

中等职业学校教材
电子商务专业

电子商务网站 建设与维护

中等职业学校电子商务专业协作会 组编
谭建中 张淑蕴 主编



高等教育出版社

中等职业学校教材
电子商务专业

电子商务网站建设与维护

中等职业学校电子商务专业协作会 组编

谭建中 张淑蕴 主编

高等教育出版社

内容提要

本书是为满足中等职业电子商务专业的教学需要而编写的教材。主要包括：电子商务网站概述、电子商务网站的建设、建立 Windows 网站、建立 Linux 网站、网站的建立和发布、电子商务网站的推广、电子商务网站的维护、电子商务网站的安全以及网站建设实验。每章后配有习题，并精心设计了十二个上机实验。

本书可作为普通中专、职业中专、职业高中电子商务专业及相关专业开设电子商务课程的教材，也可作为在职人员岗位培训用书。

图书在版编目 (CIP) 数据

电子商务网站建设与维护 / 谭建中, 张淑蕴主编. — 北京: 高等教育出版社, 2002.8
中职电子商务专业系列教材
ISBN 7-04-010838-0

I. 电... II. ①谭... ②张... III. 电子商务—网站—专业学校—教材 IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字 (2002) 第036158号

电子商务网站建设与维护

中等职业学校电子商务专业协作会 组编

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市东城区沙滩后街 55 号
邮政编码 100009
传 真 010-64014048

购书热线 010-64054588
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 北京市鑫霸印务有限公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 13.25
字 数 310 000

版 次 2002 年 8 月第 1 版
印 次 2002 年 8 月第 1 次印刷
定 价 17.00 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

出版说明

目前,电子商务已成为世界各国人们关注的焦点。随着互联网技术的逐渐成熟,电子商务已成为 Internet 应用中最重要领域。在发达国家,电子商务的发展非常迅速,基于电子商务而推出的商品交易系统方案、金融电子化方案和信息安全方案等,已形成了多种新的产业。这给信息技术带来许多新的发展机遇,并逐渐成为国际信息技术市场竞争的焦点。我国的电子商务起步虽晚但发展很快,然而,有关电子商务人才的匮乏在一定程度上制约了其进一步发展。有鉴于此,培养电子商务人才就显得尤为重要,而且非常迫切。根据国外的经验,电子商务对人才的需求是多层次的,既需要高级技术人员,也需要中级操作人员。所以,自 1998 年开始,许多有条件的中等职业学校纷纷开设了电子商务专业,着手培养中等职业技术方面的人才。2000 年由教育部职成司组织制定并颁布的《中等职业学校专业目录》已将电子商务专业(专业编码:0903)列入。

为了满足教学需要,搞好中等职业学校电子商务专业的教材建设,我社中等职业教育编辑部于 1999 年初,依托各地职业教育教研部门,组织了广泛的调研。在此基础上,于 2000 年 8 月组建了中等职业学校电子商务专业课程教材教学协作会。协作会的宗旨是,组织开展电子商务专业课程、教材、教学改革与发展的研究活动。

根据教职成[2000]2 号文件中“专业课程应当按照相应职业岗位(群)的知识、能力要求设置,突出其综合性和实践性”的精神,经对职业学校和电子商务网站的调研,以及对高校专家的咨询,协作会在广泛征求意见的基础上,提出将电子商务专业课程按照职业岗位群划分为如下模块:

网站建设模块:该模块的培养目标是,使学生能够独立完成网页的设计与制作,建立网站,并对网站进行日常维护。对应的岗位群有从事电子商务公司的技术人员和网页制作人员。

网上支付模块:通过网络进行支付是电子商务的一大特色。该模块的培养目标是,使学生了解电子货币支付原理,熟练掌握计算机文字录入和网上操作技能。对应的岗位群有金融业网上支付人员。

网络营销模块:随着电子商务的进一步发展,网络营销方式必将蓬勃发展。该模块的培养目标是,使学生掌握一般的财务知识、商务知识和市场营销知识,能利用计算机网络进行产品宣传。对应的岗位群有商业网站的营销人员和营销策划人员。

物流配送模块:物流配送是电子商务必不可少的一个环节。目前,我国物流配送体系尚不健全,这就更需要有关专业人才。物流配送不只是简单的送货服务,它还涉及有关信息的传递、商品的调配、存货管理等方面的内容。该模块的培养目标是,使学生掌握一般的物流管理原理和物流配送的职业技能。对应的岗位群有电子商务物流配送行业工作人员。

