

电子商务网站的用户管理模式研究 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/64/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_64943.htm

本文将首先点评当代电子商务及电子商务网站状况；然后说说“客户管理者”用户管理模式在当代网站中的广泛应用，以及其不能适应所有电子商务网站的原因。在文章后面着重提出“客户员工管理者”的用户管理模式，以及阐述该模式的建立方法。关键词：电子商务网站 用户管理模式 OfflineOffice 目录 论文提要 关键词 目录 正文：一 对当代电子商务及电子商务网站的简要点评（一）电子商务现状（二）点评当代电子商务网站 二 述谈电子商务网站的用户管理模式（一）分析“客户管理者”用户管理模式（二）谈“客户员工管理者”用户管理模式 三 结束语 参考文献 正文“因特网与电子商务正在成为21世纪中国经济竞争力的决定性因素，它们的发展不仅是中国企业内部改革可以利用的先进技术，还可以促进国家经济结构调整。”

(Development of Internet and E-commerce is not only an advanced technology that Chinese enterprises can use in internal reform, it also can promote the nation ' s economic restructuring, becoming a decisive factor behind China ' s economic competitiveness in the 21st century.) 我国著名经济学家潘蕴和在“政府与电子商务发展国际研究会”上发表的讲话。一 对当代电子商务及电子商务网站的简要点评（一）电子商务现状 电子商务的发展已经开始“从狂热到冷静，从鼓噪到务实”。越来越多的公司希望通过这种无国界、无时间限制的便利环境来经营与拓展商务。据公布的数字，2002年第三季度美

国在线零售业的销售收入为110.6亿美元，与2001年同期相比增长了34%，比2002年第二季度增长了7.8%；占美国同期零售业销售收入的1.3%。2001年同期的这一数字为1.1%。截至2002年9月，曾在网上购物的法国人已达500万，比2001年9月增加100万人。法国网上贸易与服务协会会13个会员的大型电子商务网站2002年第三季度的网上交易量平均比2001年同期增长43%，2002年前9个月的交易量比2001年同期增长39%。2002年1月韩国经营网上销售的企业为2212家，比2001年同期增长了18.6%；网上购物交易额比2001年同期增长了89.8%。2001年中国电子商务交易额为60亿元，2002年达到150亿元，2003年将达到300亿元。其中，B to B将占75%，包括在线销售和其他委托服务等。今后，在制造业、金融业和IT产业的公司中有50%将建自己的网站，方便公众浏览。移动商务也日渐看好，市场调研机构Frost&Sullivan公司最新预测，到2006年移动电子商务市场将达到250亿美元，其份额将占到全球在线贸易市场的15%左右。

（二）点评当代电子商务网站

随着电子商务风潮的扩大，还会有更多的公司在网络上进行各项业务，而不只是将公司或产品的介绍放在网站上供人欣赏。电子商务追求的是无纸化办公，“无纸”二字虽然有点夸张，但却充分的说明了网络平台网站在电子商务中的地位。其国外著名代表有：dell.com，amazon.com，openmarket.com。他们现在正在运行并盈利。戴尔电脑更是约有40%的造访者在线购买。我国电子商务网站首屈一指的是cncard.com，它在电子商务盈利方面的成绩在国内可以说是无与伦比。虽然其它公司也在搞电子商务（如sina.com），但我们知道，新浪直到去年才宣布开始赢利。

二 述谈电子

商务网站的用户管理模式 在这里我们不谈电子商务网站怎样才能盈利，我只想说说电子商务网站用户管理的模式这只是电子商务网站建设工作中的一部分。对用户管理模式研究，说白了就是对用户登陆系统的研究。通常，电子商务公司网站的建设者有两种建设意图：1. 只是准备进行再线直销；2. 做一个集成公司所有的商务事务的信息平台。这两种电子商务网站在定位上就不同。有着第一种构建意图的公司的对象是广大的客人，而有着第二种构建意图的公司的网站由于承担着事务信息交流中心的使命，其所面对的不只是“客人”，还包括“自己人”。（一）分析“客户管理者”用户管理模式 我们先来分析一下有着第一种构建意图的电子商务网站的用户管理模式。第一种电子商务网站根据先例把自身的作业分为B2B和B2C。但无论是以B2B还是B2C构建，其用户管理模式都可以总结为“客户管理者”。网站的登陆者设定为可能的“客户”，他们只准备在线跟“客人”进行交易。这样的网站的代表有：dell.com和cncard.com等知名网站。首先设计好统一的顾客登录页，所有的客人如果要交易，就得通过该登录页先进行注册，然后再登录并交易。所有的客人都将会享受平等、自由、博爱的权利。比较好的这样的网站给客人设定的交易过程可以用下表反映：“客户管理者”用户管理模式 在这里，客户没有区别，如果想进行交易，所有的他们的经历选择、校验、选择结账及发货方式、填写注册信息等。他们的订单填写方式都是一样的。图（1）而管理者需要做所有的信息处理工作。这样的网站，管理者需要做的工作量太大，不容易确定用户身份，客户的购物方式单一，经常有没有意义的订单，难以抓住客户购买趋向，以及市场需

