



高职高专电子商务专业系列规划教材

电子商务 网站建设



主 编 崔 平 何新科 赵建伟

DIANZI SHANGWU WANGZHAN JIANSHE



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

零距离上岗

高职高专电子商务专业系列规划教材



电子商务 网站建设

主 编 崔 平 何新科 赵建伟

DIANZI SHANGWU WANGZHAN JIANSHI

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

电子商务网站建设 / 崔平, 何新科, 赵建伟主编. —北京: 电子工业出版社, 2012.1
(零距离上岗. 高职高专电子商务专业系列规划教材)
ISBN 978-7-121-14864-4

I. ①电… II. ①崔… ②何… ③赵… III. ①电子商务—网站—建设—高等职业教育—教材
IV. ①F713.36②TP393.092

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 214242 号

责任编辑: 晋 晶

文字编辑: 吴亚芬

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司
装 订:

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 9.5 字数: 207 千字

印 次: 2012 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 22.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。

前 言

本书是根据教育部教高[2006]16 号文件精神,按照教育部新近制定的《高职高专教育电子商务专业培养方案》,针对高职高专教育特点,以能力教育为本位,以工作过程为导向,以项目为载体,由无锡职业技术学院组织编写的国家示范性高等职业院校特色教材之一。

本书以开设品牌手机网为载体,内容包括:项目 1,网站运行前的准备工作,主要包括域名申请及主机选择、搭建网站运行环境、架设网站、网站和商店基本信息配置 4 项任务;项目 2,商店内容规划及开店准备,主要包括网站栏目设置、商品分类、网络收付款、搭建商品配送体系 4 项任务;项目 3,商店组织结构和用户定位,主要包括商店组织结构设置、网站用户管理 2 项任务;项目 4,商店日常业务,主要包括商品上架,商品订购,订单处理,反馈、退货与过户,销售统计数据分析 5 项任务;项目 5,网络营销,主要包括制定网络促销方案、友情链接、网络广告、网络调查 4 项任务;项目 6,客户关系维护,主要包括客户分析与管理、服务与投诉处理、客户关系维护工具 3 项任务。

本书由无锡职业技术学院崔平、何新科和赵建伟老师编写,由崔平通撰。中国消费指南网(<http://dc126.com>)董事长汪智刚先生担任本书主审,对本书提出了许多宝贵意见。

本书既可作为高等职业技术学院、高等专科学校、成人高校,以及本科院校举办的二级职业技术学院和民办高校电子商务专业的通用教材,也可供企业从事电子商务和网站管理工作的人员和社会读者阅读。

本书得到了佛山市动易网络科技有限公司的全力支持。佛山市动易网络科技有限公司成立于 2004 年,是一家主营网络软件开发、销售及服务等业务的高新技术企业,拥有互联

网著名品牌“动易®”和“PowerEasy®”，公司的网站（<http://www.powereasy.net>）和技术论坛（bbs.powereasy.net）是目前国内极具影响力的服务型网站和论坛。本书在编写过程中得到了无锡职业技术学院和电子工业出版社领导的大力支持和帮助，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中失误在所难免，敬请广大读者批评指正。

编 者

* * *

项目 1	网站运行前的准备工作	1
任务 1	域名申请及主机选择	2
任务 2	搭建网站运行环境	5
任务 3	架设网站	9
任务 4	网站和商店基本信息配置	13
知识拓展		20
课外实践		21
项目 2	商店内容规划及开店准备	23
任务 1	网站栏目设置	24
任务 2	商品分类	29
任务 3	网络收付款	31
任务 4	搭建商品配送体系	37
知识拓展		48
课外实践		50
项目 3	商店组织结构和用户定位	51
任务 1	商店组织结构设置	52
任务 2	网站用户管理	65
知识拓展		71

课外实践	71
项目 4 商店日常业务	72
任务 1 商品上架	73
任务 2 商品订购	80
任务 3 订单处理	87
任务 4 反馈、退货与过户	92
任务 5 销售统计数据分析	96
知识拓展	98
课外实践	99
项目 5 网络营销	101
任务 1 制定网络促销方案	102
任务 2 友情链接	107
任务 3 网络广告	108
任务 4 网络调查	115
知识拓展	124
课外实践	124
项目 6 客户关系维护	125
任务 1 客户分析与管理	126
任务 2 服务与投诉处理	133
任务 3 客户关系维护工具	139
知识拓展	144
课外实践	144

项目 1

网站运行前的准备工作

.....



