

IBM® WebSphere® Commerce



基礎入門

第 5.4 版

IBM® WebSphere® Commerce



基礎入門

第 5.4 版

注意事項：

在使用本資訊及其支援的產品之前，請先閱讀「注意事項」中的資訊。

第一版（2002 年 3 月）

本版適用於下列產品：

IBM WebSphere Commerce Business Edition for Windows NT and Windows 2000 5.4 版

IBM WebSphere Commerce Business Edition for AIX 5.4 版

IBM WebSphere Commerce Business Edition for Solaris Operating Environment Software 5.4 版

IBM WebSphere Commerce Studio, Business Developer Edition for Windows NT and Windows 2000 5.4 版

IBM WebSphere Commerce Professional Edition for Windows NT and Windows 2000 5.4 版

IBM WebSphere Commerce Professional Edition for AIX 5.4 版

IBM WebSphere Commerce Professional Edition for Solaris Operating Environment Software 5.4 版

IBM WebSphere Commerce Studio, Professional Developer Edition for Windows NT and Windows 2000 5.4 版

及其所有後續的版次和修正，除非新版另有提及。請確定您使用的是產品層次的正確版本。

請向 IBM 業務代表或向當地的 IBM 分公司訂購出版品。下列地點恕不供應。

IBM 歡迎您提供意見。請以下列任何一種方法傳送您的批評與建議：

1. 以電子郵件傳送至以下列出的網路 ID。如果您希望獲得答覆，請務必註明您的完整網路位址。

Internet: torrcf@ca.ibm.com

2. 郵件請寄到下列地址：

IBM Canada Ltd. Laboratory
B3/KB7/8200/MKM
8200 Warden Avenue
Markham, Ontario, Canada L6G 1C7

當您傳送資訊給 IBM 時，即授與 IBM 非獨占的資訊使用或公佈權利，IBM 不需對您負任何責任。

© Copyright International Business Machines Corporation 2000, 2002. All rights reserved.

資訊來源

WebSphere Commerce 中所含的線上資訊和書籍資訊會說明完整的電子商務解決方案。WebSphere Commerce Studio 資訊隨附於 WebSphere Commerce 中。此外，隨附於 WebSphere Commerce 或 WebSphere Commerce Studio 中的軟體產品亦會提供進一步資訊，說明該軟體的特定特性和功能。這一節提供覽各類型資訊來源的快速總覽。

如果需要這些資訊來源的詳細資訊，請參閱第201頁的『附錄. 說明資訊』。

WebSphere Commerce 書籍

下列是 WebSphere Commerce 書籍清單：

- *IBM WebSphere Commerce 基礎入門 5.4 版*
- *IBM WebSphere Commerce 程式設計手冊 5.4 版*
- *IBM WebSphere Commerce for Windows NT and Windows 2000 快速入門 5.4 版*
- *IBM WebSphere Commerce for AIX 快速入門 5.4 版*
- *IBM WebSphere Commerce for Solaris Operating Environment Software 快速入門 5.4 版*
- *IBM WebSphere Commerce for IBM eServer iSeries 400 快速入門 5.4 版*
- *IBM WebSphere Commerce Studio for Windows NT and Windows 2000 安裝手冊 5.4 版*

下列書籍在「技術圖書庫」頁面中有提供 PDF 格式的版本。

安裝手冊

- *IBM WebSphere Commerce for Windows NT and Windows 2000 安裝手冊 5.4 版 (搭配使用 DB2 Universal Database)*
- *IBM WebSphere Commerce for Windows NT and Windows 2000 安裝手冊 5.4 版 (搭配使用 Oracle Database)*
- *IBM WebSphere Commerce for Windows NT and Windows 2000 附加軟體手冊 5.4 版*
- *IBM WebSphere Commerce for AIX 安裝手冊 5.4 版 (搭配使用 DB2 Universal Database)*
- *IBM WebSphere Commerce for AIX 安裝手冊 5.4 版 (搭配使用 Oracle Database)*

- *IBM WebSphere Commerce for AIX 附加軟體手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce for Solaris Operating Environment Software 安裝手冊 5.4 版 (搭配使用 DB2 Universal Database)*
 - *IBM WebSphere Commerce for Solaris Operating Environment Software 安裝手冊 5.4 版 (搭配使用 Oracle Database)*
 - *IBM WebSphere Commerce for Solaris Operating Environment Software 附加軟體手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce for IBM eServer iSeries 400 安裝手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce for IBM eServer iSeries 400 附加軟體手冊 5.4 版 移轉手冊*
 - *IBM WebSphere Commerce Commerce Studio for Windows NT and Windows 2000 移轉手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce for Windows NT and Windows 2000 移轉手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce for AIX 移轉手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce for Solaris Operating Environment Software 移轉手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce for IBM eServer iSeries 400 移轉手冊 5.4 版*
- 其它書籍
- *IBM WebSphere Commerce 商店程式開發人員手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce 存取控制手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce Catalog Manager 使用手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce 安全手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce Calculation 組織架構手冊 5.4 版*
 - *IBM WebSphere Commerce Accelerator 自訂手冊 5.4 版*

如果需要這些出版品的更新資料，請造訪下列網址：

 ibm.com/software/webservers/commerce/wc_pe/lit-tech-general.html

 ibm.com/software/webservers/commerce/wc_be/lit-tech-general.html

WebSphere Commerce 線上說明

WebSphere Commerce 線上說明中含有可讓您用 Web 瀏覽器檢視的線上資訊。線上資訊也將相關的主題擷取出來編譯成 PDF 格式（可攜式文件格式）的文件。

您可以執行 Internet Explorer 5.5 版（含）以上的 Web 瀏覽器，並且使用以下的位址來存取線上說明：

http://host_name/wchelp/；其中 *host_name* 是指您的 WebSphere Commerce 機器名稱。

Windows 此外，在 Windows 中，您可以從開始功能表來存取說明，方法如下：
開始 -> 程式集 -> **IBM WebSphere Commerce** -> 文件

WebSphere Commerce Studio 線上說明

WebSphere Commerce Studio 線上說明會併在 WebSphere Commerce 線上說明中。

套裝產品的線上說明

Windows 下表列出 WebSphere Commerce 和 Commerce Studio 所附產品的線上說明的位置。

產品	資訊存取點
WebSphere Studio	<ul style="list-style-type: none">• Studio 手冊 開始 -> 程式集 -> IBM WebSphere Commerce Studio -> Studio 4.0 -> Studio 手冊• 入門 開始 -> 程式集 -> IBM WebSphere Commerce Studio -> Studio 4.0 -> 入門
DB2 Universal Database®	開始 -> 程式集 -> IBM DB2® -> 資訊-> 資訊中心
WebSphere Application Server	開始 -> 程式集 -> IBM WebSphere -> Application Server V4.0 -> 文件
IBM HTTP Server	開始 -> 程式集 -> IBM HTTP Server -> 文件
IBM Payment Manager™	開始 -> WebSphere Payment Manager -> Payment Manager README

Web 中的其它資訊

您可以依下列各節說明，在 Web 中找到其它非常有用的資訊來源。

支援

如果要取得支援資訊，包括新聞群組、FAQ、技術需知、疑難排解資訊及下載項目，請造訪下列網址：ibm.com/software/webservers/commerce/support.html。

軟體合作者

我們有許多軟體合作者會提供相關的產品與服務，增強 WebSphere Commerce 的功能。如果需要這些合作者的相關資訊，請造訪 www.ibm.com/software/webservers/commerce/community，按一下 **Software Developers** 鏈結。

紅皮書

有關更進階的技術資訊，請造訪紅皮書網站 www.ibm.com/redbooks，並搜尋 WebSphere Commerce。

目錄

資訊來源	iii
WebSphere Commerce 書籍	iii
WebSphere Commerce 線上說明	iv
WebSphere Commerce Studio 線上說明	v
套裝產品的線上說明	v
Web 中的其它資訊	v
支援	vi
軟體合作者	vi
紅皮書	vi
開始之前	xi
本書使用的慣例	xiii

第1篇 概觀 1

第1章 電子商務軟體簡介	3
WebSphere 的特點	3
追求利潤的行銷活動	4
放眼全球	4
行動世界	5
為您的網站注入活力	5
為何使用 Java™ ?	5
每項工作的工具	6
這有什麼意義?	6
第2章 WebSphere Commerce 概觀	7
提供的產品	7
IBM WebSphere Commerce	7
WebSphere Commerce 元件	8
工具	9
必要元件	10
WebSphere Commerce 組合銷售軟體說明	13
IBM WebSphere Commerce Studio	15
Commerce Studio 元件	16
第3章 WebSphere Commerce Server 概觀	19
工具	19
子系統	19
通用伺服器執行時期	21
系統管理	22
傳訊服務	22

WebSphere Application Server	22
--	----

第2篇 開發商店 23

第4章 規劃您的網站	25
集合網站開發團隊	25
需求收集	27
設計	29
商店開發	29
資料管理	30
型錄開發	30
測試	31
部署	31

第5章 選取架構 33

可調整性	33
複製	34
工作量管理	34
階段作業管理	34
IBM Network Dispatcher	35
WebSphere Commerce Server 內容	35
單層架構	36
兩層架構	37
三層架構	39
典型的企業架構	40
多重案例架構	41
暫置作業伺服器架構	43

第6章 建立商店 45

什麼是線上商店?	45
範例商店	45
建立商店	52
利用範例商店紀錄建立商店	53
建置商店紀錄以建立商店	57

第7章 建立您的線上型錄 61

瞭解您的線上型錄	61
型錄資料	62
型錄顯示頁面	63
型錄關係	64
建立主要型錄	64

建立型錄資產.	65
刪除範例產品.	69
載入器套件	69
公佈和載入器套件	69
利用載入器套件移入資料庫	70
維護線上型錄.	73
型錄搜尋	74
在網站中加入型錄搜尋.	75
可架構的產品.	75
第8章 自訂商店作業	77
簡介.	77
WebSphere Commerce 軟體元件	77
WebSphere Commerce 應用程式模型	78
WebSphere Commerce 執行期間架構	80
HTTP 要求摘要	84
可自訂的元件.	86
自訂 WebSphere Commerce 子系統	87
第9章 部署商店.	89
測試考量	89
暫置作業伺服器	90
架構暫置作業伺服器	91
公佈.	91
第3篇 管理和維護網站與商店.	93
第10章 網站管理	95
存取管理	95
定義組織、職務和使用者	95
組織.	96
定義需要核准的程序	97
職務.	98
使用者	99
安全	100
鑑別	100
使用者登錄	101
加強網站的安全	101
存取控制原則	103
監視效能.	104
效能監視器	104
架構	105
傳訊服務.	105
排程器	106
WebSphere Commerce Server 日誌	107
IBM WebSphere Payment Manager	108

動態網頁快取	109
WebSphere Commerce 快取架構的變異	109
規則服務管理	112
系統維護.	112
伺服器使用	112
資料庫維護	112
WebSphere Application Server 管理	116
Web 伺服器管理	116
疑難排解.	117

第4篇 開啓商店門面. 119

第11章 管理庫存	121
判斷如何管理庫存.	121
庫存配置.	122
使用 WebSphere Commerce Accelerator 來 管理庫存.	122
設定庫存子系統	123
管理庫存.	125
預期的庫存記錄	125
庫存報告.	126
接單者作業	127
接收預期庫存	127
臨時的庫存收據	128
庫存調整.	128
接收退貨.	129
退貨管理者作業	129
選取退貨產品的處置方法	129
第12章 管理型錄	131
種類管理.	131
管理種類.	131
產品管理.	132
建立產品、屬性和 SKU	133
產品管理報告	137
產品更新指引	138
尋找產品.	138
折扣	138
折扣類型.	139
啓動折扣頁面	141
將折扣指定給產品或 SKU	142
第13章 管理客戶資訊	143
客戶登錄資訊	143
尋找客戶.	144
客戶關懷.	145

啓用客戶關懷	145	促銷活動	182
管理客戶訂單	145	優待券促銷活動	182
尋找客戶訂單	146	第17章 產品顧問	185
變更客戶訂單	146	虛擬購物	185
退貨	147	判斷您的型錄是否適用於產品顧問	186
第14章 供貨	151	資源規劃	186
完成訂單	151	產品顧問與Catalog Manager	187
第15章 管理企業關係	155	「產品顧問」統計值	187
商業原則	155	第18章 拍賣	189
型錄	155	拍賣的施行	189
發票、付款與退款	156	拍賣參與者特性	189
退貨	156	拍賣類型	190
出貨	156	拍賣形式	191
客戶授權	157	拍賣規則	192
預設合約	157	定義出價規則	192
商業帳戶	158	管理網站上的拍賣	193
定義商業帳戶	158	建立拍賣	193
合約	158	尋找拍賣	193
決定建立合約的方式	159	為客戶管理拍賣	194
為客戶建立組織、帳戶及合約	159	第19章 報告與商業智慧	195
合約管理報告	163	WebSphere Commerce 報告	195
帳戶管理報告	163	商業智慧	196
報價要求 (RFQ)	164	WebSphere Commerce Analyzer	196
啓用 RFQ	164	附錄. 說明資訊	201
RFQ 程序	164	WebSphere Commerce 說明	201
共同作業	167	安裝與架構資訊	201
第5篇 擴充商店特性	169	程式設計師資訊	201
第16章 行銷	171	線上說明	201
e-行銷點	171	Commerce Studio 說明	202
廣告稿	173	線上說明	202
客戶設定檔	174	名詞解釋	203
客戶設定檔管理	174	注意事項	225
活動	176	商標及服務標示	227
推薦式銷售行動	177	索引	229
條件式推薦銷售行動	178		
知會性廣告	179		
活動管理	180		

開始之前

本版的 *IBM WebSphere Commerce Business Edition* 基礎入門提供 WebSphere Commerce 的簡介。其中包括以下各種資訊類型：

- WebSphere Commerce 系列概觀，其中包括各項目如何配合的說明和解釋
- 網站規劃資訊
 - 架構選項和主要考量
 - 商店規劃和主要考量
- 商店服務概觀
 - 建立商店
 - 商店頁面
 - 線上型錄頁面
- 使用線上型錄
 - 建立線上型錄
 - 使用載入器套件
- 自訂商店所包含的作業概觀
 - 專案規劃
 - 相關工作之認識
 - 決定執行類似作業的各種方法
- 測試和部署商店
 - 使用暫置作業伺服器
- 網站和商店的管理
 - 管理主控台概觀
 - 資料庫維護概觀
 - 系統管理
- 執行您的商店門面
 - 管理庫存
 - 管理商店型錄
 - 管理客戶資訊
 - 供貨
 - 管理企業關係

- 擴充商店特性
 - 活動
 - 拍賣
 - 商業智慧報告
- 名詞解釋

本書使用的慣例

本書使用下列慣例：

WebSphere Commerce Studio 和 Commerce Studio 兩詞都是指相同的產品。

粗體字型，表示圖形使用者介面 (GUI) 控制項，如欄位名稱、按鈕或功能表選項。


等寬字型，表示輸入必須完全相同的文字範例，以及目錄路徑。


斜體字型，用來強調並代表可換成您所要之值的變數。

 NT 表示 Windows NT 專用的資訊。

 2000 表示 Windows 2000 專用的資訊。

 AIX 表示 AIX 專用的資訊。


 Solaris 表示 Solaris 作業環境專用的資訊。


 400 表示 IBM iSeries 400 (舊稱為 AS/400[®]) 專用的資訊。

 Linux 表示 Linux 專用的資訊。

 Business 表示 Business Edition 專用的資訊。

 Professional 表示 Professional Edition 專用的資訊。

 B2C 表示大眾消費型商務 (B2C) 網站專用的資訊。

 B2B 表示企業消費型商務 (B2B) 網站專用的資訊。



表示可協助您完成作業的其它相關資訊。

第1篇 概觀

本篇旨在介紹電子商務軟體，並討論 WebSphere Commerce 5.4 版的一些重要商業特性。其中也會提供概觀章節，說明各產品部分。

第1章 電子商務軟體簡介

幾年之前，大部份企業想要擁有網站，只是爲了要說明它們的公司及所提供的產品或服務。但現在情況已有所改變。

爲了在全球市場中維持競爭優勢，線上商家必須提供層次比以前更高的客戶服務和支援。當客戶造訪電子商務網站時，他們希望至少能夠瀏覽線上型錄，將產品放到購物車中、確保信用卡購物的安全性，以及指定交付的地點。但這還不夠。客戶的網際網路消息越來越靈通，因此，他們的期望也不斷在增長。他們想要採用他們選擇的語言和貨幣來購物。他們希望有以其喜好爲基礎的個人化服務，因爲他們沒有太多時間來瀏覽型錄。他們也想擁有智慧型的輔助工具來取代商店銷售人員以及提供有用的產品建議來協助他們。不久，客戶還會想利用掌上型裝置來購物。

電子商務軟體功能的改變並不侷限於客戶的觀點。對許多商家而言，電子商務已不再是試驗性的專案，而已經是其核心商業運作不可或缺的一環。因此，許多非技術人員如今都已納入電子商務的程序中。行銷和產品推銷經理都以更複雜的方式來利用電子商務軟體建立行銷活動、將產品鎖定到特定的客戶群，以及監視其活動的成功與否。

此外，商業程序也在隨著時間而改變。電子商務軟體已和現有軟體系統整合爲一，因而商家只需要維護單一的客戶和產品資訊來源。因此，客戶能夠先知道庫存中有沒有產品，再決定要不要採購。同樣，商家也能夠增進與供應者的連線，而加快對於客戶要求的回應。

現在，WebSphere Commerce 已發行到第 5 版，隨時追蹤著客戶及商家不斷增進的期望和需求。您可以利用 WebSphere Commerce 來建置電子商務網站，使造訪者變成購買者。

WebSphere 的特點

您的電子商務網站需要建置在一個很強的平台。當使用 WebSphere 產品時，您會得到符合業界標準的產品，且擁有非常好的效能、可靠性、可調整性和安全性。當建置電子商務網站時，這些都是最基本的需求。

WebSphere 平台的功能是由 WebSphere Application Server 來提供的，它是一個很強大的電子商務應用程式伺服器。它支援了 Java™、Enterprise JavaBeans 以及 JavaServer Pages 檔案等業界軟體標準，並且能和企業資料庫以及交易系統進行強而有力的互動。

WebSphere 平台包括 MQSeries®，這是一個中介軟體產品，您可以利用它將電子商務應用程式和後端系統整合起來。整合應用程式可協助您維護單一資料來源，因而能夠更快、更有效回應客戶要求。

WebSphere 軟體系列有一組可用來延伸 WebSphere 各項功能的完整工具。有兩項產品與 WebSphere Commerce 的關係密切：VisualAge for Java 和 WebSphere Studio。VisualAge for Java 為程式設計師提供了完整的 Java 開發環境，其中包括 Enterprise JavaBeans 的支援。而 WebSphere Studio 為 Web 開發人員提供了完整的 HTML 開發環境，其中包括 JavaServer Pages 技術支援。

WebSphere Commerce 能充分利用 WebSphere 平台，您可以利用它來建置效能又好又可靠的電子商務系統。因此，您可以集中精力來建立獨特而具有高附加價值的應用程式，使您的企業能進入競爭優勢的最前線。

追求利潤的行銷活動

不久之前，電子商務軟體都是程式設計師、網站管理者和專精 Web 的人來負責的。但行銷經理呢？他們是舉辦「買一送一」、「返校日特價優惠」等活動的人。現在，行銷經理必須與電子商務系統互動來銷售產品，WebSphere Commerce 實現了這種互動。

WebSphere Commerce Accelerator 為行銷經理提供了一組綜合性的工具。首先是建立客戶設定檔來定義客戶的個人背景資訊、交易歷程及其它屬性。您可以利用活動行動將廣告鎖定於特定的客戶群。「封閉循環行銷」可讓您進一步掌握您的客戶及提供服務。WebSphere Commerce Accelerator 所能存取的強韌商業智慧系統會提出行銷活動相對成功率的報告及客戶的人口統計分佈。您可以利用這些報告所提供的資料來評估最近的活動，以及變更即將推出的活動。這時行銷活動的生命週期便告完成。

放眼全球

如今，您不再是將產品銷售給當地的社群，因此，您必須讓全世界的人都能存取您的電子商務網站。但您要怎麼做呢？當客戶造訪您的網站時，他們可以登錄說明自己是什麼人？來自哪個國家或地域？偏好使用什麼語言？採用什麼貨幣？WebSphere Commerce 利用日益增進的多文化支援實現客戶的期望。

當您的客戶檢視產品資訊時，他們可以見到偏好的語言和貨幣所呈現的畫面。您必須先翻譯好所有文字資訊，但結果很有價值，因為您的銷售對象是國際客戶。

您自己的工作人員也可以選擇語言來使用 WebSphere Commerce。

行動世界

您可以利用 WebSphere Commerce 介面來提供從普遍性計算裝置存取您的線上商店的能力，如行動電話、PDA（個人數位助理）及 i-mode 裝置等。這使得您的商業能迎向更寬廣的人群。

為您的網站注入活力

在網站中加入拍賣功能，有助於將客戶吸引回您的網站。您可以選取的拍賣類型有許多種：

- 公開喊價：所有人都可見到所有出價
- 秘密投標：只有拍賣管理者可見到所有出價
- 降價拍賣：從高的出價開始，看有沒有人接受這個出價

還有什麼方法更能促成產品推銷呢？事實上，網際網路拍賣所銷售的產品，大致上都會超出標價。

您可以在網站加入銷售輔助，以協助不太瞭解某產品種類的客戶。比較內行的客戶可以從清單中選取所需產品的特性來進行探究。當客戶將選擇範圍縮小之後，他們便能逐項比較類似的產品。

為何使用 Java™ ？

WebSphere Commerce 採用以 Java 程式設計模型為基礎的架構，讓開發人員能夠修改和新增指令來自訂商店的行為。但為什麼使用 Java 呢？

- Java 程式碼比 C++ 程式碼容易建立和維護，因此商店程式開發人員的生產力可以更高，當他們自訂商店作業時，他們的程式碼也可以更可靠。技術好的 Java 程式設計師比 C++ 程式設計師好找。Java 是一種物件導向的語言，因而商店程式開發人員可以利用可重複使用的部份來快速寫好應用程式。另外，Java 的各種延伸，如 Enterprise Bean，也使它成為主從架構分散式應用程式的理想語言。
- JavaServer Pages 檔的建立和維護比 Net.Data® 巨集容易，因而有基本 Web 技術的 Web 設計者都可以建立和修改商店頁面。在舊有版次中，任何設計商店頁面的人都必須有 Net.Data 的程式設計技術。但 Web 設計者通常都比較擅長圖形設計，比較不擅長程式設計。

- Java 應用程式的可攜性比 C++ 應用程式還高，因而開發和正式作業系統不必相同。

WebSphere Application Server 支援 Java 環境。如果要提供 JavaServer Pages 檔、執行 Servlet，及啓用 Enterprise Bean，您需要一部應用程式伺服器來提供高的效能、可靠性和安全。WebSphere Application Server 提供強大的 Java 應用程式環境，因而可成爲很強的電子商務網站基礎。

每項工作的工具

建立和執行商店需要有各種技術和特殊工具的工作人員。

就 Web 程式人員而言，WebSphere Commerce Studio 提供一套完整的 Web 開發環境。Page Designer 可用來編輯 HTML 或 JavaServer Pages 檔。WebSphere Studio 可用來管理資產。之後，便可以將工作公佈到 WebSphere Commerce Server 並測試其結果。

就商店程式開發人員而言，VisualAge for Java 提供一套完整且非常優秀的 Java 開發環境。您可以利用 VisualAge for Java 來建立或繼承 WebSphere Commerce 指令、Enterprise JavaBeans 及資料 Bean。之後，便可以將工作公佈到 WebSphere Commerce Server 並測試其結果。

就網站管理者而言，WebSphere Commerce 在 WebSphere Commerce 管理主控台中提供了效能監視器工具，有助於使各相關項目平穩執行。您也可以利用管理主控台來提供存取控制給系統的各使用者以維護安全。

就行銷經理而言，WebSphere Commerce Accelerator 介面可讓您展示、價格和銷售線上商店的產品，以及分析客戶的行爲。

就客戶服務代表而言，WebSphere Commerce Accelerator 介面可讓您管理客戶訂單、客戶資訊及付款資訊。

這有什麼意義？

WebSphere Commerce 5.4 版針對您的電子商務需求提供了一個完整的解決方案。在 DB2、WebSphere Application Server 和 VisualAge for Java 等優秀軟體上執行，您的電子商務網站會擁有安全、可調整又具有高效能的基礎。由於採用開放式架構，WebSphere Commerce 有很好的自訂功能，能夠符合您的所有需求。

本書的其餘部份會詳細說明 WebSphere Commerce 解決方案。

第2章 WebSphere Commerce 概觀

本章說明 IBM WebSphere Commerce 系列產品，並列出各產品所提供的個別軟體元件。

提供的產品

WebSphere Commerce 系列包含下列產品元件：

- IBM WebSphere Commerce Professional Edition
- IBM WebSphere Commerce Business Edition
- IBM WebSphere Commerce Studio Professional Developer Edition
- IBM WebSphere Commerce Studio Business Developer Edition

IBM WebSphere Commerce

IBM WebSphere Commerce 5.4 版是整合軟體元件的完整集合，可用來建置、維護及代管商店。WebSphere Commerce 在可靠性、調整性以及高效能方面享有盛名。

許多最大、最繁忙的電子商務網站，包括 ShopIBM 網站 www.ibm.com/shop 在內，都是使用 WebSphere Commerce。

下列清單顯示 WebSphere Commerce 的軟體元件。如果需要每一元件的詳細說明，請參閱第8頁的『WebSphere Commerce 元件』。

可用平台

- Windows NT[®]、Windows[®] 2000
- AIX
- Sun Solaris
- iSeries/400

工具

- 商店服務
- WebSphere Commerce Accelerator
- 管理主控台
- 架構管理程式

必要元件

- DB2 Universal Database Enterprise Edition 7.2 版

▶ 400 DB2 Universal Database for iSeries，它是包含在 OS/400 for iSeries V5R1 之中

- IBM HTTP Server 1.3.19 版

▶ 400 IBM HTTP Server for iSeries V5R1

- WebSphere Application Server, Advanced Edition, Version 4.0.2
- HNC Software, Inc. 的 Blaze Advisor 規則伺服器
- HNC Software, Inc. 的 Blaze Advisor Innovator Runtime
- IBM WebSphere Payment Manager 3.1.2 版

▶ 400 IBM WebSphere Payment Manager 3.1.2 版





付款卡匣

- SET Secure Electronic Transaction™ Cassette 3.1.2 版
- IBM WebSphere Payment Manager cassette for VisaNet 3.1.2 版
- CyberCash Cassette 3.1.2 版
- BankServACH Cassette 3.1.2 版

選用的元件

- IBM SecureWay® Directory Server 3.2.1 版

▶ 400 Directory Services

-     DB2 Text Extender® 7.1 版
- Segue SilkPreview 1.0 版
- WebSphere Recommendation Engine 5.4 版
- WebSphere Commerce Analyzer 5.4 版
- Brio Broadcast Server 6.2 版
- Lotus QuickPlace 2.0.8 版
- Lotus Sametime 2.5 版

WebSphere Commerce 元件

這一節提供 WebSphere Commerce 元件的詳細說明。

工具

WebSphere Commerce Accelerator

WebSphere Commerce Accelerator 提供一個集中的位置來管理您的商店，並促使您的商業策略更容易實行。WebSphere Commerce Accelerator 提供一個用來操作線上商店的整合點，如商店與產品管理、供貨、行銷、客戶訂單以及客戶服務等。

請充分利用 WebSphere Commerce Accelerator 的潛能來進行「關聯式行銷」。您可以利用 WebSphere Commerce Accelerator 來評估網站的活動，收集客戶及其購買習慣的關鍵資訊，然後加以分析，再以新的資訊為基礎，作適當的調整。您可以加入內容、客戶設定檔或促銷活動，然後用來發展活動。

WebSphere Commerce Accelerator 也可以產生報告來協助您滿足商業智慧需求。

商店服務

商店服務提供一個用來建立、自訂和維護商店某些操作特性的中央位置。

WebSphere Commerce 的商店開發工具旨在協助您建立和自訂您的商店。WebSphere Commerce 隨附一個範例商店，此範例商店是以商店紀錄檔的形式提供。這個檔案是商店的概括結果，其中含有檔案資產以及資料庫資產。您可以利用瀏覽器型工具來自訂這個檔案以符合您的商店需求。有一個公佈公用程式可將記錄檔轉換成能在 WebSphere Commerce Server 上運作的商店。其它工具（如「商店設定檔」筆記本）則可讓您在公佈之前或之後，進行商店某些方面的變更。

您可以利用商店服務來執行下列動作：

- 利用「商店設定檔」筆記本定義商店資訊
- 定義稅金和出貨資訊
- 將商店公佈到 WebSphere Commerce Server

管理主控台

網站管理者或商店管理者可以利用管理主控台來執行與網站架構和商店架構相關的作業。由網站管理者利用管理主控台執行的作業包括如下：

- 管理使用者、組織、職務與成員群組
- 管理存取控制
- 定義網站的傳輸和訊息類型
- 監視網站的效能
- 指定 Payment Manager 設定
- 架構日誌記載和追蹤
- 啟用和停用 WebSphere Commerce 元件

- 排定網站要執行的工作
- 更新登錄元件

架構管理程式

架構管理程式可用來建立和變更部署和執行 WebSphere Commerce 所需要的基礎架構。建立組織架構包括取得資料庫、Web 伺服器和 Payment Manager 的位置相關資訊，以及架構這些應用程式和 WebSphere Commerce 搭配使用所需要的資訊。同時也包括決定機器的設定資訊，以及起始設定 WebSphere Commerce 應用程式本身的任何必要資訊。

網站管理者可以利用「架構管理程式」來執行管理和架構作業，而不需要使用具有語法敏感性的架構檔。 以下是網站管理者可以執行的某些功能：

- 建立或刪除 WebSphere Commerce 案例
- 變更 WebSphere Commerce 案例的架構設定
- 架構 Web 伺服器
- 架構資料庫來作為暫置作業伺服器
- 輸入 Payment Manager 的參數

關於「架構管理程式」的其它資訊，請參照您平台專用的「安裝手冊」或 WebSphere Commerce 線上說明。

必要元件

WebSphere Application Server

WebSphere Commerce 包括 WebSphere Application Server。這個 Web 應用程式伺服器是一個高效能的 Enterprise JavaBeans (EJB) 伺服器，會施行 EJB 元件來併入商業邏輯。它支援多種平台、資料庫和交易系統，也支援 Servlet，同時提供以 Java 為基礎的閘道，以及 EJB 連結性。如果需要 EJB 規格的說明，請參閱 www.java.sun.com 網站。

Web 儲存器支援： Web 儲存器是 Web 應用程式伺服器負責管理 Servlet 的元件。Servlet 是一種 Java 程式，在具有 Java 能力的伺服器上執行。Servlet 可以擴充 Web 伺服器的功能。比方說，Servlet 可以建立動態 HTML 頁面來回應從屬站要求。另一個 Servlet 可以管理多個從屬站連線、接受從屬站要求，以及將回應廣播給所有相關的從屬站。

從前伺服器端的要求通常是由 CGI（通用閘道介面）程式來處理的。相對於這種 CGI 程式，Servlet 的好處在於它們的執行負荷比較小、可攜性更高，而且更容易維護。


Web 儲存器會管理 Servlet 的建立和刪除，分派適當的 Servlet 給它收到的每個 URL。Web 儲存器也會指定哪些 Servlet 應該在啟動時自動載入記憶體中，以及哪些應該在初次要求時載入。在 Commerce Studio 中，特別重要的是 Servlet，主要是負責編譯所有產生從屬站回應的 JavaServer Pages 檔。

在 WebSphere Commerce 環境中，編譯成 Servlet 的 JSP 檔可用來顯示型錄的種類和產品頁面。另外，您也可以利用 WebSphere Application Server 所提供的 Servlet API 的延伸規格。比方說，有一個延伸規格可讓您追蹤使訪客轉進到您的網站的頁面。

DB2 Universal Database

DB2 Universal Database 是 WebSphere Commerce 產品的預設資料庫。DB2 會儲存商店的所有相關資料、商店的商品及服務以及所有客戶資料。

    WebSphere Commerce 包含 DB2 Universal Database 企業版。另外，您也可以利用 Oracle 作為資料庫；不過，我們沒有隨附這個軟體。

 OS/400 for iSeries 包含 DB2 Universal Database。請確定已經有安裝最新的 PTF。

Web 伺服器

    IBM HTTP Server (由 Apache 支援) 是 WebSphere Commerce 產品的預設 Web 伺服器。IBM 具有已強化的 Apache Web 伺服器。其特性如下：

- 支援 SSL 安全連線
- 遠端架構
- SNMP 支援
- LDAP 支援
- 提供靜態 HTML 頁面的快速回應快取加速器

IBM HTTP Server 是提供的網路伺服器，不過，您可以利用 Domino™ Web Server 或 Netscape iPlanet。但我們沒有併入 Domino Web Server 和 Netscape iPlanet。

   IBM HTTP Server 是產品所提供的 Web 伺服器，不過，您也可以使用 Domino Web Server 或 Netscape iPlanet。但我們沒有併入 Domino Web Server 和 Netscape iPlanet。