求。垃圾信息多。虽然大多说电子商务网战都在使用这种用户管理模式，我却并不认为它是所有公司（如外贸公司）构建电子商务网站应该选用的。（二）述谈“客户员工管理者”用户管理模式好的电子商务网站应该是能够集成公司所有的商务事务的信息平台。公司的事务分为外部事务和内部事务。如果一个网站只提供外部事务平台而不提供内部事务平台的话，它还能被称为是好的电子商务网站吗？让我纳闷的是：如果登陆者是自己人呢？如果登陆者是公司的高层领导，他在国外想要了解公司的最近各个方面的发展情况呢？如果登陆者是公司里搞外销的员工，他希望了解还有多少库存，或者他跟人订了一笔不小的订单，他想直接通过公司的网站通知物流部在最短的时间内把产品配送过去呢？如果……

…有的人会说可以让人整理以后通过电话、传真、E-mail等发过来，但是如果这样的话，电子商务网站作为信息中心的作用就不存在了。还有的公司作了两个网站，一个对外，一个对内。而这样的话确是太麻烦了一点！所以，只面对“客人”的“客户管理者”用户管理模式不适于所有的电子商务网站；而既面对“客人”又面对“自己人”的“客户员工管理者”用户管理模式才是有以上疑问的公司做电子商务网站时应该选用的。也就是说，“客户员工管理者”用户管理模式是要做一个集成公司所有的商务事务的信息平台。我们知道，网络的信息传递速度很快。像发盘、还盘这样很麻烦的外贸事务，通过网络会很快，可为什么许多外贸公司没有采取呢？因为他们中一部分公司建立网站只是向大家宣布它的存在而已；而另一部分公司是担心交易的安全性；还有一部分公司觉着干什么事都得上网实在是太麻烦了。怎么办呢？就拿我们

学校的网站来说吧，如果你在校外时根本没办法下载学校ftp里的内容，怎么才能让校外的本校同学也能享用本校ftp里的内容呢？如果上过cnjob.com的人都知道他们提供一种叫OfflineResume的系统，它可以让人在脱机的情况下完善自己的简历，当你再上网时，你可以直接把填好的信息传到cnjob的你的档案里边，而不用再一点一点的改进。为什么我们不借鉴一下呢？我们知道，公司有些东西是不能让客户知道的。所以网站的用户登陆界面应该分为顾客和员工两个登陆口径，而这样的分别又不可以让顾客知道。我们的员工界面除了有给顾客看的网页外，还应该有给他自己看的东西。比方说：公司事务表、某同事给他发的便条、他个人需要上传的个人业绩报告、公司库存情况、公司物流信息分布，以及在线与某位同事或顾客交流等。做到这一点，方法很简单。我们应该做一套像OfflineResume的系统（为了方便起见，我们就称我们要用的系统叫OfflineOffice），它的功能近似于玩网络游戏时用的私人服务器又或者是网际常用的112.145.89/test/ClassHtml/soft.html" target=_blank>软件代理人。首先，公司给每一位“在职员工”的计算机内装上OfflineOffice1系统，然后初始化使用者信息，并把信息传到公司在网上的服务器上，多重确认信息的正确性，使“在职员工”计算机上的OfflineOffice1系统和公司“在职员工”数据库里的信息绝对相符。此过程也就是在OfflineOffice里边内置数字证书。这样“在职员工”在脱机的情况下就可以办公，而上网以后，先是OfflineOffice1通过网站服务器的认证，然后进入设定好的安全网络连接中，之后进入在职员工登陆界面。（其具体使用过程将在后面向大家进行图文注解。）如果登陆