学习目标

- 能够完成域名、域名申请的过程
- 能够完成虚拟主机的申请
- 能够进行 IIS 的安装和配置
- 能够独立完成 .NET Framework 2.0 安装与配置
- 能够完成数据库的安装和配置
- 能够完成 BizIdea™ 的安装



项目描述

品牌手机网作为企业级的电子商务网站，建设运行前期的准备工作非常重要。在网站建设前要做好网站运行的准备工作，包括域名、主机的选择，WWW 服务器的安装配置，数据库的安装配置等，具体提示如下：

- 在网上建立服务器并发布信息，必须先注册自己的域名，只有拥有了自己的域名才能让别人访问到自己。
- 主机是网站运行的平台，主机的选择有自营主机、主机托管和虚拟主机等。
- 在开始架设网站前，服务器中必须安装好 Web 服务器软件并进行相关设置。
- 电子商务网站要提供会员注册、商品管理和在线交易等服务，数据库的支持不可少。
- 网站运行环境配置好之后，还要对网站的基本信息进行配置。

任务1 域名申请及主机选择

1.1.1 域名申请

从技术上讲,域名只是一个互联网中用于解决地址对应问题的一种方法。域名注册是在互联网上建立服务的基础,建立网站之前先要进行域名注册,域名注册工作是由经过授权的注册中心进行的。国际域名的申请由 InterNIC 及其“互联网国际特别委员会(Internet Ad Hoc Committee, IAHC)”授权的机构进行;我国国家 cn 域名的注册工作则由“中国互联网络信息中心(China Internet Network Information Center, CNNIC)”负责进行。

品牌手机网的域名为:sj1000.com。域名注册的过程并不复杂,一般程序为选择域名注册服务商→查询自己希望的域名是否已经被注册→注册用户信息→支付域名注册服务费→提交注册表单→域名注册完成。

本书以国内知名的域名注册服务商第一主机(<http://www.5778.com/>)为例说明域名注册过程。

第一步,注册成为第一主机的会员,填写公司名称等基本信息,如图 1.1 所示。

新用户注册

下面信息必须填写

身份: ☒ 企业 ☐ 个人

公司名称: 个人则填姓名

公司联系人: 当选择企业时,须填写

登录密码: 5-16位 a-z/A-Z/0-9的字母数字组合

密码确认:

电子邮件: 非常重要,请填写您常用电子邮件
为确保能够正常接收我们的邮件,建议使用163的邮箱。

国家: 注册后不能更改,请如实填写

省份: 注册后不能更改,请如实填写

城市: 注册后不能更改,请如实填写

地址:

邮政编码:

固定电话: (如: +86.2037588591)

移动电话: 请如实填写,用于发送手机短信,及身份验证

传真: (如: +86.2037588591)