根据上述课程模块的教学要求,初步拟定电子商务专业教材建设计划如下:《电子商务基础》、《电子商务网络技术基础》、《电子商务网页制作》、《网络营销》、《金融电子化基础》,以上教材于 2001 年秋供书;《现代商务》、《物流与配送》、《电子商务网站建设与维护》教材计划

于 2002 年秋供书；同时抓紧《电子商务专业英语》、《电子商务数据库技术》、《电子商务法律法规基础知识》、《电子商务实务模拟》等教材的研究与编写工作。上述教材的作者均由具有丰富经验的教师、行业技术专家和教学研究人员组成。在教材的编写中，力求体现职业教育教材的特点，注重职业技能的培养，使学生达到电子商务专业培养目标所规定的要求。

目前，电子商务专业尚属新兴专业，该专业教材建设刚刚迈出了第一步。衷心地希望广大师生、教研人员和业内人士，关心该专业教材建设多提宝贵意见。

高等教育出版社
中等职业教育编辑部
E-mail: hepcj @2911.net
2000 年 12 月

前 言

本教材在编写中,严格遵循职业教育特点和规律,充分体现当前职教改革精神,突出实用性和可操作性,注重培养学生基本职业技能,符合培养高素质劳动者和中初级专门人才的基本要求,力求做到内容通俗易懂,由浅入深,循序渐进。

全书分九章,第一章电子商务网站概述,主要讲述电子商务与 Internet 的关系。简单介绍网站的基本构成及创建网站的几种方法。第二章电子商务网站的建设,介绍规划、设计和建立电子商务网站的过程和具体的步骤,包括需求分析、总体策划、网站构建的工作流程和如何进行电子商务网站设计等内容。第三章建立 Windows NT 网站,介绍建立 Windows 2000 Server 运行平台,使用 IIS 5.0 建立 Web 网站和 FTP 网站,使用 Exchange 2000 Server 建立电子邮件服务器,以及使用 SQL Server 2000 建立数据库服务器。第四章建立 Linux 网站,内容包括建立红旗 Linux 服务器 2.0 运行平台,Apache 服务器,DNS 服务器,FTP 服务器和 MySQL 数据库服务器的使用 and 设置。第五章网站的建立和发布,主要内容有 Frontpage 2000 的基本功能,利用 Frontpage 2000 创建网站和发布网站。第六章电子商务网站的推广,主要内容有电子商务网站的推广手段和方法,包括传统媒体宣传方式和网络媒体宣传方式。第七章电子商务网站的维护,介绍电子商务网站的维护和管理,内容包括网站的测试与发布,网站修改、维护和管理等方面的内容。第八章电子商务网站的安全,主要介绍维护电子商务网站安全的对策,防火墙技术。第九章实验部分,按课程的需要,设计了十二个实验,各学校可根据教学的实际情况,选做相应的实验。

本书由广州市第一商业学校谭建中、张淑蕴担任主编。其中第一、第三章由张淑蕴编写,第二、第七章由深圳华强职业技术学校郑娟编写,第四、第八章由谭建中编写,第五、第六章由成都市财贸职中龙天才编写。全书由谭建中统稿。