IBM HTTP Server for OS/400 for iSeries 是 WebSphere Commerce 產品的預設 Web 伺服器。

Blaze Advisor 規則引擎和伺服器

「Blaze Advisor 規則引擎」會監視、執行和最佳化以 Brokat Advisor Builder 所建之個人化特性及商業規則的效能，以啓用個人化的電子商業應用程式。與「Blaze Advisor 規則引擎」整合時，「Blaze Advisor 規則伺服器」可同時為許多客戶提供量身訂做的電子商業服務。WebSphere Commerce 使用「Blaze Advisor 規則伺服器」來處理規則，並且提供包含廣告和推薦式銷售技術的個人化行銷內容。WebSphere Commerce Server 已納入此伺服器。這些產品都是 WebSphere Commerce 安裝套件的一部份，且 WebSphere Commerce Accelerator 必須用到它們。

Blaze Advisor Innovator Runtime

Blaze Advisor Innovator Runtime 可讓您輕鬆建立和變更商業規則，而不需透過程式設計。您可以定義或調整評估基準、計價及其它動態商業原則，依照電子商業市場的需要，而儘快將它們加到作業中。這個產品是 WebSphere Commerce 安裝套件的一部份，且 WebSphere Commerce Accelerator 必須用到它。

IBM WebSphere Payment Manager

Payment Manager 是非關特定通信協定的線上商家付款交易伺服器。它與商家軟體系統整合起來，提供類似現金登錄功能來管理付款的程序。

如果要提供特定的付款功能，您可以在 Payment Manager 中插入各種卡匣。卡匣是一種軟體元件，它能夠將同屬的 Payment Manager 訊息解譯成付款通信協定的專用訊息。之後，這些訊息會送往適當的付款閘道（Payment Gateway）做進一步處理。每一個卡匣可以支援一種特定的電子付款系統，其架構可同時處理多個卡匣。卡匣能夠讓 Payment Manager 更容易施行、改變與升級。

WebSphere Commerce 提供下列付款卡匣：

商家起始 SET (Merchant Initiated SET, MIS)

是 SET™ Secure Electronic Transaction 的延伸，商家可利用它來接受購物者以 SET Secure Electronic Transaction 以外的任何方法提供的信用卡資訊。

CyberCash Cassette

這種付款卡匣可支援 CyberCash CashRegister，這是由 CyberCash 所提供的電子付款處理服務。CyberCash CashRegister 使商家能夠接受和處理用來支付透過網際網路採購的商品或服務的各種電子付款型式。

如果要以 CyberCash 來進行付款處理，您必須安裝 CyberCash Cassette。

SET Secure Electronic Transaction Cassette

這個卡匣包括業界標準的通信協定：「商家起始 SET (MIS)」和「SET 安全電子交易」。

如果要以「商家起始 SET (MIS)」或「SET 安全電子交易」來進行付款處理，您就必須安裝「SET Secure Electronic Transaction Cassette」。

IBM WebSphere Payment Manager Cassette for VisaNet

這個卡匣能夠讓 Payment Manager 使用者將即時的網際網路信用卡交易傳送至 VisaNet 系統來進行處理。這個卡匣可讓商家利用「VisaNet 6.0 授權」以及「資料攫取」等服務的電子商務信用卡功能。授權訊息會格式化成 EIS 1080 Version 6.0 規格。資料攫取訊息會格式化成 EIS 1081 Version 6.0 規格。

如果要以 VisaNet 來進行付款處理，您就必須安裝 VisaNet Cassette。




BankServACH Cassette


BankServACH Cassette 可以搭配 BankServ Payment Gateway 一起使用，作為與「聯邦儲備銀行」(隸屬於美國政府)所運作的「自動化清算機構 (ACH)」系統之間的中介者。BankServACH Cassette 對在不同金融機構中發生的交易執行線上電子檢查。BankServACH Cassette 會與 BankServ Payment Gateway 通訊，將交易資料送交 ACH 系統進行每日自動結帳，以便替商家收集付款資訊。

WebSphere Commerce 組合銷售軟體說明

以下說明 WebSphere Commerce 所包含的軟體。除非另有指定，不然這些軟體是可選用的。

IBM SecureWay Directory

   IBM SecureWay Directory 為您提供了一個共用目錄，以降低應用程式特定目錄所需的高成本。IBM SecureWay Directory 是適用於安全和電子商業解決方案的 LDAP 跨平台、調整性高、穩健的目錄伺服器。

 OS/400 Directory Services 為您提供了一個共用目錄，以降低應用程式特定目錄所需的高成本。目錄服務是 OS/400 for iSeries 的附贈程式，因此沒有包括在 WebSphere Commerce 中。

IBM WebSphere Commerce Analyzer

IBM WebSphere Commerce Analyzer 是 WebSphere Commerce 的選用安裝特性。IBM WebSphere Commerce Analyzer 的 WebSphere Commerce 特定的入門版有專為建立客戶設定檔和監視活動效能而提供的報告。這些報告不能自訂。請注意，如果沒有 Brio Broadcast Server，您便無法安裝 IBM WebSphere

Commerce Analyzer。WebSphere Commerce Analyzer 和 Brio Broadcast Server 都是在 Windows 上執行，不過您可將之架構成連接在其它平台上執行的資料庫。

Brio Broadcast Server

Brio Broadcast Server 是一個批次處理伺服器，能夠自動處理查詢和分送報告。Brio Broadcast Server 可讓管理者嚴密控制資料庫存取和文件分送。Brio Broadcast Server 必須在 Windows 上執行，但是可以架構連接至其他平台上的資料庫。

Segue SilkPreview

Segue SilkPreview 使用 Script 來模擬使用者和 Web 應用程式以及資料庫伺服器之間的互動。SilkPreview 可建立真實的模型，來模擬不同的商業環境，例如網際網路、「企業資源規劃」(ERP) 及舊式系統。SilkPreview 也提供一個資訊儲存庫，在整個應用程式開發過程中進行分析和報告結果。

WebSphere Commerce Recommendation Engine

WebSphere Commerce Recommendation Engine 是隨附於 WebSphere Commerce 的選用應用程式，WebSphere Commerce Recommendation Engine 是由 LikeMinds 所開發的強大聯合過濾引擎，可根據客戶的行為型樣來提供推薦產品。

WebSphere Commerce Recommendation Engine 會根據許多演算法來收集背景資訊，以開發諮詢 (mentor) 群組。這些群組就是後續推薦產品的基礎。符合特定社群設定檔的客戶會根據社群中其他人的喜好設定，而收到許多建議。相較於其他模型時，這種個人化的模式稱為適應型，因為這些推薦是根據目前的客戶購買趨勢，而且在經過一段時間後經常會發生改變。

Windows AIX Solaris Linux DB2 Text Extender

商店程式開發人員可以利用 DB2 Text Extender 來建立商店的搜尋機制。

 DB2 Text Extender 是隨附於 OS/400 for iSeries V5R1。

DB2 Text Extender 可提供進階的搜尋引擎功能。客戶可以利用 DB2 Text Extender 所提供的搜尋功能來尋找資訊，其中包括：

- 特定單字
- 發音相近的單字
- 與搜尋詞彙拼字相近的單字
- 搜尋詞彙的同義字
- 搜尋項目的變體
- 您也可以利用萬用字元來代表搜尋詞彙的各區段

DB2 Text Extender 的安裝是選用的。

註:

WebSphere Commerce 中有多種搜尋選項；這些選項不需要 DB2 Text Extender。不同的搜尋選項可滿足客戶和管理者的不同需要。所有的搜尋格式都是以制式搜尋架構技術為基礎。該種搜尋架構主要是由和每種搜尋方法相互作用的搜尋資料 Bean 所組成。

以下的搜尋方法都是以「制式搜尋架構」為基礎：

型錄搜尋

型錄搜尋可為您的網站同時提供基本和進階搜尋功能供客戶使用。

產品顧問

「產品顧問」所提供的互動式購物指引，可協助您的客戶找出符合需求的產品。

WebSphere Commerce Accelerator

WebSphere Commerce Accelerator 包含許多種整合了產品或型錄搜尋的工具，來協助使用者完成目標。這些工具包含像是在「活動」和「客戶」設定檔筆記本以及精靈中的產品搜尋功能。

其餘資訊請參閱第75頁的『在網站中加入型錄搜尋』。

IBM WebSphere Commerce Studio

Commerce Studio 提供了必要的工具，可供您管理和編輯商店檔案資產及利用 VisualAge for Java 來進行開發。

Commerce Studio 套裝軟體中有包括一些工具，可協助您開發和管理電子商務應用程式資產（如 JavaServer Pages 範本）。Commerce Studio 有提供 Windows NT 和 Windows 2000 版本，不過，您可以將商店資產公佈到任何伺服器上。

Commerce Studio 有隨附一套 Windows 版的 WebSphere Commerce，可作為測試之用。如果您想使用 WebSphere Commerce 讓您的網站進入正式作業的話，您必須購買 WebSphere Commerce 授權版。

如果搭配 WebSphere Commerce 和 Commerce Studio 一起使用，開發人員將可得到建立和測試商店所需要的所有工具。開發人員可以將所有軟體安裝在單一機器中，來建立完全本端化的環境。這種架構的優點如下：

- 更容易存取測試環境

- 更快速地除錯
- 在必要時，開發環境可在不與團隊其他成員連線的狀態下運作
- WebSphere Commerce Studio
 - Blaze Advisor Workbench 3.1 版
 - Blaze Innovator Runtime 3.1 版
- VisualAge for Java 企業版 4.0 版

Commerce Studio 元件

WebSphere Studio 元件

WebSphere Commerce Studio 4.0 版是用來組織和管理 Web 開發專案的一種強大工具環境。您可以使用 IBM、Lotus[®] 和其他協力廠商所提供的原始碼控制管理工具來擴充此環境。

Page Detailer

用來分析網頁以及顯示識別、大小、來源以及遞送頁面上的每一個項目所需要的時間。

Page Designer

是一種整合工具，可用來建立和維護網站的 HTML 頁面和 JSP 檔。它提供一般的頁面編輯功能，例如：

- WYSIWYG 頁面編輯
- 圖示型的頁面格式製作工具
- 拖放影像和鏈結
- 多重頁面檢視（正常、HTML 原始檔、瀏覽器預覽，及頁框 HTML 原始檔）

Page Designer 可支援 Servlet、HTML 頁面、JSP 頁面、JavaScript 以及 VBScript。其中包含可協助您建立和管理這些元素的特殊編輯器。您可以建立 JSP 範本或編輯以 Studio 精靈來建立的內容，也可以新增其它 Bean 所提供的資料。您也可以從 Script 程式庫中選取，將動態功能加入您的網頁中，自己不用寫半行程式碼。您可以利用 JSP 範本，拖放 WebSphere Commerce 專用的 Bean 來建立商店頁面。

Page Designer 有兩項處理圖形的工具：WebArt Designer 和 AnimatedGif Designer，您可以從 Page Designer 的工具功能表中找到它們。

- **WebArt Designer**

WebArt Designer 是一種影像設計工具，完全整合於 Page Designer 中，因此，很容易在您的檔案中併入影像。您可以利用這個工具來建立和處理網站中的標誌、旗標及其它影像。

- **AnimatedGif Designer**

可用來建立網站的動態影像檔。動畫精靈會引導您經歷整個動畫的過程。它利用您熟悉的連環圖畫概念顯示動畫所用的個別影像。精靈會為您產生動畫的輸出結果。之後，您可以將動畫檔加入網站的頁面中。

Applet Designer

用來建立 Java Applet。其中包含一個精靈可引導您建立可在視覺化開發環境內操作的 Applet 和 Java Bean。

IBM Distributed Debugger

Distributed Debugger 是一種主從架構應用程式，可用來偵測和診斷程式的錯誤。您可以利用它，為不是用 IDE 開發的 Java 應用程式進行除錯。WebSphere 測試環境提供有伺服器執行時期支援，並且可進行 JSP 檔和 Servlet 的測試和除錯。在 WebSphere 環測試環境內順利執行的 JSP 檔和 Servlet，也能在 WebSphere Application Server 正式作業環境內順利執行。

Java Bean、資料庫及 SQL 精靈

這些精靈是新增動態內容到網頁中最快的方式。它們會依您的需求來產生 Java Bean、SQL 陳述式及 Servlet，使得動態網頁的建立變成非常簡單。

Commerce Studio 擴充

Commerce Studio 以它的擴充程式來加強了標準的 WebSphere Studio 環境。這些擴充程式包括：

加強型公佈

讓您能夠利用一個步驟就將商店資產公佈到商店紀錄檔及 WebSphere Commerce Server 中。

商店紀錄匯入與匯出

商店呈現資產是在 WebSphere Studio 中匯入、編輯及更新的。編輯完成之後，您要從 Studio 中，將這些呈現資產匯回商店紀錄中。

Commerce Studio 組合銷售軟體

以下是可以選擇安裝的元件：

Macromedia Web Publishing

Macromedia Web Publishing 這張 CD 可免費試用 30 天，它能協助您建立更有趣的動態網站。您可以利用 Fireworks 來設計及最佳化 Web 圖形，便於整合至 HTML 頁面中。您可以利用 Flash 來建立動畫式的導引型網站。Director 則可以開發超強的多媒體網站。Freehand 可以建立列印和 Web 的圖例。

VisualAge for Java 企業版 4.0 版

VisualAge for Java, Enterprise Edition 符合電子商務應用程式的開發需求，並且包括 JSP 範本的開發和除錯工具。它和 WebSphere Studio 整合起來，可加快內容新增到 JSP 範本的速度，使程式設計師和 Web 開發人員有更高的生產

力。它可支援 Enterprise JavaBeans™ 技術和連結性特性，以便與其他系統整合，例如 CICS® 交易系統、MQSeries 等等。此外，VisualAge for Java, Enterprise Edition 的整合式「WebSphere 測試環境」可讓程式開發人員不必離開 VisualAge for Java 就能執行 WebSphere Commerce 的功能。這表示程式碼不需要部署到 WebSphere Commerce Server 便可以測試。其他相關資訊請參閱 *IBM WebSphere Commerce 程式設計手冊 5.4 版*或移至本書中的第77頁的『第8章 自訂商店作業』部分。

第3章 WebSphere Commerce Server 概觀

WebSphere Commerce 含有一個以 Java 為基礎的商務伺服器，可用來控制 WebSphere Commerce 系統中的資訊流程。下圖說明 WebSphere Commerce Server 的元件：



工具

WebSphere Commerce Accelerator

一種瀏覽器型的元件；可讓您在建立線上商店後操作和維護商店。所有作業都是以存取控制和權限層次而定。

商店服務

瀏覽器型的元件可讓您根據 WebSphere Commerce 所提供的範例商店模型來建立功能完整的商店。

管理主控台

可讓您完成網站層次或商店層次管理作業的瀏覽器型元件。

子系統

成員 成員子系統是 WebSphere Commerce Server 的一個元件，其中包含 WebSphere Commerce 系統參與者的資料。成員可以是使用者、使用者群組（又稱為成員群組）或組織實體（可以是類似 IBM 的組織或組織內的單位，例如「電子商務部門」）。成員子系統中的商業邏輯可提供成員登錄和設定檔管理等服務。與成員子系統密切相關的其他服務還包括存取控制、鑑別和階段作業管理。

成員子系統可根據其使用者和組織實體成員選擇參與的活動，來為他們指定職務。職務的指定是由管理者負責，例如「網站管理者」。「網站管理

者」也是一個職務。「網站管理者」負責將使用者的權利授與給系統。一旦為成員指定職務，存取控制元件就會授權成員，來參與和職務相關的活動。比如說，組織可以是買方或賣方，或同時為兩者。使用者也可以具有多個職務。

成員子系統也能讓您建立成員群組，這是根據各種商業理由而將使用者分類的群組。分組可用於存取控制、核准以及行銷等目的，例如計算折扣、價格以及顯示產品。

以下是和成員子系統相關的特性：

- 登錄資訊
- 設定檔管理
- 存取控制或授權
- 安全、鑑別和階段作業管理

有關成員子系統的其他資訊，請參閱 [WebSphere Commerce 線上說明](#)。

型錄

型錄子系統提供有線上型錄導覽、產品推銷特性、喜好項目清單及搜尋功能。型錄子系統中含有型錄的所有相關邏輯和資料，其中包括種類、產品及其屬性、項目，及項目間的任何連結或關係。它會與成員子系統和訂單子系統互動，以取得檢視範本和計價的相關資訊。提供特性如下：

群組 採用一個同屬群組建構，為不同的產品分類。型錄群組的擁有者不必是群組內所有型錄項目的擁有者。這使得起始擁有者能夠定義提供的產品種類，其它供應商則可以將他們的產品加入型錄群組中。

型錄項目

型錄群組下可擁有一或多個型錄項目。型錄項目中的產品、庫存記錄單位 (SKU) 項目、套裝銷售及組合銷售會有代表它們的一組基本物件類型。

產品推銷連結

可讓任兩個型錄物件之間能夠建立連結，進而形成交叉銷售、高級品推薦及促銷活動。

多文化支援

型錄設計的目的在於滿足多文化特性的需求，例如根據語言環境來指定產品顯示和貨幣格式。

交易

WebSphere Commerce 的交易子系統可以在買方和賣方組織之間，針對產品或整組產品提供與協調產品價格和數量相關的邏輯、功能以及資料。

Professional Edition 的交易子系統也包括拍賣。Business Edition 的交易子系統包括用來在各個組織之間執行特定交易的拍賣、合約和「報價要求 (RFQ)」等元件。

訂單

訂單子系統是 WebSphere Commerce Server 的一個元件，可支援購物車、訂單處理和訂單管理等功能。相關的服務（如計價、稅金、付款、庫存和供貨）也都是訂單子系統的一部分。

訂單處理功能包括：快速訂購或購買、排定的訂單、多重擱置訂單，重新訂購，以及分割或補貨訂單。

行銷 行銷子系統是 WebSphere Commerce Server 的其中一個元件，它能夠為您的網站提供很多行銷概念。行銷子系統的元件可用來建立許多行銷活動，包括推薦產品、廣告和電子優待券；折扣；客戶設定檔；以及共同作業。

庫存 庫存子系統可提供即時庫存管理。庫存子系統中的元件可讓您記錄供應商所傳來的庫存以及客戶的退貨庫存；調整庫存數量；決定退貨庫存的處置方式；以及出貨與接收庫存等。

通用伺服器執行時期

通用伺服器執行時期，提供部署和執行商務應用程式的組織架構。組織架構是由程式設計模型、處理模型、異常狀況處理、交易控制、資料存取和持續性模型組成。通用伺服器執行時期會利用 WebSphere Application Server 所提供的執行時期服務來支援 WebSphere Commerce Server 應用程式。通用伺服器執行時期會利用 WebSphere Application Server 中的許多特性：

- JavaServer Pages (JSP) 檔會在伺服器端提供動態網頁編譯的功能，如此可協助將呈現邏輯和商業邏輯分開。WebSphere Commerce 提供了一組可延伸的資料 Bean，來顯示使用者、型錄、訂單和其他動態資訊。商店程式開發人員可以利用 WebSphere Studio 頁面設計工具，將 Bean 放到 JSP 檔中。這些 JSP 檔會編譯成 Servlet，在執行時期轉換顯示動態資料。
- WebSphere Commerce 使用的是 Enterprise Bean 實體組織架構。開發人員不必直接連結到基礎資料庫綱目，便能存取系統中的資料（如資料物件）。通用伺服器執行時期會提供一組實體 Bean 供基礎架構之用。應用程式開發人員可以透過延伸基礎綱目，重新映射實體物件，來自訂商業邏輯和修改實體物件。這項程序是利用 VisualAge for Java enterprise bean 映射工具完成。
- 所有的 WebSphere Commerce Server 和排程器處理程序都會整合到 WebSphere Application Server 處理程序中。利用 WebSphere Application Server 管理主控台來管理這些程序。在預設的情況下，每一個 WebSphere Commerce Server 處理程序都是架構成一個 WebSphere Application Server 案例，並且對映至單一、

多執行緒的 Java 處理程序。這個程序可以執行 JSP 檔、Servlet 以及 Enterprise Bean。您可以利用多重 WebSphere Application Server 案例來複製多個 WebSphere Commerce Server 處理程序，以增進工作量平衡及可用性。

系統管理

WebSphere Commerce 的系統管理元件可提供系統可靠性、可用性和實用性。WebSphere Commerce 會記載訊息，以通知管理者系統所發生的各種異常狀況。管理者可以利用診斷訊息來判斷錯誤的原因及修正錯誤。

另外，IBM HTTP Server、WebSphere Application Server 和 DB2 Universal Database 都有系統管理工具，可供架構、監視和調整之用。

傳訊服務

「傳訊」服務可以從 WebSphere Commerce 將訊息傳送給使用者和系統。它提供一種通用的傳訊應用程式設計介面 (API) 供不同的通知類型使用。支援的類型包括商家和客戶廣播電子郵件，以及採用 SMTP（簡單郵件轉送通信協定）伺服器的訂單通知。「傳訊」服務也可透過 MQSeries（可另購）提供非同步訊息遞送。其他資訊請參閱第105頁的『傳訊服務』。

WebSphere Application Server

有關 WebSphere Application Server 的進一步資訊，請參閱第10頁的『WebSphere Application Server』。

第2篇 開發商店

WebSphere Commerce 5.4 版是整合軟體元件的完整集合，它能協助「商店程式開發人員」建置、維護、代管和管理商店，以透過 Web 來銷售商品及服務。本書這部份的各章要討論開發商店所需要的資訊。

一開始是說明規劃網站時會涉及的程序，像是：熟悉 WebSphere Commerce 職務及可能的架構，以及在建立商店前，充分瞭解一些關鍵問題。

其次，說明商店及線上型錄的建立，提供範例商店、建立商店所包含之作業及線上型錄資料等的各項細節。

再者，重心移到商店的自訂，提供開發團隊可如何自訂和延伸標準解決方案的相關資訊。

之後，是測試和部署商店。

第4章 規劃您的網站

以下各節將說明典型的 WebSphere Commerce 開發週期。這個開發週期通常含有下列各階段：

- 集合網站開發團隊
- 收集需求
- 設計
- 商店開發
- 型錄開發
- 測試
- 部署

集合網站開發團隊

利用電子商務軟體來施行線上商業會大幅影響到零售商業的運作方式。有些零售職務會被自動化的作業所取代，例如收帳員。在電子商務作業中，也必須加入一些關鍵職務，如網站管理者。

零售職務通常不容易在線上進行轉換，如銷售關聯。在電子商務解決方案中，並沒有這個職務的直接對應。有些銷售關聯的責任必須轉化到商店的設計中，例如，讓客戶感覺到歡迎氣氛，提供產品資訊、提供其它建議事項，以及在購物之後聯繫客戶。設計良好的線上商店，它的任務還包括從登錄客戶中收集資訊及追蹤其購買歷程。之後，再利用這項資訊來更準確判斷客戶未來的需求，為未來可能進行的採購提供更好的建議。為了要建立和維護進階的電子商務網站，您需要別人來協助實現各種職務。

不論您是自訂範例商店來建立自己的商店或開發全新的商店，通常都需要動用一個團隊的人員來建立商店。團隊大小隨著建立的商店站的大小和範圍而不同，團隊必須包含承擔下列職務的人員：

- Web 設計者
- 商店程式開發人員
- 資料庫開發人員
- 網站管理者
- 商店管理者
- 賣方

- 行銷經理
- 產品經理

WebSphere Commerce 會利用許多標準零售職務、合併其它職務，再加上必要的電子商務職務，來為網站建立完整的電子商務解決方案。必要的話，WebSphere Commerce 管理主控台裡的網站管理者還可以建立新的職務。下列各節說明這些職務所需要的知識和經驗。隨著商業規模的不同，可能只需要少數人來承擔這些職務，也可能需要非常大的團隊。

賣方

「賣方」與商店作業的商業方面有關。這個職務必須具備關於商業整體的完整知識。「賣方」負責掌控職務的配置，並且與其他職務一起工作，決定商店的形象、客戶設定檔及產品推銷特性。除了追蹤商店的銷售之外，「賣方」也負責監視整體的商店目標、利益及管理。

行銷經理

行銷經理負責將行銷策略和品牌訊息傳遞給客戶。這個職務要監視、分析和瞭解客戶的行為。此外，行銷經理也要針對鎖定的銷售來建立或修改客戶設定檔，以及建立和管理各種活動及促銷。活動事件的規劃可由團隊來處理，團隊成員包括賣方、行銷經理及產品經理。行銷經理或產品經理負責企畫促銷事件的銷售，並分析其成效。

產品經理

「產品經理」必須瞭解行銷策略及商店客戶購物的方式。「產品經理」決定線上商店產品最佳的展示、價格及銷售方式。另外，「產品經理」還要追蹤客戶的採購，以及決定折扣、拍賣和推薦式銷售技術。

這個職務也要監視型錄的管理，其中包括建立和管理線上產品型錄、相關的價格架構、產品種類及產品推薦。這個人通常是產品領域的專家，對於生產線和各產品之間的關係有全盤的瞭解。

網站管理者

網站管理者負責安裝、架構及維護 WebSphere Commerce 與相關的軟硬體。管理者要回應系統警告、警示和錯誤，以及診斷和解決系統問題。這個職務通常要控制存取和授權（建立和指定成員至適當職務）、管理網站、監視網站效能及管理負荷平衡作業。網站管理者也可能要負責建立和維護多個伺服器架構，供測試、暫置和正式作業等不同開發階段使用。這個職務也要處理重要的系統備份及解決效能問題。

網站管理者可以建立和公佈商店。

網站管理者需要硬體、作業系統及 WebSphere Commerce 之架構和作業訓練的知識。

商店管理者

商店管理者負責管理商店資產及更新和公佈稅金、出貨和商店資訊的變更。商店管理者通常是商店開發團隊的領導，是團隊中唯一有權公佈商店紀錄的職務（網站管理者也可以公佈商店紀錄）。商店管理者通常有非常豐富的 Web 知識，對於商店的商業程序有全盤的瞭解。

商店程式開發人員

商店程式開發人員負責建立 JavaServer Pages 檔及任何相關的自訂程式碼，且可以修改 WebSphere Commerce 所包含的任何標準功能。商店程式開發人員必須有 Java、EJB 元件模型、VisualAge for Java、JavaScript、HTML、JSP 技術的程式設計技巧，且必須熟悉 WebSphere Commerce 程式設計模型。

建立好商店紀錄之後，商店程式開發人員有權以手動方式或利用「商店設定檔」、「稅金」及「出貨」筆記本來變更商店紀錄，但不能將商店紀錄公佈到 WebSphere Commerce Server。

資料庫開發人員

資料庫開發人員負責修改和延伸 WebSphere Commerce 資料庫綱目來施行自訂的商店功能或整合現有的資料庫資訊。這個成員通常擁有 DB2 或 Oracle 的資料庫管理者技術。

註： WebSphere Commerce Server 中沒有定義資料庫開發人員職務。必要的話，您應該指派商店程式開發人員的存取權給資料庫開發人員。

Web 設計者

Web 設計者負責建立網站的外觀和操作方式，以及協同商店程式開發人員來建立商店頁面。Web 設計者應該有使用多媒體工具、HTML 和 JavaScript 技術的經驗，應該要熟悉 JSP 技術。

註： WebSphere Commerce Server 中沒有定義 Web 設計者的職務。相反地，您應該指派商店程式開發人員的存取權給 Web 設計者。

需求收集

功能需求可定義電子商務系統要提供的商業功能及網頁流程。您需要瞭解網站的商業需求以及您希望從網站達成的目標，並依此來決定您的需求。比方說，您要著眼於商業目標、網站目的及可用性問題，如誰是您的使用者及他們預期要如何與您的商店互動。當考量您的需求時，請記住可能會有的一致性問題，如反映網站中建材商店的外觀。請務必儘早收集這些需求，在尚能處理之際，找出任何可能的潛在問題。

功能需求確定之後，便可以釐清技術或系統需求。技術需求的範例包括整合問題和機器需求。

在需求收集階段中，應該回答的問題範例包括：

功能要求

- 您的商店要迎合商業人士或消費大眾？
- 您的商店要支援哪種語言？
- 您要如何處理多重貨幣（必要的話）？
- 您要銷售哪些商品和服務？在不同的商業交易客戶群或國家和地區交易時，產品線相不相同？
- 如果您在多個國家或地區進行銷售，商店是否要以不同的方法展示，以適應不同的文化？
- 商店要呈現什麼外觀？
- 可以重複使用現存的圖形嗎？如果是的話，需要使用哪種格式？
- 您的競爭者在做什麼？
- 客戶在購買產品之前，需不需要登錄？
- 您要不要利用個人化的特性來提供個別客戶獨特的採購經驗？
- 您要記錄哪一種客戶資訊（及數量）？
- 您要根據客戶設定檔或規則來促銷產品嗎？
- 訂單要如何處理？
- 您要處理付款嗎？
- 您要如何實施課稅作業？
- 您要如何實施貨運費？
- 您的客戶服務策略是什麼？
- 網頁流程要如何進行？
- 您要提供通往其它網站的鏈結嗎？

技術要求

- 您要從現有系統中，將資料移到新系統嗎？
- 您要使用的安全類型為何？
- 您需要什麼層次的效能？
- 您預期的客戶通訊層次為何？
- 需要多大的機器來容納您吸引來的客戶？
- 您要如何維護和調整伺服器機器來取得最佳效能？

整合要求

- 您要整合現有的技術系統嗎？

隨著商業需求的不同，在商店需求方面，也可能還有許多需要回答的問題。

在收集需求的最後階段，您的團隊應該：

- 自功能要求建立購物流程和使用流程。
流程的範例可包括客戶登錄或訂單處理。請在 WebSphere Commerce 線上說明中，找到使用案例的範例。
- 決定網站的拓撲。有關可用的架構選項資訊，請參閱第33頁的『第5章 選取架構』。

設計

收集需求階段之後是設計階段，其中包括確定資訊技術架構、WebSphere Commerce 及資料庫的設計。

收集好所有資訊之後，請建立一個靜態的 HTML 原型，確定開發作業已經就緒，沒有遺漏任何需求。這個原型可利用 WebSphere Studio 整合的 Page Designer，由 Web 或媒體設計者來建立。（另外，您也可以Commerce Studio 環境之外開發這個原型。）這項作業可以結合使用案例來進行，也可以獨立完成。

商店開發

商店開發階段的重點在於建立商店資產。商店程式開發人員要建立專案計劃來說明如何（及何時）完成專案。商店程式開發人員所承擔的職務可隨著所需技術的不同而由多人組成。專案計劃應該包含：

- 人員計劃，說明商店程式開發人員在設計和開發組織架構、程式碼及頁面時所需要的技術。
- 需要開發的 JavaServer Pages 檔、表格、EJB、資料 Bean 和指令的總數清單（這將決定專案的大小和所需要的資源）。
- 需要的圖形和媒體設計元素清單。
- 列出主要檢查點及可交付項目的時程表。時程表必須包含結束時的系統測試。
- 網站將進行的效能和壓力測試說明。

除了開發專案計畫之外，商店開發人員也要建立商店的首頁、線上型錄顯示頁面及商店的購物流程。

如果要建立商店，建議您以範例商店為基礎來建立商店。有關建立商店的說明，請見第45頁的『第6章 建立商店』。

資料管理

資料庫開發人員的重點在資料管理作業，其中包括發生在開發資料庫伺服器時的下列活動：

- 延伸資料庫綱目（選用，以商業需求為基礎）。
如果商店正要整合採用不同綱目的現有資料庫，或 WebSphere Commerce 已自訂過，這時可能需要延伸 WebSphere Commerce 資料庫綱目。
- 啓用現有資料的移轉。
修改好資料庫綱目之後（必要的話），便可以將現有資訊（如客戶資料）匯入 WebSphere Commerce 資料庫。為了移轉資訊，資料庫開發人員要撰寫和執行資料庫 Script。
- 建置一個機制，以便將資料提供到資料庫中（必要的話）。
對於利用現有企業應用程式的 WebSphere Commerce 商店，您可以開發若干機制來將企業應用程式的資料提供給 WebSphere Commerce 系統。這會啓用兩套系統之間的資料同步化程序。您可以利用載入器套件來完成這個目的。

在整個開發過程中，您應該將商店的原始碼移入「軟體架構管理 (SCM)」系統中，使檔案系統的管理更加容易。

將資產組合到運作中的商店的商店程式開發人員，可以利用 Commerce Studio 將商店公佈到測試機器上。

如果是在 Commerce Studio 環境之外運作，開發人員可以從 SCM 中取出所有程式碼，再將商店轉送到測試機器上。測試機器的平台可能不同於開發人員的平台。

商店建置好之後，應該進行測試來確定建置的品質。

型錄開發

線上型錄由各職務來開發。「產品經理」決定商店要以何種價格來銷售哪些產品。這個開發階段可以結合商店開發階段來進行。建立型錄所採用的方法會隨著型錄大小及型錄資料有沒有電子格式而不同。

請利用載入器套件來建立和更新線上型錄。型錄開發人員可以利用載入器套件來維護產品型錄。之後，商店程式開發人員可以建立資訊格式，使載入器套件能夠將它移入資料庫中。載入器套件也可用來移轉現有 WebSphere Commerce 商店中的資料。

如果要建立更複雜的型錄，請使用 IBM Websphere Catalog Manager。

開發好之後，型錄要公佈到暫置作業伺服器（開發階段）或正式作業伺服器（開發完成之後）。如果需要型錄開發的詳細資訊，請參閱第61頁的『第7章 建立您的線上型錄』。

測試

通常網站管理者會測試商店，且應該執行單元、功能、系統、整合及壓力等測試。也可以執行視覺化的設計和使用者的互動測試。如果需要測試的詳細資訊，請參閱第89頁的『第9章 部署商店』。

部署

測試好之後，網站管理者要更新正式作業伺服器。這通常包含兩個階段：第一階段是複製資料庫，第二階段是將商店資產（HTML、GIF）公佈到正式作業伺服器中。如果需要公佈商店或部署商店的詳細資訊，請參閱第45頁的『第6章 建立商店』和第89頁的『第9章 部署商店』兩章，或參閱 WebSphere Commerce 線上說明。

