算。
- 了解项目所需经费的估算。
- 了解其他可能的问题。

以下将分别介绍这些内容的操作方法。

1. 了解电子商务网站建设策划书格式

为了进行电子商务网站的建设以及使用与维护，首先要学会认识并读懂电子商务网站建设的策划书。下面，给出“东恩公司电子商务网站建设策划书”的示例，应了解其主要的内
容，并能进行一定的理解与分析。

东恩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，使本企业更好地为客户提供更全面的服务，现策划建设东恩公司的电子商务网站。

一、网站建设的总体目标

东恩电子商务网站建设的总体目标是：……

二、网站建设的利益分析

建立东恩电子商务网站可以产生以下几方面的利益：

1. ……
2. ……
3. ……

……

三、网站建设的规模设想

……



四、网站类型的定位设想

.....

五、网站的目标受众分析

.....

六、网站建设的主要工作

东恩电子商务网站建设的主要工作有：

1.

2.

3.

.....

七、项目所需时间及人力资源估算

.....

八、网站建设的经费估算

东恩电子商务网站建设的主要费用如下：

1.

2.

以上关于东恩电子商务网站建设的策划，报请公司领导审核。

××××××部

××××年××月××日

下面，对策划书的主要内容进行相应的解释与简单分析。

2. 了解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的最基本部分，是通过与提出网站建设的企业的高层领导进行交流、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，企业建立网站的目的有一些共同点：利用网络优势，可以整合企业资源，改造传统业务，加强企业管理，降低运作成本，增强市场竞争力，提高经济效益，从而促进企业的改革发展并提高市场占有率。同时，网站的建立可以提升企业形象，开拓更大的国内、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，为企业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。这些目的都可能在网站建设的策划书中体现出来。

(2) 达到目的所采用的实施模式

在企业建设电子商务网站的目的清楚后，接下来应确定如何达到目的实施模式。在具体实施的描述中，可能有以下几个问题会说明。

- 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。

阅读策划书时,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. 了解建立网站的原因

了解网站建设策划书中有关建立网站的主要原因是必要的,这有助于网站建设人员理解自己的工作目标。建立网站的原因也可以理解为网站建设将带来的好处。以下是一般描述电子商务网站建设原因时常提到的几方面内容。

(1) 有利于提高企业的市场竞争力

随着因特网的迅速发展和我国加入世界贸易组织(WTO),21世纪我国将成为世界极具影响力的经济大国已成趋势,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,在员工名片上、广告宣传页上、公司简介等办公用品与相关资料上印上公司的网址和企业电子邮箱,既能让全世界更多的人了解到公司的企业文化,又能使企业 and 产品形象跟上时代的潮流,从而有助于提高企业的知名度和产品的品牌。

(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因特网登录到企业网站得到他们需要的资料,再通过电子邮件或电话、传真等方式主动与企业联系。同时,随着网站功能的提升,可以逐步实现网上的销售与订购,从而以低成本运作获得更多的业务量。

(4) 有利于提高产品服务的水平

网站提供全天24小时服务,可以及时更新网页内容;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、售后服务的水平,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大量且昂贵的印刷品。可以利用网络进行客户订单的传真、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、信息管理成本等。

(6) 有利于简化业务联系

网上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,从而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、提供客户的个性化服务、更快捷的信息沟通、便于企业走向国际市场等。

4. 了解网站的规模与类别

在阅读网站建设策划书时,应该了解清楚网站的规模与类别。



网站的规模主要有小型、中型、大规模几种。如果建设网站的企业以前在现实世界有经营实体,则网站的规模应与现实世界实体的规模大致相当。如果建设网站的企业在现实世界没有实体,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,即说明设想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以及网站的发展方向来考虑。

根据主题、形式以及企业本身的特点,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,它一般可能是专业的ICP、ISP供应商制作的网站,在设计这类网站时不要过于花哨,应注重信息量。

(2) 以企业产品网络营销为主的网站。这种网站通常是一般的生产企业的网站。这些企业想通过网站更好地宣传自己的产品,扩大销路,使产品走向世界,提高企业的形象。这种网站的制作应结合产品的特点,要有一定的特色。这类网站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的一个窗口,设计时要求比较严肃。

多数电子商务网站应该是第(2)种网站。

5. 了解网站的主要目标受众

根据企业产品的受众群及网站的类别不同,目标受众也不一样。在网站建设策划书中进行目标受众划分时,可能有以下几种角度的选择。

(1) 按职业角度划分:工商业者、专业人士、学生等。

(2) 按性别角度划分:女性、男性。

(3) 按年龄角度划分:儿童、青少年、中年人、老人或所有的人群。

(4) 按地理范围划分:国内市场、国外市场、全球市场。

例如,教育类的网站相对来说其目标受众主要是院校的老师和学生,而化妆类、护肤产品类的网站相对来说目标受众主要是女性。

6. 理解网站建设的主要工作流程

阅读网站建设策划书时,应理解网站建设的主要工作流程。通常,这个流程主要有以下几个环节。

(1) 注册域名。域名是企业因特网上的唯一标识,例如ibm.com。选择一个好的名字,可以让客户容易记住并方便地访问到公司的网站。

(2) 确定建立网站的主要方式。通常,建立网站的方式主要有三种:第一是完全自己建立,这需要有专业技术人员和专门的设备;第二是租用主机和线路,采用整机托管来建立网站;第三是采用虚拟主机(Virtual Hosting)技术建立网站,可以简化网站的日常管理和维护。