中山大学信息科学与技术学院电子商务研究所副所长、计算机科学系实验室主任李国帧副教授审阅了全书,并提出了许多宝贵的意见,在此表示衷心的感谢。

由于编者水平有限,书中难免会有错漏之处,欢迎广大读者批评指正。

编者

2001 年 11 月

目 录

第 1 章 电子商务网站概述	1	5.4 使用 FTP 发布站点	127
1.1 Internet 技术在电子商务中的 作用	1	习题五	129
1.2 网站的建设	5	第 6 章 电子商务网站的推广	130
1.3 电子商务网站的特点	7	6.1 搜索引擎注册	130
习题一	8	6.2 与其他网站合作	134
第 2 章 电子商务网站的建设	10	6.3 媒体宣传	135
2.1 注册域名	10	6.4 及时更新网站	136
2.2 建立网站平台	12	习题六	137
2.3 规划构建网站	14	第 7 章 电子商务网站的维护	138
2.4 电子商务网站的设计	17	7.1 网站的测试	138
习题二	22	7.2 网站的修改	141
第 3 章 建立 Windows 网站	24	7.3 网站的维护	142
3.1 建立 Windows 2000 Server 运行 平台	24	7.4 网站的管理	145
3.2 建立 DNS 服务器	30	习题七	147
3.3 利用 IIS 构建 Web 服务器	32	第 8 章 电子商务网站的安全	148
3.4 建立 FTP 服务器	37	8.1 电子商务网站的安全性	148
3.5 建立 Mail 服务器	46	8.2 防火墙技术	155
3.6 建立和设置数据库服务器	55	8.3 安全电子交易	158
习题三	74	习题八	164
第 4 章 建立 Linux 网站	75	第 9 章 网站建设实验	166
4.1 建立 Linux 运行平台	75	实验一 安装和设置 Windows 2000 服务器	166
4.2 设置 DNS 服务器	82	实验二 Windows 98 工作站的安装 与设置	169
4.3 建立 Apache 服务器	88	实验三 安装和设置 IIS 和 FTP 服务器	173
4.4 建立 FTP 服务器	92	实验四 建立 Mail 服务器	175
4.5 设置 Sendmail 服务器	94	实验五 安装和设置数据库服务器	178
4.6 设置 MySQL 数据库服务器	96	实验六 安装和设置红旗 Linux 服务器	181
习题四	103	实验七 设置 DNS 服务器和 Apache 服务器	184
第 5 章 网站的建立和发布	104	实验八 设置 FTP 服务器和 Sendmail	
5.1 FrontPage 2000 功能概述	104		
5.2 创建新网站	118		
5.3 发布站点的条件	125		

服务器	186	实验十二 网站的测试、发布和	
实验九 设置 MySQL 数据库		修改	195
服务器	189	附录一 中国互联网络域名注册暂行	
实验十 使用 FrontPage 2000 建立		管理办法	197
网站	192	附录二 中国互联网络域名注册	
实验十一 域名注册和搜索引擎		实施细则	201
注册	194		

电子商务网站概述

本章提要

本章主要介绍电子商务与 Internet 的关系, 创建网站的方式和电子商务网站的特点, 内容包括:

- Internet 技术在电子商务中的作用
- 网站的建设
- 电子商务网站的特点

1.1 Internet 技术在电子商务中的作用

Internet 是一个全球性的计算机互联网络, 中文名称为“国际互联网”或“因特网”, 它是将不同地区而且规模大小不一的网络互相连接而成。对于因特网中各种各样的信息, 所有人都可以通过网络的连接来共享和使用。成千上万的网络用户可以在自己的电脑上方便地访问网上资源, 其中包括各企业、商家发布到网上的商品信息, 为在网上开展电子商务奠定了客户基础。因特网的发展给电子商务开拓了一个巨大的前所未有的新市场, 电子商务的发展又给因特网注入了巨大的资金和无限的活力。

1.1.1 Internet 的功能简介

Internet 实际上是一个应用平台, 在它的上面可以开展很多种应用, 下面从几个方面来说明它的功能:

1. 信息的获取与发布

Internet 是一个信息的海洋, 通过它可以得到无穷无尽的信息, 其中有各种不同类型的书库和图书馆, 杂志期刊和报纸。网络还提供了政府、学校和公司企业等机构的详细信息和各种不同的社会信息。这些信息的内容涉及社会的各个方面, 包罗万象, 几乎无所不有。人们可以坐在家里面了解到全世界正在发生的事情, 也可以将自己的信息发布到 Internet 上。

2. 电子邮件

电子邮件的收信、写信、发信都在计算机上完成, 从发信到收信的时间非常短暂。无论你在世界什么地方, 只要可以上因特网, 都可以收到别人寄给你的邮件, 而不像平常的邮件, 必须回到收信的地址才能拿到信件。

3. 网上交际

网络可以看成是一个虚拟的社会空间, 任何个人都可以在这个网络社会上充当一个角色。

Internet 已经渗透到人们的日常生活中, 你可以在网上与别人聊天、交朋友、玩网络游戏。网上交际已经完全突破传统的交朋友方式, 全世界不同性别、年龄、身份、职业、国籍、肤色的人, 都可以通过 Internet 而成为好朋友, 他们不用见面就可以进行各种各样的交流。

4. 电子商务

在网上进行贸易已经成为现实, 而且发展得如火如荼, 例如, 可以开展网上购物、网上商品销售、网上拍卖、网上货币支付等。它已经在海关、外贸、金融、税收、销售、运输等方面得到应用, 电子商务现在正向一个更加纵深的方向发展, 随着社会金融基础设施及网络安全设施的进一步健全, 电子商务将在世界上引起一轮新的革命。