第5章 選取架構

下面這節說明可能的 WebSphere Commerce 架構。您的商業可以採用多種架構選項，但有些比較好用，有些比較不好用。這些架構都有相同的基礎。真正的架構問題在於商業運作需要幾部機器，以及這些機器的最佳部署或拓撲為何。

以下是這一節提供的資訊：

- 利用系統功能的架構選項
- 各架構的說明
- 範例架構
- 誰可能使用架構
- 優缺點
- 延伸的可能性

註：

1. 在 Web 伺服器、WebSphere Commerce Server 與資料庫伺服器位於不同實體機器的架構中，這些伺服器所用的作業系統必須相同。
2. 在設有多部 Web 伺服器的架構中，所用的 Web 伺服器都必須屬於相同類型（像是全部都是 IBM HTTP Server 或者全都是 Netscape iPlanet）。
3. 如果您在任何架構中使用 WebSphere Commerce Analyzer 或 WebSphere Catalog Manager，最好將它們安裝在專用的系統中，以釋放您 WebSphere Commerce Server 中的資源。

當您準備選取架構時，請參閱 *WebSphere Commerce, Capacity Planning Guide* 文件，您可以從下列網址取得這份文件：

www.ibm.com/software/webservers/commerce/wcs_pro/lit-tech-general.html。本手冊中包含逐步指引，可協助您選擇適合您的網站的拓撲。

可調整性

您的架構應該可讓系統整體所服務的從屬站負荷高於基本架構所提供的量。理想上，只要加入適當數量的伺服器或機器，它應該能承擔任何給定的負荷量。

複製

複製是就著單一物件（如伺服器）來建立多個架構相同的副本的機制。複製程序開始時，要採用您設定的某個伺服器，再根據這個設定來建立一個模型。建立好模型之後，便可以建立這個伺服器的複本。藉由執行額外的複本，便可以改進伺服器的效能。

以下是複製的重要好處：

- 簡化系統管理（利用複本來快速建立和維護伺服器配置的相同副本）
- 就 WebSphere Application Server 提供的各項機制來組織工作量的分散作業
- 改良的可用性和可靠性（當某一部 Java 虛擬機器 (JVM) 忙碌時，其它的 JVM 仍可以處理從屬站要求）。同時，如果伺服器失效或爲了維護而停機，仍然可以使用在複製的伺服器上執行的 JVM。
- 改進可調整性（充分利用機器中的 CPU）

在典型的實務中，網站管理者可建立一個應用程式伺服器模型，將施行其它目標應用程式所需要的物件移入其中，再細部調整這些物件的內容。當準備好要施行應用程式時，網站管理者可以建立和啟動許多複本來起始執行應用程式。

在單一實體機器上複製應用程式伺服器，就是利用「垂直調整」觀念來增加產量的方法。垂直複製提供一種非常簡捷的建立 Java 虛擬機器程序的轉遞機制，這些 Java 虛擬機器結合起來，便能夠充分利用所有可用的處理能力。複製也可用來支援「水平調整」的概念，這時會將多個程序分散到許多實體機器上。水平複製可同時提供增加的產量和失效接手（可用性）。

工作量管理

在工作量管理中，系統所要處理的整體工作量會公平分攤給每部機器或伺服器。雖然不需要完全平均分攤，但應該避免讓過多工作量落在同一部機器上，而另一部機器卻幾乎在閒置狀態中。如果各部機器的能力大致相等，每部機器都應處理它本身的工作量。如果有些機器的能力不同，每部機器都應處理它的處理能力所能應付的適當工作量。

階段作業管理

階段作業管理是指管理和儲存伺服器或資料庫中的階段作業資訊。除非您採用單機應用程式伺服器，或您的應用程式沒有狀態，不然的話，維護 HTTP 從屬站要求的階段作業狀態，會成爲依據工作量管理來決定拓撲時的一項考慮因素。無狀態應用程式是只根據要求本身提供的資訊來處理要求的伺服器，因此，要求是否由不同的伺服器來處理並不重要。

其他資訊請參閱 *WebSphere Scalability: WLM and Clustering Using WebSphere Application Server Advanced Edition* 文件，您可以從下列網址取得這份文件：
www.ibm.com/redbooks

IBM Network Dispatcher

IBM Network Dispatcher 是 WebSphere Commerce 的附加產品，您可以個別訂購它。它會接受進入的要求封包，如 Web 從屬站所發出的 HTTP 或 SSL，再將它們重新導向 Network Dispatcher 叢集中任意的 Web 伺服器。這個程序對於其他 Web 從屬站來說是透通的。每個 Web 從屬站看起來都是與 Web 伺服器直接通信，不過，事實上是由 Network Dispatcher 來截取和導入這些要求。

Network Dispatcher 能夠將從屬站所發出送入要求的小部份分送給每部伺服器，因而提供叢集內所有 Web 伺服器之間的可調整性及平衡其工作量。Network Dispatcher 也有失效接手的能力，它會追蹤目前有哪些可用或失敗的伺服器，而只將要求分送到目前可以使用的伺服器中。雖然 Network Dispatcher 通常都執行於一部專用機器中，但也可以由兩部機器來協同執行這個軟體。因此，如果其中一個分派程式失敗，另一個便可以自動接手。

依預設，Network Dispatcher 會依循序和循環的方式，將從屬站要求分派給各個可用的伺服器：叢集內的每部伺服器會依次得到下個要求。但它也可以自訂，讓網站管理者能夠控制要求的分送方式。以下是一些自訂 Network Dispatcher 的範例：

- 指定機器的工作量百分比
- 根據要求的數目來動態調整每部伺服器的工作量
- 將特定從屬站或從屬站群組的要求一致導向特定伺服器，以便在多部伺服器代表相同從屬站處理要求時，多部伺服器要協調動作的需求能縮到最小。

如果要瞭解架構中的 Network Dispatcher，請參閱第40頁的『典型的企業架構』。

Network Dispatcher 現在已成為 IBM WebSphere Edge Server 產品的一部分。如需其餘資訊，請造訪此網址：www.ibm.com/software/webservers/edgeserver/

WebSphere Commerce Server 內容

WebSphere Commerce Server 是作為一部應用程式伺服器來施行的。WebSphere Commerce Server 利用一個 Web 儲存器和一個 EJB 儲存器來提供 WebSphere Commerce 的所有功能。Web 儲存器利用二個 Web 應用程式來提供商業和顯示邏輯：商店和工具。EJB 儲存器提供可存取資料庫的 Enterprise JavaBean 程式碼。WebSphere Application Server 負責提供啓用 WebSphere Commerce Server 的所有執行時期支援。

下圖顯示 WebSphere Commerce Server 的內容。

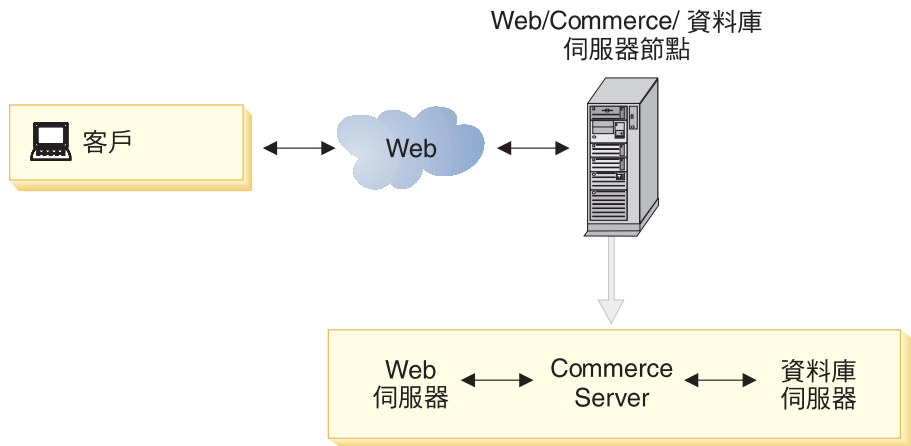
WebSphere Application Server



單層架構

在單層架構中，這個層次含有 Web 伺服器、WebSphere Commerce Server 及資料庫伺服器節點。此種架構最簡單，若是網站較小或者基於開發目的，建議使用此種架構。

下圖顯示單層架構。



有中等交易量的小型商店可能會使用單層架構。另外，這個架構在開發環境中特別有用，因為它容許商店程式開發人員擁有自己的開發環境。

優點

- 容易設定和維護
- 相關的硬體成本較低

缺點

- 在著重效能的正式作業環境中，它並不理想
- 不能施行額外的防火牆
- 應用程式伺服器和資料庫會互相爭取系統資源
- 單一失敗點

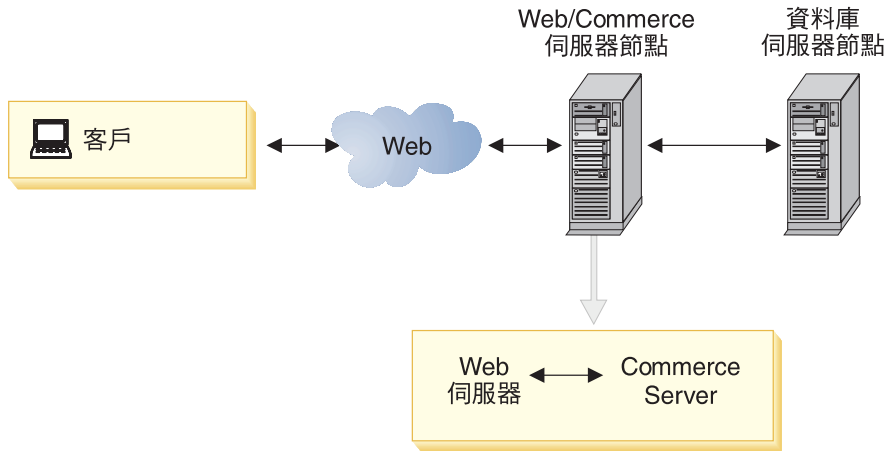
註： 隨著交易量的增加，您可能需要施行兩層或三層架構來增進效能。

如果需要擴充，您可以採用兩層架構，並新增多個伺服器或複本。

兩層架構

在兩層架構中，Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 會構成第一層，資料庫是第二層。個別資料庫架構是使用多重伺服器的其中一種架構。

這個範例通常適用於小型網站，其中所有 WebSphere Commerce Server 和 HTTP 伺服器程序都由單一節點來控管。



交易量較高的中到大型商店可以採用兩層架構。這個架構可成為有效的工作量平衡和高可用性策略的一個環節。網站若有施行備援 Web 伺服器策略和資料庫失效接手系統，也可以使用這種架構。

優點

- 效能比單層架構好
- 可個別調整 Web 伺服器和資料庫伺服器來提升效能
- 個別資料庫架構有助於本身進一步的調整和可靠性
- 可在資料庫上架設一道防火牆

缺點

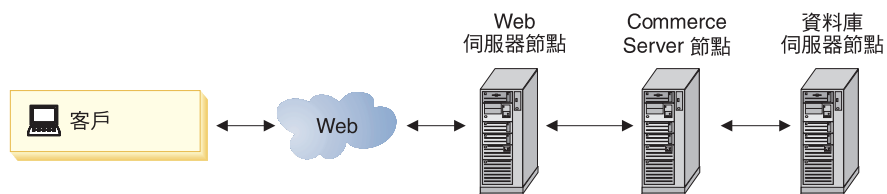
- 可調整性限制：Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 在同一部機器中，您無法個別調整或管理它們
- 安全問題：Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 在同一部機器中，您無法在它們之間插入其它的安全層次

隨著網站的負荷增加，您可以調整成多重 Web 伺服器架構。您也可以升級成三層架構。

多重 Web 伺服器架構含有多重 Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 節點，它們都利用單一的通用資料庫。在單一案例架構中，每部 Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 都執行相同的商店，並且從通用的共用檔案系統中存取商店資產。這時可以利用工作量平衡解決方案，如 Network Dispatcher，將通訊量分攤給各個 Web 和 WebSphere Commerce Server 節點。

三層架構

在三層架構中，Web 伺服器是第一層， WebSphere Commerce Server 是第二層，而資料庫是第三層。三層架構和兩層架構的差別在於前者會區分 Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 節點。如果是大型網站，建議您使用此種架構，它需要使用「非管制區（DMZ）」。



因交易量大而需要高效能的大型企業，以及需要施行其它安全機制的商業，都可以使用三層架構。

優點

- 增加安全性：在 Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 之間加入額外的防火牆來建立「非管制區（DMZ）」，使網際網路使用者能夠存取所有網站資訊，同時能防止有人未獲授權擅自存取應用程式伺服器
- 提高可調整性：Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 都可以分別新增。

缺點

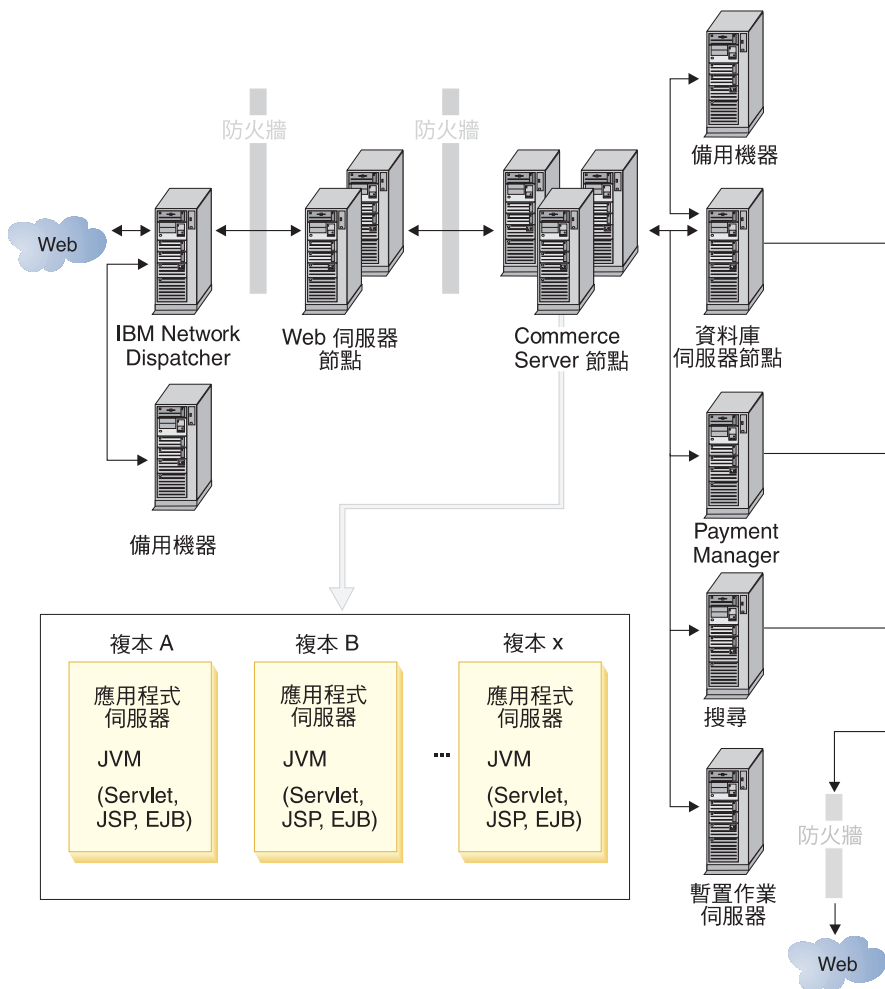
- 增加其它硬體的成本

三層架構的擴充性幾乎沒有任何限制。您可以加入 Network Dispatcher、Web 伺服器叢集及垂直或水平複本。也可以透過將不同資料來源分別連接到交易伺服器和日誌記載伺服器，來架構兩個資料庫儲存器。這種架構可以減輕主要交易伺服器的日誌記載活動（如使用者流量日誌）。如此可以將記憶體釋放作為型錄瀏覽和訂單異動之用。

以下的「典型企業架構」範例是擴充的三層架構。

典型的企業架構

以下說明典型的企業架構，並以圖解方式說明前一節所指出的三層架構。



企業架構是包含多種擴充的三層架構（個別的 Web 伺服器、WebSphere Commerce Server 及資料庫節點）。

由於 Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 程序實際上是分開的，因而防火牆可放在 Web 伺服器前面及 WebSphere Commerce Server 前面。兩個防火牆之間是所謂的「非管制區 (DMZ)」。DMZ 架構可讓網際網路使用者存取所有網站資訊，同時能防止未獲授權者擅自存取內部伺服器。內部伺服器中可能含有機密或私人資訊。

這個架構有用兩部專用機器合作執行軟體的兩個範例。如果一部機器失效，另一部可以自動接手。這些範例有 Network Dispatcher 和備用機器，以及資料庫伺服器 and 備用機器(stand by)。

這個架構試圖減少單點失敗的可能；換言之，許多機器都受到失效接手和冗餘配置的保護。如果一部機器失效，系統會利用其餘機器來繼續作業。

爲了減少硬體成本，備用資料庫伺服器也可以搜尋資料庫。在此種架構中，商務資料庫和搜尋資料庫都架構爲使用對方作爲備份。

如果要提供失效接手資料庫，您可以複製資料庫的資料或採用資料庫的共用磁碟。採用共用磁碟比較好。通常，失效接手資料庫伺服器（實體伺服器）會架構成使用 HACMP（AIX）、Sun 叢集（Solaris 作業環境）或 Windows 叢集服務（Windows 2000）。這些產品可在發生無法復原的狀況（如網路連線中斷）時，讓備份伺服器繼續接手作業。爲了使接手的伺服器能夠回復 WebSphere Commerce 的資料庫伺服器功能，接手一方必須能夠存取資料庫，而兩個伺服器必須共用磁碟子系統。失效接手軟體必須架構爲將該磁碟子系統帶回線上，並通知資料庫管理程式。

可調整性

WebSphere Commerce Server 且有水平和垂直兩方面的可調整性。水平調整將多部 Java 虛擬機器程序分散在多部實體機器中來增加產能。垂直調整將多部 Java 虛擬機器程序放在單一機器中。

工作量管理

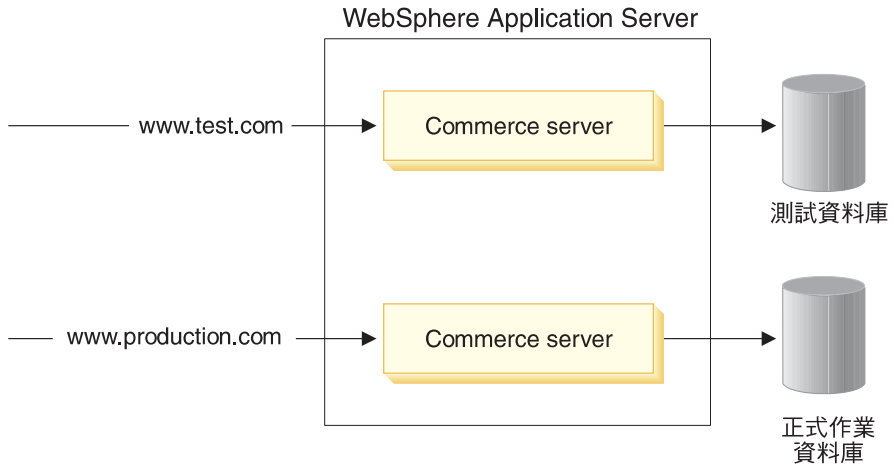
Network Dispatcher 會將送入要求分散到兩部 Web 伺服器。複本可增加 WebSphere Commerce Server 的通訊量及改進其效能。

多重案例架構

註:  400 雖然本系統可支援多部 Web 伺服器，但在 OS/400 for iSeries 上的典型架構是一部 Web 伺服器對應一個 WebSphere Commerce 案例。

多重案例架構可以有多個作用中的 WebSphere Commerce 案例。這時單一 Web 伺服器要與各個有專用 IP（網際網路通信協定）位址的多個 WebSphere Commerce 案例通信。每個案例都有不同（虛擬）的主電腦名稱和資料庫。一個案例的架構變更不會影響到任何其它案例。

多重案例架構可以套用到單層、兩層或三層的架構上。



多重案例的典型用法包括執行一個正式作業案例和一個測試案例，每個案例分別有許多複本。當測試案例能夠運作時，測試案例會連到正式作業資料庫，測試案例的虛擬主電腦會變成正式作業案例（正式作業案例會成爲「離線」，也就是說，切斷與正式作業虛擬主電腦的連線）。

優點

- 可以平行測試實務
- 利用共用硬體來控管多重商店，將部署成本縮到最小

缺點

- 利用其它系統資源可能會影響正式作業系統的效能

擴充的可能性

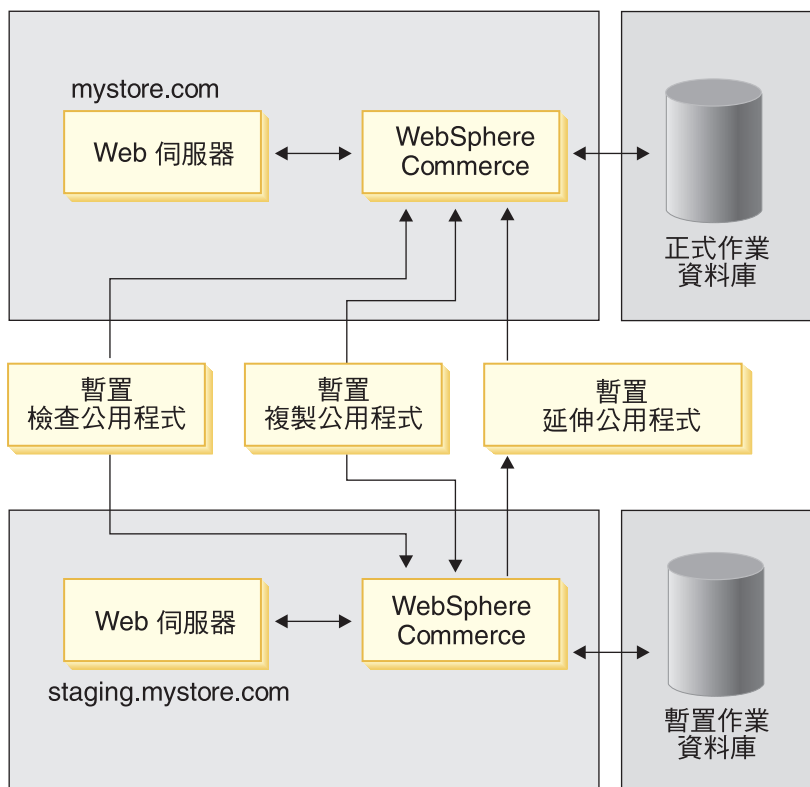
- 如果要擴充，您可以利用複本來建立應用程式伺服器的多重副本及增加總處理能力。

暫置作業伺服器架構

這個架構適合供開發與測試之用。在這個環境中，在實際延伸到正式作業的資料庫之前，可以先在暫置資料庫中進行變更和測試。正式作業伺服器和暫置作業伺服器分別使用不同的機器，可讓您進行暫置作業伺服器的壓力測試，因此建議您採用它。

理想上，暫置作業伺服器的架構要與規劃的正式作業環境相同。

以下是暫置作業伺服器架構：



如需暫置作業伺服器的其餘資訊，請參閱第90頁的『暫置作業伺服器』。

第6章 建立商店

本章概述建立商店所涉及的作業。

什麼是線上商店？

線上商店是利用網際網路技術來銷售或交換產品或服務的商店。它是由網頁集合所組成的，這些網頁用來顯示和銷售產品。比方說，首頁猶如店面，可帶領客戶進入這個商店，引導客戶瀏覽商品。型錄頁面會將產品分組，引導客戶進入產品頁面，讓客戶在其中找到產品的詳細資訊。購物車頁面如同實際的購物車：您可以將要採購的產品放入其中，等進入結帳頁面時再利用信用卡或其它付款方式來付款。

客戶只會見到商店頁面的外觀。每個頁面都含有圖形和影像及 Java 指令和 Script，客戶看得到圖形和影像，看不到 Java 指令和 Script。指令和 Script 用來呼叫商店內的其它頁面或完成動作，如登入和登錄。為了要顯示正確的產品資訊、正確的價格、稅金和貨運費，商店會存取 WebSphere Commerce 資料庫中的表格資訊。WebSphere Commerce 資料 Bean (Commerce Studio 和 WebSphere Commerce 隨附的一組 Java Bean) 可能會隨附在 JavaServer Pages 檔案中。WebSphere Commerce 資料 Bean 可用來存取資料庫中的資訊，如產品價格或產品屬性。

範例商店

WebSphere Commerce 有一些範例線上商店，您可以利用這個商店作為基礎來建立自己的商店。商店類型有下列兩種：大眾消費型商務 (B2C) 與企業消費型商務 (B2B)。

當您規劃網站時，有一個非常重要的步驟是規劃購物流程來配合客戶的需求和預期。在商家方面，可能會選擇為客戶帶來獨特的購物經驗，但大部份客戶需要的是購物架構和順序的一致性和熟悉感。因此，請不要將重點放在獨特的購物流程，而是要考慮利用鎖定的促銷活動、個人化的建議事項及更好的商品和服務選項，來提高客戶的忠誠度。WebSphere Commerce 提供有各種工具，可讓您利用 WebSphere Commerce Accelerator 來提供鎖定的促銷活動和個人化的購物經驗。

範例商店的用途是作為您的商店運作方式的範本。它會設定訪客在您的商店中尋找及訂購產品時的資訊流程。範例商店封裝在商店紀錄格式中。

範例商店有一組足夠讓商店正常運作的資產。這些資產包括：JavaServer Pages 檔案、靜態 HTML 檔案、影像檔和資料庫登錄 (型錄、稅金、出貨和供貨登錄)。

您可以建立您自己的範例。如果您想建立多個類似的商店，且其中含有系統提供之範例商店所沒有的特性或功能，您可善用這項特性。如果您要建立自己的範例商店，您可以利用 WebSphere Commerce 和 Commerce Studio 來執行下列動作：

- 建立您自己的商店紀錄。
- 選取範例商店，複製該商店，再加以修改。

下表列出「大眾消費型商務」範例商店的主要特性：

表 1. 大眾消費型商務範例商店

	時尚館	網路時尚館	新時尚館
新客戶登錄	✓	✓	✓
已登錄客戶登入	✓	✓	✓
管理個人帳戶	✓	✓	✓
重設密碼	✓	✓	✓
編輯登錄資訊	✓	✓	✓
在通訊錄中新增新地址	✓	✓	✓
編輯通訊錄	✓	✓	✓
檢視商店首頁	✓	✓	✓
檢視型錄中的種類	✓	✓	✓
檢視型錄中的產品	✓	✓	✓
檢視型錄中的套裝銷售與組合銷售		✓	✓
檢視與管理購物車	✓	✓	✓
快速結帳		✓	
建立/更新快速結帳設定檔		✓	
在不支援補貨/分批交貨下結帳	✓	✓	
在支援補貨下進行結帳程序			✓
顯示庫存的預期供應日期			✓
在支援補貨程序下分批交貨			✓
多商店型錄與頁面	✓	✓	✓
檢視、管理與傳送欲購項目清單		✓	✓
檢視舊訂單狀態		✓	✓
以電子郵件通知訂單狀態		✓	✓

表 1. 大眾消費型商務範例商店 (繼續)

	時尚館	網路時尚館	新時尚館
檢視「新貨上市」頁面的促銷活動		✓	
對已登錄客戶採行訂單層次的折扣		✓	
搜尋型錄			✓
多個出貨地址			✓
訂單項目的供應日期			✓
追蹤訂單狀態			✓
客戶關懷			✓

企業消費型商務範例商店：工具屋

Business

「工具屋」是 WebSphere Commerce 所附的第一家 B2B 線上五金商店。「工具屋」說明買方在賣方的電子商務網站中可以執行的作業。「工具屋」範例商店內含的部分功能如下：

- 合約型採購
- 需求項目清單
- 授權型瀏覽
- 合約型計價
- RFQ 建立
- 分割訂單
- 多個出貨地址
- 重量式出貨
- 產品搜尋功能
- 買方登錄
- 客戶關懷
- 共同作業

「工具屋」商店提供了運作 B2B 線上商店需要的所有網頁和功能。WebSphere Commerce 是以商店紀錄形式來提供「工具屋」，因此不需另行安裝。要檢視範例商店的唯一必要步驟是使用「商店服務」工具，建立一個以「工具屋」為基礎的新商店紀錄，然後將其公佈至 WebSphere Commerce Server。

在 WebSphere Commerce 中，由於商店的建立是以選取範例商店紀錄為基礎並加以修改而來，因此「工具屋」在設計也就是要作為您商店的基礎。它的流程雖然簡單，但是其購物流程已經經過證明，而且所有的範例商店頁面都非常容易自訂。所有「工具屋」範例商店頁面都是使用 JSP 和 XML 來載入必要的資料。

有關「工具屋」購物流程的其它資訊，請參閱線上說明所提供的「工具屋」使用案例。使用案例會詳細展示商店中每個買方交談的流程，比方說，登錄或搜尋產品。如果需要每個頁面如何運作的技術細節，請參閱每個頁面的對應參照資訊。

多文化商店

WebSphere Commerce 商店支援多文化特性，使它們在跨國環境內更容易使用。商店程式開發人員可以開發有多文化線上產品型錄的商店，讓客戶能夠利用其偏好語言和貨幣來檢視他們的語言環境所適用的說明。換言之，如果在商店開發過程中輸入了這項資訊，客戶便可以選取語言、稅金和貨運費率、日期和貨幣格式及付款方法這類文化參數。

WebSphere Commerce 提供的範例商店具有多文化特性。在建立多文化的商店時，只要選取最符合您要求的範例商店即可。如需其他資訊，請參閱第53頁的『利用範例商店紀錄建立商店』。您也可以在有現有的商店加入多文化支援，相關資訊請參閱 WebSphere Commerce 線上說明。

您可以利用 WebSphere Commerce 來建立商店，使商店能夠就著有國際性或文化差異的客戶群之需求來進行調整。比方說，您可以建立含有下列中的全部或部份特性的商店：

多重語言

可以利用多種語言來檢視商店。例如，您可以讓客戶選擇用來檢視商店的語言，也可以依商店位置來自動選取預設語言。

多重貨幣

商店能夠顯示和處理多種貨幣。

選用的資料格式

資料可採多種可自訂的格式來顯示。不同文化背景的人對於應該顯示哪些特定資訊，可能會有不同的預期。例如，隨著客戶的語言或國家之不同，十進位可能會採用逗點或句點來表示。

多重地址格式

地址可採用多種格式來顯示，以配合不同的國際慣例。

課稅

不同的適用範圍可能會有不同的課稅規則。其中包括營業稅和其它商業或政府稅收的規則。

出貨

不同的地域可以定義不同的出貨規則和貨運公司。

多重付款方法

可以定義不同的付款方法。

價格

相同產品在不同適用範圍，可能會有不同價格。

線上型錄資料

說明、屬性和影像可就著不同區域的客戶來自訂其顯示。您也可以維護一套主要線上型錄給多家商店共用。

頁面設計

WebSphere Commerce 可讓您建立每種顯示格式的自訂頁面。您可以建立一個供所有文化共用的通用頁面範本，使它們有相同的設計外觀，但具有文化差異性的資料則採用動態方式來顯示。否則，您也可以就著每種文化來建立個別的顯示頁面。

典型的商店頁面

下列各節說明在典型商店裡的頁面類型。

首頁

首頁是一個虛擬店面，它是客戶存取網站時，首先見到的頁面。首頁通常含有商店的名稱和標誌、簡介或歡迎訊息、任何其它一般資訊，以及可將客戶帶到商店頁面以及登錄頁面的超文字鏈結。首頁通常會包含標頭、主體、標底及導覽區段。

登錄頁面

當客戶向商店登錄時，他們會提供個人資訊，如姓名、登入 ID、密碼、地址、聯絡資訊，以及某些個人背景資料等。商店通常有新登錄頁面和更新登錄頁面這兩類登錄頁面，可使這項資訊的收集更加容易。

初次登錄使用新登錄頁面。後來再造訪時，利用更新登錄頁面來更新個人資訊。

登入頁面

登入頁面通常會顯示一份套表，登錄客戶可在其欄位中輸入使用者 ID 及密碼來登入商店。

顯示頁面

線上商店中特定頁面的顯示是由 WebSphere Commerce 中的指令來決定。這些頁面稱為顯示頁面。每次要用相同設計來提供資訊給客戶時，通常都會使用顯示頁面。顯示頁面最常用在型錄資訊上。比方說，CategoryDisplay 指令會決定顯示商店種類內容的適當頁面。

顯示頁面通常都是動態的。您選擇要建立的顯示頁面數目會隨著要有多少不同的頁面佈置而不同。比方說，您可以為商店中的每個套裝銷售或組合銷售建立個別的範本，也可以為所有套裝銷售或組合銷售建立一個共用的範本。您也可以用不同方式來將套裝銷售和組合銷售呈現給不同的客戶群組。如此，特定客戶便能檢視專為他們設計的資訊和頁面樣式。比方說，採購大公司電腦系統的客戶和購買家用電腦的客戶想要的產品資訊可能會不同。

- **型錄群組頁面**

型錄群組頁面可協助客戶導覽商店中不同的部門、產品群組及提供的服務。第一個型錄群組頁面會帶領客戶進入要購物的區域。後續的型錄群組頁面進一步縮小客戶想要瀏覽的所選產品類型。購物路徑中最後一個型錄群組頁面含有通往產品頁面的鏈結。