(3) 网站的设计。网站设计主要有网站内容结构(如栏目名称、内容等)的设计、网站功能需求设计(如交互方式等)、网站的外观形式设计(如整体网络、色彩搭配、字号、字体等)。

(4) 网站的开发。主要有网站页面内容的编辑(如文字、图片、多媒体素材等)、网站数据库的设计(如产品数据库等、客户数据库)、网站的程序开发(如动态网页功能、支付功



能等)。

(5) 网站的测试和评价。主要有链接的有效性、网页的可读性、网站的下载速度、网页语言的正确性、网站的便利性、网站的兼容性等。

(6) 网站的宣传与推广。主要有在线与离线这两种方式。在线推广主要包括：搜索引擎、友情链接、广告联盟、标题广告、邮件列表；离线推广则主要是媒体广告、宣传资料等传统手段。可以根据情况综合利用，以提高网站的访问率与利用率。

(7) 网站的管理与维护。主要有网站日常内容的维护、网站外观形式的维护、网站安全性的管理、网站信息的备份、网站数据库的维护与网站的功能升级。

(8) 网站使用状况评估。主要有站点访问的统计、客户对网站的反应与意见汇总、网站的使用效率等。

7. 了解项目所需时间及人力资源估算

阅读网站建设策划书时，应了解网站建设规划完成的时间。而且，为了保证网站建设能如期实现，应该在每个工作阶段设定一个时间节点。同时，每个工作阶段所需人力资源及主要负责人都应大致有一个规划。

在了解主要的工作阶段所需时间进行规划时，需要与主管网站设计开发的人员进行咨询，以便较合理地确定每个主要阶段的时间进度。因为过长的时间估计会拖延网站建设的进度，过短的时间估计也会使项目过于仓促，日后则可能产生较多的隐患。

可能的话，应该向企业的人事部门进行人力资源现状的咨询，并与人事部门讨论网站建设项目所需人力资源的类型与数量。

8. 了解项目所需经费的估算

网站建设的经费是网站建设策划书需要提到的，目的是为了高层领导对资金的使用预算有一个大致的了解。这些经费主要包含两部分：一部分是一次性投入的经费，主要有域名注册费用、硬件购置费用、软件购置费用、网站设计开发费用、网站推广费用、相关合作商的交易费用等；另一部分是网站投入使用后的日常运作费用，主要有域名空间租用年费、日常维护与管理费用等。

可能的话，应该与企业的财务部门进行一下所需经费预算的咨询与讨论，还要与网站建设相关的各部门主管进行沟通，便于今后工作的开展。

9. 了解其他可能的问题

有的网站建设策划书中还涉及项目建设的可行性分析，并且需要有一个分阶段实施的目标。另外，网站建设策划书中还需要对同类的网站进行比较，阐述本企业准备建设的网站相比同类网站的优势与特点。

在阅读网站建设策划书中以上问题时，可能需要向企业的其他多个部门进行咨询，因此需要良好的沟通能力与合作精神。要使规划更专业化，就要向专业人士多咨询与讨论。

如果上述的各个问题都了解清楚了，就基本理解了一份企业电子商务网站建设策划书的主要内容。接着就可以做项目的进一步调查，并做网站进一步的设计与建设。

【模拟实训】

1. 为了说服一个企业实施电子商务，请给这家企业的领导分析一下该企业建立电子商务网站的主要利益。



2. 规划一个企业建立电子商务网站的主要步骤。
3. 在网上查找一份电子商务网站建设的策划书，试着阅读并理解其主要内容。

任务2 了解电子商务网站建设的客户需求

【任务目标】

本任务的目标是，由网站规划人员与提出建设网站的企业的主要相关人员共同协商，确定所要建设的电子商务网站的类型、主要功能及相应的子功能。

【任务指导】

随着技术的不断发展和用户对网站功能性的需求不断提高，如今网站项目的设计已经不能简单地利用静态 Html 文件来实现，与前几年相比，现在的网站项目设计和开发越来越像一个软件工程，也越来越复杂。网站项目的设计和开发进入了需要强调流程和分工的时代，只有建立规范的、有效的、健壮的开发机制，才能适应用户不断变化的需要，达到预期的计划目标。