5. 网络电话

中国电信、中国联通等单位相继推出 IP 电话服务, IP 电话卡成为一种很流行的电信产品而受到人们的普遍欢迎, 这种电话就是采用了 Internet 技术的网络电话。现在市场上已经出现了很多种类型的网络电话, 还有一种网络电话, 它不仅能够听到对方的声音, 而且能够看到对方, 还可以是几个人同时进行对话, 这种模式也称为“视频会议”。Internet 在电信市场上的应用将越来越广泛。

6. 网上事务处理

Internet 的出现将改变传统的办公模式, 你可以在家里上班, 然后通过网络将工作的结果传回单位。当你出差的时候, 你不用带上很多的资料, 因为随时都可以通过网络回到单位提取需要的信息, Internet 使全世界都可以成为你办公的地点, 实际上, 网上事务处理的范围还不只包括这些。

7. Internet 的其他应用

在当今的信息世界里, Internet 的应用非常广泛, 例如远程教育、远程医疗、远程主机登录、远程文件传输等。

1.1.2 中国的 Internet

我国政府十分重视国家信息化建设。1994 年 4 月正式连入 Internet, 中国的网络建设进入了大规模发展阶段, 到 1996 年初, 中国的 Internet 已形成了四大主流体系。为了规范发展, 1996 年 2 月, 国务院令第 195 号《中华人民共和国计算机信息联网国家管理暂行规定》中明确规定只允许四家互联网络拥有国际出口, 他们分别是:

中国教育网 (CERNET) (<http://www.cernet.edu.cn>): 1994 年由国家计委投资, 原国家教委组织建设的中国教育和科研计算机网络。其目的是建设一个全国性的教育和科研基础设施。由全国主干网、地区网和校园网三级结构组成。CERNET 的网络中心设在清华大学, 8 个地区中心分别设在北京、沈阳、南京、上海、广州、西安、成都、武汉的有关高校。地区网络中心之间采用专线连接。CERNET 目前开通了 4 条国际专线与 Internet 相连。

中国科技网 (CSTNET) (<http://www.cnc.ac.cn>): 是在中国国家计算机与网络设施和中国科学院网的基础上建设和发展起来的网络。中国科技网建于 1990 年, 并于 1994 年 4 月最早实现了我国与国际互联网络的全功能连接。

中国公用互联网 (CHINANET) (<http://www.bta.net.cn>): 1994 年由邮电部投资建设。由全国主干网、地区网、市级网构成。1996 年 5 月 CHINANET 开通了 3 条国际专线, CHINANET

的特点是入网方便，在全国各地的电信局均可办理入网手续。CHINANET 是我国 Internet 的骨干网。

中国国家金桥信息网（CHINAGBN）（<http://www.gb.com.cn>）：简称金桥网，是国家公用经济信息通信网，是国民经济信息化的基础设施。目前有数百家政府部门、企事业单位接入金桥网，上网拨号用户数万，金桥网在北京、上海、广州、武汉、深圳、青岛、沈阳、大连、长春、重庆等 10 个城市建成骨干网节点，并在各城市建成了一定规模的区域网，可为用户提供高速、便捷的服务。中国金桥信息网目前有 3 条国际出口信道同国际互联网络相连，在全国范围内提供商业服务。

1.1.3 电子商务的概念

随着商业网络和大量商业公司进入因特网，网上商业应用取得高速的发展，电子商务应运而生，它是人类经济、科技、文化发展的必然产物，是信息时代的商务模式。

什么是电子商务？从广义上看，电子商务是以信息技术为基础的商务活动，它包括生产、流通、分配、交换和消费诸环节中连接生产和消费的所有活动的电子信息化处理。事实上，目前还没有一个较为全面、具有权威性的、能够为大多数人接受的电子商务定义。我们可以从不同的侧面对电子商务做更细致的描述。

1. 交易的方式

电子商务的交易是参与各方之间以电子方式完成交易，而不是以物理交换或直接物理接触方式完成交易。

2. 交易的环境

电子商务在网上开展商务活动，使企业将主要的业务流程通过企业网、外部网和因特网与用户及上下游企业相连。

3. 交易的过程

电子商务涵盖了以商品交易为中心的商务活动的各个阶段，例如网上广告、市场调查分析、网上订货、电子支付、货物递交、售前和售后服务等。

4. 交易的工具

电子商务是一组电子工具在商务过程中的应用。这些工具主要包括电子数据交换（EDI）、电子邮件（E-mail）、电子公告板（BBS）、电子目录以及电子合同、电子商品编码、EDI 信用卡、智能卡以及电话、电报等。