型錄群組頁面的類型有三種：列出母項型錄群組中之子種類的頁面、列出型錄群組中之各項產品的頁面，以及同時列出產品和子種類的頁面。

這些範本通常含有型錄群組的代表影像和說明，以及通往子種類、產品和商店中各其它部份的鏈結（比方說，通往客戶服務區的鏈結）。

- **產品頁面**

產品頁面會顯示特定產品的相關資訊。產品頁面通常包含說明、影像、價格及任何屬性（如不同的尺寸和顏色）。它有一個將含有所選屬性的產品加入購物車的按鈕。

如果產品有變動的話，您也可以提供顯示有關變動的資訊頁面。

- **套裝銷售頁面和組合銷售頁面**

套裝銷售頁面和組合銷售頁面會特別載入線上商店的產品分組。套裝銷售頁面通常含有說明、價格和組成套裝銷售的元件清單。其中也可能含有每個元件的影像。組合銷售頁面大致相同，但它是依元件計價。組合銷售的價格是個別元件的總計。

套裝銷售頁面和組合銷售頁面上也會有按鈕，可以將套裝銷售和組合銷售加入購物車中。

購物車頁面

購物車頁面會顯示客戶所選取可能購買的產品。客戶可以從這個頁面直接進入結帳頁面。其他資訊請參閱結帳頁面。

喜好項目清單頁面

喜好項目清單含有客戶所選取可能購買或重複購買的產品。喜好項目清單不同於購物車之處，在於客戶計劃在該購物階段作業或不久之後購買購物車內的產品。

如果要從喜好項目清單中訂購，客戶必須從清單中選取要購買的產品。當未登錄的客戶完成其購物階段作業時，他們留在喜好項目清單中的任何產品都會被移除。隨著商店設計的不同，客戶也可能擁有多份喜好項目清單。

結帳頁面

大部份商店都含有一系列構成結帳程序的訂單頁面。使用的頁面會隨著商店的設計而不同。

選取帳單地址頁面

客戶可以選取現有地址或建立新地址作為帳單地址。

選取出貨地址頁面

客戶可以選取現有地址或建立新地址作為出貨地址。

選取出貨方法頁面

客戶可以選取出貨方法的類型（例如，快遞或限時郵件）。

訂單摘要頁面

客戶可以檢閱他們的詳細訂單資訊，其中包括購買項目的說明，以及數量、單價和總價、出貨地址，以及出貨金額。之後，客戶必須提供付款資訊，按一下**立即訂購**，來完成訂購。

訂單確認頁面

通知客戶已接受訂單並提供訂單參考號碼。

準備訂購頁面

列出喜好項目清單中的產品，讓客戶能夠選取要訂購哪些產品。如果您使用喜好項目清單的話，您會用到這個頁面。

訂單狀態頁面

附帶訂單明細和狀態，列出客戶已下的訂單。

地址頁面

客戶可以利用地址頁面來建立和維護線上通訊錄。客戶可以利用通訊錄來維護他們本身、家庭成員，或訂購項目所要交付的任何其他人或企業的地址資訊。地址頁面通常有三頁：

- 主要地址頁面，提供管理通訊錄時所能採用的選項。
- 新增地址頁面，提供建立新地址項目時所能採用的套表。
- 更新地址頁面，顯示現有的地址資訊，並容許更新資訊。

異常狀況頁面

當 WebSphere Commerce 偵測到異常狀況時，比方說，客戶輸入的密碼不正確，這時會出現異常頁面。

錯誤頁面

當 WebSphere Commerce 發生錯誤而禁止客戶瀏覽器執行客戶要求時，客戶瀏覽器中會出現錯誤頁面。客戶瀏覽器所顯示的大部份錯誤訊息，在案例日誌檔中都會有一份對應的訊息。

建立商店

如果要建立商店，可以使用商店保存檔。商店紀錄檔 (.sar) 是一個壓縮的備份保存檔（如 ZIP 檔），其中含有建立商店所需要的所有資產。商店紀錄極容易複製，因此可作為新商店的建立基礎。商店紀錄只需要公佈到 WebSphere Commerce Server 中，便能建立一個可檢視、瀏覽和購物的正常運作的商店。

商店紀錄通常含有下列檔案：

Web 資產

用來建立商店頁面的檔案，如 HTML 檔、JSP 檔、影像、圖形及併入檔。在商店紀錄中，Web 資產會分組成一個壓縮檔。

內容資源連結

包含商店頁面顯示的文字。如果您的商店支援多種語言，資源連結會含有多重連結；也就是說，每個語言一個連結。

商店資料庫資產

要載入資料庫的資料。商店資料庫資產包括：活動、型錄、指令、貨幣、供貨、優惠、出貨、商店、稅金、交易、合約和數量單位。商店資料庫資產會採用形式完整、對載入器套件有效的 XML 檔。有關「載入器」套件的其它資訊，請參閱第69頁的『載入器套件』。

付款資產

IBM Payment Manager 的架構資訊。

描述子

XML 檔 sarinfo.xml，用來說明商店紀錄，其中包括 Web 資產壓縮備份保存檔、資源連結及商店資料庫資產 XML 檔等的名稱。sarinfo.xml 檔也含有併入檔及一致性檢查檔的名稱，以及公佈程序必須用到的備份保存檔的相關資訊。sarinfo.xml 是商店紀錄中唯一必要的檔案。

在 WebSphere Commerce 中，您可以利用下列其中一種方法來建立商店：

- 利用「商店服務」，根據範例商店紀錄來建立商店

商店服務是一組瀏覽器型的工具，可讓您根據 WebSphere Commerce 所提供的範例保存來快速建立商店紀錄。建立好商店紀錄之後，您可以利用商店服務來執行下列作業：

- 公佈商店紀錄來建立能夠運作的商店
- 利用「商店設定檔」筆記本變更一般商店設定
- 利用「出貨」筆記本變更出貨設定
- 利用「稅金」筆記本變更稅金設定

如果您根據範例商店紀錄來建立商店，您可以在 30 分鐘內建立好一個能夠運作的商店。自訂這個商店以配合您的需求的時間長度會隨著網站大小和範圍而不同。

- 建立您自己的商店紀錄

建立好之後，您可以新增這個商店紀錄到商店服務中的範例商店清單中。若要建置自己的商店紀錄，您需具備進階的 WebSphere Commerce 資料庫、XML、Java 和 JSP 技術知識。如果需要建置自己的商店紀錄的詳細資訊，請參閱第57頁的『建置商店紀錄以建立商店』。

利用範例商店紀錄建立商店

如果要利用 WebSphere Commerce 提供的範例商店紀錄來建立自己的商店，請使用商店服務中的瀏覽器型工具。當您完成本節說明的步驟時，您就會有一家商店在 WebSphere Commerce Server 上執行。商店會有一份型錄，產品也會加上稅金和貨運費。如果 Payment Manager 正在執行，購物者即可下訂單；而且「客戶服務代表」也可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 來處理訂單。如果您已啓用電子郵件通知，客戶就會在訂單完成供貨時收到通知訊息。

步驟 1. 利用「商店服務」建立新的 SAR 檔案。

- a. 以網站管理者或商店管理者 ID 登入商店。

如果要開啓「商店服務」，請在瀏覽器中鍵入下列網址：

```
https://host_name:8000/storeservices
```

其中 *host_name* 是 WebSphere Commerce Server 的完整 HTTP 主電腦名稱。

- b. 請從「商店紀錄清單」頁面中，按一下**新建**。
- c. 在「建立商店紀錄」頁面中，定義商店紀錄的名稱、商店目錄以及商店的擁有者。
- d. 選取範例商店紀錄 *samplestore_locale1_locale2.sar*，並按一下**確定**。

商店服務會建立新的商店紀錄，此紀錄目前和 *samplestore_locale1_locale2.sar* 完全相同，只不過是以新檔名儲存在新目錄結構之下。

- e. 如果需要的話，可以不做任何修改，就公佈新的商店紀錄。如果要公佈商店，請參閱步驟第56頁的7。

步驟 2. 變更商店資訊

如果要自訂商店紀錄中的商店資產檔所包含的一般商店資訊，請利用商店服務所提供的「商店設定檔」筆記本。您可以變更下列資訊：

一般

商店的名稱和商店所顯示的訊息。

聯絡資訊

讓客戶能與商店聯絡的地址、電子郵件、電話和傳真資訊。這項資訊會出現在商店的客戶服務頁面中。

語言

商店呈現給客戶的語言。

貨幣

商店所能顯示和處理的貨幣，例如客戶所能看到的貨幣，以及客戶可用來採購商品的貨幣。

顯示頁面

用來顯示商店中之型錄資訊的 JSP 檔。

步驟 3. 變更出貨資訊

如果要自訂商店保存檔中的出貨資產檔所包含的出貨資訊，請利用商店服務所提供的「出貨」筆記本，或者更改 `shipping.xml` 檔。如果要決定適當的方法，請考慮下列幾點：

「出貨」筆記本可讓您利用任何其中一種方法，或者將數個方法的結果加起來，來計算貨運費。

- 根據每一種產品的出貨種類來收取固定費率
- 根據每一種產品的重量來收取固定費率
- 對每一種產品收取相同的固定費率（每一產品的成本）
- 對整份訂單收取固定費率（每一訂單的成本）

除了上述的出貨方法外，WebSphere Commerce 也支援使用下列方法的貨運費：

- 收取訂單成本的百分比（例如，您可以將貨運費設定為每份訂單總成本的 5%，所以購買 \$100 時，貨運費為 \$5，總計採購費用是 \$105）。
- 根據訂購數量收費（例如，遞送 1 到 5 張 CD 的費用是 \$3，6 到 15 張 CD 是 \$5，而 16 張以上是 \$10）。

如果要根據訂單成本的百分比來設定貨運費，或根據訂購數量來設定，請使用「載入器」套件來建立出貨資產檔，並且將它移入資料庫。

您可以使用「出貨」筆記本來變更下列資訊：

服務業者

商店的貨運服務業者。

服務業者（依語言）

呈現給客戶的每個服務業者的名稱。如果您的商店支援多種語言，您可能需要定義每個服務業者的特定語言專用名稱。

區域

商店遞送商品的地理區域。

種類

商店支援的出貨種類，如特大物品或易碎物品。

費率

每個區域、種類和服務業者組合所要求支付的貨運費率。

重量範圍

出貨種類適用的重量單位範圍。

重量費率

每個區域、重量範圍種類和服務業者組合所要求支付的貨運費率。

變更出貨資訊後，請確定您已將適當的出貨種類指定給型錄資料。相關資訊請參閱步驟（第68頁的5）。

步驟 4. 變更稅金資訊

如果要自訂商店紀錄中的稅金資產檔所包含的稅金資訊，請利用商店服務所提供的「稅金」筆記本。您可以變更下列資訊：

種類

商店支援的稅金種類，如州稅和聯邦稅。

種類指定

指定給每個稅金代碼的種類。在種類指定表格中，會分別針對每一個稅金代碼與稅金種類組合各建一列。

顯示名稱

要顯示在客戶面前的稅金種類名稱。如果您的商店可以顯示多種語言，請分別針對每一種語言來定義一個顯示名稱。

適用範圍

商店銷售商品的地理區域。

費率

每個適用範圍和種類組合所要支付的稅率。

營業稅代碼

您商店所用的營業稅代碼。稅金代碼是一個適用於相同產品的稅金群組名稱。比方說，對雜貨所課徵的所有稅金可分組到稱為“雜貨”的單一稅金代碼下。接著，您可將“雜貨”稅金代碼指定給每一項雜貨產品。

貨運稅代碼

您商店所用的貨運稅代碼。稅金代碼是一個適用於相同產品的稅金群組名稱。比方說，針對“區域性出貨”所課徵的所有稅金可分組到稱為“區域性貨運稅”的單一稅金代碼下。接著，您可將區域性貨運稅代碼指定給每一項將運送到該區域的產品。

在您使用「稅金」筆記本變更稅金資訊後，請確定您已將適當的稅金種類指定給資料庫中的型錄資料。相關資訊請參閱步驟（第68頁的4）。

步驟 5. 自訂 Web 資產及建立新商店頁面

- Page Designer

利用 Commerce Studio 中的 Page Designer 來自訂商店紀錄檔中的商店頁面。您可以利用 Commerce Studio，將商店紀錄中的 Web 資產匯入 Studio 專案中，且商店紀錄結構原封不動。在利用 Studio 工具變更 JSP 檔、HTML 檔和影像之後，您可以將檔案匯回到 WebSphere Commerce Server 中的商店紀錄，再重新公佈 Web 資產。您也可以利用 Commerce Studio，將檔案直接公佈到已在執行中的商店。

- 您偏好的 Web 開發工具

您也可以將 Commerce Studio 架構為使用您自己選擇的工具，例如，Macromedia Dreamweaver。請參閱 WebSphere Studio 線上說明，找到向 Commerce Studio 登錄您自己的工具的詳細資訊。

您可能已經建立好商店的頁面。如果需要將先前建立的檔案插入 Commerce Studio 的相關資訊，請參閱 WebSphere Commerce 線上說明中的插入頁面一節。

步驟 6. 建立線上型錄資料

如果要變更範例型錄，您必須建立線上型錄資料，其中包含商店所銷售的產品和服務的相關資訊。建立產品資料的方法有許多種（其中包括匯入其它電子來源的現有型錄資訊）。如果需要可用來建立型錄資料的方法的詳細資訊，請參閱第61頁的『第7章 建立您的線上型錄』。

步驟 7. 公佈商店紀錄

當公佈商店紀錄到 WebSphere Commerce Server 時，您會將商店資產轉送到 WebSphere Commerce Server 來執行。在公佈期間，商店服務會將商店紀錄中的 Web 資產複製到 Web 應用程式文件起始目錄中，再利用商店紀錄的 XML 檔資訊來更新資料庫。使用者必須擁有商店管理者或網站管理者的存取權，才有權公佈商店。

- a. 請確定已安裝 Payment Manager，而且付款引擎正在執行中。

如果要啟動付款引擎，請開啓一個指令視窗，然後將目錄變更至安裝 IBM Payment Manager 的目錄。輸入下列指令：IBMPayServer 系統會提示您輸入 Payment Manager 密碼。這是您在連線到 Payment Manager 資料庫時指定要使用的使用者的密碼。

- b. 請從「商店紀錄清單」頁面中，選取要公佈的商店紀錄，再選取公佈。這時會出現「公佈商店紀錄」頁面。

- c. 選取下列選項：

- 商店資料庫資產，包括線上型錄資料
 - Web 資產，如 JSP 檔、HTML 檔和影像
 - 內容資源連結（商店文字）
- d. 按一下**確定**。
 - e. 執行商店的排定工作。有關執行排定工作的資訊，請參閱線上說明主題『執行範例商店的排定工作』。

建置商店紀錄以建立商店

本節提供有關建立您自己的商店紀錄，以作為範例或您的商店基礎，所必須進行的步驟概觀。詳細資訊請參閱*IBM WebSphere Commerce 商店程式開發人員手冊 5.4 版*。

步驟 1. 建立商店頁面

您必須建立商店的網頁。比方說，您的商店需要一個首頁來作為客戶存取您的商店時所看到的第一頁。如果需要典型商店頁面的說明，請參閱第49頁的『典型的商店頁面』。請利用 Commerce Studio 或您選取的工具來建立商店頁面。

WebSphere Studio 所提供的 Page Designer 是一種整合的視覺頁面開發工具，可協助您建立 HTML 檔和 JSP 範本。

WebSphere Commerce 和 Commerce Studio 含有一組專門存取資料庫表格資訊的 Java Bean。利用 WebSphere Commerce 資料 Bean 建立商店頁面，可以動態顯示經常會變動的資訊，如型錄群組或產品價格等。WebSphere Commerce Bean 通常用來建立所有商店頁面。

如果需要 WebSphere Commerce 和 Commerce Studio 中所能使用的 Bean 的完整清單，請參閱 WebSphere Commerce 線上說明中參照資訊的資料 Bean 一節。

步驟 2. 建立壓縮備份保存檔

建立好商店頁面之後，請建立一個壓縮備份保存檔（如使用 ZIP 程式），其中含有商店頁面及所有其它必要檔案，如 HTML 檔和影像。

步驟 3. 建立內容資源連結

以範例商店紀錄文字檔 `infashiontext_en_US.properties` 為指南，建立一個含有商店頁面文字的內容資源連結。如果您的商店支援多種語言，請為每種語言各建立一個檔案。因此，資源連結會含有多重連結；也就是說，每個語言一個連結。

建立好資源連結之後，建立一個壓縮的備份保存檔（如使用 ZIP 程式）。

步驟 4. 建立商店資料庫資產

商店資料庫資產是載入資料庫的商店資料。比方說，所有線上型錄資訊都必須載入資料庫中。請利用 WebSphere Commerce 所提供的文件類型定義 (DTD)，以 XML 檔格式建立商店資料庫資產。

步驟 5. 建立 sarinfo.xml 檔

sarinfo.xml 檔說明商店紀錄，其中包括 Web 資產壓縮備份保存檔、資源連結及商店資料庫資產 XML 檔。請利用範例商店紀錄 sarinfo.xml 作為指南，建立您的商店紀錄的 sarinfo.xml 檔。

步驟 6. 建立壓縮檔

利用 ZIP 程式，建立第 1-4 步驟所建立之資產的壓縮檔。此壓縮備份保存檔的副檔名需命名為 .sar，例如，mystorearchive.sar。

步驟 7. 新增商店紀錄到商店服務範例清單中

建立好商店紀錄之後，請將它新增到商店服務中的範例清單中。之後，您可以根據它來建立一個商店紀錄，再將它公佈到 WebSphere Commerce Server 中。

如果要新增商店紀錄到範例清單中，請將它新增到 SARRegistry.xml 檔中。SARRegistry.xml 檔位在下列的目錄中：

```
▶ NT drive:\WebSphere\Commerce\xml\tools\devtools
▶ 2000 drive:\Program Files\
WebSphere\Commerce\xml\tools\devtools
▶ AIX /usr/lpp/Commerce/xml/tools/devtools
▶ Solaris ▶ Linux /opt/WebSphere/Commerce/xml/tools/devtools
▶ 400 /Qibm/ProdData/WebCommerce/xml/tools/devtools
```

步驟 8. 公佈商店紀錄

當公佈商店紀錄到 WebSphere Commerce Server 時，您會將商店資產轉送到 WebSphere Commerce Server 來執行。在公佈期間，商店服務會將商店紀錄中的 Web 資產複製到 Web 應用程式文件起始目錄中，再利用商店紀錄的 XML 檔資訊來更新資料庫。使用者必須擁有商店管理者或網站管理者的存取權，才有權公佈商店。

a. 請確定已安裝 Payment Manager，而且付款引擎正在執行中。

如果要啟動付款引擎，請開啓一個指令視窗，然後將目錄變更至安裝 IBM Payment Manager 的目錄。輸入下列指令：IBMPayServer 系統會提示您輸入 Payment Manager 密碼。這是您在連線到 Payment Manager 資料庫時指定要使用的使用者的密碼。

- b. 請從「商店紀錄清單」頁面中，選取要公佈的商店紀錄，再選取**公佈**。這時會出現「公佈商店紀錄」頁面。
- c. 選取下列選項：
 - 商店資料庫資產，包括線上型錄資料
 - Web 資產，如 JSP 檔、HTML 檔和影像
 - 內容資源連結（商店文字）
- d. 按一下**確定**。
- e. 執行商店的排定工作。有關執行排定工作的資訊，請參閱線上說明主題『執行範例商店的排定工作』。

第7章 建立您的線上型錄

本章提供建立線上型錄時所涉及的作業概觀。本章節也討論如何建立線上型錄的資料，以及如何將現有型錄資料匯入資料庫中。

瞭解您的線上型錄

在建立和維護線上型錄之前，您應該先瞭解 WebSphere Commerce 中的型錄運作方式。

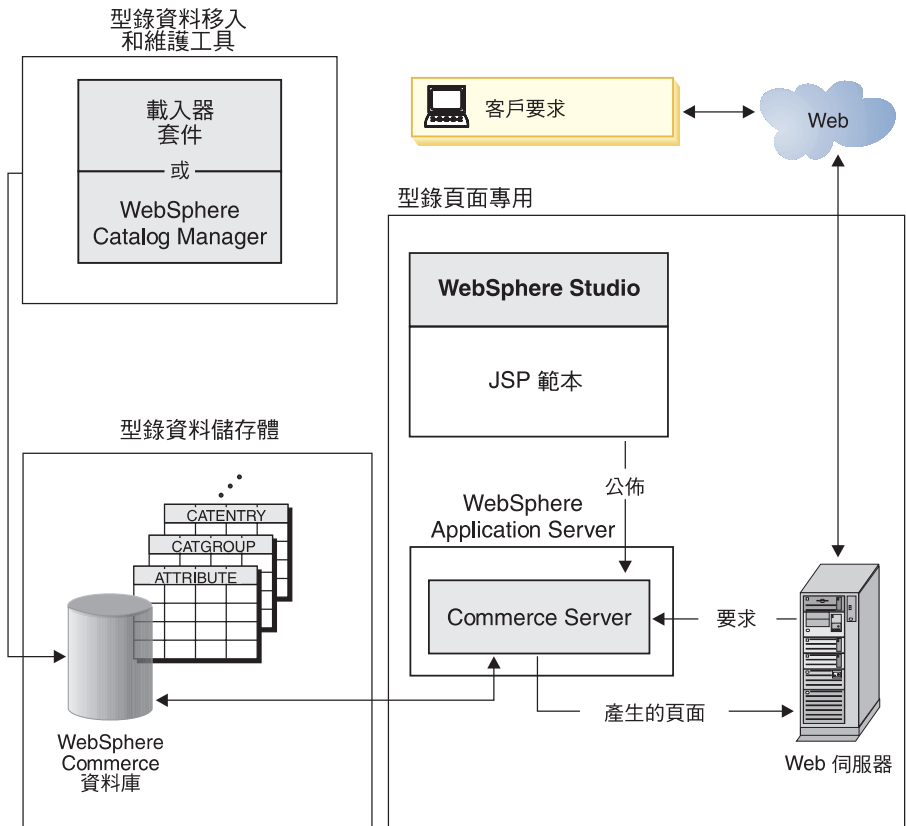
WebSphere Commerce 系統中有兩種型錄類型：主要和導覽。主要型錄是管理商店產品推銷的核心工具。這是包含所有產品、項目和所有項目標準價格的單一型錄。WebSphere Commerce 系統中的所有商店都必須有主要型錄。您可以讓多個商店共用主要型錄，並且在需要時為多個商店定義多個主要型錄。

您可以在需要時建立導覽型錄來變更客戶的型錄顯示內容。導覽型錄包含了與主要型錄相同的項目，但是其架構可為客戶顯示內容提供更高的彈性。為了滿足您的促銷需求，您可以擁有許多導覽型錄。為了限制管理多份導覽型錄時的管理成本，建議您使用一份主要型錄即可。

客戶所看到的型錄資訊必須包含下列項目：

- 型錄資料，或資產
- 型錄顯示頁面
- 型錄關係

下圖顯示 WebSphere Commerce 元件之間的型錄資訊流程。



型錄資料

型錄資料是儲存在 WebSphere Commerce 資料庫中。如果要開始將型錄資訊移入資料庫中，請使用載入器套件。型錄資料又稱為型錄資產。

型錄資料包含型錄中每個項目的說明、關係、價格及圖片。為了方便管理和導覽，型錄資料會排列成型錄群組。從名稱可知，型錄群組（或種類）中結合了型錄項目與其它型錄群組，而構成線上型錄的不同區段。透過適當的結構性型錄群組，客戶能夠輕鬆瀏覽線上商店並很快找到想要的產品。型錄群組可帶領客戶導覽商店。此途徑從首頁開始，迄至產品頁面。在型錄群組內，型錄項目代表線上型錄中可供訂購的商品。WebSphere Commerce 支援許多預設型錄項目類型，包括產品、項目（亦稱為 SKU）、套裝銷售、組合銷售以及動態套件。WebSphere Commerce 也可讓您在需要時建立新的型錄項目類型。

產品是項目群組，項目則是屬性所定義之某個產品的特定案例。比方說，棉褲是產品，因為在提供尺寸和顏色屬性值之前，無法分辨它們。這個產品代表所有棉褲所組成的群組，尺寸 32 的黑色棉褲項目則是代表這個產品的特定案例。請記住，條款項目和 SKU 被認為是同義的。使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「產品管理」工具時，為了方便，可訂購的項目就簡稱 SKU。

組合銷售是型錄項目的集合。比方說，電腦的組合銷售可能由中央處理單元、顯示器、硬碟機及光碟機組成。組合銷售可以是項目的組合，也可以是產品、項目及套裝銷售的結合。如果組合銷售只含項目，且要新增到訂單中，則會拆成個別的可訂購項目。組合銷售可讓客戶一次購買多個項目。組合銷售的價格是每一件組合銷售元件價格的總計。

套裝銷售是型錄項目中的單一集合。比方說，電腦套裝銷售可能由不個別供應的特定中央處理單元、顯示器、硬碟機組成。套裝銷售有本身的價格，是一項可個別訂購並加到訂單中的 SKU。套裝銷售不能拆開或修改。

動態配套是一種採單位訂購的產品集合。動態配套的元件並不是固定存放在 WebSphere Commerce 資料庫中，而是由外部產品架構程式所架構。使用者可與產品架構程式進行互動以便建立動態配套，而會在訂購項目時提交 WebSphere Commerce。您不能在訂單中修改動態配套的個別組成項目，但您可以重新架構所有的動態配套。架構動態配套時，有數種產品架構程式可以使用。WebSphere Commerce 並不提供產品架構程式，但是可為外部產品架構程式提供完整的支援整合。

型錄顯示頁面

型錄顯示頁面可用來自訂呈現時的型錄佈置。其中描述如何將頁面呈現在您客戶面前，以及如何在不同型錄頁面間呈現一致的外觀。以 JSP 技術來建立顯示頁面，可提升您商店的運作效率，因為您用不著針對每一項產品分別建立一個 HTML 檔。相反地，產品資訊是置於資料庫中，而顯示頁面置於伺服器中。當客戶要求某頁面時，即會產生可顯示的頁面，並傳到客戶的瀏覽器上。

您可以利用不同的型錄顯示頁面來顯示不同的型錄資料類型。比方說，以產品頁面來顯示產品，以套裝銷售頁面來顯示套裝銷售等等。您可以針對個別的產品與項目自訂顯示頁面。也就是說，您可以設計一頁獨特頁面，來展現某件特賣外套或其它項目。您也可以針對各客戶群建立不同的顯示頁面，像是為您的老主顧群提供一個特殊優惠。

自訂型錄顯示畫面的另一個方法是指定產品配套。產品配套可提供一個機制，讓您將型錄分割成邏輯子集。這樣的分割能夠讓您對不同的使用者顯示型錄的不同部分。您可以建立一個型錄，並且指定合約的參與者只能購買預先定義的產品配

套中的產品。WebSphere Commerce 提供許多方便的工具來讓您從主要型錄建立產品配套，並且在合約中利用它們來進行授權過濾。

型錄關係

型錄中的資料包含了數種關係。如以上所述，型錄包含型錄群組和多種以產品、項目、套裝銷售、組合銷售和動態配套型式存在的型錄項目。型錄可將型錄項目和型錄群組分割成爲對客戶具有意義的檢視畫面。

比如說，許多零售店都會根據每年的各個時段來更換商品。型錄可以針對基礎產品範圍，建立季節性的檢視畫面。型錄容許完整或局部併入型錄群組或兩者的組合。以零售店爲例，男性和女性型錄群組會同時出現在「夏天」和「冬天」的型錄中。在被納入「夏季」型錄時，男性和女性這兩個型錄群組會包含夏季物品（如涼鞋、短褲和泳衣），被納入「冬季」型錄時，男性和女性這兩個型錄群組則包含冬季服飾（例如靴子和毛衣）。兩個型錄群組可能會有一些型錄項目，而其中包含了相同且沒有季節之分的衣物，例如襯衫和長褲。

不過，在夏季期間，只能使用出現在「夏季」型錄中的型錄群組和型錄項目。同樣的，在冬季期間，只會將「冬季」型錄和相關的型錄群組及型錄項目顯示給客戶。

WebSphere Commerce 系統中的每一家商店至少都會與一份型錄相關。型錄可以供多家商店共用，而每一份型錄都會與一或多個型錄群組相關，它們代表型錄導覽樹狀結構中的根種類。型錄群組下可擁有一或多個型錄項目。

建立主要型錄

建立商店後，您必須建立主要型錄。WebSphere Commerce 提供許多方法來建立主要型錄。

WebSphere Commerce 範例商店 -- 「工具屋」、「網路拍賣館」、「時尚館」、「新時尚館」和「網路時尚館」-- 都包含主要型錄。您可以使用其中一個範例主要型錄來當作您主要型錄的基礎。請使用「產品管理」工具來修改型錄現有的資料。如果需要詳細資訊，請參閱第73頁的『維護線上型錄』。

如果您在公佈商店紀錄時併入範例型錄，則您的商店中已經有範例產品。在此情況下，您應先刪除範例產品，再新增您自己的產品。關於刪除範例產品的其它資訊，請參閱第69頁的『刪除範例產品』。

您也可以藉由更新 WebSphere Commerce XML 檔案來從頭開始建立自己的主要型錄。如果要建立主要型錄，請參閱 *IBM WebSphere Commerce 商店程式開發人員手冊 5.4 版型錄資產* 這一章。在建立新的主要型錄時，採用「工具屋」主要型錄作為範例。

或者，您也可以利用 Catalog Manager 來建立和維護型錄。Catalog Manager 是一種型錄管理工具，它是專為建立和管理線上型錄資訊而設計及最佳化的工具。其設計旨在讓您瞭解不同型錄元素（如產品、種類或 SKU）間的繼承關係以及型錄關係。它也可讓多位使用者從不同工作站存取和更新資料。

Catalog Manager 有一個同屬的工具箱，它提供許多功能，這些功能可依照需要的順序結合在一起，來解決您特有的型錄管理問題。它能夠將取自多個來源的資訊集合到一個合併的 WebSphere Commerce 系統中，並且利用 XML 檔案作為管理資訊的標準方法，將分散的資料重新對映成一個標準的型錄格式和產品定義格式。

Catalog Manager 包含「載入器」套件、「Web 編輯器」，以及含有使用者介面的兩種工具來協助您管理它的功能：「文字轉換」工具和「XML 轉換」工具。而「載入器」套件正是建立及維護型錄的主要方法。當您要將大量的現有產品資訊匯入資料庫中時，極適合採用載入器套件。有關 Catalog Manager 的其它資訊，請參閱 *Catalog Manager 使用手冊 5.4 版*。

建立型錄資產

本節中的資訊只是概觀而已。有關建立型錄資料的詳細指示，請參閱 *IBM WebSphere Commerce 商店程式開發人員手冊 5.4 版* 中關於建立型錄資產的章節。

如果要為商店建立型錄資產，您必須將資訊新增至數個 WebSphere Commerce 資料庫表格中，來建立主要型錄。您可以使用以「載入器套件」載入到資料庫中的 XML 檔案來建立型錄。在多文化的型錄中，商店所支援的每一種語言環境都需要一個 XML 檔案。

步驟 1. 請利用下列任一方法，在 ORGENTITY 表格中新增一個組織，來建立型錄的擁有者：

- 利用 WebSphere Commerce 所提供的範例 AddOrganization JSP 檔。
- 在 ORGENTITY 表格中插入一個 SQL。

步驟 2. 建立 XML 檔，將您的型錄資料載入到資料庫中。您可以使用 WebSphere Commerce 所提供的範例商店的型錄 XML 檔和 DTD 為範本，來建立自己的檔案。如果您要建立一個多文化型錄，請針對您的商店所支援的每一種語言環境來建立一個個別的 XML 檔。任何需要翻譯的資訊（如產品說明和價格）都應新增到特定語言環境專用的檔案中。

如果要為 XML 檔建立型錄資產，請完成下列作業：

建立型錄實體

- a. 型錄實體代表資料庫中的某個型錄。請在 CATALOG 和 CATALOGDSC 表格中新增資訊，以建立型錄實體。

建立型錄群組

- b. 型錄群組可形成包含種類和產品的導覽樹狀結構。您可以將型錄群組視為實際商店中的部門。

如果要建立型錄群組，您必須先以階層或反向的樹狀結構方式來排列產品。樹狀結構以一般型錄群組為起點（通常稱為根目錄），再逐步分支出特定的子種類，直到無法進一步分支為止。凡只含產品的最下層型錄群組皆為葉節點。型錄群組可稱為其下一層種類的母項，且為其上一層種類的子項。比方說，男仕時尚精品是各種男性服飾種類（如：長褲和襯衫）的組合，而長褲這個型錄群組則是產品的組合。

您可以在 CATGROUP 和 CATGRPDESC 表格中新增資訊，以建立型錄群組。

為型錄指定最上層型錄群組

- c. 在您為型錄建立型錄群組後，您必須為型錄指定最上層的群組。例如，男仕時尚精品是最上層型錄群組。請在 CATTOGRP 表格中新增資訊，以便為型錄指定最上層型錄群組。

建立型錄群組間的關係

- d. 在您為型錄建立型錄群組後，您必須定義各群組間的關係。例如，最上層型錄群組擁有許多子種類，也就是男仕時尚精品包含長褲和襯衫等子種類。最上層群組為母項，而子種類為子項。子種類也可作為母項。亦即，長褲這個子種類可以有自己的子種類，例如西裝褲和休閒褲。請在 CATGRPREL 表格中新增資訊，以建立型錄群組關係。

建立庫存資訊

- e. 您需要為型錄定義數種不同類型的庫存資訊。基礎項目代表具有共通名稱和說明的一般商品系列，並代表型錄中的產品。請針對型錄中的每一個庫存項目群組，將這項資訊新增至 BASEITEM 和 BASEITEMDSC 表格。