QQ号码: 便于客服人员尽快与您联系,也可不填

身份证号码: 非常重要,用于身份确认,注册后不能更改

图 1.1 新用户注册

第二步,根据已注册的会员号登录管理中心,在“我的财务”里面选择支付方式,充值,如图1.2所示。

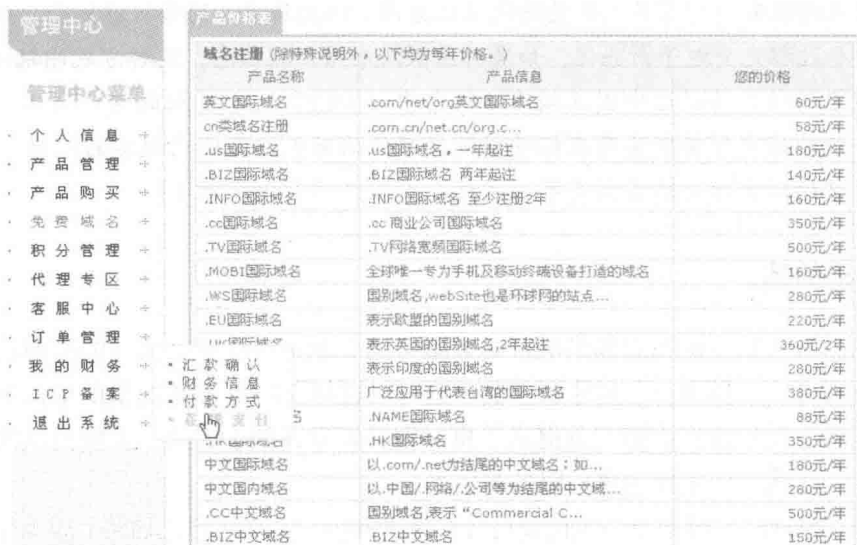


图 1.2 选择支付方式

第三步,会员登录后选择产品购买→域名注册,进入域名注册界面,在域名注册页面输入要注册的域名,单击“下一步”按钮,如图1.3所示。

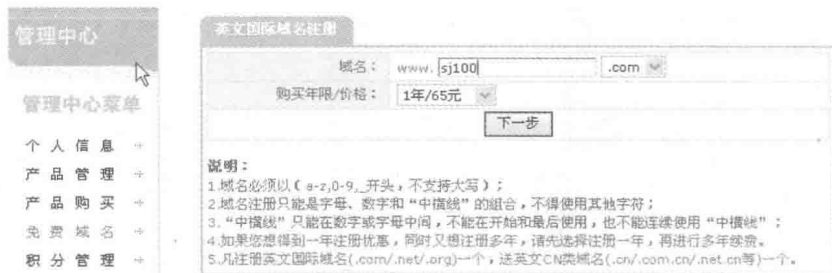


图 1.3 域名注册

第四步,若选择的域名未被别人注册,则即可完成域名注册;若选择的域名已被别人注册,则重新选择域名,直至注册成功。



小知识

用户在域名注册时,先要选择域名注册服务商,可以是顶级域名注册服务商或其代理商,每家注册服务商都有不同数量的代理商。注册域名,通常可以完全自助完成、自行管理,整个过程完全电子商务化,如果对互联网应用比较熟悉,这种方式比较方便。

国内域名的注册要通过中国互联网络信息中心(CNNIC)授权的国内域名注册服务商来进行,一般的域名注册服务商在经营国际域名的同时也经营国内域名的注册。

国内著名的域名注册服务商有第一主机、中国万网和中资源等。

1.1.2 主机的选择

对于如品牌手机网这类想提供电子商务服务的企业来说,一个关键的问题是如何选择主机。企业既可以选择由自己创建服务器,也可以选择使用由ISP提供的虚拟主机或使用主机托管服务。如果选择由第三方提供主机,则必须要详细了解第三方所提供的主机的安全性、速度、功能、稳定性和售后服务等因素。