5. 技术的应用

电子商务是多种技术的集合体，包括网络技术、数据交换、数据获取以及数据的统计处理技术等等。

6. 交易的理念

从以上的描述可见，电子商务是在网络环境下运作的贸易方式，因特网的普及和发展创建了现代意义上的电子商务。电子商务产生许多新的商务思想、交易理论和理念，对传统经济理论带来挑战和冲击。它不仅改变了商务运作的方式，也会改变企业的经营和人们的生活。这是一个无法逆转和回避的大趋势。

1.1.4 电子商务系统结构

在电子商务系统中，互联网络是一个基础性条件，正是互联网络把商务活动的各个方面及各个环节整合在一起。完整的电子商务环境如图 1-1 所示。

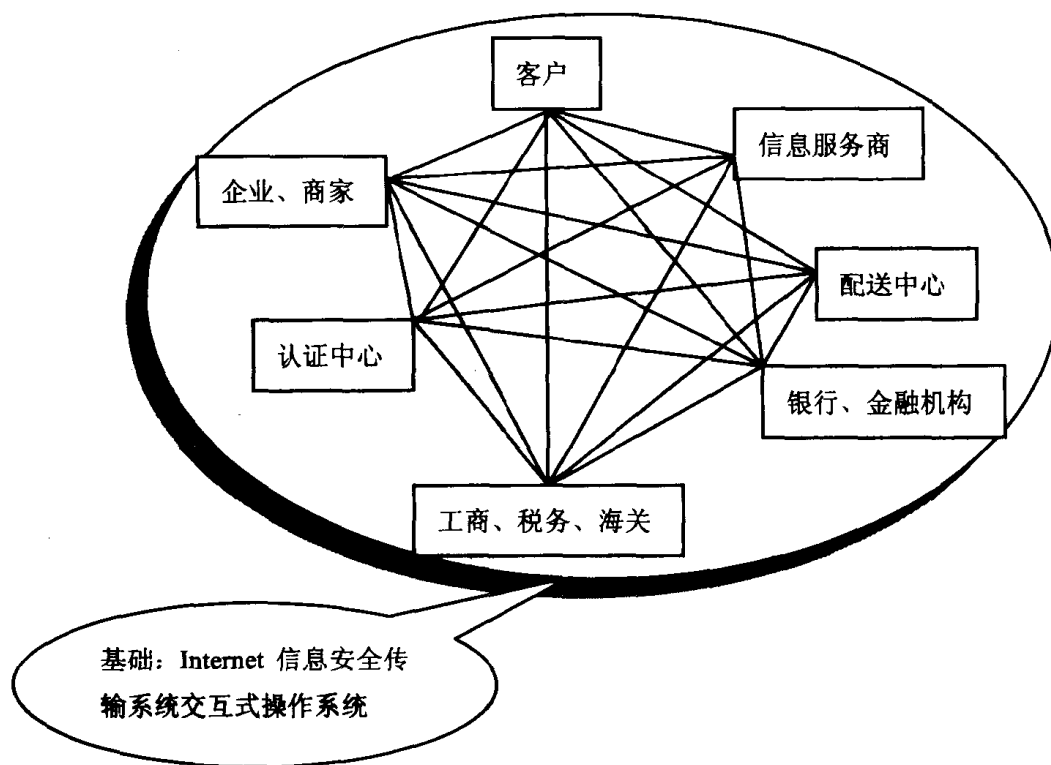


图 1-1 电子商务系统结构示意图

由图可见，电子商务是一个通过因特网联系在一起并涉及社会方方面面的系统工程。只有企业、银行、信息服务商和消费者等的通力合作，才能有效地推进电子商务的发展。

客户：客户可能是单独购买商品的顾客，也可能是另一家厂商。客户通过自己的计算机浏览器来浏览某一商家的商品，并决定是否购买。

企业、商家：上网的企业或公司，通过 Web 网站开展商务活动，展示商品并完成交易过程。

认证中心：是整个电子商务活动中的关键环节，完成对交易双方身份的确认，保证交易过程能顺利实现。

银行、金融机构：提供电子支付的机构。

配送中心：提供交易商品的运送服务的专业化部门。

信息服务商：提供信息查询或搜索引擎。

工商、税务、海关：代表国家对电子商务交易进行管理、收税。

对于企业来说，从技术角度看，电子商务由三部分组成：企业内部网（Intranet）、企业内部网与 Internet 的连接、电子商务应用系统。

1. 企业内部网

企业内部网是应用因特网技术，建于企业内部，服务于企业管理和营销的网络。它主要运行于企业内部，但也可以通过防火墙或代理服务器等接入因特网。所以也被称为企业内部因特网。但它绝不是传统企业中的局域网。局域网是一个完全服务于企业内部信息管理的封闭式网络，而企业内部网应包含以下的含义：

① 构建于企业内部，主要是服务于企业的经营管理。

② 使用了因特网的 TCP/IP 协议和 Web 技术等，能够提供在因特网上实现的电子邮件、电子公告板、Web 浏览、新闻组等多种形式的服务。

③ 可以很容易联入因特网，从而应用因特网上的资源并实现和外部客户及供应商的联系。

④ 要采用防火墙等技术确保企业内部网及数据的安全。

2. 企业内部网与因特网连接

为了实现企业与企业之间、企业与用户之间的连接，企业内部网必须与因特网进行连接，但连接后，会产生安全性问题。所以在企业内部网与因特网连接时，必须采用一些安全措施或具有安全功能的设备，这就是所谓的防火墙。