指定項目是指其所有屬性都具有屬性值的項目，並代表型錄中的項目、套件、組合銷售或動態套件。指定項目是指對應到項目型錄項目的一個供貨實體，也是商家所販售的商品的供貨檢視畫面。請針對型錄中的每一個指定項目，將這項資訊新增至 ITEMSPC 表格。

您需要在型錄中的項目版本和基礎項目之間建立關係。請針對每一個此類關係，將這項資訊新增至 ITEMVERSN 表格。

您需要在型錄中的產品版本和指定項目之間建立關係。請針對每一個此類關係，將這項資訊新增至 VERSIONSPC 表格。

配送安排可以讓商店販售本身的庫存。請針對型錄中的每一個配送安排，將這項資訊新增至 DISTARRANG 表格。

有些特定的屬性會影響特定商店如何將特定基礎項目的指定項目庫存配置到資料庫中。請針對型錄中的每一個基礎項目，將這項資訊新增至 STOREITEM 表格。

建立型錄項目

- f. 型錄中的商品採型錄項目形式。舉例來說，產品、項目、套裝銷售、組合銷售和動態配套皆為型錄項目類型的範例。

請在 CATENTRY 和 CATENTDESC 表格新增資訊，以便在型錄中建立型錄項目。

建立屬性和屬性值

- g. 型錄中的每個產品都有一組特定屬性。比方說，襯衫可有尺寸和顏色屬性。項目是由屬性值定義而成。比方說，小號紅色襯衫。在您建立型錄項目後，請在 ATTRIBUTE 和 ATTRVALUE 表格中新增資訊，以便在型錄中建立屬性和屬性值。

建立產品和項目間的關係

- h. 在您為型錄建立產品和項目後，您必須定義各產品和項目間的關係。請在 CATENTREL 表格中新增資訊，以定義產品及其項目之間的關係。

建立套裝銷售和組合銷售

- i. 在您為型錄建立產品和項目後，您必須建立套裝銷售和組合銷售。請在 CATENTRY 和 CATENTDESC 表格中新增資訊，來建立套裝銷售和組合銷售。然後在 CANTENTREL 表格中建立套裝銷售（或組合銷售）與其元件之間的關係。

建立型錄群組和型錄項目之間的關係

- j. 在型錄中建立型錄群組和型錄項目後，您必須定義型錄群組和型錄項目之間的關係。亦即，您必須將型錄項目指定到特定的型錄群組中。例如，長褲是一個型錄群組。西裝褲和皮帶都是屬於這個群組的產品。請在 CATGPENREL 表格中新增資訊，來定義型錄群組和型錄項目之間的關係。

建立產品推銷連結

- k. 在型錄中建立產品推銷連結 -- 交叉銷售、高級品推薦與配件 -- 以便進行促銷。請在 MASSOCECE 表格中新增資訊，以建立產品推銷連結。

步驟 3. 讓型錄連結商店。

如果要讓型錄出現在商店中，您必須將型錄（包括其所有的型錄群組與型錄項目）指定到資料庫的商店中。同時您也應為您的型錄群組與型錄項目指定顯示頁面。請使用 WebSphere Commerce 所提供的範例商店的商店型錄 XML 檔和 DTD 為範本，來建立您自己的 XML 檔，以便將這份資訊新增到資料庫的下列表格中：

STORECAT、STORECENT、STORECGRP、DISPCGPREL 和 DISPENTREL。如果您要建立一個多文化型錄，亦請針對您商店所支援的每一種語言環境來建立一個 XML 檔。

步驟 4. 讓稅金連結您的型錄及商店

如果要讓稅金連結特定商店型錄中的產品與服務，您必須讓稅金計算代碼連結型錄項目。請使用 WebSphere Commerce 所提供的範例商店的商店稅金 XML 檔和 DTD 為範本，來建立您自己的 XML 檔，以便將這項資訊新增到資料庫的 CATENCALCD 表格中。

步驟 5. 讓出貨方法連結型錄

如果要讓出貨方法連結型錄中的產品與服務，您必須讓出貨計算代碼連結型錄項目。請使用 WebSphere Commerce 所提供的範例商店的商店出貨 XML 檔和 DTD 為範本，來建立您自己的 XML 檔，以便將這項資訊新增到資料庫的 CATENCALCD 表格中。

步驟 6. 讓型錄連結供貨中心

供貨中心負責管理產品庫存及商店的出貨。您必須讓型錄連結供貨中心，才能將產品出貨到客戶手中。請使用 WebSphere Commerce 所提供的範例商店的商店供貨 XML 檔和 DTD 為範本，來建立您自己的 XML 檔，以便將這項資訊新增到資料庫的 FFMCENTER 表格中。

步驟 7. 為型錄中的產品計價

計價代表了型錄項目的價格範圍，以及為適用該價格時所必須滿足的任何條件。如果要建立功能性型錄，您必須在資料庫中新增優惠資訊。請使用 WebSphere Commerce 所提供的範例商店的優惠 XML 檔和 DTD 為範本，來建立您自己的 XML 檔，以便將這項資訊新增到資料庫中的下列表格中：TRADEPOSCN、TDPSCNCNTR、MGPTRDPSCN、OFFER 和 OFFERPRICE。或者您可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「產品管理」工具，來建立或更新型錄項目的計價。

步驟 8. 載入資料

在建立型錄資料後，請利用「載入器」套件或「商店服務」中的「公佈」功能，將資料載入資料庫中。其他資訊請參閱『載入器套件』。有關「公佈」功能的其它資訊，請參閱 WebSphere Commerce 線上說明。

刪除範例產品

當您將商店紀錄公佈到 WebSphere Commerce Server 時，您可以選擇將範例產品納入到您的商店中。在您公佈商店紀錄時，如果您選擇此選項，您應先刪除這些範例產品，然後再新增自己的產品。您可以利用資料庫清理公用程式來刪除這些範例產品。進一步資訊請參閱 WebSphere Commerce 線上說明中的「資料庫清理公用程式」一節。

載入器套件

「載入器」套件是 Catalog Manager 的一部分，它能將型錄和其他資料載入到您的 WebSphere Commerce 資料庫中。此套件可讓您載入大量的新資料，或對現有資料進行資料格層次的更新。所謂資料格層次的更新，包括更新某特定列或直欄中的值。由於載入器套件的優越效能和可調整特性，載入器套件相當適合用在大量移入以及後續更新 WebSphere Commerce Server 資料上。

「載入器」套件採用 XML 格式來將資料輸入 WebSphere Commerce 資料庫中。您可以利用這個套件來產生「文件類型定義 (DTD)」，以解析資料中的識別碼以及載入資料。載入器套件也包括資料擷取和 XML 資料轉換的公用程式。「載入器」套件現在包含 TextTransformer，它能夠將使用 ASCII 區隔的文件轉換成 XML 文件。

如果您利用 WebSphere Commerce 所提供的 DTD 來建立 XML 檔，或修改範例商店紀錄所提供的 XML 檔，就不需要產生另一個 DTD。

載入器套件中所含的日誌記載機能可讓您擷取和儲存套件元件產生的訊息。比方說，您可以記載當產生 DTD 或載入資料時所發生的錯誤，以供除錯用。

公佈和載入器套件

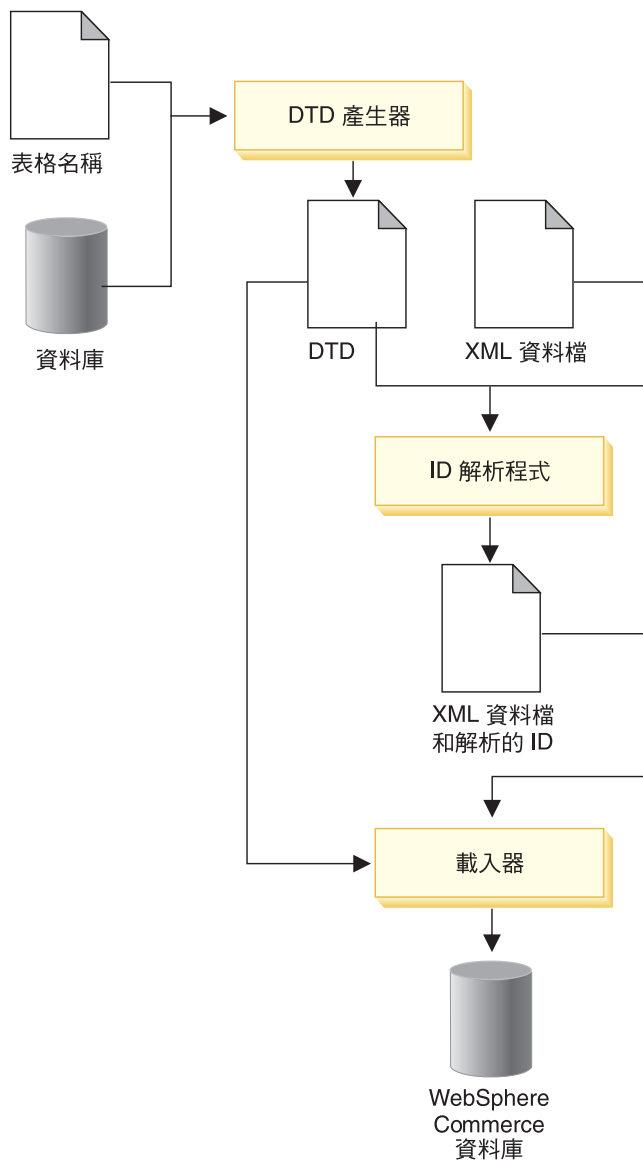
「商店服務」中的公佈功能會呼叫載入器套件，以便將資訊載入到資料庫中。「公佈」功能會採用 WebSphere Commerce 所提供的 DTD 和 WebSphere Commerce 特有的 DTD，然後解析識別碼並為您載入資料。如果您想使用「商店服務」的「公佈」功能來載入資料，請使用 WebSphere Commerce 所提供的適當 DTD 來建立您的 XML 檔，再將 XML 檔新增到商店紀錄中。

利用載入器套件移入資料庫

本節說明「載入器」套件如何將 XML 資料匯入到 WebSphere Commerce 表格中。有關建立資料格式及使用載入器套件的詳細指示，請參閱 WebSphere Commerce 線上說明中的「載入器套件」一節。載入程序由下列步驟組成：

1. 利用「DTD 產生器」產生「文件類型定義 (DTD)」。
2. 建立資料檔。
3. 使用「ID 解析程式」解析輸入檔中的識別碼。
4. 利用載入器套件載入資料。

下圖說明利用載入器套件來建立資料的程序：



步驟 1. 產生 DTD

DTD 用以指定能在 XML 資料文件中使用的結構元素和標示定義。舉例來說，DTD 中會列出可在文件中使用的元素，並指定每個元素所能採用的屬性。DTD 中會說明載入器套件將匯入資料的表格和直欄。

範例商店紀錄所提供的 DTD 檔 `webfashion_locale1_locale2.sar` 可以使用「載入器」套件。如果要將資料載入到商店紀錄中未指定的

WebSphere Commerce 表格中，或載入到未曾修改的 WebSphere Commerce 資料庫中，請使用所提供的 data.dtd 檔。否則，請執行載入器套件中的「DTD 產生器」元件。您只需要執行一次「DTD 產生器」。

「DTD 產生器」會利用原始關聯式資料庫管理系統 (RDBMS) 中的表格清單與資訊，以載入器能夠判斷如何處理 XML 資料檔的方式，來建立一個 DTD，以定義結構化的表格資訊。XML 文件中的元素會映射至資料庫中的表格名稱，而元素屬性會映射至直欄。

步驟 2. 建立資料檔

載入器套件需要形式完整且有效 XML 檔來作為輸入。您的資料檔必須符合範例商店紀錄所提供的 DTD 或 data.dtd 或是您產生的 DTD。如果要建立資料檔，請使用任何 XML 編輯器或文字編輯器。如果您的 XML 檔案無效，「載入器」套件會使用驗證 XML 剖析器，並且報告需要更正的錯誤。

以下是簡單的輸入資料範例：

```
<catentry
catentry_id="@product 1"
member_id="1"
catenttype_id="ProductBean"
partnumber="1234"
mfpartnumber="1234"
mfname="JoesAppliances"
markfordelete="0"
buyable="1"/>
```

在本例中，表格名稱是 CATENTRY，直欄名稱是 catentry_id、member_id、catenttype_id 以此類推。

步驟 3. 解析識別碼

由於載入器所用的 XML 檔會直接映射至目標資料庫綱目，因此，XML 檔中必須在必要處加入識別碼。這些識別碼會將 XML 檔內的資料和資料庫鏈結起來。載入器套件中的「ID 解析程式」元件會以相關的識別碼來更新 XML 元素。

「ID 解析程式」可針對要載入到 WebSphere Commerce 的新資料來產生識別碼。這個元件也可以在呼叫載入器之前，解析現有資料的識別碼。










「ID 解析程式」採用下列兩種方法之一來判斷識別碼：唯一索引解析方式或內部別名解析方式。唯一索引解析方式採用表格中任何指定的唯一索引，作為判斷識別碼的方法。內部別名解析方式則會在主要鍵屬性（識別碼）中放置一個別名。您可在整個 XML 檔使用這個別名來參照該元素。

在上述範例中，catentry_id="@product 1" 這一行表示您使用內部別名解析，因為所有外來鍵參照都必須加上 @。如果您使用唯一的索引解析，

就不會使用型錄項目元素的 `catentry_id` 屬性。其他元素會將 `catentry_id` 視為 `@1234@1`，因為 `CATENTRY` 表格的唯一索引是 "PartNumber 及 Member_ID"，而這些直欄的值分別是 1234 和 1。

步驟 4. 載入資料

除非另有指示，載入器在載入產品資料（DB2 與 Oracle）方面所提供的作業模式如下：

- **SQL 匯入：**這個模式採用 Java Database Connectivity (JDBC) 來插入和更新資料，所提供的作業模式彈性最大，不過若要將大量資料匯入到少數表格時，則速度最慢。它可進行資料格層次的更新。
- **原生匯入：**
 -     這個模式使用 DB2 原有的匯入功能，並容許資料格層次更新（具有中等速度和彈性）。如果在 Oracle 中使用匯入功能，則預設值是 `SQLIMPORT` 模式。
- **載入：**
 -     這個模式使用 RDBMS 的原有機能（DB2 Load 或 `SQL*Loader`），而且在將大量資料載入少量表格時，這是最快的模式。
 -  這個模式使用 `CPYFRMIMPF` 加上 `*ADD` 選項。

如需其他資訊，請參閱 WebSphere Commerce 線上說明中的「載入器」套件一節。您可以找到這些模式的比較說明，相信有助您找出最符合您需求的方法。您也可以在需要時使用載入器套件的刪除方法，來刪除資料庫中的資料。

維護線上型錄

維護型錄是一項持續進行的程序，因為您將需要持續加入和移除商品、建立及連結種類或型錄群組，以及更新產品資訊（例如說明和價格）。

在您建立了主要型錄以及加入型錄資料後，您可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「產品管理」工具來更新型錄內容或建立新的型錄資料。「產品管理」工具包含了多種精靈和筆記本，以協助您管理所有的型錄資料。而且您還可以執行下列動作：

- 建立、更新及刪除產品和產品詳細資料
- 產生、更新及刪除可供訂購的項目（或 SKU）
- 建立、更新及刪除種類（或型錄群組）

- 將產品及項目與種類產生關聯
- 建立產品的屬性和屬性值
- 建立、更新及刪除型錄計價，並且讓它與產品產生關聯。

如需其他資訊，請參閱第131頁的『第12章 管理型錄』。您也可以參閱線上說明中的「產品管理」一節，來取得每一項作業的詳細指示。或者您可以使用 **Catalog Manager** 來維護您的型錄。透過 **Web** 瀏覽器介面，您可以建立、編輯或刪除型錄資料。其他資訊請參閱 *Catalog Manager 使用手冊 5.4 版*。

型錄搜尋

型錄搜尋功能可讓您為施行供客戶使用的搜尋工具。您可以在網站中加入簡單的介面，讓客戶可以用另一種方法來尋找產品。當客戶找不到所要的產品時，這種功能可能可以協助您獲得這筆訂單。

型錄搜尋功能的施行是透過會針對資料庫產生 **SQL** 查詢的資料 **Bean**。這些查詢可以根據字串組合來執行簡單的搜尋，或根據布林表示式來執行更有效的搜尋。此搜尋功能也可搜尋附加屬性。

此外，型錄搜尋功能是以 **Product Advisor** 基本搜尋空間格式作為基礎。

簡易型錄搜尋

在施行時，簡易版本的型錄搜尋功能會在頁面中加入文字輸入欄位，以及啟動搜尋的按鈕。欄位所接收的文字字串會與資料庫進行比對，以便找出相符項目，並且在結果頁面顯示這些項目。如果搜尋字串包含了以空格分隔的多個字詞，搜尋引擎會將每個空格視為邏輯上的 **'and'**。

簡易版本的型錄搜尋設計並不需要大幅度地變更頁面，所以您可以將它放在任何頁面，而不需要重新設計頁面的主要部分。事實上，為了讓您的客戶更方便，您可考慮在大部分的商店頁面中加入簡易型錄搜尋資料 **Bean**。

進階型錄搜尋

進階版本的型錄搜尋功能可向您的客戶提供強大的搜尋功能。它可容許多個輸入欄位，而可讓您的客戶建立相當複雜的搜尋字串。它也可根據所選取的屬性來使用布林表示式。此外，您的客戶可以根據顏色或大小等附加屬性來進行搜尋。雖然 **WebSphere Commerce** 支援這兩種進階搜尋技術，布林表示式並無法用來搜尋附加屬性。

因為搜尋選項眾多，以及具備指定多個輸入欄位的能力，進階搜尋介面通常會在商店的單獨頁面來讓客戶使用。進階搜尋頁面的鏈結通常位於簡易搜尋結果頁面中，以便讓客戶可以修改收到的結果，或在找不到時可以擴大搜尋。

在網站中加入型錄搜尋

若要在網站中加入型錄搜尋，您必須在您要提供搜尋功能的所有頁面中加入 CatalogSearch 資料 Bean。關於施行的指引，請參閱範例商店中的搜尋頁面。WebSphere Commerce 線上說明會說明搜尋頁面。

可架構的產品

可架構的產品是指能夠讓客戶在購物時就能將產品分類的“標示/識別”方式。這種新的產品分組是根據客戶的需求而定，而這些產品也會一起販售。產品分組是稱為動態套件，它是根據預先定義的規則以及使用者與架構程式之間的任何互動。將動態套件加入訂單的方法和加入套件完全一樣。如同套件一樣，動態套件的個別元件都無法修改，而且整個架構必須一次完成。如果您的商店主要型錄中有可架構的產品，您就能以彈性方式提供產品，以滿足客戶的需求。

WebSphere Commerce 並不提供產品架構程式，但是可為外部產品架構程式提供完整的支援和整合。

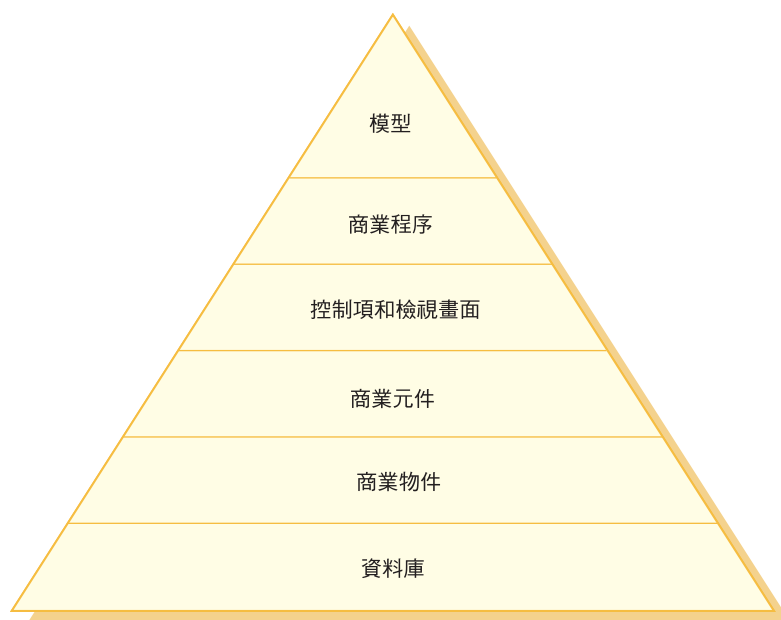
有關產品架構程式在 WebSphere Commerce 中如何運作的詳細資訊，請參考下列購物實務內容：

架構頁面會顯示產品的高階資訊。透過外部產品架構程式，購物者可根據一組架構規則來選取想要的產品架構。新的選項會傳回一個架構 ID，並且被顯示成選定產品的清單（可能包含價格），如果要將選取的產品加入訂單，客戶可以選取架構 ID。如果需要進行任何修改，WebSphere Commerce 會將客戶重新導入架構區，來進行適當的變更，之後再產生一個新的架構 ID。

程式開發人員可利用 WebSphere Commerce Studio 和 VisualAge for Java 企業版這兩個主要工具來建立自訂的商業邏輯。WebSphere Commerce Studio 用來建立和管理商店門面的資產（如 JSP 範本）。VisualAge for Java 企業版是用來建立 Java 語言的新商業邏輯，以延伸現有的功能或建立全新的功能。如果您的應用程式需要延伸到資料庫綱目，資料庫程式開發人員應該使用資料庫開發工具來建立新的表格。

WebSphere Commerce 應用程式模型

看過自訂作業的各相關軟體如何彼此配合之後，還要瞭解應用程式模型，這一點非常重要。這有助於瞭解基礎層次的各部份以及您可以修改的各部份。下圖顯示組成應用程式模型的各個層次：



以下說明模型的每個層次：

資料庫

WebSphere Commerce 利用專為電子商務應用程式及其資料需求而設計的資料庫綱目。以下是這個綱目中的表格範例：

- 使用者
- 訂單
- 產品

商業物件

商業物件是商務領域中各實體的模型，它將擷取和解譯資料庫包含的資訊所需要的、以資料為中心的邏輯封裝起來。這些實體符合 Enterprise JavaBeans (V1.0) 元件架構的標準。

這些 Bean 的用途是作為商務應用程式和資料庫之間的介面。另外，Bean 模型實體的型式比較自然，比資料庫表格中各直欄之間的複雜關係容易掌握。

商業元件

商業元件是商業邏輯的元件。它們執行較粗的程序商業邏輯。這個邏輯是利用 WebSphere Commerce 的控制指令和作業指令模型來施行。OrderProcess 控制器指令便是這類元件的範例。這個特定指令將處理典型訂單所需要的所有商業邏輯封裝起來。電子商務應用程式會呼叫 OrderProcess 指令，再由這個指令呼叫多個作業指令來執行個別的工作單元。比方說，個別的操作指令可確定庫存量足以符合訂單的需求、處理付款、更新訂單狀態，以及在指令完成之後減少適當的庫存量。

控制項和檢視畫面

Web 控制程式會決定適當的控制程式指令施行以及要使用的檢視畫面。您可以針對商店來採用特定的施行方法。

檢視畫面會顯示指令和使用者動作的結果。這些檢視畫面是利用 JSP 範本來施行。檢視畫面的範例包括 ProductDisplay（傳回產品頁面，以顯示客戶所選產品的相關資訊）以及 OrderPrepare（顯示一份套表給購物者，以提出適當的訂單資訊）。

商業程序

各組商業元件和檢視畫面會共同建立工作流程和網站流程程序，稱為商業流程。商業程序範例包括：

使用者登錄

這個商業程序包含商業元件（如建立新使用者之登錄記錄的 UserRegistrationAdd 元件）及登錄使用者的所有步驟的相關檢視畫面。

型錄導覽

這個商業程序包含商業元件（如分別顯示商店型錄和型錄內各個種類的 StoreCatalogDisplay 和 CategoryDisplay 指令）及型錄的所有導覽步驟的相關檢視畫面。

模型

圖解較低的層次共同構成了電子商務的商業模型。電子商務企業運作模式的其中一個範例就是「時尚館」範例商店所用的大眾消費型（business-to-consumer, B2C）商務模式。另一個範例是「工具屋」範例商店所用的企業消費型商務（business-to-business, B2B）模式。

WebSphere Commerce 執行期間架構

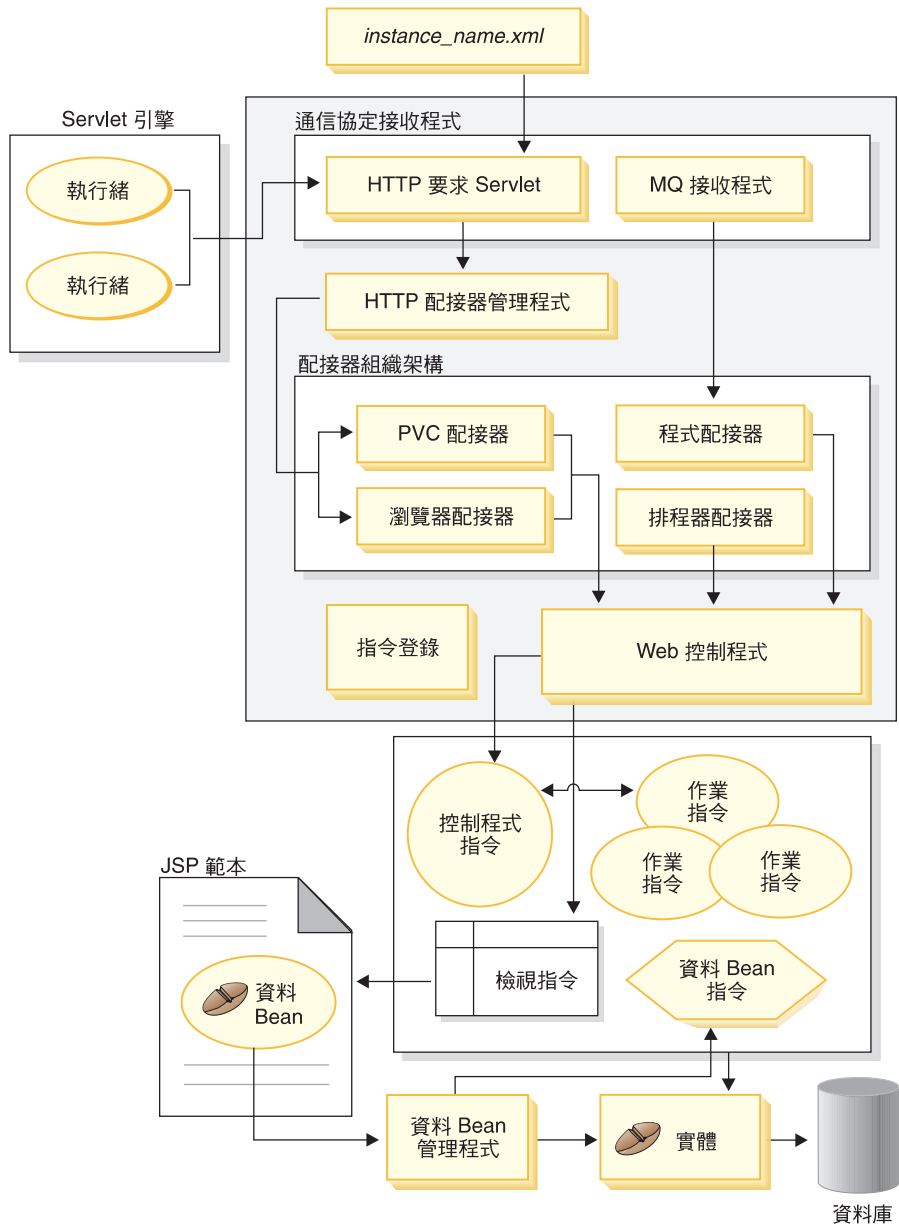
上節所介紹的應用程式結構是從商業應用程式的觀點來說明 WebSphere Commerce 應用程式的各個層面。這一節說明如何施行應用程式架構。

以下是 WebSphere Commerce 結構的主要元件：

- Servlet 引擎
- 通信協定接收程式
- 配接器
- Web 控制程式
- 指令
- WebSphere Commerce 實體 Bean
- 資料 Bean
- 資料 Bean 管理程式
- 顯示頁面
- XML 檔

下圖顯示這些元件間的互動。

如需各元件的詳細資料，請參閱後續各節。



Servlet 引擎

Servlet 引擎是 WebSphere Application Server 執行期間環境的一環，它是入埠 URL 要求的要求分派程式。Servlet 引擎負責管理處理要求的執行緒儲存池。每個入埠要求都由個別的執行緒來執行。

通信協定接收程式

WebSphere Commerce 指令可從各種不同裝置來呼叫。以下是可呼叫這些指令的裝置範例：

- 典型網際網路瀏覽器
- 使用網際網路瀏覽器的行動電話
- 利用 MQSeries 傳送 XML 訊息的企業消費型商務應用程式
- 執行指令和背景工作的 WebSphere Commerce 排程器

裝置可用多種通信協定。通信協定接收程式是一個 WebSphere Commerce Server 執行時期元件，可接收傳輸工具送來的入埠要求，再根據所用的通信協定將要求分派給適當的配接器。通信協定接收程式包括：

- 要求 Servlet
- MQSeries 接收程式

配接器

WebSphere Commerce 配接器是隨裝置而不同的元件，負責在將要求傳遞給控制程式之前，先執行各項處理功能。以下是配接器執行的處理作業範例：

- 指示 Web 控制程式依照裝置類型專用的方式來處理要求。比方說，PVC 裝置配接器可以指示 Web 控制程式忽略原始要求中的 HTTPS 檢查。
- 將入埠要求的訊息格式轉換成 WebSphere Commerce 指令所能瞭解的一組內容。
- 提供裝置專用的階段作業持續性。

Web 控制程式

WebSphere Commerce Web 控制程式是一種應用程式儲存器，其遵循類似 EJB 儲存器的設計樣式。這些儲存器提供階段作業管理（根據配接器所建立的階段作業持續性）、交易控制、存取控制及鑑別這類服務來簡化指令的職務。

Web 控制程式也承擔強制採用商務應用程式之程式設計模型的職務。比方說，程式設計模型會定義應用程式所應寫入的指令類型。每個指令類型都有其特定目的。商業邏輯必須用控制程式指令來施行，檢視邏輯必須用檢視指令來施行。在這個情況下，Web 控制程式會預期控制程式指令傳回檢視指令。如果沒有傳回檢視指令，這時會擲出異常狀況。

指令

WebSphere Commerce 指令為 Java Bean，內含處理特定要求的相關程式設計邏輯。指令類型有四種，下表說明這些指令類型：

指令類型	說明
控制程式	控制程式指令會直接與 Web 控制程式互動，它們負責執行初步的商業邏輯。控制程式指令通常包含個別作業指令所執行的一系列子作業。比方說，OrderProcess 指令會利用作業指令來執行個別作業，例如，確保有足夠的庫存來處理訂單以及更新訂單狀態。
作業	作業指令施行特定的商業邏輯片段。通常，一個控制程式指令會結合一組作業指令來共同施行某個 URL 要求的應用程式邏輯。這些指令由控制指令來呼叫，而不是由應用程式來直接呼叫。
檢視	<p>檢視指令用來製作檢視畫面回應從屬站要求。檢視指令的運作方式有兩種：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 控制程式指令在要求順利完成時指定檢視指令名稱 • 指令偵測到錯誤，判定必須執行錯誤作業來處理錯誤，擲出含檢視指令名稱的異常狀況。當異常狀況延伸到 Web 控制程式時，它會執行檢視指令，再將要求傳回給從屬站。 <p>檢視指令有三種類型：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 重新導向檢視 • 直接檢視 • 轉遞檢視
資料 Bean	當 JSP 範本建立資料 Bean 實例時會使用資料 Bean 指令。這些指令通常會將實體 Bean 使用的資訊移入資料 Bean 中。比方說，當需要型錄顯示頁面來顯示特定產品的資訊時，資料 Bean 指令會將必要產品的產品說明這類資訊移入「產品」資料 Bean 中。

WebSphere Commerce 實體 Bean

WebSphere Commerce 實體 Bean 為 WebSphere Commerce 所提供的永久性交易商務物件。這些 Bean 是以直覺方式來呈現 WebSphere Commerce 資料。也就是說，您不需要瞭解資料庫綱目，就可以從能夠嚴密建立起商務領域內各概念和物件之模型的實體 Bean 來存取資料。您可以繼承或取代現有的實體 Bean。另外，您也可以就自己的應用程式特定商業需求來部署全新的實體 Bean。

WebSphere Commerce 實體 Bean 以 Enterprise Bean 的方式來施行。

資料 Bean 和資料 Bean 指令

資料 Bean 代表主要由頁面設計者使用之內容（或資料）的儲存器。大致上，它們是 WebSphere Commerce 實體的簡單表示法。頁面設計者可以將這些

Bean 放在 JSP 範本中，以便顯示之時，能將動態資訊移入頁面中。這個人必須瞭解 Bean 能夠提供哪些資料及需要哪些輸入資料。在顯示和商業邏輯的區分問題上，頁面設計者不必理會 Bean 如何運作。

資料 Bean 管理程式

當利用 WebSphere Studio Page Designer 將 WebSphere Commerce 資料 Bean 插入 JSP 範本時，執行時期會呼叫資料 Bean 管理程式產生一行移入資料 Bean 的程式碼。在呼叫資料 Bean 指令來從對應的實體 Bean 中提取資料之前，如果沒有未完成的交易的話，資料 Bean 管理程式會設定交易的界限。

JavaServer Pages (JSP) 範本

JSP 範本是特殊的 Servlet，通常專供顯示之用。CategoryDisplay 和 ProductDisplay 範本都是 JSP 範本的範例。通常，當控制程式指令處理好之後，它會呼叫 ForwardView 指令來顯示 JSP 範本。