第一步,根据已注册的第一主机会员号登录管理中心,在“产品购买”界面中选择虚拟主机,可以看到第一主机,同时可以查看到它所提供的所有虚拟主机的方案,如图1.4所示。

管理中心		虚拟主机					
管理中心菜单		产品名称	空间大小、绑定域名数	最大流量	销售价格	您的价格	操作
个人信息		入门型空间	100M	2个	9000/月	¥120.00	¥120.00 [购买]
产品管理		基础型空间	200M	2个	15000/月	¥160.00	¥160.00 [购买]
产品购买		增强型空间	200M	4个	25000/月	¥290.00	¥290.00 [购买]
企业域名		标准型空间	400M	4个	30000/月	¥300.00	¥300.00 [购买]
产品购买		企业I型	700M	4个	40000/月	¥390.00	¥390.00 [购买]
企业域名		企业II型	1000M	8个	50000/月	¥600.00	¥600.00 [购买]
积分管理		企业III型	1500M	8个	60000/月	¥1,200.00	¥1,200.00 [购买]
代理专区		租用I型	1500M	10个	60000/月	¥1,300.00	¥1,300.00 [购买]
客服中心		租用II型	2500M	10个	100000/月	¥2,500.00	¥2,500.00 [购买]
订单管理		租用III型	5000M	12个	200000/月	¥5,000.00	¥5,000.00 [购买]
我的财务		租用IV型	10000M	16个	300000/月	¥9,000.00	¥9,000.00 [购买]
退出系统		智能I型	500M	4个	15000/月	¥880.00	¥880.00 [购买]
		智能II型	750M	6个	20000/月	¥900.00	¥900.00 [购买]
		智能III型	1000M	6个	40000/月	¥1,800.00	¥1,800.00 [购买]
		智能IV型	2000M	8个	60000/月	¥3,000.00	¥3,000.00 [购买]
		双核个人型空间	250M	2个	9000/月	¥350.00	¥350.00 [购买]
		双核标准型空间	500M	2个	9000/月	¥690.00	¥690.00 [购买]
		双核企业型空间	900M	4个	10000/月	¥1,080.00	¥1,080.00 [购买]
		双核商务型空间	1800M	8个	15000/月	¥1,900.00	¥1,900.00 [购买]
		PHP MySQL ...	700M	4个	25000/月	¥300.00	¥300.00 [购买]
		PHP MySQL ...	800M	4个	40000/月	¥420.00	¥420.00 [购买]
		PHP MySQL ...	1000M	6个	50000/月	¥520.00	¥520.00 [购买]
		PHP MySQL ...	1500M	8个	60000/月	¥1,480.00	¥1,480.00 [购买]
		商务型.NET空间	150M	2个	15000/月	¥580.00	¥580.00 [购买]
		标准型.NET空间	350M	4个	35000/月	¥1,300.00	¥1,300.00 [购买]
		尊贵型.NET空间	1000M	6个	80000/月	¥3,000.00	¥3,000.00 [购买]
		双核独立IP I型空间	250M	2个	9000/月	¥660.00	¥660.00 [购买]
		双核独立IP II型空间	500M	2个	9000/月	¥990.00	¥990.00 [购买]
		双核独立IP III型空间	900M	4个	10000/月	¥1,480.00	¥1,480.00 [购买]
		双核独立IP IV型空间	1800M	8个	15000/月	¥2,400.00	¥2,400.00 [购买]

图 1.4 选择虚拟主机

第二步, 选择合适的主机方案, 单击“购买”按钮, 填写准确的购买信息, 完成购买。

由于品牌手机网主要定位于大型 B2C 零售网站, 考虑访问量和稳定性, 这里采用主机托管的方式。

任务 2 搭建网站运行环境

在完成域名和空间的注册申请后, 就要对网站运行进行环境设置。PowerEasy[®] BizIdea[™] (见知识拓展部分) 是基于 ASP.NET 2.0 开发的, 需要运行于支持 .NET 环境的 Windows 系统下, 需要采用 SQL Server 2000 或更高版本的数据库服务器环境。支持 PowerEasy[®] BizIdea[™] 正常运行的最低软、硬件环境要求如表 1.1 所示。

表 1.1 支持 PowerEasy[®] BizIdea[™] 正常运行的最低软、硬件环境要求

项 目	详 细
操作系统	Windows XP / Vista / 2000 / 2003
运行环境	.NET Framework 2.0
Web 服务器	IIS 5.0 或以上版本
硬件要求	PIII500 CPU 256MB 内存或更高
数据引擎	MS SQL Server 2000/2005 或更高版本
空间大小	初次安装至少 40MB 可用空间

本任务重点讲述 PowerEasy[®] BizIdea[™] 安装环境的配置过程。

在进行系统安装前, 要准备好相应的 Windows 操作系统光盘, 下载好 SQL 软件安装包和 Microsoft .NET Framework 2.0 安装文件。

1.2.1 安装与配置 IIS

IIS 是微软提供的互联网服务器软件, 在开始架设网站前, 服务器中必须安装好 IIS 并进行相关设置。

IIS 简要安装过程:

- (1) 将相应的 Windows 操作系统安装光盘放入服务器光驱中。
- (2) 在 Windows 2000、Windows XP、Windows 2003 或 Windows Vista 等操作系统中,