3. 电子商务应用系统

在建立了完美的企业内部网和实现了与因特网之间的安全连接后，企业已经为建立电子商务系统打下良好的基础，在这个基础上，再增加电子商务应用系统，就可以进行电子商务活动。电子商务应用系统主要以应用软件形式实现，它一般分为两部分，一部分是完成企业内部的业务处理和向企业外部用户提供服务，比如用户可以通过因特网查看产品目录、产品资料等；另一部分是极其安全的电子支付系统，电子支付系统使得用户可以通过互联网在网上购物、支付等，真正实现电子商务。

1.2 网站的建设

1.2.1 建立网站的方式

电子商务是通过信息网络来实现产品和服务的交换活动。在因特网上建立商业网站是电子商务目前主要的实现形式。企业互联网站点是企业在互联网上设立的一个商业系统，是企业与顾客接触的桥梁。当企业建好了自己的网站，首先需要在因特网上安个家，然后才能考虑电子商务的开展。在网上安家可以有多种形式。

1. 独立建立网站

企业自己构建一个独立的网站，通过 DDN 专线实现与因特网的连接。DDN 是一种利用数字信道提供永久性线路，以传输数据信号为主的数字传输网络，而且时延较短，可以提供专用的数字数据传输通道，为企业建立自己的专用数据网提供条件。中国数字数据网目前已经覆盖全国绝大多数地区，为客户提供电路、帧中继、语音、传真和虚拟专用网服务。

企业可以在自己的网站中设置各种类型的主机，如 WWW 服务器、DNS 服务器、邮件服务器、应用数据库服务器等，通过 DDN 专线将自己的网站与提供因特网服务的站点相接，可

以将企业内部管理的数据和外部营销的数据高度一体化, 进一步提升原有资产的价值, 在因特网上开展更广泛的电子商务活动。

这种做法要求企业有较高水平的专业技术人员和专门的设备, 同时, 公司网络业务量很大。这种方式投资极大, 适用于大公司操作。

2. 服务器托管

服务器托管就是租用服务商提供的空间。这种方式与自建服务器相比体现其经济、快捷、实用的优势, 而且具有独立 IP 地址和独立域名, 在访问者中同样可以树立独立的网上形象。

Internet 的基本运作机制是客户/服务器 (Client/Server), 最大的特点是跨时空和跨地域。也就是说, 即使是天各一方, 只要大家都在网络上, 双方就可以直接沟通。这就为我们提供了一个重要的技术手段: 远程控制 (RemoteControl)。服务器托管产生的技术基础和所依赖的手段主要是“客户/服务器”和“远程控制”等机制。即无论我们的用户在哪里, 只要能上网, 就可以对远在天涯的服务器进行控制, 从而实现对服务器的拥有和维护。