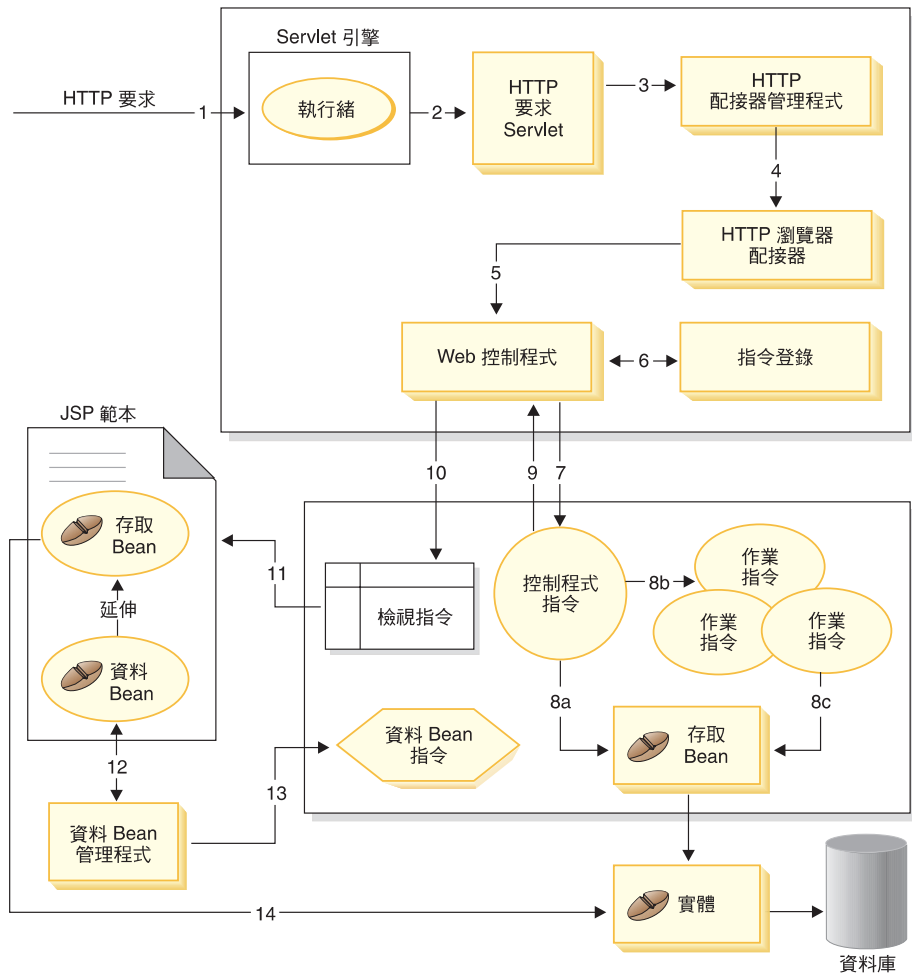
Instance_name.xml 架構檔

instance_name.xml 架構檔負責設定案例的架構資訊。當起始設定要求 Servlet 時，會讀取這個檔案。

HTTP 要求摘要

這一節提供回應網際網路瀏覽器的要求時，在元件之間的流程摘要。其它類型的
要求也採用類似的流程。

圖解之後，有每個步驟的說明。



下列資訊對應於上述圖解。

1. HTTP 要求由 WebSphere Application Server 外掛程式導向至 Servlet 引擎。
2. 在要求本身的執行緒中執行要求。Servlet 引擎會將要求分派給 HTTP 要求 Servlet。
3. HTTP 要求 Servlet 將要求傳遞給 HTTP 配接器管理程式。
4. 「HTTP 配接器管理程式」判斷出要求來自網際網路瀏覽器，因而將要求傳遞給「HTTP 瀏覽器配接器」。
5. HTTP 瀏覽器配接器將要求傳遞給 Web 控制程式。
6. Web 控制程式查詢指令登錄，判斷要呼叫哪個指令。

7. 假設要求需要使用控制程式指令，Web 控制程式會呼叫適當的控制程式指令（呼叫檢視指令的其它選項）。控制程式指令可利用一或多個實體 Bean 來存取資料庫。
8. 控制程式指令開始執行之後，會有幾個可能的路徑：
 - a. 控制程式指令可利用存取 Bean 及其對應實體 Bean 來存取資料庫。
 - b. 控制程式指令可呼叫一或多個作業指令。
 - c. 作業指令可利用存取 Bean 及其對應實體 Bean 來存取資料庫。
9. 完成時，控制程式指令將檢視指令的名稱傳回給 Web 控制程式。
10. Web 控制程式會查詢 VIEWREG 表格中的檢視畫面名稱。它會呼叫為要求端裝置類型所登錄的檢視指令施行方法。
11. 檢視指令將要求轉遞給顯示範本。
12. 在 JSP 範本內，必須利用資料 Bean 從資料庫中擷取動態資訊。資料 Bean 管理程式會啟動資料 Bean。
13. 資料 Bean 管理程式呼叫資料 Bean 指令（必要的話）。
14. 資料 Bean 所繼承的存取 Bean 利用其對應的實體 Bean 來存取資料庫。

可自訂的元件

隨著商業需求的不同，您可能會發現必須繼承、修改或建立新元件。大體上，您會就著下列元件類型來執行自訂作業：

- 控制程式指令

您可以在需要新商業程序時建立新的控制器指令、延伸現有的控制程式指令來包含額外的功能、或者當您需要施行與正確施行不同的現有 WebSphere Commerce 控制程式指令，您甚至可以將控制程式指令完全取代。

- 作業指令

如果您建立新控制程式指令，很可能也會需要新的作業指令。這些指令用來執行建立新商業程序所需要的個別工作片段。新作業指令也可以取代現有的 WebSphere Commerce 作業指令。您可以取代作業指令來修改控制程式指令邏輯內的特定步驟。另外，您也可以現在行商業邏輯之前或之後，繼承現有的作業指令來加入新邏輯。

- 實體 Bean

您可以延伸 WebSphere Commerce 的公開 Enterprise Bean，撰寫新的實體 Bean，以及建立新的無狀態階段作業 Bean。

- 資料庫表格

如果現有的資料庫綱目不完全符合您的商業需求，您可能需要修改資料庫綱目。將其它資訊插入資料庫綱目時，您應該建立新表格來儲存資料。您不能加入新直欄到現有表格中。這項限制是爲了簡化移轉至未來版次的程序。

- JSP 範本

修改現有的 JSP 範本，讓它更符合您的商店外觀和操作感受。您可以建立新的 JSP 範本來取代現有的 JSP 範本，或建立新的檢視畫面。

自訂 WebSphere Commerce 子系統

WebSphere Commerce Server 包含下列子系統：

- 型錄
- 訂單
- 成員
- 交易
- 庫存
- 行銷

子系統的自訂完全取決於特定應用程式需求。範例包括：自訂型錄子系統以新增禮品登錄，以及自訂訂單子系統來存取後端庫存或計價系統。自訂作業可能包含建立新指令、實體 Bean、資料 Bean 和資料庫表格，或延伸現有指令、實體 Bean 及資料 Bean。有關自訂作業的完整說明，請參閱 *WebSphere Commerce 程式設計手冊*。

第9章 部署商店

本節說明在商店開張營業之前，必須考量的一些事項，例如測試商店以及使用暫置作業伺服器。

測試考量

測試是非常重要的且不可或缺的商店開發階段。任何 IT 系統的測試都可視為它本身的紀律之一。因此，您的商店開發團隊中，應該包含經驗豐富的測試人員。

這一節要介紹您應該針對商店執行的各種測試類型，不過，這份測試建議清單仍可能有不詳盡之處。

單元測試

在將程式碼整合到正式作業程式庫之前，先驗證商店的特定功能或程式碼。這些測試應該是在開發人員本身的機器上執行。如果您有自訂程式碼，您要在 VisualAge for Java 環境中建立和測試該程式碼。

功能測試

驗證個別功能。完成單元測試之後，您可以執行您的網站所提供的所有功能。例如，執行一項測試，來驗證稅金的計算正不正確。

系統測試

系統測試所包含的功能範圍比單元測試或功能測試還大。系統測試是以流程實務來執行。如果正式作業的目標環境不同於開發環境，系統測試環境應該採用和正式作業的目標環境相同的作業系統。系統測試環境使用的硬體不一定要完全相同。系統測試必須測試完整的實務。這類實務應該要包含愈多元件愈好，如建立商店、執行一些交易，以及驗證這些交易有沒有正確處理。

整合測試

如果您的網站有鏈結到其它系統，如後端庫存系統或帳目系統（如 Payment Manager），就需要執行整合測試。這種測試環境應該類似於正式作業的目標環境。

壓力測試

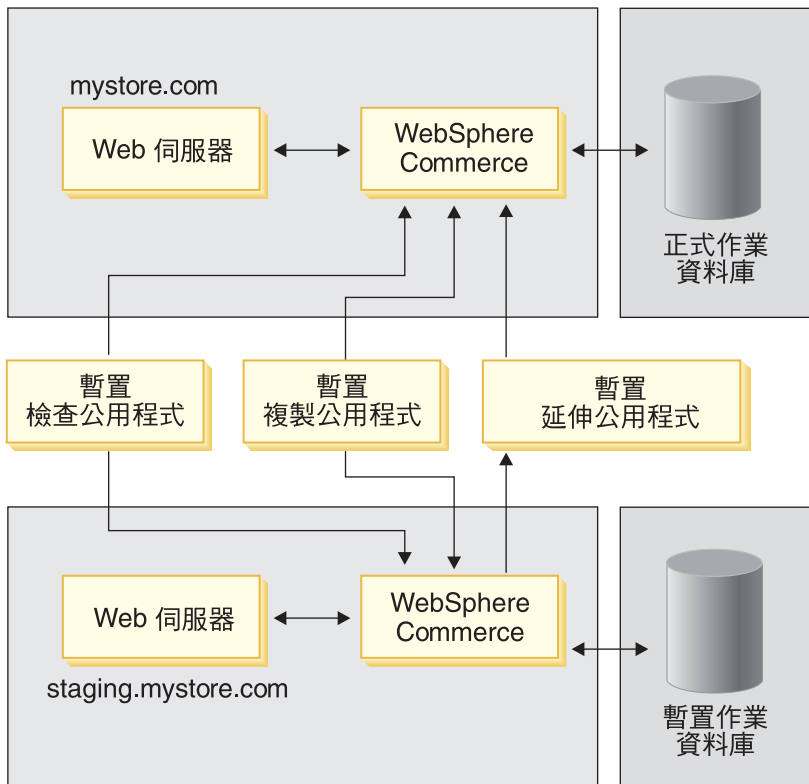
確定您的網站足以應付預期的流量。壓力測試環境應該儘可能類似於正式作業的目標環境。

其次，壓力測試的結果可用來決定資料庫伺服器、Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 的最佳設定。

暫置作業伺服器

大部份的線上商店都是每年 365 天，每天 24 小時，不間斷地營業，使得要對系統進行維護或測試變更時，極為困難。WebSphere Commerce 暫置作業伺服器可讓網站管理者將正式作業伺服器資料庫複製到暫置作業資料庫中，以便測試所作的更新，而不會影響到客戶。這項功能對於產品型錄的更新測試非常有用，不過，對於測試新的購物程序指令也非常有幫助。

下圖顯示暫置環境和正式環境之間的資訊流程。以下是元件的說明。



暫置檢查公用程式

在您將變更延伸到正式作業資料庫中前，請先使用「暫置檢查」指令判斷是否存在潛在的唯一索引衝突，並更正衝突，然後再進行延伸。暫置檢查公用程式可供架構與擴充。您可以在 `STGUINDTAB` 表格中新增多個表格或您自訂的表格，並執行「暫置檢查」指令，以驗證是否有任何潛在的鍵值衝突存在。

暫置複製公用程式

可讓管理者將正式作業資料庫中的資料複製到暫置作業資料庫中。您可以將資料複製到網站相關表格、商家相關表格或個別表格中。

暫置延伸公用程式

可讓管理者將暫置作業資料庫中的變更延伸到正式作業資料庫中。位於 STAGLOG 表格中的資訊會指出，在暫置作業資料庫中的哪些記錄必須在正式作業資料庫中插入、更新或刪除。所指出的記錄即會在正式作業資料庫中更新。經過處理的記錄，會在 STAGLOG 表格的 STGPROCESSED 直欄內，以 1 表示。

暫置延伸公用程式只能延伸資料庫中變更過的資料。它無法延伸資料庫中的綱目變更。比方說，如果您在暫置作業資料庫中建立新的索引或表格，您必須在正式作業資料庫中，以手動方式來建立這個索引或表格。暫置記錄所參照的任何新影像檔、HTML 檔或 JavaServer Pages 檔都必須從暫置作業伺服器中，手動複製到正式作業伺服器中。

暫置作業資料庫

網站管理者能夠進行更新和測試的控制環境。暫置作業資料庫中所包含的綱目和正式作業資料庫相同。其中亦包含一組暫置作業專用的表格，以及一組觸發指令，用來記載暫置資料庫的變更。

正式作業資料庫

測試資料延伸至其中的真實環境。

如果需要暫置作業伺服器的詳細資訊，請參閱 [WebSphere Commerce 線上說明](#)。

架構暫置作業伺服器

任何 WebSphere Commerce 案例都可設定成暫置作業伺服器。暫置作業伺服器可以在安裝期間或安裝之後架構。有關在安裝 WebSphere Commerce 期間設定暫置作業伺服器的說明，請參閱 *IBM WebSphere Commerce Studio for Windows NT and Windows 2000 安裝手冊 5.4 版*。如果需要如何在安裝之後設定暫置作業伺服器的相關資訊，請參閱 [WebSphere Commerce 線上說明](#)。

▶ 400 有關設定暫置作業伺服器的說明，請參閱 *IBM WebSphere Commerce Studio for iSeries/400 安裝手冊 5.4 版*。

公佈

您必須將在 WebSphere Commerce 環境內建立的商店公佈到 WebSphere Commerce 正式作業伺服器中（進行商業操作的伺服器）。

在開發和測試期間，商店會公佈到測試伺服器或開發伺服器上。在商店開張營業之前，您必須先將商店公佈到正式作業伺服器中。

公佈商店的目標 WebSphere Commerce Server 所執行的平台，可以和您的開發環境相同，也可以不同。例如，您可以利用 Commerce Studio 來建立商店，然後公

佈到 Windows 上執行的 WebSphere Commerce Server 來進行測試。之後，再公佈到 AIX 上所執行的正式作業 WebSphere Commerce Server。在您的商店正式開張營業之前，最好能在和正式作業環境相同的平台上，對商店進行測試。

請參閱 WebSphere Commerce 線上說明，找到公佈商店進一步的資訊及暫置作業伺服器 and 正式作業伺服器的詳細資料。

第3篇 管理和維護網站與商店

本節介紹商店中的主要例行作業。

第10章 網站管理

本章指出網站管理者經常執行的一些作業。

- 存取管理
- 定義網站的傳訊系統
- 延伸規則服務到正式作業伺服器中
- 架構 Payment Manager
- 架構和維護快取
- 架構排程器
- 架構日誌記載
- 維護資料庫
- 管理 WebSphere Application Server
- 管理 Web 伺服器
- 監視系統效能
- 確定網站的安全
- 疑難排解

開啓管理主控台

如果要開啓管理主控台，請在瀏覽器中鍵入下列網址：

```
https://host_name:8000/adminconsole
```

其中 *host_name* 是 WebSphere Commerce Server 的完整 HTTP 主電腦名稱。

存取管理

在 WebSphere Commerce 中，存取控制指特定使用者所能執行的作業。「網站管理者」可以指定「商店管理者」及所有其它管理者，以及商店管理者可以存取的商店。網站管理者必須指定密碼給每位管理者，以確保只有獲授權者能存取機密資訊。這提供一種控制重要職責（如更新產品資訊）的方式。

定義組織、職務和使用者

在 WebSphere Commerce 企業消費型商務（B2B）網站中，組織代表每一個賣方組織和每一個買方組織。因此，「網站管理者」必須定義擁有商店的組織的存取控制特性，以及向商店進行購買的每一個組織的存取控制特性。存取控制特性是在

存取控制原則中指定。在大眾消費型商務（B2C）網站中，「網站管理者」會建立組織來代表賣方，商店的擁有者是賣方，而不是向商店採購的客戶。

存取控制原則提供了富有彈性又可以擴充的方式來控制對 WebSphere Commerce 系統的存取。在下節中的步驟只是為「網站管理者」提供許多基本的步驟。其他資訊請參閱存取控制使用手冊，您可以從「Technical Library」網頁取得這本手冊：

▶ Professional ibm.com/software/webservers/commerce/wc_pe/lit-tech-general.html

▶ Business ibm.com/software/webservers/commerce/wc_be/lit-tech-general.html

除了使用「管理主控台」來定義組織之外，也可以利用「載入器」套件將組織移入資料庫中，相關資訊請參閱線上說明。線上說明也可以從「技術圖書庫」頁面中找到。

定義賣方組織

1. 建立將擁有商店的組織。
2. 選擇性定義組織內需要核准的程序。只有企業消費型商務（B2B）網站才需要這個步驟。
3. 為組織指定職務。
4. 建立使用者。為使用者指定職務。

定義買方組織

5. 建立買方組織。
6. 選擇性定義組織內需要核准的程序。
7. 為組織指定職務。
8. 建立使用者。為使用者指定職務。
9. 必要時，請為每一個「買方」組織單位重複執行步驟 5 到 8。組織單位是指組織內的單位，例如，IBM 組織可包含「電子商務部門」這個組織單位。

組織

組織有一個設定檔，其中包含下列資訊：名稱、說明、地址和聯絡人。在企業消費型商務（B2B）網站中，商店所銷售的每一個客戶都必須定義為一個組織。在大眾消費型商務（B2C）網站中，可以在網站上為每一家商店建立一個組織，或者建立包含所有商店的單一組織。「網站管理者」可以建立一個新的組織來公佈商店。

如果要定義組織，請執行以下步驟：

1. 以「網站管理者」的身份開啓「管理主控台」，按一下「網站」。這時會啓動「網站管理主控台」。

2. 從「存取管理」功能表中，選取**組織**。這時會顯示網站的組織和組織單位的清單。
3. 從清單中，按一下**新建**來將新的組織或組織單位加入網站中。這時會啟動「新建組織」精靈，並且先顯示「明細」頁面。提供適當的欄位資訊，然後按**下一步**來儲存每一個頁面。
4. 完成所有頁面時，按一下「聯絡資訊」頁面上的**完成**來建立組織。

在定義組織或組織單位後，就會將預設的一組存取控制原則與組織加以關聯。這些存取控制原則可以按照其現狀來加以使用。

定義需要核准的程序

Business 端視商店的商業原則而定，有些程序可能需要核准。核准程序僅適用於企業消費型商務（B2B）網站。「網站管理者」並不需要在大眾消費型商務（B2C）商店中設定核准。在預設的情況下，您可以將下列程序定義成需要核准：

- RFQ 回應核准
- 訂單處理核准
- 合約提交核准
- 使用者登錄核准

有關定義核准者的資訊，請參閱線上說明，您可以在「技術圖書庫」頁面中找到這份說明：

Professional ibm.com/software/webservers/commerce/wc_pe/lit-tech-general.html

Business ibm.com/software/webservers/commerce/wc_be/lit-tech-general.html

如果要定義哪些程序需要核准，請執行以下步驟：

1. 從「存取管理」功能表中，按一下**組織**。這時會顯示網站的組織清單。
2. 選取您要使用的組織旁邊的勾選框，然後按一下**核准**。這時會開啓「選取核准層次」對話框。
3. 從**可用的職務**欄位中，選取需要核准的程序；然後按一下**新增**。
4. 按一下**確定**來定義組織需要核准的程序。

職務

「網站管理者」必須指定特定的職務給每一個組織；然後「網站管理者」才可以將這些職務指定給使用者。例如，在企業消費型商務（B2B）網站中，「網站管理者」可以將下列職務指定給「買方」組織：買方管理者、買方核准者、買方（對買方而言）。

WebSphere Commerce 系統提供了以下的預設職務：

網站作業

- 網站管理者
- 商店管理者

網站及內容的建立

- 商店程式開發人員

流通/營運

-  營運經理
-  流通經理
- 裝箱員
- 接單者
- 退貨管理者
- 賣方

產品管理

- 買方（對賣方而言）
- 種類經理
- 產品經理
- 賣方

銷售管理

- 銷售（帳戶）管理者
- 帳戶代表
- 客戶服務主管
- 客戶服務代表
- 賣方

行銷管理

- 行銷經理
- 賣方

組織管理

- 賣方管理者

- 買方管理者
- 買方核准者
- 買方（對買方而言）
- 賣方

請注意，「賣方」職務可以執行所有與商業相關的職務。「網站管理者」可以執行 WebSphere Commerce 系統中的所有作業。

指定職務給賣方組織

需要指定的職務是根據商店為企業消費型商務商店或大眾消費型商務（B2C）商店而定。您至少必須指定下列職務：

企業消費型商務（B2B）

- 商店管理者
- 賣方
- 商店程式開發人員
- 賣方管理者

大眾消費型商務（B2C）

- 商店管理者
- 賣方
- 商店程式開發人員

指定職務給買方組織

「網站管理者」應該指定「買方管理者」和「賣方管理者」。「買方管理者」可以為「買方」組織指定所有其他的職務和使用者。「賣方管理者」可以為「賣方」組織定義所有其他的職務和使用者。「買方管理者」和「賣方管理者」都會使用「組織管理主控台」；相關資訊請參閱線上說明。

使用者

在 WebSphere Commerce 中為使用者指定職務之後，就會授權使用者在 WebSphere Commerce 系統中執行特定作業。在大部分的情況下，這類預設授權都是足夠的。如果要建立使用者，請執行以下步驟：

建立使用者

1. 以「網站管理者」的身份開啓「管理主控台」，按一下「網站」。這時會啓動「網站管理主控台」。
2. 從「存取管理」功能表選取**使用者**。這時會出現「使用者」頁面。

3. 按一下**新建**來將新使用者加入網站中。這時會啓動「新建使用者」精靈，並且先顯示「明細」頁面。提供適當的欄位資訊，然後按**下一步**來儲存每一個頁面。完成所有頁面時，按一下「成員群組」頁面上的**完成**來建立使用者。

將職務指定給使用者

4. 從網站的使用者清單中，選取您要選擇的使用者旁邊的勾選框，然後按一下**職務**。這時會開啓「職務」對話框。
5. 如果要為使用者指定職務，請從「可用的職務」清單中，選取您要指定給使用者的職務，然後按一下**新增**。職務就會從「可用的職務」清單移至「選定的職務」清單中。

請注意，「可用的職務」清單會顯示已經指定給現行組織的所有職務。

6. 針對您要指定給使用者的所有職務重複步驟5。
7. 按一下**確定**來為使用者定義職務。

安全

對一個成功的電子商務網站而言，安全是非常重要的一環。您的客戶將對他們的個人資訊是否安全感到非常在意，因為資訊是透過網際網路來傳輸的。另外，您也應該留意資訊資產和系統的安全維護。

WebSphere Commerce 所提供的特性可協助您實施安全策略。下面各節將簡要討論各項安全主題，其中包括鑑別和使用者登錄，以及加強網站的安全。

鑑別

為了要進行線上商業活動，通常雙方（或多方）會有互動。鑑別是使各方相信彼此身份的程序（換言之，每一方都符合本身所宣稱的真正身份）。WebSphere Commerce 提供下列兩種鑑別模式：

- 自訂鑑別
- X.509 鑑別

自訂鑑別

自訂鑑別會呈現一份可自訂的套表給客戶登入網站。這個套表會就著 WebSphere Application Server 所架構的 LDAP 使用者登錄來鑑別客戶的身份。

LDAP（輕裝備目錄存取通信協定）：LDAP 是一種存取目錄服務的主從架構通信協定。它可作為 X.509 的前端來使用，也可以搭配單機或其它種目錄伺服器。您可以將 LDAP 當作集中式的資訊儲存庫，來支援各種從屬站之間的資訊分享。

LDAP 提供一種鑑別使用者和管理資訊的標準方法。您可以利用這個方式來建立一種解決方案，讓使用者只登錄一次，便能登入到多個應用程式中。

X.509 鑑別

WebSphere Commerce 支援採用從屬站憑證登入作為安全機制，以保護網站和客戶雙方。若您使用 X.509 從屬站憑證來進行鑑別時，WebSphere Commerce 除了使用從屬站憑證進行 Web 伺服器驗證之外，還會透過其 Web 伺服器外掛程式對適當的 WebSphere 使用者登錄鑑別憑證。

在可以使用 X.509 憑證之前，您必須先安排與外部憑證鑑定之間的信任關係，才能處理 X.509 憑證的電子鑑定。

使用者登錄

如果要與網站交談，客戶必須先向網站登錄。WebSphere Commerce 支援利用兩類型的使用者登錄來儲存客戶資訊。第一種是目錄伺服器（如 IBM SecureWay Directory Server 或 OS/400 Directory Services (LDAP)、Netscape iPlanet Directory Server、Domino Directory Server 或 Windows 2000 Active Directory Service），第二種是利用 WebSphere Commerce 資料庫和指令進行使用者登錄。LDAP 同時適用於鑑定和使用者設定檔。

加強網站的安全

如果要加強 WebSphere Commerce 的安全，可以啓用「架構管理程式」中的下列特性：

定義「架構管理程式」中的安全設定

登入逾時

只要 WebSphere Commerce 使用者長期處於非作用中，則會將之登出系統，並要求該使用者重新登入。如果使用者之後登入成功，WebSphere Commerce 會執行使用者所提出的原始要求。如果該使用者登入失敗，系統會捨棄其原始要求，而使用者仍處於登出系統的狀態。

密碼無效

如果使用者的密碼過期，則要求 WebSphere Commerce 使用者變更密碼。在此情形下，使用者只會看到要求變更密碼的頁面。使用者將無法存取網站上的任何安全頁面，直到其變更密碼為止。

密碼保護的指令

要求已登入 WebSphere Commerce 的登錄使用者先輸入密碼，然後才會繼續執行指定 WebSphere Commerce 指令的要求。

資料庫更新工具

使用「資料庫更新工具」節點來更新加密的資料，例如密碼和信用卡資訊，以及 WebSphere Commerce 資料庫中的商家金鑰。

跨網站編寫 Script 的保護

拒絕有不容許之屬性或字元的任何使用者要求。

安全檢查

啓動安全檢查程式來檢查中介檔內可能存在的安全漏洞。通常啓動安全程式是根據時程表來執行，而根據預設，每個月會執行一次。

存取日誌記載

啓用存取日誌記載來指出對 WebSphere Commerce 的任何安全威脅。存取日誌記載功能會記載 WebSphere Commerce 伺服器所有的送入要求，或者只記載導致存取違規的要求。存取違規包括鑑別失敗、沒有足夠的授權可以執行指令，或者將密碼重設成與網站密碼規則相抵觸的密碼。啓用這個功能時，可以讓 WebSphere Commerce 管理者迅速找出 WebSphere Commerce 系統的安全威脅。

定義「管理主控台」中的安全原則

帳戶 帳戶原則負責定義與帳戶相關的原則，例如密碼和帳戶鎖定原則。一旦您建立好帳戶原則，就可以將原則指定給使用者。「網站管理者」可以同時為客戶和管理者建立帳戶原則。

密碼 密碼原則負責定義密碼必須遵循的屬性。密碼原則會強制執行下列條件：

- 使用者 ID 與密碼可否相符。
- 連續字元的出現次數上限。
- 任一字元的出現次數上限。
- 密碼的有效期限上限。
- 英文字母數目下限。
- 數值字元數目下限。
- 密碼長度下限。
- 使用者的前一個密碼可否重覆使用。

帳戶鎖定

帳戶鎖定原則會強制採用下列屬性：

- 帳戶鎖定臨界值。在停用帳戶之前所能容許的無效登入嘗試次數。
- 連續登入失敗的延遲。此為連續兩次嘗試登入間之時間的兩倍。

帳戶被鎖定之後，WebSphere Commerce 會傳送一則通知給網站管理者和帳戶的擁有者，以通知他們使用者帳戶的狀態。

安全檢查

啓動安全檢查程式來檢查中介檔內可能存在的安全漏洞。通常啓動安全程式是根據時程表來執行，而根據預設，每個月會執行一次。

存取控制原則

存取控制原則可授權使用者或使用者群組對 WebSphere Commerce 資源執行特定的動作。除非是透過一或多個存取控制原則來授權，否則使用者將無法存取任何功能。存取控制原則可授權給特定的使用者群組，對指定資源群組中的資源執行特定動作。

對許多企業而言，WebSphere Commerce 提供的預設存取控制原則已經足夠。必要時，「網站管理者」可以修改預設原則或建立其他原則。

存取控制原則是由四個元素組成：

使用者群組

原則所適用的使用者群組。

動作群組

動作群組是指一組動作。

動作是指使用者可對資源執行的一組作業。動作通常會映射到 Java 指令。如果資源群組是類似合約的商業物件，則動作可以是「建立 (create)」或「核准 (approve)」。如果資源群組是相關指令的集成，則動作可以是「執行 (execute)」。只有網站管理者能夠檢視、建立、更新和刪除動作群組。

資源群組

由原則所控制的資源。資源群組可能包含諸如「合約」或「交易位置」的商業物件，或是一組相關的指令。

關係

每一種資源類型都可以有一組相關的關係。每一個資源都可以有一組成員來滿足每一種關係。

存取控制原則所含的元素會指定屬於特定使用者群組的使用者，可針對屬於指定資源群組的資源，來執行在動作群組中指定的動作，但前提是使用者符合與資源之間的特定關係。

維護存取控制原則

安裝 WebSphere Commerce 時，會將 defaultAccessControlPolicy.XML 中所定義的預設存取控制原則載入資料庫中。網站管理者可以使用「管理主控台」來建立新的存取控制原則或變更預設原則，或者直接更新至資料庫表格。變更存取控制原則之後， defaultAccessControlPolicy.XML 檔案與資料庫中的原則資訊就不會再同步。

使用「載入器」套件來載入資料前，「網站管理者」必須對資料庫執行「解壓縮程式」公用程式工具。有關執行「解壓縮程式」公用程式工具的資訊，請參閱 WebSphere Commerce 線上說明。

監視效能

本節提供效能監視器的概觀，這是可用來監視網站效能的一項工具。

效能監視器

效能監視器是用來測量位於本端或遠端機器上的 WebSphere Commerce 伺服器的效能工具。網站管理者可以使用從效能監視器收集的資訊來偵測效能問題以及分析效能趨勢。網站管理者可以從管理主控台啟動效能監視器。

WebSphere Commerce Server 會收集 URL、作業和 JSP 的統計值。每一個資料鍵都有一組相關的計數器，提供下列資訊：

- 發生數目
- 作業所花的總時間
- 時間上限
- 時間下限
- 值的平方和
- 標準差
- 商店號碼 (SID)
- 最後回應時間
- 最後存取時間

網站管理者可以使用「效能監視器」來執行下列作業：

- 重設資料鍵（在某指定時段中監視某指令）
- 查詢指令效能

在預設的情況下，並不會啟用效能監視器。如果要啟用，請遵循 WebSphere Commerce 線上說明中的指示。

網站管理者可能也需要使用下列工具：

- WebSphere Application Server 資源分析程式

「資源分析程式」是 WebSphere Application Server 的獨立式效能監視器。分析程式會藉由定期輪詢管理伺服器，擷取效能資料。這些資料會持續地收集，並在需要時從分析程式中擷取。若要指定收集資料的層次，可使用 WebSphere 進階管理主控台。分析程式的圖形介面可用來擷取以及檢視表格或圖表中的資料，或將資料儲存在日誌檔中。

- WebSphere Site Analyzer

WebSphere Site Analyzer 會使用 Web 伺服器日誌來分析網站活動。WebSphere Site Analyzer 可以找出使用系統的使用者，哪些頁面和資源被存取過，接收到哪些錯誤碼，以及其它有用的資訊。如果您要在 WebSphere Commerce 使用 Site Analyzer，請使用 NCSA 合併日誌格式。

雖然 WebSphere Commerce 可以安裝 DB2 或 Oracle，但 Site Analyzer 只能支援分析自 DB2 擷取的資料。

有關 WebSphere Site Analyzer 的其它資訊，請參閱下列網址：
<http://www.ibm.com/software/webservers/siteanalyzer/>。

- Commerce Studio Page Detailer

用來分析網頁以及顯示識別、大小、來源以及遞送頁面上的每一個項目所需要的時間。您可以使用這些明細來找出哪些部分的效能可以改善，以增強一般使用者的瀏覽經驗。Page Detailer 可以和 Commerce Studio 的其它元件分開執行。

- Segue SilkPreview

Silk Preview 引進負荷測試和可量化測試。Silk Preview 會監視網頁的存取時間，提供您寶貴的洞察力，看出您的應用程式是否面臨效能退化問題。Silk Preview 在 SilkPerformer 中提供一套功能子集。SilkPerformer 是包含在 WebSphere Commerce 和 WebSphere Commerce Studio 中。

以下是其它需要考慮的範圍：

一般效能問題：

- 安全（架構、逾時、鑑別和存取控制）
- Web 伺服器問題（程序處理、資源用法、快速回應快取加速器）
- Websphere 引擎問題（Java 虛擬機器或 JVM、傳輸佇列、JSP 檔快取、EJB 儲存器）
- 階段作業管理（快取、將階段作業儲存在記憶體中或資料庫中）
- NFS（網路檔案系統）效能調整（檔案伺服器調整）

架構

本節說明網站管理者利用「管理主控台」所架構的部分作業。

傳訊服務

傳訊服務可讓網站管理者設定和管理網站和商店的訊息遞送方式。WebSphere Commerce 傳訊系統可用來管理在定義和傳送 WebSphere Commerce 中產生的訊息的所有作業層面。您可以利用管理主控台來架構出埠傳訊系統。傳訊系統可以透過如電子郵件一般檔案之類的傳輸方式來傳送訊息。電子郵件所支援的出埠通