者不能在员工登陆界面很好的完成登陆的话，该网页自动转接到一般客户浏览页中，而且不可返回。由于有重重的把关，所以安全没有问题。这就相当于每一位在职员工都有一个电子商务平台。由于电子商务网站重在其商务性，所以对跟公司有长期战略伙伴关系的客户，我们也应该给他们一个OfflineOffice2系统，该系统使得伙伴客户能够更快捷的与我们进行交易及交流。OfflineOffice2系统的用户可以在脱机的情况下填写订单、发盘、还盘、或一般交流信件内容，然后在上网的时候，经网站服务器认证合格后，在客户要求传送的时候，自动传送到其指定的我们公司的某一地址或数据库中。它的确认及登录过程跟员工登录过程一样。如果他想单独跟某位在职员工进行交流的话，公司的网站在他要求后，直接将他的OfflineOffice系统平台跟该在职员工的OfflineOffice系统平台进行连接，使得他们的交易或交流更加快捷和方便。对于一般客户的管理，我们可以放轻松一点，其登录网站的方法不用改变，只需要几位位员工进行日常的整理、维护和处理工作就行。这样无论是客户还是员工，其登录公司网站的方法及过程跟以往的大不一样了。当然，为了交易的安全性，我们的数字证书系统也应该像银行的一样进行经常的更新。我建议公司员工每半年更新一次数字证书，跟公司有长期伙伴关系的客户每一季度更新一次数字证书。OfflineOffice系统还应该内置记录系统，它可以记录公司员工或跟公司有长期伙伴关系的客户对OfflineOffice的使用情况，及时核实客户跟公司的交易情况，记载客户对我们公司的交易倾向，以及向公司反馈员工及客户信息。接下来我们来说一下管理者在“客户员工管理者”用户管理模式中的地位。在“客户管

理者"用户管理模式中，整个网站是一个错综复杂的平台，管理者充当着信息统计者、核实者、调查者、分析者以及管理者等诸多的角色。在“客户管理者"用户管理模式中，客户的所有信息，你都得上在客户登录网站并注册后的信息中查找及分析。即使你知道某一大宗交易的客户的用户名是正确的，你也不得不考虑别人是否已将信息截取、篡改或伪装。所以管理者是个忙人，公司的大小事务都得管，都得考虑。然而我们知道，如果我们太忙于干繁琐的事情，我们就会无暇考虑公司的决策或发展方向。而在“客户员工管理者"用户管理模式中，客户可以直接跟某位确定员工进行交流，该确定员工可以及时判断并处理客户的信息，并且这种交流在我们的监控之下进行，首先在安全方面没有问题。这样管理者摆脱了种种复杂琐碎的整理工作，而单一的将各个OfflineOffice系统反馈过来的信息进行整理，轻轻松松的进行公司整体规划！这样的模式有利于业务流程和信息系统集成在一起。下面我们表格来讲解我们的“客户员工管理者"用户管理模式。

“客户员工管理者"用户管理模式示意图

重要客户打开OfflineOffice2在脱机的情况下他可以充分做好与我交易的准备工作。OfflineOffice1本身就设定为在职员工的工作平台。可以说每一个在职员工都是网站的普通管理者。图（2）而管理者则是Administator。在上面的表格里面我们可以看到，公司的登录对象分为三大种人：客户、员工、管理者。而客户本身又分为两种人：重要客户和一般客户。他们的职责是不同的，他们在电子商务中的地位也是不同的。电子商务网站对于一般的客户，我们没有必要给他们特殊的待遇。他们通常只是随意地浏览一下我们的网站，偶尔进行一点交易。而

重要客户在登录我们网站的时候有着直接的目的，他们要求进行大宗的生意，需要跟我们进行洽谈和交流，需要了解我们公司的发展动向，他们通常是我们真正的上帝。有人也许会认为不应该给予在职员工太大的权利。然而彼“在职员工”非此“在职员工”，这里的“在职员工”指的是那些有一定权力的在职人员，譬如：像外销员、业务员等等需要经常跟我们的“重要客户”进行洽谈、磋商、交流的人员。这样的人通常是公司的脊梁。而一般的公司员工则没有必要列入“在职员工”之中。

三 结束语 也许有人会问，到底什么样的用户管理模式才是电子商务网站应该选用的呢？我想，当然还是要看这个公司的经济和技术实力、公司对自身的定位以及对其产品的市场定位。而我所提出的“客户员工管理者”用户管理模式，也由于我自身学识及能力有限，不能确定说是一个很好的用户管理模式。但是，我相信在不远的将来，我们会看到适用于大多数公司的电子商务网站用户管理模式的。

参考文献：1. [美] Don Jones ,Microsoft.Net电子商务宝典 ,北京 ,电子工业出版社 ,2002 ,49~82。 2. 李劲 , 谢兆阳 ,电子商务教程(上)解决方案篇 ,北京 ,中国青年出版社 ,2000 ,372~421。 3. 李劲 , 电子商务教程(下)实例探讨篇 ,北京 ,中国青年出版社 ,2000 ,126~151。 4. 郭木兴 ,电子商务理论与技术 ,北京 ,中国铁道出版社 ,2002 ,177~199。 5. 孙建中 ,电子商务专业英语 ,北京 ,中国水利水电出版社 ,2002 ,193~198。 100Test 下载频道开通 , 各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com