服务器托管可分为整机托管和虚拟主机托管。

(1) 整机托管。

整机托管是在具有与国际 Internet 实时相连的网络环境的公司放置一台服务器, 或向其租用一台服务器, 客户可以通过远程控制, 将服务器配置成 WWW、E-mail、FTP 服务器。这种方式需要和 ISP 打交道, 投资也比较大, 也需要专业技术人员。

(2) 虚拟主机托管。

虚拟主机托管是指: 将一台 UNIX 或 NT 系统整机的硬盘划细, 细分后的每块硬盘空间可以被配置成具有独立域名和 IP 地址的 WWW、E-mail、FTP 服务器。这样的服务器在被人们浏览时, 看不出来它是与别人共享一台主机系统资源的。在这台机器上租用空间的用户可以通过远程控制技术, 如远程登录 (TELNET)、文件传输 (FTP), 全权控制属于他的那部分空间, 如信息的上下载, 应用功能的配置等等。

通过虚拟主机托管这种方式拥有一个独立站点, 与前面讨论的两种方式建立的网站没有本质的区别, 只是需要和 ISP 打交道, 其性能价格比远远高于自己建设和维护一个服务器, 目前这种建立网站的方式被越来越多的企、事业单位所采用。

1.2.2 选择 Internet 服务商

企业建立网站后, 必须与 Internet 服务商 (ISP) 打交道, 通过他们接入因特网。对于广大用户来说, ISP 是他们进入 Internet 这个广阔天地的一扇大门, ISP 为用户提供了进入 Internet 极其友好和简便的操作界面。因此, 选择 ISP 是很重要的决策, 会直接影响到 Web 网站的成功。选择价格低廉的 ISP, Internet 链接的速度会很慢, 访问你的页面时下载的时间会长。而访问者不可能久等, 就会终止下载。如果所选择的 ISP 服务不可靠, 即使花再多的时间, 也访问不到页面, 这就会影响访问你的页面的人数, 使顾客满意度下降并降低销售总额。

在选择 Internet 服务商 (ISP) 时, 应该考虑到以下几个因素:

1. 收取费用

收取费用多少, 这是用户十分关心的一个重要问题。一般来说, 连入 Internet 的费用包括注册费 (初装费)、Internet 使用费以及通信线路使用费。

2. 提供服务的项目

这是指 ISP 服务提供者能为连入 Internet 的用户提供哪些服务项目, 例如收发 E-mail、文件传送、进行 WWW 浏览等。

3. 提供服务的方式

需要询问 ISP 服务提供者提供哪一种类型的上网访问方式, 是终端仿真访问, 还是 TCP/IP 协议访问? 连入 Internet 所使用的方式是字符方式 (类似于 DOS 环境下的方式), 还是图形方式 (类似于 Windows 环境下的方式)? 目前几乎所有的 ISP 都提供以图形方式的 TCP/IP 协议访问。

4. 能提供的数据传输速率

目前我国与 Internet 连接有几个出入口, 这些出入口数据传输速率差别很大。由于 ISP 服务提供者所使用的出入口不同, 再加上它们接纳入网的用户数量不等, 所以, 往往不同的 ISP 提供给用户使用的数据传输速率大小差别很大。这一点用户在入网前要倍加注意。

5. 售后服务

用户应当关心自己所选择的 ISP 服务提供者是否能提供连入 Internet 的使用说明资料, 对用户能否进行免费培训和提供上网软件及其安装, 以及能否随时解答用户的疑难问题。

1.3 电子商务网站的特点

企业建立网站时, 应该把企业的支持系统和这个网站结合在一起, 另外, 在网站设计的特色和流程上, 必须考虑到其他方面的因素, 如顾客服务部门或者用户服务渠道商。

下面通过在网上购物一般过程的例子 (如图 1-2 所示), 来说明电子商务网站的特点。

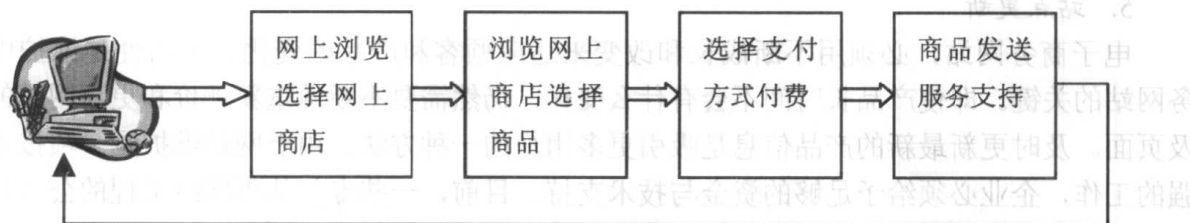


图 1-2 网上购物过程

从以上的过程可以看到, 要实现网上购物, 必须有网上商店供顾客选择商品、通过一定的网上支付方式进行结算以及商品发送部门完成送货等环节。如果将商业网站看作网络上的经营实体——网上商店, 那么, 最基本的电子商务系统包括了商业网站、电子支付系统、商品配送系统三部分, 以实现交易中的信息流、货币流和物流的畅通。