IIS 文件及安装方式都有所不同, 此处以 Windows 2003 为例。

在 Windows 2003 下安装 IIS: 依次选择“开始”→“设置”→“控制面板”→“添加删除程序”, 在出现的“添加删除程序”界面中, 单击“添加/删除 Windows 组件”按钮, 在出现的“Windows 组件向导”对话框中, 选择“应用程序服务器”复选框, 单击“下一步”按钮, 如图 1.5 所示。系统开始安装 IIS 组件, 安装完 IIS 组件后, 在“控制面板”中即可看到“管理工具”, IIS 安装完成。

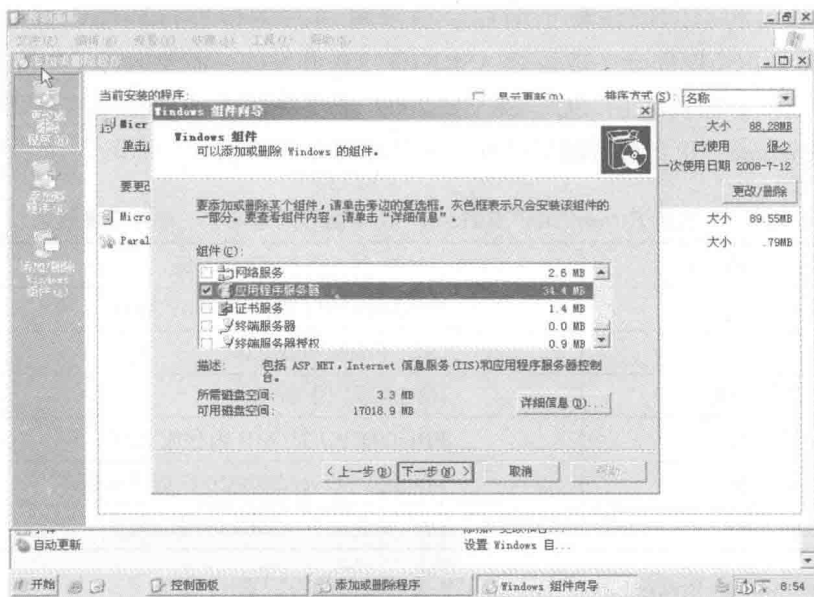


图 1.5 IIS 的安装

安装好 IIS 后, 在“控制面板”窗口中双击“Internet 信息服务 (IIS) 管理器”按钮, 在“Internet 信息服务”窗口中选择“默认网站”后, 单击右键选择“属性”命令, 在出现的“默认网站属性”窗口中, 进一步设置“网站”、“主目录”、“文档”等选项, 如图 1.6 所示。



小提示

IIS 在 Windows 2000、Windows XP 和 Windows Vista 等操作系统的安装方式参见课后实践。

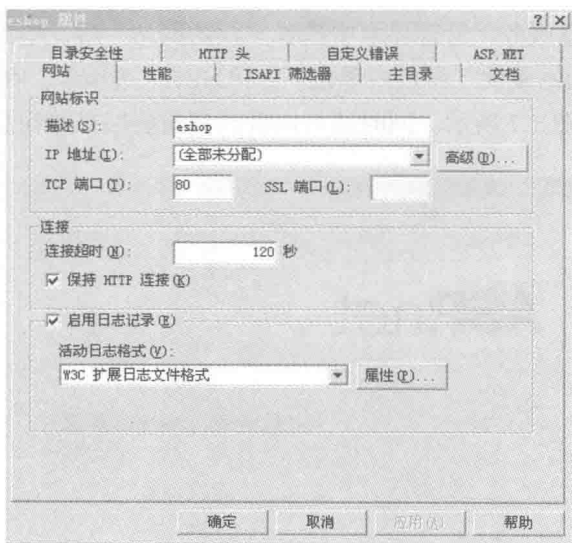


图 1.6 IIS 的配置

1.2.2 安装与配置.NET Framework 2.0

Microsoft .NET Framework 是 Microsoft.NET 程序开发框架的运行库，是 PowerEasy[®] BizIdea[™] 的底层运行环境。在使用 PowerEasy[®] BizIdea[™] 之前，必须安装 Microsoft .NET Framework。