信協定是 SMTP，訊息編碼則根據指定的語言而定。一般檔案訊息會使用 UTF-8 編碼標準。另外，您可以架構傳訊系統，使其利用 MQSeries 來傳送訊息至後端系統。

WebSphere Commerce 使用一種施行「通用連接器架構 (CCF)」的外掛模型。這種模型在傳訊服務和各種傳輸機制之間提供單一介面。當系統內產生訊息時，此模型會選取適當的傳輸方法和架構，再透過共用介面來傳遞訊息。如此，就可以將位於 WebSphere Commerce 之外的傳輸方法細節和傳訊服務本身分開。因而系統會具有充分的彈性和可調整性。您可以輕易地自訂解決方案，來配合您的環境和商業需求。

網站管理者決定網站要使用哪些傳輸方法，並架構那些方法。網站管理者需要執行下列作業：

- 新增用來傳遞訊息的機制（稱為「傳輸」）
- 架構傳輸
- 檢視訊息傳輸指定
- 架構訊息類型（新增、變更或刪除訊息說明、嚴重性、傳輸或裝置格式）

商店管理者啓用他們的商店要使用的傳輸方法。商店管理者可以修改傳輸設定和指定各傳輸類型的傳輸方法，或接受網站管理者建立的設定。商店管理者需要執行下列作業：

- 新增傳輸方法
- 啓動或停用傳輸方法
- 架構傳輸方法（變更參數值）
- 檢視訊息傳輸指定
- 架構訊息類型（新增、變更或刪除訊息說明、嚴重性、傳輸或裝置格式）

如果商店管理者改寫網站層次的設定，未來不論網站層次的設定有任何變更，都不會影響到商店。

排程器

排程器是 WebSphere Commerce Server 的元件之一，主要用來依時間計畫，來排定工作和啓動工作。每個已排定的工作都會由個別的執行緒執行。您可以排定多項工作同時執行。工作是排定在指定時間或間隔時間執行的 WebSphere Commerce 指令。如果要指定工作的時間，請在 AddJob 指令中使用指令起始和間隔參數。資料庫會保存工作的追蹤資訊，包括工作開始時間、結束時間以及結果。

排程器必須在下列情況下執行：

- IBM Payment Manager 在執行中。

- 有拍賣在執行中。
- 規則服務正在延伸至生產環境
- 網站管理者正在變更系統（在複製的環境中）。
- 使用可承諾量（ATP）功能。
- 網站傳送電子郵件訊息。

CleanJob 指令會根據工作參考號碼或時間戳記，自 WebSphere Commerce 工作排程器狀態表格中移除工作。當排程器的使用極為繁重時，排程器狀態表會大幅膨脹，使用此指令可以縮減表格的大小。下列範例會清除已排定要在給定的時間之前完成的所有工作。系統會從排程器狀態表格中刪除指定的登錄。

```
http://host_name/webapp/wcs/stores/servlet/CleanJobendTime=2001:10:05:15:29:06&URL=baseall.jsp
```

您可以在排程器中加入自動清除工作。自動清除工作會根據時間戳記或工作參考號碼，清除排程器狀態表格中的工作。

排程器可從管理主控台存取。如需使用排程器的其餘資訊，請參考 WebSphere Commerce 線上說明。

WebSphere Commerce Server 日誌

日誌記載訊息的目的在於一旦 WebSphere Commerce 應用程式中發生非預期的錯誤或異常狀況時能夠通知管理者。日誌檔應該會提供足夠的診斷資訊來確認問題，讓網站管理者不必請求 IBM 協助或重新顯現問題。

網站管理者可以利用「架構管理程式」或使用「管理主控台」來架構日誌記載。如果使用「管理主控台」來架構日誌記載，則日誌記載設定只會在重新啓動 WebSphere Commerce 伺服器之後才適用。WebSphere Commerce 可讓您選擇要出現在追蹤檔中的元件。您也可以指定追蹤檔可包含的明細數量。使用高問題層次追蹤的項目愈多，愈會影響系統整體效能。因此，除非絕對必要，不然的話，WebSphere Commerce 的日誌記載包含的元件愈少愈好。將問題層次設定為一般或無。

診斷日誌

追蹤是一種判斷問題的機制。追蹤可協助商店程式開發人員在開發階段中進行程式碼除錯，以及協助技術支援小組解決客戶的問題。在預設的情況下，追蹤資料日誌檔檔名為 `ecmsg.log`。

活動日誌

活動日誌會收集及儲存使用者在 WebSphere Commerce 系統中的活動相關資料。

訊息

使用者訊息

這些是顯示在瀏覽器中的訊息，會提供有關應用程式狀態的資訊。典型的使用者訊息範例為：系統無法使用或無效的信用卡號碼。而當使用者輸入無效或應用程式狀態無效時，即會產生使用者訊息。

系統訊息

提供診斷資訊給網站管理者、客戶服務代表及商店程式開發人員。這些訊息會追蹤系統故障的問題。然後記載系統訊息。以下列出系統訊息的類型：錯誤、警告、狀態、除錯和參考用資訊。在預設的情況下，只有錯誤訊息會記載下來。

IBM WebSphere Payment Manager

IBM WebSphere Payment Manager (Payment Manager) 是與特定通信協定無關的線上商店付款交易伺服器。它為網站提供類似收銀機的功能，支援透過通信協定專用卡匣的多重付款方法。卡匣是附加至 Payment Manager 組織架構的軟體元件。卡匣可將同屬的付款和管理指令解譯為通信協定相關的要求。該要求會被轉遞至適當的接受者（如收單機構的 Payment Gateway）。其最後的結果如同收帳員在傳統商店的結帳櫃台刷付款卡。Payment Manager 會代表商家來處理網際網路付款的所有背景細節，並提供一個圖形介面來簡化交易管理作業。

網站管理者可執行與 Payment Manager 相關的下列作業：

- 架構使用者
- 架構商家設定
- 架構 Payment Manager 設定
- 架構卡匣設定
- 架構追蹤的啓用

網站管理者可執行與 Payment Manager 相關的下列作業：

- 架構使用者
- 架構商家設定

註：在 Payment Manager 中，「使用者」永遠是管理者。

有關 Payment Manager 的其餘資訊，請參閱 WebSphere Commerce 線上說明或造訪下列網址：

www.ibm.com/software/webservers/commerce/paymentmanager/lib.html

動態網頁快取

「網站管理者」必須決定快取是否適合網站。如果要架構快取，請使用「架構管理程式」。下列各節說明快取功能，並提供選取快取方法前必須考慮的某些因素。如需作業層次的資訊，請參閱 **WebSphere Commerce** 線上說明。

當客戶點選鏈結來檢視產品或種類頁面時，大部分的時間都是花在剖析 **HTTP** 要求、存取資料庫以及用動態方式建立頁面。當網站流量大且資料庫中的產品和種類項目頗多時，會進一步增加載入頁面所需要的時間。

伺服器上的大部份 **HTTP** 要求都是有關產品頁面和種類頁面，這些頁面是由 **CategoryDisplay**、**ProductDisplay**、**TopCategoriesDisplay** 以及 **StoreCatalogDisplay** 指令動態產生的。這些指令會從資料庫中擷取資訊，再將資訊顯示成爲 **JSP** 頁面。如果產品和種類資訊自從前次檢視之後都沒有變動過，當下次客戶要求該頁面時，就不需要再以動態方式重建。提供儲存在快取中的相同「靜態」頁面，在速度上會加快許多。**WebSphere Commerce** 提供兩種快取方法可讓達到此目的：階段作業獨立和階段作業相依。您可以針對任何可快取的指令來使用其中一種快取方法。指令若要使用快取，當不同的使用者利用相同的參數檢視同一指令時，該指令產生的 **HTML** 結果不可有差異。利用這些方法來快取您的頁面，可減輕伺服器的負荷，同時明顯地提高客戶的下載處理速度。

如果存取頁面的對應檔案不存在快取檔儲存體中，即會動態產生該檔案。之後，該頁面會儲存在快取內，且在其據以產生的資料沒有變動時，不需要重新產生。

一般而言，個人化的型錄頁面不能快取。如果要快取個人化的型錄頁面，請使用下列其中一種方法：

- 確定個人化內容位於個別的頁框中。
- 依客戶群來決定個人化內容。

WebSphere Commerce 快取架構的變異

快取常駐程式中的頁面可以由 **Web** 伺服器快取從屬站或應用程式伺服器快取從屬站擷取。**Web** 伺服器快取從屬站可讓 **Web** 伺服器直接和快取常駐程式通信（請參閱第110頁的圖1）。**Web** 伺服器快取從屬站可用的唯一資料是 **URL** 資訊，因此，**Web** 伺服器快取從屬站只能伺服和快取要求分開的階段作業。由 **Web** 伺服器快取從屬站到快取常駐程式之間的程式路徑，要比由應用程式伺服器快取從屬站到快取常駐程式之間的程式路徑短。因此，**Web** 伺服器快取從屬站的產量較高，且回應時間短。由於 **Web** 伺服器快取從屬站是在 **Web** 伺服器中，因此這種架構也有助於降低三層環境中的應用程式伺服器負荷。此外，在三層環境中，必須要做一些手動設定，才能啓用 **Web** 伺服器快取從屬站。

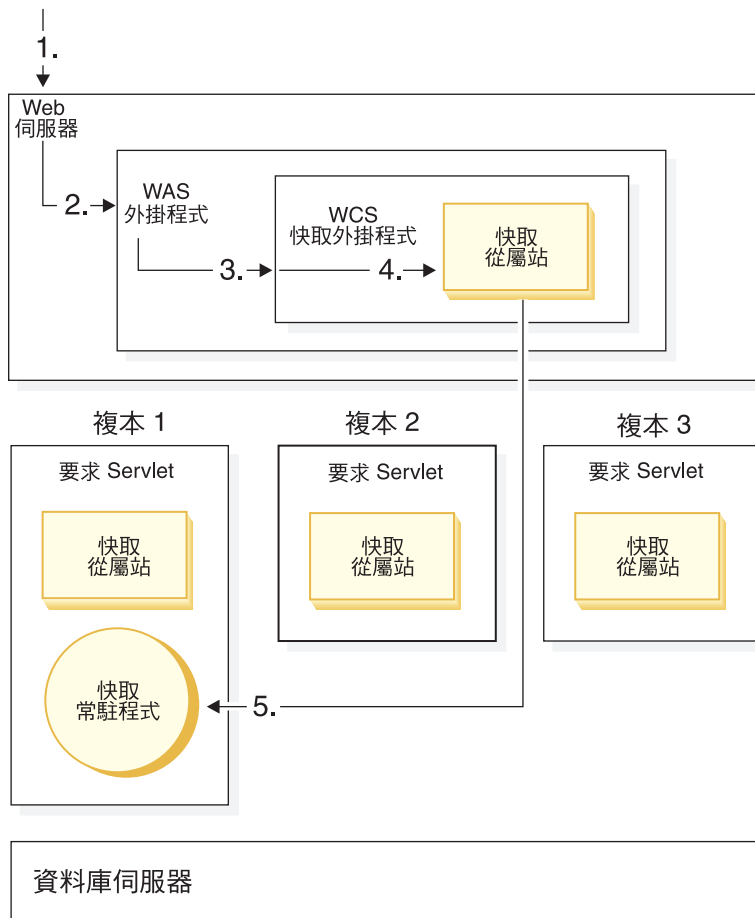


圖 1. 圖解顯示從 Web 伺服器從屬站擷取快取頁面的程式路徑

應用程式伺服器快取從屬站讓應用程式伺服器中的 `RequestServlet` 可以和快取常駐程式通信（請參閱第111頁的圖2）。應用程式伺服器快取從屬站既可以存取 URL 資訊，也可以存取資料庫及階段作業專屬的資訊；因此它可以伺服階段作業獨立和階段作業相依的快取要求。應用程式伺服器快取從屬站的產量較低，且回應時間較長。由應用程式伺服器快取從屬站到快取常駐程式之間的程式路徑，要比由 Web 伺服器快取從屬站到快取常駐程式之間的程式路徑長。

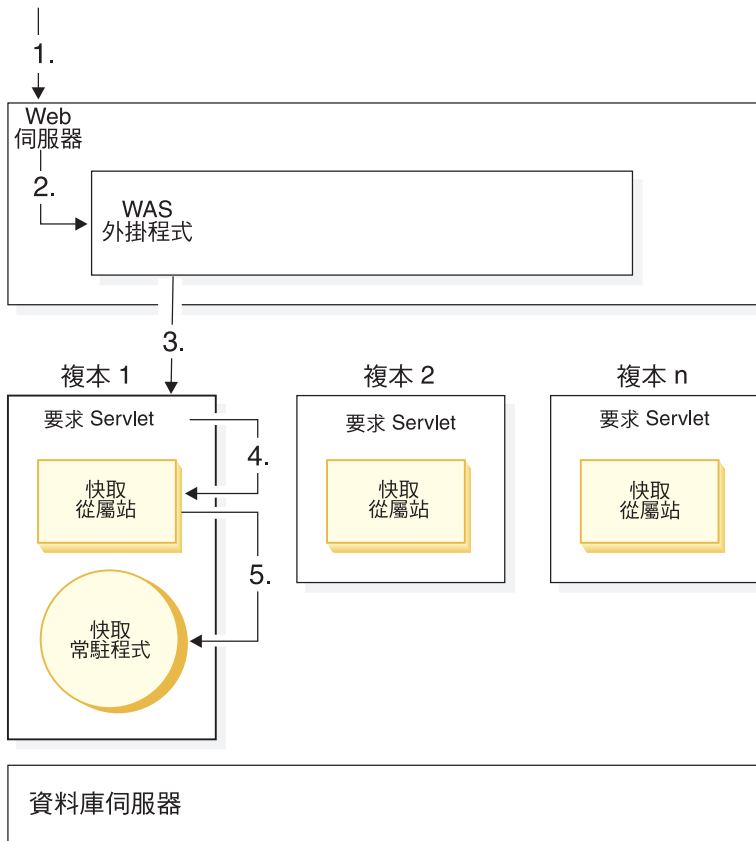


圖 2. 圖解顯示從應用程式伺服器從屬站擷取快取頁面的程式路徑

頁面可以下列其中一種頁面索引方法做成索引：階段作業獨立或階段作業相依。

階段作業獨立

如果快取中的頁面可以根據 URL 中的資訊做成索引，即可使用階段作業獨立頁面索引。除非您要使用多種貨幣或客戶群，不然的話，請啟用階段作業獨立快取。這個方法可以明顯加快下載程序，提供的回應時間也比較快。用來儲存頁面的預設參數是基於 URL 而定。如果必要的話，您可以加入額外的參數。階段作業獨立快取會儲存使用者指定的指令清單結果。它會在回應後續的相同指令要求時，提供這些快取頁面。

階段作業相依

如果網站針對不同的客戶群、多重語言或多重貨幣採用不同的頁面，請使用這種索引方法。這種快取方法會在儲存或擷取頁面時，判斷語言、客戶群、價格群組和偏好貨幣，以及其它快取資訊。這可以確保隸屬於特定客戶群的使用者只能看到他們自己的客戶群的型錄頁面。客戶群僅在內部識

別。其號碼並不會出現在 URL 中，因此可以提供安全的方法來顯示客戶群頁面。在預設情況下，和階段作業有關的快取會啟用下列指令：CategoryDisplay、ProductDisplay、TopCategoriesDisplay 和 StoreCatalogDisplay。

規則服務管理

WebSphere Commerce 會使用規則服務來和 Blaze Advisor 規則伺服器交談。規則服務是簡化兩個應用程式之間的通信介面。當在不停止整個 WebSphere Commerce 伺服器的情況下來更新網站中以規則為基礎的部份時，則規則服務是一種非常簡便的方式。活動元件會與「Blaze Advisor 規則伺服器」互動。「Blaze Advisor 規則伺服器」可用來為不同的元件施行自訂的規則解決方案，例如折扣。如果提供的綱目型折扣不符合您的需求，您可能要施行以規則為基礎的折扣辦法。

系統維護


WebSphere Commerce 必須依賴數種其他系統。此處說明「網站管理者」對於 WebSphere Commerce 相關系統必須考量的幾個要點。

伺服器使用

您應該監視 Web 伺服器和 WebSphere Commerce Server 的成長和容量使用率。並確定預先規劃好額外的磁碟儲存體、處理器和記憶體需求。


資料庫維護

為了要防止線上商店發生問題，請務必研擬一套正規的資料庫伺服器維護策略（DB2 和 Oracle 都一樣）。

註：  下列部分資料庫維護作業並不適用於使用 WebSphere Commerce for iSeries 的環境。


排定的資料庫維護

這一節強調應該依時程表來執行或定期執行的資料庫維護作業的各個方面。

診斷資訊日誌記載：  有關診斷資訊日誌記載的這一節並不適用於使用 WebSphere Commerce for iSeries 的環境。

日誌檔可以記錄錯誤和其它診斷資訊，供判斷問題之用。如果您使用 DB2，記錄的資訊量由 diaglevel 架構設定來控制。這是一項資料庫管理程式架構設定（相對於資料庫架構設定）。建議您將這個項目的值設為 2（所有錯誤）或 3（所有錯

誤或警告)。依預設，diaglevel 會設為 3。您應定期檢查會擷取此資訊之檔案的大小，確保其空間足夠。在 DB2 中，這個檔案稱為 db2diag.log。這個檔案在 DB2 案例目錄中。


資料庫日誌：  400 有關資料庫日誌的這一節並不適用於使用 WebSphere Commerce for iSeries 的環境。

資料庫日誌記錄資料庫的所有變更。這些日誌專供向前和向後的回復處理之用。您應該在適當的實體位置中，妥善維護這些日誌，並確定已適當設定日誌參數。

資料庫備份： 資料庫應該定期備份。DB2 的備份方法有兩種：線上和離線。線上備份可讓其它應用程式和程序仍維持與資料庫的連線，且能夠在備份作業進行中，同時讀寫資料。離線備份則只有備份作業可以連接到資料庫。尤其是，WebSphere Commerce Server 將無法讀取或修改資料。您的資料庫備份策略可以包含任何備份方法的組合。比方說，您可以每天執行一次線上備份，每週執行一次離線備份。

啓用向前回復，以允許 DB2 資料庫的線上備份。如果要啓用向前回復，您必須採用保存日誌的方式，不能採用循環記載。保存日誌會儲存日誌檔，循環記載會重覆使用日誌檔。資料庫剛建立時，會啓用循環日誌。如果要改成保存日誌，您可以啓動 logretain 和 userexit 兩個資料庫架構參數之一，或兩者都啓動。另外，您也應該開發以資料庫備份來儲存保存的日誌檔的策略。

如果您要使用離線備份，建議您每星期備份一次。線上備份的建議間隔是每日一次。

表格空間管理：  400 有關表格空間管理的這一節並不適用於使用 WebSphere Commerce for iSeries 的環境。

表格空間是一種儲存體模式，它在資料庫和資料庫中儲存的表格之間提供一個間接層次。DB2 資料庫會使用「系統管理的儲存體 (SMS)」表格空間或「資料庫管理的儲存體 (DMS)」表格空間。在 SMS 表格空間裡，作業系統的檔案系統管理程式會配置和管理用來儲存表格的空間。儲存體模式通常是由許多儲存在檔案系統空間裡的檔案組成，這些檔案代表表格物件。

在 DMS 表格空間裡，資料庫管理程式負責控制儲存體空間。儲存體模式由數目有限的裝置組成，DB2 會管理裝置空間。管理主控台負責決定使用哪些裝置，DB2 負責管理裝置中的空間。基本上，這個表格空間可說是作為特殊用途之檔案系統的施行，其設計旨在專門符合資料庫管理程式的需求。這些裝置稱為儲存器。

如果您使用 SMS，您要定期比較表格空間大小和可用磁碟空間，以確定磁碟空間是否足夠。如果您使用 DMS，您要定期檢查可用頁數，以確定仍有充足的可用頁面可供商務操作之用。

另外，您也應該定期檢查緩衝池的大小，使它們符合表格空間。

產生存取規劃： DB2 資料庫在執行查詢時，會遵循一套存取規劃。這個存取規劃的基礎是資料庫的統計值。這些統計值會隨著資料庫的改變而改變，因此，最佳存取規劃也會改變。因此，建議您定期執行 RUNSTATS 公用程式。這會更新系統型錄表中的統計值，而有助於查詢的最佳化。如果您的網站產生非常多資料庫的插入，請每天執行這個公用程式，以產生最佳的存取規劃。

表格重組： 重組資料庫表格有助於在刪除資料後，收回表格空間。如果查詢採用抵達順序存取方式（將記錄插入表格的先後順序），則藉由重組來移除已刪除的列時，可提升查詢效能。

此外，如果重組的表格內含可變長度直欄時，亦可提升效能。這是因為溢位區中一些未用到的片段可透過重組而使其密集。如此一來可縮短溢位之列的讀取時間。

如果要重組您的 DB2 資料庫，請定期使用 REORG 公用程式。

▶ 400 如果要重組您的資料庫，請定期使用 RGZPFM 原始指令。針對大型資料庫檔案執行此指令時，需要專用鎖定。這表示當此作業在執行中時，其它工作不能存取此表格。因此，最好能將此工作排定在網站流量較低時進行。在執行此指令之前，您必須先關閉 WebSphere Commerce 伺服器。

資料庫使用監視： 監視資料庫的成長和容量使用率，並預先規劃好額外的磁碟儲存體、處理器和記憶體需求。

資料庫清理公用程式： WebSphere Commerce 提供了資料庫清理公用程式 (dbclean)，作為清除資料庫中的陳舊資料的彈性方式。除去資料庫中的陳舊和無用資料，可以改善整體的系統效能。如果有大量冗餘資料存在時，這一點特別顯著。

資料庫清理公用程式是一種彈性化且廣泛的資料庫清理工具。它可讓您選擇性地清理表格，同時維持資料庫的參照完整性。「資料庫清理」公用程式可用兩種方式進行清理：

- 由上往下方法，利用刪除連鎖反應，刪除所有下層表格列。這種方法比由下往上方法快。

- 由下往上方法，先刪除下層表格列，再刪除上層表格列。如果有參照限制存在時，必須要使用此方法。參照限制是一種參照完整性規則，外來鍵的非空值僅在親代鍵也具有相同值時才有效。參照限制通常是在子項資料使用於一個以上的上層表格中時指定。

「資料庫清理」公用程式中附有 35 個以上預設的清理選項。這些選項是針對最常使用的表格。您可以定義其它選項來清理其它 WebSphere Commerce 表格，或您自己的應用程式表格。在使用「資料庫清理」公用程式之前，請先仔細考慮需要刪除的資料有哪些。您的網站可能需要保留一些資料作為和網站日常作業不直接相關的目的之用。例如，某些資料可能需要儲存起來，作為行銷或供貨之用。

如果沒有定期執行 dbclean，則 dbclean 作業可能要花很長的時間才能完成。同時也可能會使用資料庫伺服器上的大量系統資源。這可能會導致您的線上商店無法正常運作。

如需如何使用資料庫清理公用程式的相關資訊，請參閱 WebSphere Commerce 線上說明。

執行 reorg 和 runstats: DB2 具有兩個指令可以清理以及增進資料庫效能：RUNSTATS 和 REORG。REORG 有一個附加指令，稱為 REORGCHK。為了能使資料庫存取最佳化，最好能針對所有資料庫表格定期執行 RUNSTATS 指令。使用 REORGCHK 指令可以定期監視資料庫表格的狀態。您並不需要重組表格，除非您認為表格組織是造成效能問題的原因。有關這些指令的詳細資訊，請參閱 *DB2 UDB Command Reference*。

如果採用 DB2 資料庫，您應在執行資料庫清理公用程式之後執行 REORG 指令，收回表格空間。您也應該執行 RUNSTATS 指令，更新資料庫存取計畫。

▶ 400 執行「資料庫清理公用程式」之後，請執行 RGZPFM 指令來移除表格中被刪除的列。（RUNSTATS 指令不適用施行 WebSphere Commerce for iSeries 的環境。）

如需 DB2 系統管理的其餘詳細資訊，請參考下列文件：

- 管理手冊
- 移難排解手冊
- *System Monitor Guide and Reference*

臨時資料庫維護作業

本節列出臨時的資料庫維護作業。

資料庫調整： 如果要最佳化效能，請對資料庫進行調整。進行資料庫調整的人員，必須非常瞭解資料庫調整原則、資料庫和資料庫管理程式架構參數、硬體和作業系統架構等。此人員也必須清楚如何使用作業系統效能工具。如果調整資料庫的人員缺乏必要的知識，將會導致資料庫的完整性遭到損壞。

災難復原策略： 您應該開發和預先排練災難回復策略。這個策略會與日常的備份策略鏈結起來。您務必預先排練它，才能知道策略的缺點，並在控制環境中加以修正。

維護正確的程式碼層次： 請確定您已依照特定平台專用的「安裝手冊」中的指定，將所有適合的 Fix Pack 與程式碼更新套用到資料庫上。

WebSphere Application Server 管理

管理者主控台

WebSphere Application Server 的管理者主控台有各種工具和特性，管理者可以利用它們來執行下列動作：

- 停止和啟動 WebSphere Commerce 伺服器
- 停止和啟動 IBM Payment Manager
- 安裝和架構資源（比方說，Servlet 和 Enterprise Bean）。
- 指定資源的安全
- 確定所有應用程式都可以使用
- 授與或取消使用者存取權（比方說，建立新員工的新帳號，以及將人員加入特定的使用者群組中）
- 監視伺服器效能
- 複製應用程式元件以改進效能
- 提供執行中之 WebSphere 應用程式的追蹤和除錯資訊

如果需要 WebSphere Application Server 之系統管理的詳細資訊，請參閱下列文件：

- 系統管理
- 調整及移難排解

Web 伺服器管理

這一節說明 Web 伺服器管理的兩個層面：Web 伺服器日誌和並行連線。

Web 伺服器日誌

您應該監視日誌檔的大小，並定期刪除或保存日誌檔。每天清理日誌檔。如果不可行，則至少要每個星期清理一次日誌檔。

如果保存這些日誌檔只是爲了挖掘資料用，請勿在 Web 伺服器機器上進行資料分析。請離線執行，以免對 Web 伺服器效能造成負面影響。

並行連線

▶ 400 WebSphere Commerce for iSeries 並不支援並行連線。

Web 伺服器採用可支援並行連線的程序模式。Netscape iPlanet 採用執行緒型的程序模式。IBM HTTP Web Server 在 UNIX 平台上採用事先分岔模式，在 Windows 中則採用執行緒型的模式。

Netscape iPlanet 的執行緒數管理： ▶ 400 OS/400 for iSeries 並不支援 Netscape iPlanet。

▶ 400 ▶ Linux OS/400 for iSeries 或 Linux 並不支援 Netscape iPlanet。

如果您使用 Netscape iPlanet，您可以定義每個 Web 伺服器程序可有多少個執行緒。您應該定期監視執行緒的使用情況（包括作用中、等待中、忙碌或閒置的執行緒）。

請確定可用來應付傳入要求的執行緒數目不是接近零。隨著湧入您網站的流量增加，可能使得處於作用與忙碌狀態的執行緒變多，而讓留給新要求使用的執行緒變少。您可以增加每個伺服器程序所能執行的執行緒數目上限、增加伺服器程序數目或加入另一部 Web 伺服器機器。

IBM HTTP Web Server 的並行連線： 有關 IBM HTTP Web Server 的並行連線資訊，請參閱下列網址：

www.ibm.com/software/webservers/httpservers/library.html

疑難排解

如需疑難排解資訊，請參閱您使用之特定平台的安裝手冊。

第4篇 開啓商店門面

本節介紹商店門面的主要例行作業。

本節說明了 WebSphere Commerce Accelerator 相關高階資訊。

您可以利用 WebSphere Commerce Accelerator 來完成各種不同的商家作業，以維護您的線上商店。如果您已授權使用多個商店，當您登入 WebSphere Commerce Accelerator 時，您要選取要用的商店和語言。如果您已授權使用單一商店，登入期間會預先選取這個商店名稱；如果這個商店支援多種語言，您要選取要用的語言。

WebSphere Commerce Accelerator 首頁功能表中會顯示您的職務有權執行的作業。這些作業以存取群組和權限層次為基礎，它們是由網站管理者使用管理主控台來定義的。

如果要回到 WebSphere Commerce Accelerator 首頁，請按一下 WebSphere Commerce Accelerator 歷程中的**首頁**鏈結。

開啓 WebSphere Commerce Accelerator

如果要開啓 WebSphere Commerce Accelerator，請在瀏覽器中鍵入下列網址：

```
https://host_name:8000/accelerator
```

其中 *host_name* 是您的 WebSphere Commerce Server 的完整 HTTP 主電腦名稱。

第11章 管理庫存

本章說明在供貨中心設定庫存系統及管理庫存時的主要作業。在供貨中心裡，有數種不同的職務或使用者的類型會使用庫存，本章的每一節分別說明每一種特定職務。

▶ **B2C** 營運經理或 ▶ **B2B** 流通經理

- 維護供貨中心資訊
- 維護退貨原因
- 退貨管理報告

購買者

- 維護供應商資訊
- 維護產品資訊
- 管理預期的庫存

接單者

- 接收預期的庫存
- 調整庫存數量
- 建立臨時的庫存收據
- 接收退貨產品

退貨管理者

- 處置退貨的產品

判斷如何管理庫存

庫存包含在供貨中心內可以實際計算在內的任何項目。可供貨的庫存類型有許多特定的定義，例如項目、產品、SKU、組合銷售、套裝銷售和動態套件；但這些全都視為庫存。在網站的安裝及規劃階段，▶ **B2C** 營運經理或 ▶ **B2B** 流通經理應該與商店開發團隊一起工作，來決定適合用來管理庫存的方法。

WebSphere Commerce 支援下列庫存管理方法：

- 使用 WebSphere Commerce 來追蹤和管理庫存。

這個方法只會考慮您的線上商店所銷售的庫存。WebSphere Commerce 並無法得知用來銷售產品的其他方法。

- 使用現有的供貨中心來追蹤和管理庫存。

在這種方法中，網站會架構 MQSeries 和傳訊系統，以在 WebSphere Commerce 和供貨中心之間進行通信。如需其他資訊，請參閱 WebSphere Commerce 線上說明。

- 使用舊式系統。

在向後相容性方面，如果您在前幾個產品版次中使用作業指令（例如 ResolveFulfillmentCenter、CheckInventory、UpdateInventory 以及 ReverseUpdateInventory 指令）來作為與庫存系統之間的介面，您仍可以繼續使用這些指令預設的作業指令施行方法。WebSphere Commerce 系統會透過架構旗號設定，來判斷要使用哪一組介面。Store.AllocationGoodFor 屬性的值為零時，表示應該呼叫舊的作業指令介面，而不是新的 ATP 作業指令。

如果您的網站使用前兩個指令的其中一個，就會有工具可以得知哪些庫存是「可承諾量 (ATP)」。ATP 提供了一種機制，可確定對客戶的承諾是根據賣方對預期庫存的資訊以及目前可用的庫存來決定。您可以管理「預期的庫存記錄」（期待庫存從供應商到達供貨中心）；以及追蹤和管理庫存。



庫存配置

決定可用的庫存時，會檢查給定商店中某個可用項目的所有收據，並且計入已經保留（針對拍賣或任何其他原因）或配置為補貨的所有庫存。

可用庫存是指 RECEIPT 表格 (QTYONHAND - QTYINPROCESS) 中可用庫存的總和減去 ITEMFFMCTR 表格中商店已經保留的任何庫存，再減去 ITEMFFMCTR 表格中配置為補貨的任何庫存。

使用 WebSphere Commerce Accelerator 來管理庫存

WebSphere Commerce 提供您許多工具來管理庫存：

- 庫存管理介面可讓賣方和  營運經理或  流通經理追蹤和管理他們的產品庫存。
- 即時產品庫存會根據客戶所訂購或退回的產品來更新庫存。
 - 如果您的商店是根據「新時尚館」或「工具屋」範例商店，客戶就能看見訂單中是否有任何產品是屬於補貨訂單。根據這項資訊，客戶就可以決定是否要取消他們的訂單，或者分割訂單。
 - 如果您的商店是根據「新時尚館」或「工具屋」範例商店，客戶服務代表或帳戶代表在使用「送出客戶訂單」筆記本時，就能看到目前是否有任何產品屬於補貨訂單。

- **B2B** 業務經理和買方可執行「庫存狀態」報告來查看庫存的状态，相關資訊請參閱第127頁。
- 補貨訂單支援。
 - 只有基於「新時尚館」或「工具屋」範例的商店，才會包含補貨訂單支援。
 - 如果要容許特定產品採用補貨的方式，產品經理可以在「產品」筆記本的「產品供貨」頁面中，選取「容許補貨訂單」。
 - 產品經理也可以強迫特定產品採用補貨的方式，產品經理必須在「產品」筆記本的「產品供貨」頁面中，指定「強制補貨訂單」。
 - 如果要察看哪些產品在補貨訂單上，請執行「補貨的產品」報告，相關資訊請參閱第127頁。
- 建立預期庫存記錄。
- 建立供貨中心的臨時庫存收據。
- 對照預期的庫存收據來接收供貨中心的庫存。
- 檢查預期庫存收據是否完整。
- 關閉供貨中心的預期庫存調整。

設定庫存子系統

如果要使用商店中的庫存和 ATP 等功能，就必須定義下列功能：

- 供貨中心
- 原因碼
- 供應商
- 產品

供貨中心

商店會使用供貨中心來作為庫存倉儲以及出貨和收件中心。一家商店可以有一或多個相關的供貨中心。在 WebSphere Commerce Accelerator 中，指定為賣方、