网络商店从前台看是一种特殊的 Web 服务器。现代 Web 网站的多媒体支持和良好的交互性功能成为建立这种虚拟商店的基础, 使得顾客可以像在真实的超级市场一样推着购物车挑选商品, 并最后在付款台结账。这也就构成网上商店的三大支柱: 商品目录、顾客购物车和付款台。与传统购物方式相比, 网络购物直观性差, 可靠性低, 从付款到得到商品的间隔时间比较长。因此, 网络商店的信誉和服务质量实际上是电子商务成功与否的关键。

在建立电子商务网站时, 应考虑以下几个因素, 这些因素对网站的成功与否有着重要影响。

1. 整体布局

网站主页就好像是宣传栏或者店面——对访问者产生第一印象。一般来说,好的网站应该给人有这样的感觉:干净整洁、条理清楚、专业水准、引人入胜。网页内容应该力求抓住浏览者的注意力,在商业网站中,应该突出商品与服务质量、商品价格,以及售后服务等信息。因此,在以生产商品为核心的企业,产品便成了整个站点建设的基本核心;在以提供服务为核心的企业,服务就成为建站的核心内容。

2. 站点标准

企业网站是企业与客户通过 Internet 进行沟通与交流的平台,是企业进行宣传的窗口,所以,企业在建网站时必须考虑站点是否符合国际通行标准,主要包括:

(1) 网站必须具有营销站点的基本功能。包括能够方便顾客进行登录查询、订购等基本功能。

(2) 产品类别、规格或名称必须符合国际标准。

(3) 产品信息的发布、查询、反馈要符合国际惯例。

(4) 站点域名要符合国际标准。域名应尽量简捷明了,以便记忆或搜索。

3. 信息交流

作为商业站点,必须给人们提供有一定价值的内容才能留住访问者。对于企业网站,需要提供关于产品或服务的信息。当客户在你的站点找到他感兴趣的产品时,站点如何针对该产品及时快速地提供报价和反馈功能,使顾客能够在最短的时间内得到所需要的信息。

4. 站点速度

页面下载速度是网站留住访问者的关键因素,如果 10—20 秒还不能打开一个网页,一般人就会没有耐心。至少应该确保主页速度尽可能快,最好不要用大的图片。

5. 站点更新

电子商务网站,必须用不断成长和改变来适应顾客和产品的变化。灵活性是维护电子商务网站的关键。即使产品长时间不会有什么变化,仍然需要不断地重新评价和更新网站的内容及页面。及时更新最新的产品信息是吸引更多用户的一种方法。由于网站维护是一项技术性较强的工作,企业必须给予足够的资金与技术支持。目前,一些专门从事网络工程的公司针对这一问题提供了性价比极高的建站解决方案,他们为企业提供从域名申请、网页制作、网站宣传以及后继维护等“一条龙”服务,可以解决企业的后顾之忧。

6. 推广网站

当网站建成后,就应该马上进行推广,提高网站知名度,增加访问量,尤其是同行业内的访问量,目前,大多数企业都十分注重如何提高站点访问率,提高站点访问率的主要方法就是利用各搜索引擎或目录服务站点进行登记注册,以及在有影响力的站点上做文字或图片链接。只有在相应用户群中寻找潜在客户、潜在购买力,才可能具有较高的购买率。

习 题 一

一、填空题

1. 中国只允许_____, _____, _____, _____ 4 家互联网络拥有国际

出口。

2. 从技术的角度看, 电子商务由三部分组成: _____, _____, _____。

3. 建好网站后, 必须在因特网上安个家, 才能开展电子商务。可以采用独立建网站、_____和_____等方式。

二、思考题

1. 简述 Internet 的功能。
2. 什么是 ISP?
3. 简述什么是电子商务。
4. 简单描述普通消费者的网上购物过程。
5. 简述影响企业站点运作的因素。