第一步，安装 Microsoft .NET Framework 2.0。.NET Framework 2.0 的安装过程非常简单，在解压.NET Framework 2.0 安装包后，双击安装目录下的 dotnetfx2.0.exe 安装文件，按照安装提示安装即可。

小提示

可以通过微软的官方网站下载.NET Framework 2.0（下载地址为 <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=0856eacb-4362-4b0d-8edd-aab15c5e04f5&DisplayLang=en>）安装程序。

第二步，配置.NET 运行环境。.NET 安装完成后，可以在“Internet 信息服务”中查看相关信息。

依次选择“开始”→“程序”→“控制面板”→“管理工具”→“Internet 信息服务”

命令,在“Internet 信息服务”管理界面中选择“默认网站”后,单击右键选择“属性”命令,在出现的“默认网站属性”窗口中单击“ASP.NET”选项卡,在“ASP.NET version”中选择“2.0.***”,如图 1.7 所示。同时还可以看到其安装路径等信息。

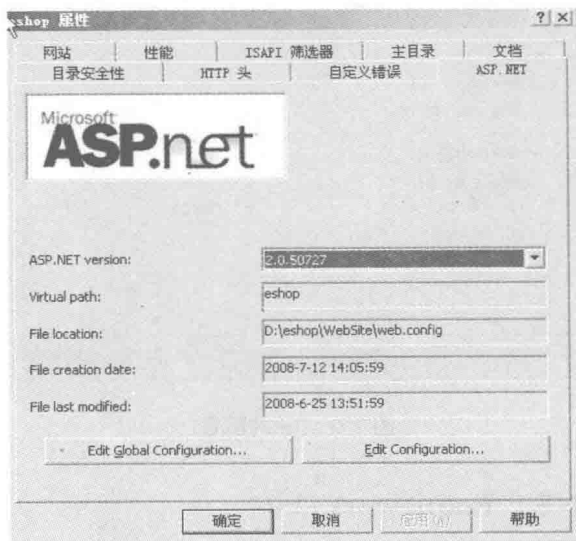


图 1.7 配置.NET 运行环境



小提示

在 Windows 2003 系统中自带了 .NET 1.1 的版本,在安装完成后选择 .NET 2.0.*** 或更高版本。注意一定要先安装 IIS 再安装 .NET,否则在设置文件夹权限时会出现因找不到 ASP.NET 用户而导致无法设置用户权限的情况。

1.2.3 安装数据库

数据库技术是计算机软件的一个重要分支。所谓数据库是指经过组织的、关于特定主题或对象的信息集合。PowerEasy[®] BizIdea[™]在数据库方面支持 Microsoft[®] SQL Server 2000 与 2005。

将 SQL Server 安装光盘放入光驱,双击 SQL 安装程序,按照提示安装。

在 Windows XP 专业版系统中,SQL 2005 只能安装开发版与简易版,SQL 2000 只能安装个人版;在 Windows 2003 系统中可以安装任意 SQL 版本。从微软网站下载的 SQL 2005

免费版本是 Express 版, 其中 SQL Server 2005 Express Edition SP2 和 SQL Server 2005 Management Studio Express SP2 文件均需要安装。



小知识

Microsoft® SQL Server 是基于服务器端的中型数据库, 可以适合大容量数据的应用, 在功能和管理上都比 Microsoft Access 强得多。Microsoft® SQL Server 在处理海量数据的效率、后台开发的灵活性和可扩展性等方面都非常强大, 有更多的扩展并可以用于存储过程, 其数据库的大小无极限限制。现在数据库都使用标准的 SQL 语言对数据库进行管理, 如果使用标准 SQL 语言编写程序, 则 Access 和 SQL 两者基本上都可以通用。

任务 3 架设网站

在配置好 IIS 和数据库后, 即可安装网站系统文件。本任务完成 PowerEasy® BizIdea™ 的安装、配置、部署与创建数据库链接, 开始运行系统访问所建立的网站。

1.3.1 安装

第一步, 解压 PowerEasy® BizIdea™ 的安装程序文件压缩包。

第二步, 将“WebSite”文件夹中的所有网站系统文件放置到网站目录中, 如 E:\ BizIdea\ 目录。也可以通过 FTP 将网站系统文件直接上传到主机空间的网站目录中。