网站设计前必须与客户进行充分的沟通，并撰写需求分析报告，使其成为项目开发的基础。应该学会调查客户需求的基本方法，并能书写简单的需求分析报告。

本任务主要有以下的工作要完成。

- 准确地记录客户原始的需求。
- 整理分析并预测客户潜在的需求。
- 利用通俗的语言描述用户需求。
- 利用示意图表现用户需求。
- 了解需求分析报告的阅读人员。
- 记录完整的需求变更日志。
- 调查阶段的工作配合。
- 设计相应的调查表。
- 了解《网站功能描述书》的内容。

以下将分别介绍这些内容的操作方法。

1. 准确地记录客户原始的需求

应该让客户将所有有关网站建设的想法尽可能地阐述清楚，并把他们所有的问题和要求一条条地列出来，将用户最原始、最完整的要求准确地记录下来就完成了第一步的工作。

如果对客户的需求了解得不全面，随时可能会产生意想之外的变更，这个变更甚至会破坏已经设计的模型及结构，那么这个项目从开始就注定了会失败。比如站点所有的功能都实现了，本地测试也没有什么问题，但是设计人员却不知道客户的系统是要承受每天 100 万独立 IP 的访问，而原来想当然的以为最多只有 5 万独立 IP 访问的访问流量，稍微有经验的开发人员都会明白这样的设计是个灾难，无论是应用服务器、数据库还是程序全部要重新开发。

2. 整理分析并预测客户潜在的需求

客户往往对需求的概念是非常模糊的，多数情况是给出的需求都是笼统且尺度难以控制的，这就要求业务人员在倾听了客户的详细说明以后，帮助客户进行整理和分析，同时预测



客户在网站开发过程中需要变更及今后应用中可能进行修改升级的潜在需求。

应以友好的方式帮助客户收集并改进客户需求，鼓励更有创造性、更加创新的设计解决方案，鼓励团队复审，确保以可理解、直观的方式实施特征。

3. 利用通俗的语言描述客户需求

在业务人员与客户进行沟通、调查并撰写需求分析时，应尽可能使用通俗的语言进行描述。虽然客户的水平和资历有所不同，但是最通俗的描述能够使客户和项目开发的各个成员都能清楚地理解需求含义，不至于在理解上产生偏差。对客户而言，这样的描述最接近真实，容易参与修订，并能以此为测试和验收的依据。

以下是两份关于需求的描述的例子。

描述 1：“站点分为公开和加密两种状态，通过身份验证机制使特有的用户可以访问到加密信息，并提供不同于普通用户的功能。”

描述 2：“用户在访问首页的时候可以在单击‘客户通道’按钮后，弹出填写‘用户名’和‘密码’的窗口，输入正确后在新窗口打开客户通道的首页，在该页显示所有可操作的功能的导航条和最新的导读新闻链接列表。”

通过描述 2 就很容易想象出设计完成的网站是什么样子，而描述 1 则可能会被理解出无数不同的版本，造成对需求理解的误解。

4. 利用示意图表现客户需求

需求分析无论在文字上怎样表述都是抽象的，对客户而言，将基本确定的需求制作成示意图是最直观有效的方法之一。

制作示意图可以有多种方法，不论用 PowerPoint 或 Visio 制作流程示意图，还是用 Html 文档制作界面示意图都是可行的，简单的示意图利用“画图”和 Word 表格方式也可以完成。关键是利用示意图将客户的需求和即将开始设计的系统体现出来，在进行系统分析和程序开发之前，双方对今后要完成的产品就能够有直观的认识。换言之，就是在网站还没有真正进入开发阶段的时候，双方就对工作的结果达成统一的意见，这将大大地减轻需求变更所带来的困扰，同时客户更容易参与到项目的开发过程，保证项目顺利地进行。

无论是利用图片、表格、幻灯或动画中任何一种形式制作示意图，都应该标明客户是谁，要发生什么事情，如何发生。

5. 了解需求分析报告的阅读人员

项目经理、系统分析员、开发经理、交互设计师、测试人员、文档人员以及客户代表都应该了解需求分析报告，并进行共同的讨论，达成一致的意见。

为了避免发生业务人员谈下来的项目，开发人员却难以实现，或技术人员设计的网站却得不到客户的认可等情况，参与项目开发的人员都应该对需求分析报告有统一的认识，并根据自己的工作对需求分析报告提出意见，通过与客户的沟通进行适当的修订，最终确定项目实现的目标。

例如，项目经理通过需求分析才能组建所需要的团队，并配置工作环境，制定开发周期；开发周期的限制和功能上的要求可能会影响到程序员采用什么样的语言和工具编写程序；操作用户的技能水平将影响到交互设计师进行前台设计时做到什么样的精度；界面设计人员根据项目的性质和定位确定表现方式；测试人员只有了解测试环境和条件后才能对项目质量进行跟踪和检测。