

电子商务市场中信任战略的建立与实施电子商务师考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_645617.htm

Internet是一个巨大、分布广泛、全球性的信息资源储备库。随着上网人数的急剧增加，电子商务的蓬勃发展，各种基于互联网的商业Web站点也面临越来越激烈的竞争。Web包含了丰富和动态的超链接信息，以及Web页面的访问和使用信息，这为数据挖掘提供了大量丰富的资源。

一、电子商务与Web数据挖掘

电子商务(E-Commerce)是以网络为平台，以现代信息技术为手段，以经济效益为中心的现代化商业运转模式，其最终目标是实现商务活动的网络化、自动化与智能化。无论EC企业采用B2B、B2C还是B2G电子商务模式，商品的采购者都需要通过Web方式与商品的供应商及其合作者之间建立信息流的交互，那么，一方面通过Web方式与购买者主动、方便、快捷的获得期望主题的信息；另一方面供应商与合作伙伴们如何通过他们的集成信息系统，运用知识把访问者、网上购买者的访问数据从潜在的、隐含的、事先不知的状态，经过提取、洗涤、加工变为潜力巨大的价值信息，从而提高企业的核心竞争力。

Web数据挖掘(Web Data Mining)是利用数据挖掘从Web文档及Web服务中自动发现并提取用户感兴趣的、潜在的、有用的模式和隐藏信息。Web数据挖掘的主要目标就是从Web的访问记录中抽取用户感兴趣的模式，WWW服务器中的访问日志，记录了关于用户访问和交互的信息，通过Web数据挖掘，就可以根据用户的访问兴趣、访问频度、访问时间动态地调整页面结构，改进服务，开展有针对性的

电子商务活动，以更好地满足客户的需求。二、Web挖掘的分类

Web挖掘是从WWW上抽取知识的过程。它是从与WWW相关的资源和行为中抽取感兴趣的有用的模式和隐含信息。

1.Web内容挖掘 Web内容挖掘是对Web页面内容进行挖掘,是从大量的Web数据中发现信息、抽取知识的过程。Web挖掘的数据源有：服务器数据、查询数据、在线市场数据、Web页面、Web页面的超级链接关系、客户登记信息等。

2.Web结构挖掘 Web结构挖掘是从WWW上的组织结构和链接关系中推导知识。由于超文本文档间的关联关系使得WWW不仅仅可以揭示文档中所包含的信息，同时也可以揭示文档间的关联关系所代表的信息。利用这些信息可以对页面进行排序，发现重要的页面。挖掘Web结构的目的是发现页面的结构和Web结构，在此基础上对页面进行分类和聚类，从而找到权威页面。

3.Web使用记录挖掘 Web使用记录挖掘的主要目标是从Web的访问记录中抽取感兴趣的模式。WWW中的每个服务器都保留了访问日志(Web access log)，记录了关于用户访问和交互的信息。分析这些数据可以帮助理解用户的行为，从而改进站点的结构，或为用户提供个性化的服务。

三、Web挖掘的过程和方法

1.Web挖掘的过程 电子商务中的Web挖掘过程一般由3个主要阶段组成：数据准备、挖掘操作、结果表达和解释。

(1)数据准备：这个阶段又可分成3个子步骤：数据集成、数据选择、数据预处理。数据集成将多文件或多数据库运行环境中的数据进行合并处理，解决语义模糊准备，这个阶段又可分成为处理数据中的遗漏等。数据选择的目的是辨别出需要分析的数据集合，缩小处理范围，提高数据挖掘的质量。预处理是为了克服数据挖掘工

具的局限性。(2)数据挖掘：这个阶段进行实际的挖掘操作，包括的要点有：决定如何产生假设；选择合适的工具；发掘知识的操作；证实发现的知识。(3)结果表述和解释：根据最终用户的决策目的对提取的信息进行分析，把最有价值的信息区分开来，并且通过决策支持工具提交给决策者。因此，这一步骤的任务不仅是把结果表达出来，还要对信息进行过滤处理，如果不能令决策者满意，需要重复上述过程。

2.Web数据挖掘的方法(1)协同过滤：协同过滤技术采用最近邻技术，利用客户的历史、喜好信息计算用户之间的距离，目标客户对特点商品的喜好程度由最近邻居对商品的评价的加权平均值来计算。(2)关联规则：关联规则是寻找在同一个事件中出现的不同项的相关性，用数学模型来描述关联规则发现的问题：x= 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