1.3.2 创建与配置数据库

第一步, 配置 SQL 2000 数据库。

(1) 依次选择“开始”→“程序”→“Microsoft SQL Server”→“企业管理器”命令。

(2) 在“企业管理器”窗口中, 选择“数据库”命令, 右键选择“新建数据库”命令, 如图 1.8 所示。在出现的“数据库属性”窗口中填写数据库名, 单击“确定”按钮。

(3) 选择刚才新建的数据库, 选择顶部菜单中的“工具”→“SQL 查询分析器”命令。在出现的“SQL 查询分析器”窗口中, 单击工具栏上的“打开”按钮。打开本系统所在文件夹中的 App_Data\SQLServer2000.sql 查询文件。

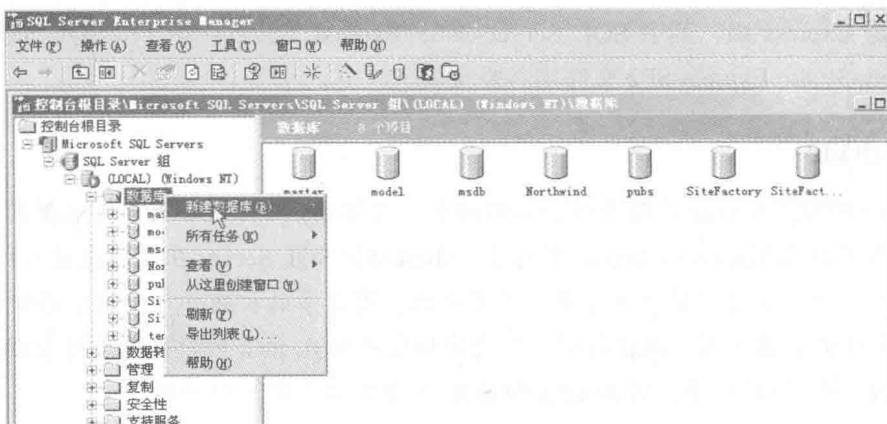


图 1.8 确定数据库属性

(4) 单击工具栏上的“执行查询”按钮，以查询创建系统需要的表和存储过程。在“查询”窗口中出现“所影响的行数为 1 行”等成功信息，如图 1.9 所示。关闭“SQL 查询分析器”窗口。

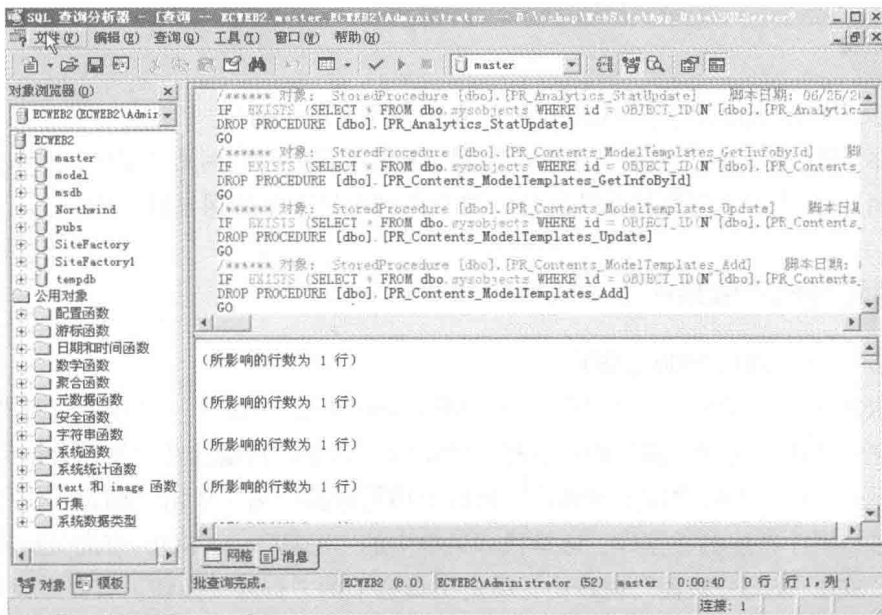


图 1.9 查询