B2C 營運經理或 **B2B** 流通經理、買方、退貨管理者、接單者或裝箱員的使用者，都可以在登入時選取供貨中心。您只要按一下 WebSphere Commerce Accelerator 左上角的圖示，就可以在不登出的情況下變更至不同的供貨中心。

從 WebSphere Commerce Server 的觀點來看，FulfillmentCenter 物件和 Store 物件是分開的。它負責管理產品庫存和出貨。若要送出訂單的貨物，供貨中心需要仰賴由客戶指定的 ShippingMode 物件。ShippingMode 物件會指出用來履行客戶訂單的貨運公司和出貨方法。

在供貨中心裡，ShippingArrangement 物件會指出已經安排要使用 FulfillmentCenter 物件，並且要在特定時間範圍內以特定 ShippingMode 來出貨的 Store 物件。例如，如果客戶選擇使用快遞出貨選項，商店可以安排其供貨中心在 24 小時內送出訂單的貨物。

▶ **B2C** 營運經理或 ▶ **B2B** 流通經理可以檢視、建立、變更或刪除供貨中心。如果要使用供貨中心，請從商店功能表中選取**供貨中心**選項。針對您所建立的每一個供貨中心，提供其名稱、顯示名稱（在 WebSphere Commerce Accelerator 標題列中顯示的名稱）、說明以及地址。

退貨原因

退貨原因是指由商店所定義，並可用來將產品退貨的原因。▶ **B2C** 營運經理或

▶ **B2B** 流通經理負責定義退貨理由。退貨原因應該考慮賣方與客戶兩造的觀點，因為雙方的立場不一定相同。舉例來說，客戶可能是因為產品無法正常使用而退貨，但是退貨管理者可能會發現客戶並未遵照產品使用指示，而產品實際上是正常的。退貨原因是根據客戶或賣方的觀點而定。

如果要使用原因碼，請從商店功能表中選取**原因碼**選項。▶ **B2C** 營運經理或

▶ **B2B** 流通經理可以檢視、建立、變更或刪除原因碼。每一個原因碼皆必須含有下列資訊：原因、原因說明以及類型。類型指定了退貨是基於客戶或商家的觀點，或同時為兩者的觀點。

當客戶服務代表建立退貨時，就必須指定客戶退貨的原因。當退貨管理者指定退貨的處置方法時，就必須指定賣方退貨原因。

退貨管理報告

1. ▶ **B2C** 從營運功能表中，選取**退貨**選項。

▶ **B2B** 從流程管理功能表中，選取**退貨**選項。這時會出現「退貨」頁面。

2. 按一下**報告**。會出現「退貨管理報告」清單。

3. 選取適當的報告。

僅收到部份的退貨

這份報告顯示至少已從客戶收到一項產品的退貨，以及至少還有一項產品未自客戶中收到的退貨。

已收到但尚未處置的退貨

這份報告顯示已收到其產品但尚未處置的退貨。



未完成的退貨

這份報告說明已記錄但未從客戶中收到任何產品的退貨。此報告不會說明已記載且已從客戶中收到部份產品的退貨；這類退貨可在「具有部份收據的退貨」報告中找到。

供應商

供應商是指您商店向其購買商品的任何組織。供應商是由買方定義。買方可以檢視所有供應商清單、建立新供應商、變更現有供應商以及刪除供應商。

如果要使用供應商，請執行下列步驟：

-  從**產品推銷**功能表中，選取**供應商**。
-  從**產品**功能表中，選取**供應商**。

如果要建立新供應商，請提供下列資訊：供應商名稱與地址、供應商的聯絡資訊。

在「預期的庫存」頁面中，「預期的庫存記錄」是按照供應商、外部 ID（通常是訂購單號碼）以及訂購日期來顯示。

產品

將庫存接收到供貨中心之前，必須先有對應的產品記錄存在。產品記錄是在建立商店時建立的。「產品經理」可以使用 **WebSphere Commerce Accelerator** 來建立及更新產品。如需其他資訊，請參閱第131頁的『第12章 管理型錄』。

管理庫存

本節說明記錄預期庫存、接收庫存，直到將庫存分類的循環。您可以利用下面任何一種方法來接收庫存：

- 具有相關預期庫存記錄的預期庫存
- 臨時的庫存，或未記錄為預期庫存的庫存

預期的庫存記錄

預期庫存記錄中列出供貨中心預計會收到的項目。每一個預期庫存記錄都包含下列資訊：供應商名稱、訂購日期、庫存明細以及外部 ID（選用）。庫存明細所含的資訊像是：產品 SKU、供貨中心、預期日期、數量、度量單位與備註。預期庫存記錄中可含有一或多個產品的相關資訊。買方可檢視、變更、新增、關閉、接收及刪除預期庫存記錄。

若已收到了預期的庫存記錄之貨物時，就不能刪除預期的庫存記錄，且如果已收到該庫存記錄的任何貨物時，也不能變更或刪除預期的庫存明細。


如果客戶下訂單訂購供貨中心內具有的庫存時，WebSphere Commerce 即會將庫存配置給那些訂單。在將配置庫存給訂單之後，訂單系統將無法使用庫存。如果客戶訂單取消時，該庫存就可再度供使用。


若有客戶下訂單訂購無庫存的产品時，即會建立補貨的訂單。如果有預期庫存可以用來供貨，就會依照預期庫存記錄來配置庫存。

建立預期庫存記錄

一般而言，買方會建立預期庫存收據，而接單者會對照收據來接收庫存。收到所有預期的庫存之後，買方會關閉收據。

如果要建立預期庫存記錄，請執行下列步驟：

1.  從**產品推銷**功能表中，選取**預期庫存記錄**。


 從**產品**功能表中，選取**預期庫存記錄**。


這時會出現「預期庫存」清單。

「預期庫存」清單會顯示向供應商所下的訂單。在此，買方可以建立新的預期庫存記錄、檢視現有預期庫存記錄的明細、變更現有預期庫存記錄的明細、關閉一或多個預期庫存記錄、刪除一或多個預期庫存記錄以及執行相關的報告。

關閉預期庫存記錄

將預期庫存記錄中的所有庫存接收到供貨中心後，就應該關閉記錄。預期庫存記錄通常是由買方關閉。如果要關閉預期庫存記錄，請執行下列步驟：

1.  從**產品推銷**功能表中，選取**預期庫存記錄**。

 從**產品**功能表中，選取**預期庫存記錄**。這時會出現「預期庫存」頁面。

2. 選取您要關閉的預期庫存記錄左邊的勾選框，然後按一下**關閉**。這時「預期庫存」清單會重新整理，移除已經關閉的預期庫存記錄。

關閉預期庫存記錄後，就無法重新開啓它。關閉記錄前，請確定和預期庫存記錄相關的所有庫存都已經接收完畢。

庫存報告

WebSphere Commerce Accelerator 提供下列報告來追蹤與庫存相關的問題。如果要執行庫存報告，請執行下列步驟：

1.  從**營運**功能表中，選取**庫存報告**。

 從**流程管理**功能表中，選取**庫存報告**。

2. 選取您要執行的報告旁的勾選框，然後按一下**報告**。

3. 選取適當的報告選項，然後按一下**確定**。

產品的庫存收據

這份報告列出所有的收據：經由預期庫存記錄所收接收的收據、臨時的收據，以及因為處置產品所新增的收據。請使用這份報告來檢視庫存收據。報告選項包括起始日期、結束日期、SKU 和供貨中心。報告可以依照 SKU 或接收日期來排序。

庫存調整

這份報告會依照產品來顯示庫存調整。報告選項包括起始日期、結束日期、SKU、供貨中心和調整原因。報告可以依照 SKU 或調整日期來排序。報告的分組依據是產品、供貨中心和調整日期。

庫存狀態

這份報告顯示目前的庫存配置以及庫存產品的收據狀態。報告選項包括 SKU 和供貨中心。報告可以按照 SKU 來排序。報告的分組依據是供貨中心和 SKU。

補貨的產品

這份報告會按照產品來顯示累計的補貨訂單資訊。請利用這份報告來檢視目前的庫存配置以及庫存產品的收據狀態。報告選項包括 SKU 和供貨中心。結果可以依 SKU 來加以排序。報告的分組依據是供貨中心和 SKU。

待貨的預期庫存記錄


這份報告顯示待貨的預期庫存記錄。請利用這份報告來檢視預期的收據和未執行的預期庫存記錄。報告選項包括起始日期、結束日期、SKU、供貨中心和供應商。報告可依照 SKU 和預期日期來加以排序。

接單者作業

接收預期庫存

通常，「接單者」會對照預期庫存記錄來接收庫存。如果要將庫存接收到供貨中心，請執行下列步驟：

1.  從**營運**功能表中，選取**預期庫存**。



 從**流程管理**功能表中，選取**預期庫存**。這時會出現「預期庫存」頁面。

2. 從「預期庫存」頁面中，選取您要接收庫存的預期庫存記錄旁的勾選框，然後按一下**明細**。
會出現「預期庫存明細」清單。
3. 選取您要接收的 **SKU** 旁的勾選框，然後按一下**接收**。
4. 鍵入收到的庫存數量、成本及接收日期，然後按一下**接收**。

臨時的庫存收據

當庫存抵達供貨中心，但卻沒有對應的預期庫存記錄時，即會建立臨時的庫存收據。這種狀況可能是因為有非預期的庫存送貨，或是因為賣方選擇不要使用預期庫存記錄來記錄庫存收據。



如果要使用臨時的庫存記錄，請執行下列步驟：

1.  從**營運功能表**中，選取**尋找庫存**。
 從**流程管理功能表**中，選取**尋找庫存**。
2. 提供**名稱**和 **SKU** 兩個欄位（或其中一個欄位）的資訊，然後按一下**尋找**，來搜尋庫存。系統會執行搜尋，並且將與搜尋準則相符的庫存顯示在「庫存 - 搜尋結果」頁面中。
3. 選取您要接收的 **SKU** 旁的勾選框，然後按一下「**臨時的收據**」。這時會開啓「**臨時的收據**」筆記本。
4. 為這些欄位提供適當的資訊，然後按一下**確定**。

庫存調整

庫存調整就是直接調整站上的庫存層次。當供貨中心的庫存數量和 WebSphere Commerce Accelerator 所記錄的庫存數量不同時，就需要進行庫存調整。發生這種情況的原因有多種。例如，供貨中心內的產品被竊或損壞，這時必須調整可用的庫存數量，來反映這種狀況。如果在供貨中心內進行盤點，結果所得到的數目超過先前的預估數量時，也必須要將此狀況記錄下來。

如果要調整庫存層次，請執行下列步驟：



1.  從**營運功能表**中，選取**尋找庫存**。
 從**流程管理功能表**中，選取**尋找庫存**。
2. 提供**名稱**和 **SKU** 兩個欄位（或其中一個欄位）的資訊，然後按一下**尋找**，來搜尋庫存。系統會執行搜尋，並且將與搜尋準則相符的庫存顯示在「庫存 - 搜尋結果」頁面中。

3. 選取您要調整的 **SKU** 旁的勾選框，然後按一下**調整數量**。這時會開啓「調整數量」對話框。
4. 爲這些欄位提供適當的資訊，然後按一下**確定**。

接收退貨

當供貨中心收到退回的產品時，接單者會記錄已經收到庫存。在收到產品之後，退貨管理者會判斷應該將產品送到庫存或加以捨棄。

如果要接收退回的商品，接單者會執行下列步驟：



1.  從**營運功能表**中，選取**退貨**。
-  從**流程管理功能表**中，選取**退貨**。
2. 選取您要接收的產品旁的勾選框，然後按一下**接收**。這時會開啓「接收產品」對話框。
3. 提供要接收的日期和數量，然後按一下**確定**來儲存資訊。這時會出現「退貨清單」，並且包含新的資訊。

退貨管理者作業

選取退貨產品的處置方法

在收到產品之後，退貨管理者會判斷應該將商品送到庫存或加以捨棄。

如果要設定退貨產品的處置方法，請執行下列步驟：

1.  從**營運功能表**中，選取**退貨**。
-  從**流程管理功能表**中，選取**退貨**。
2. 選取您要處理的退貨產品旁的勾選框，然後按一下**退貨產品**。這時會出現「退貨產品」頁面。
3. 選取您要處理的退貨產品旁的勾選框，然後按一下**處置**。這時會出現「處置」頁面。
4. 爲這些欄位提供適當的資訊，然後按一下**新增**來儲存資訊。

第12章 管理型錄

本章說明下列作業：

- 管理種類
- 管理產品
- 使用折扣
- 產品管理報表

在 WebSphere Commerce 中，用來建立和管理型錄資訊的主要工具是載入器套件和 Catalog Manager。有關使用這些工具來建立型錄的其它資訊，請參閱第61頁的『第7章 建立您的線上型錄』。由網站管理者執行的這些工具可以同時更新許多產品。不過，產品經理和種類經理可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 所提供的工具來更新個別產品。請注意，「Web 編輯器」也可以用來管理種類和產品，有關「Web 編輯器」的其它資訊，請參閱線上說明。

種類管理

種類經理可建立、變更和刪除種類來管理種類階層。

主要型錄是管理商店產品推銷的核心工具。主要型錄包含商店所需要的全部型錄資訊。這是包含所有產品、項目和所有項目標準價格的單一型錄。

使用「產品管理」工具來檢視型錄，可用來顯示主要型錄。

管理種類

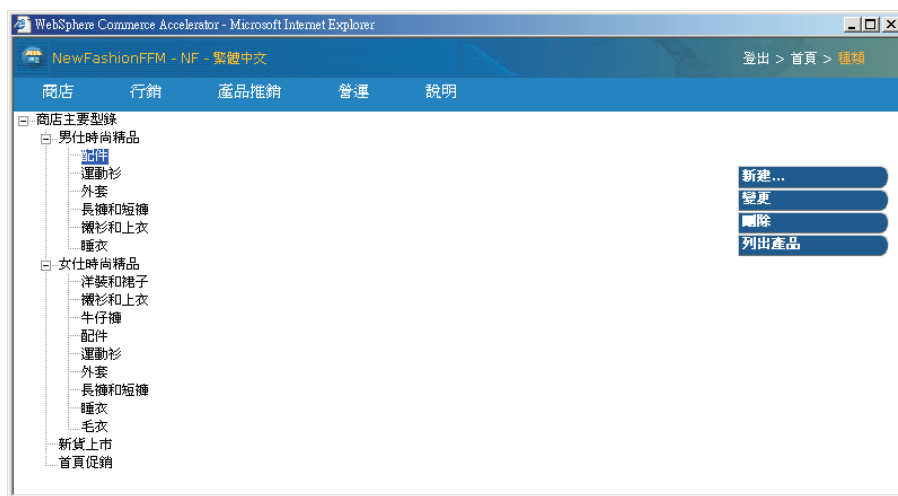
種類是指具有相似內容的物件群組。種類是用來組織商店所提供的產品或服務。種類經理可以建立、尋找、列出、變更和刪除種類。您可以在不同的上層種類中，對產品和 SKU 分類。

如果要管理種類，請執行以下步驟：

1.  從**產品推銷**功能表中，選取**種類**。

-  從**產品功能表**中選取**種類**。

這時會出現「種類」頁面。



2. 選取適當的動作：新建、變更、刪除和列出產品。

尋找種類

如果要尋找種類，請執行以下步驟：

1. **B2C** 從**產品推銷**功能表中，選取**尋找種類**。
B2B 從**產品**功能表中，選取**尋找種類**。
2. 在「搜尋」頁面中，鍵入種類的「名稱」或「說明」，然後按一下**尋找**。
這時會出現符合搜尋準則的種類清單。

產品管理

在 WebSphere Commerce Accelerator 中，產品可包含下列特性：

- 產品代碼，用來唯一識別產品。
- 產品名稱和說明。
- 產品推銷選項，如指出產品是否向客戶顯示，或是特殊促銷活動的一部份。
- 產品的縮圖和全圖影像。
- 稅金和出貨指定。
- 指定給產品的折扣。
- 製造商資訊。
- 下列進階資訊：

- URL。在線上軟體銷售中，您可以指定下載軟體的網站。
- XML 格式的產品說明。

建立產品、屬性和 SKU

當種類經理在型錄中建立種類後，產品經理就可以建立型錄項目或產品。

以下的範例顯示了產品經理如何在商店的型錄中輸入新產品。此範例假設商店是以「新時尚館」範例商店作為基礎。範例產品「素面棉質長褲」可供販售的顏色有紅色和黑色；尺寸有小、中、大。商店會根據訂單來處理出貨費用；在產品層次下並不需要特定的出貨資訊。產品不屬於任何特殊的種類，所以該產品層次不需要外加營業稅。商店支援 USD 和 EUR 貨幣。

下圖顯示「新時尚館」商店中新建的產品。



步驟 1. 建立產品。

產品會作為 SKU 的範本，而其中每個項目最後都會出售給客戶。「產品」精靈可讓您為型錄建立新的產品。

- a. **B2C** 從**產品推銷**功能表中，選取**產品**。

B2B 從**產品**功能表中，選取**產品**。這時會出現「產品清單」。

- b. 按一下**新建**。「產品」筆記本會在「一般」頁面中開啓。
- c. 請輸入以下資訊：

產品代碼	SKU-0003
名稱	素面棉質長褲
向客戶顯示	✓
可供訂購	✓

- d. 按**下一步**。這時會出現「說明」頁面。請輸入以下資訊：

簡短說明	素面棉質長褲
詳細說明	適合於星期五在辦公室穿著。舒適的復古穿著。傳統樣式，包含 5 個口袋以及拉鍊。由聚酯纖維與棉混紡。可水洗。

按**下一步**。這時會出現「種類」頁面。

- e. 在「種類」頁面中，展開「商店」主要型錄旁邊的圖示，然後展開「男仕時尚精品」。選取長褲和短褲；然後按**下一步**。這時會出現「影像」頁面。
- f. 請輸入儲存產品影像的目錄，例如：

全圖影像檔及位置	images/mens_pants_dress.gif
縮圖影像檔及位置	images/mens_pants_dress.gif

此資訊是指向商店影像所在的 WebSphere Commerce 機器上之目錄。若要定義影像以便在您的商店中使用，請使用第173頁的『廣告稿』一節所說明的「廣告稿」筆記本。在這個範例中，會使用已經在「新時尚館」影像目錄中的影像。

按**下一步**。這時會出現「製造商」頁面。

- g. 以「新時尚館」範例為基礎的商店不會顯示「製造商」資訊；按**下一步**。這時會出現「折扣」頁面。
- h. 這個頁面顯示適用於此產品的任何折扣。由於沒有定義任何折扣，因此會出現下列訊息：

目前尚未指定特定產品的折扣。
如果要建立新折扣，請從「產品推銷」功能表選取折扣，然後選取**新建**。

按下一步，會出現「營業稅」頁面。

- i. 「貨運稅」頁面會顯示下列訊息。
沒有可用或已定義的營業稅可以指定給這個產品。

按下一步。這時會顯示「貨運稅」頁面。

- j. 「貨運稅」頁面會顯示下列訊息。
沒有可用或已定義的貨運稅可以指定給這個產品。

按下一步。這時會出現「出貨種類」頁面。

- k. 「可用的種類」欄位會顯示在商店中定義的任何出貨種類。「所選種類」欄位會顯示指定給產品的任何出貨種類。請使用此頁面來新增或維護產品的出貨種類。出貨種類通常是根據重量、大小或數量的範圍來定義。例如，您的出貨種類可以是**大訂單**、**中訂單**、**小訂單**。您可以為每一種出貨種類指定不同的貨運費或稅金。按下一步。這時會出現「出貨度量單位」頁面。
- l. 如果商店是根據產品重量來出貨，就會使用「出貨的度量單位」頁面。您不必在這個頁面中輸入任何資訊。其中的欄位包括：

- 重量
- 重量度量單位
- 以此金額的倍數銷售
- 每一包裹中的項目數目
- 度量單位

按下一步。這時會出現「產品供貨」頁面。

- m. 「產品供貨」頁面指定如何供貨的明細。請接受預設值。

- 追蹤庫存
- 容許補貨訂單
- 強制補貨訂單
- 個別發貨
- 可退貨
- 可退款
- 輸入最小的度量金額
- 度量單位

按下一步。這時會出現「進階」頁面。

- n. 「進階」頁面是用來指定可下載產品的 URL。您不必在這個頁面中輸入任何資訊。按一下**完成**來儲存變更並關閉筆記本。這時會出現「產品」頁面。

步驟 2. 定義價格。

以一種或多種貨幣定義的產品或 SKU 的價格，同時附有一組條件（例如有效時間範圍或可接受的數量範圍）。而且必須滿足這些條件才能使用該價格。在「素面棉質長褲」範例中是以 USD 和 EUR 計價。客戶採購的單位數量並不會影響產品的價格。

- a. 請選取您要使用的產品 SKU-0003 左邊的勾選框，然後按一下**價格**。這時會出現「計價」頁面。此頁面可讓您根據貨幣和售出的產品數量來定義產品的價格。
- b. 鍵入 100.00。
- c. 選取 EUR 並鍵入 100。按一下**確定**。

步驟 3. 定義屬性和屬性值。

屬性是指顏色或尺寸等線上商店中產品的內容。每一種可能的屬性和屬性值組合都會成為新的 SKU。

對於「素面棉質長褲」產品範例，則定義了兩種屬性：尺寸和顏色。請注意：「素面棉質長褲」會有六種可供訂購的組合；兩種小的、兩種中的和兩種大的。

	小	中	大
紅色	✓	✓	✓
黑色	✓	✓	✓

- a. 請選取您要使用的產品左邊的勾選框，然後按一下**屬性**。這時會出現「屬性」頁面。
- b. 如果要建立新屬性，請按一下**新建**。這時會出現「新增屬性」頁面。
- c. 從「語言」下拉清單中選取「美式英文」。
- d. 鍵入尺寸，並確定已經選取屬性類型文字；然後按一下**新增值**。
- e. 在「值」欄位中，鍵入小，然後按一下**新增**。
- f. 在「值」欄位中，鍵入中，然後按一下**新增**。
- g. 在「值」欄位中，鍵入大，然後按一下**新增**。
- h. 按一下**確定**。這時會出現一則訊息，通知您屬性已經建立完成。這時會出現「屬性清單」頁面。
- i. 如果要建立新屬性，請按一下**新建**。這時會出現「屬性一般資訊」頁面。
- j. 鍵入顏色，並確定已經選取屬性類型文字；然後按一下**新增值**。
- k. 在「值」欄位中，鍵入紅，然後按一下**新增**。
- l. 在「值」欄位中，鍵入黑，然後按一下**新增**。

- m. 按一下**確定**。這時會出現一則訊息，通知您屬性已經建立完成。這時會出現「屬性清單」頁面。
必要時，請為商店支援的所有語言新增適當的屬性值。

步驟 4. 產生 SKU。

當您建立了產品、屬性和屬性值之後，您必須建立 **SKU** 來代表可銷售的每一個可訂購商品項目。特定產品的所有 **SKU** 會呈現同一組屬性，且可由其屬性值來加以區分。

- a. 從右上角的導覽鏈結中，按一下「產品」鏈結。這時會出現「產品清單」頁面。
- b. 請選取您要使用的產品左邊的勾選框，然後按一下**產生 SKU**。
SKU 建立時請稍做等待。在「素面棉質長褲」範例中會建立六個 **SKU**，分別對應屬性值的每一種組合。
- c. 必要時，請將 **SKU** 變更為不同的號碼。您商店的客戶將會在「訂單」頁面看到 **SKU**。
在某些商店中，買方會提供適當的 **SKU** 號碼給產品經理。



現在您的商店可以看到產品和 **SKU**；不過沒有庫存或庫存紀錄。

- 步驟 5. 若為雙語商店，請切換到商店的另一種語言。導覽至「產品」頁面，選取「SKU-003」，再按一下「變更」。輸入另一種語言的產品名稱和說明。

步驟 6. 建立庫存收據

如果要建立收據，請遵循第126頁的『建立預期庫存記錄』這一節中的指示。

產品管理報告

- 1.  從**產品推銷**功能表中，選取**尋找產品**。
 從**產品**功能表中，選取**尋找產品**。這時會出現「產品清單」。
- 2. 按一下**報告**。這時會出現「產品報告」頁面。選取以下的報告。

產品的庫存收據

這份報告列出所有的收據：經由預期庫存記錄所接收的收據、臨時的收據，以及因為處置產品所新增的收據。

庫存狀態

這份報告顯示目前的庫存配置以及庫存產品的收據狀態。

補貨的產品

這份報告會按照產品來顯示累計的補貨訂單資訊。

未完成的退貨

這份報告說明已記錄但未從客戶中收到任何產品的退貨。這份報告不會說明已記載且已從客戶中收到部份產品的退貨；這類退貨可在「僅收到部份的退貨」報告中找到。



產品更新指引

在變更產品資訊時，請注意下列事項。

- 請考慮與產品相關的行銷資訊，如與產品相關的任何折扣、活動或拍賣，或商店現有的客戶群組。所有這些都可能影響您要變更的產品。比方說，如果您更新了產品價格，您可能也需要更新產品的指定折扣。另外，您也可以根據客戶群來建立各項產品的優惠。
- 更新所有支援的貨幣價格。比方說，您可以顯示毛衣的價格為美金 \$50 或加幣 \$75。
- 如果您移除某個屬性或屬性值，則會刪除內含該屬性值的所有現存 SKU。

尋找產品

如果要尋找商店中的產品，請執行以下步驟：

-  從**產品推銷**功能表中，選取**尋找產品**。
-  從**產品**功能表中，選取**尋找產品**。

根據庫存記錄單位、名稱、說明、產品群組或種類來搜尋商店產品。如果系統找到多項符合搜尋基準的產品，即會將搜尋結果以清單顯示。

折扣

折扣可讓您刺激客戶的購買。您可以提供折扣百分比（例如，10% 的折扣），或是固定的折扣金額（例如，\$15 的折扣）。折扣可應用在特定產品上、特定 SKU，也可以應用在整項交易上。例如，提供 20% 的折扣給老年人；或者，如果您庫存了許多紅色的棒球帽，您也可以在一定期限內，對棒球帽提供 25% 的限時折扣。

利用 WebSphere Commerce Accelerator 的「折扣」精靈來建立折扣。屬於下列任一職務的使用者都可以建立折扣：產品經理、買方、種類經理、業務經理和帳戶代表。您也可以使用「載入器」套件來建立折扣，或者在移轉時從前一版匯入。這些折扣將會正常運作，但是在 WebSphere Commerce Accelerator 中可能無法正確顯示。

折扣可以是作用中或非作用中。折扣建立好時，會預設為作用中，但您隨時可利用 WebSphere Commerce Accelerator 停用折扣。例如，當您發現打折的產品庫存量很低無法供應不斷增加的需求時，您可能想要在折扣到期之前將其停用。

在預設的情況下，折扣會出現在「結帳」頁面中。當客戶提供付款資訊後，會顯示「結帳」頁面；因此在客戶購買產品前，他們可能並不知道折扣。您可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 的行銷工具來刊登折扣。如果要這樣，您可以建立可支援折扣的廣告稿，並在您於某個 e-行銷點上排定廣告時，選取該廣告稿。

折扣類型

WebSphere Commerce 有九種不同的折扣類型可供您使用。下表說明了使用不同計算方法所產生的不同結果。

簡易折扣

客戶購買了 4 本單價 10 元的書籍。客戶也購買了 3 張單價為 20 元的 DVD。不打折的總價為 \$100。在此套用折扣以便決定最終價格。

表 2. 簡易折扣：計算方式 A

折扣類型	規則	計算	結果
交易總金額的折扣百分比	交易總金額的 25% 折扣，不限定資格。	$[(4 \times \$10) + (3 \times \$20)] \times (1 - 25\%)$	\$75
交易總金額的現金折扣	消費 \$90 以上可獲得交易總金額的 \$15 折扣	$[(4 \times \$10) + (3 \times \$20)] - \$15$	\$85
按每項產品給予百分比折扣	購買 4 本以上的書籍時可享有 25% 折扣。	$[4 \times (\$10 \times \{1 - 25\%\})] + (3 \times \$20)$	\$90
按每項產品給予現金折扣	當選購 3 本以上的書籍時，可享有每本 \$5 的折扣。	$[4 \times (\$10 - \$5)] + (3 \times \$20)$	\$80

多重範圍折扣

計算方式 A:

客戶購買了 4 本單價 10 元的書籍。客戶也購買了 3 張單價為 20 元的 DVD。不打折的總價為 \$100。在此套用折扣以便決定最終價格。

表 3. 多重範圍折扣：計算方式 A

折扣類型	規則		計算	結果
交易總金額的折扣百分比	0-\$39.99	無折扣	[(4 x \$10) + (3 x \$20)] x (1-10%)	\$90
	\$40-\$109.99	交易總金額的 10% 折扣		
	\$110 以上 (含)	交易總金額的 20% 折扣		
交易總金額的現金折扣	0-\$99.99	無折扣	[(4 x \$10) + (3 x \$20)] - \$10	\$90
	\$100-\$199.99	交易總金額的 \$10 折扣		
	\$200 以上 (含)	交易總金額的 \$20 折扣		
符合條件的產品給予現金折扣	1-5 本書	在書本小計中給予 \$10 折扣	[(4 x \$10) - \$10] + (3 x \$20)	\$90
	6 本書以上 (含)	在書本小計中給予 \$20 折扣		
按每項產品給予百分比折扣	1-5 本書	每本書提供 10% 折扣	[4 x (\$10 x {1-10%})] + (3 x \$20)	\$96
	6 本書以上 (含)	每本書提供 20% 折扣		
按每項產品給予現金折扣	1-5 本書	每本書提供 \$3 折扣	[4 x (\$10 - \$3)] + (3 x \$20)	\$88
	6 本書以上 (含)	每本書提供 \$6 折扣		

計算方式 B:

客戶購買了 8 本單價 10 元的書籍。客戶也購買了 2 張單價為 20 元的 DVD。不打折的總價為 \$120。在此套用折扣以便決定最終價格。

表 4. 多重範圍折扣：計算方式 B

折扣類型	規則		計算	結果
交易總金額的折扣百分比	0-\$39.99	無折扣	[(8 x \$10) + (2 x \$20)] x (1-20%)	\$96
	\$40-\$109.99	交易總金額的 10% 折扣		
	\$110 以上 (含)	交易總金額的 20% 折扣		

表 4. 多重範圍折扣：計算方式 B (繼續)

折扣類型	規則		計算	結果
交易總金額 的現金折扣	0-\$99.99	無折扣	[(8 x \$10) + (2 x \$20)] - \$10	\$110
	\$100-\$199.99	交易總金額的 \$10 折扣		
	\$200 以上 (含)	交易總金額的 \$20 折扣		
符合條件的 產品給予現金折扣	1-5 本書	在書本小計中給予 \$10 折扣	[(8 x \$10) - \$20] + (2 x \$20)	\$100
	6 本書以上 (含)	在書本小計中給予 \$20 折扣		
按每項產品 給予百分比 折扣	1-5 本書	每本書提供 10% 折扣	{8 x [\$10 x (1-20%)]} + (2 x \$20)	\$104
	6 本書以上 (含)	每本書提供 20% 折扣		
按每項產品 給予現金折扣	1-5 本書	每本書提供 \$3 折扣	[8 x (\$10 - \$6)] + (2 x \$20)	\$72
	6 本書以上 (含)	每本書提供 \$6 折扣		

啓動折扣頁面

以下的步驟說明了如何瀏覽「折扣清單」頁面。您可以在此頁面中建立折扣代碼、刪除現有的折扣代碼，啓用或停用折扣，以及顯示所選取折扣代碼的摘要。

1.  從**產品推銷**功能表中，選取**折扣**。

 從**產品**功能表中，選取**折扣**。

這時會出現「折扣清單」頁面，而其中包含了目前已定義的折扣清單。

2. 選取適當的動作：

新建 建立新的折扣代碼。除非該折扣是要套用至所有的交易，否則您必須在建立折扣後將折扣指定至產品或 SKU。若要將折扣指定至產品或 SKU，請遵循第142頁的『將折扣指定給產品或 SKU』這一節中的指示。

摘要 顯示現有折扣的摘要。摘要中包含了以下的資訊：折扣名稱、說明和目前已定義的所有條件。

啓用 啓用折扣。

停用 停用折扣。當沒有任何產品、SKU 或訂單指定該折扣時，就可以停用該折扣。

刪除 刪除折扣代碼。只有在所有的產品、SKU 或訂單不再指向此折扣代碼

時，您才可刪除該折扣代碼。按一下「刪除」就可以移除「折扣清單」中的折扣，但是資料庫中的折扣代碼不會被刪除。若要移除資料庫中的折扣代碼，「網站管理者」必須執行 dbclean 公用程式。

將折扣指定給產品或 SKU

您可以將折扣指定至產品或 SKU。如果產品的所有可訂購 SKU 都要套用折扣，您可將折扣指定至產品。如果不是產品的所有 SKU 都要套用折扣，請將折扣指定至特定的 SKU。

1.  從**產品推銷**功能表中，選取**產品**。

 從**產品**功能表中，選取**產品**。

這時會出現「產品清單」頁面，而其中包含了目前已定義的所有產品清單。

2. 套用折扣：

- 至**產品**
 - 選取您要處理的產品旁的勾選框，然後按一下**更新**，以便開啓「產品」筆記本。
 - 請在左邊的導覽頁框中按一下**折扣**。這時會出現「折扣」頁面。
 - 若要將折扣指定至產品，請在「可用的折扣」清單中選取折扣名稱，然後按一下**新增**。
 - 若要對此產品作其他的變更，請使用左邊的鏈結來切換至產品的其他頁面。若要儲存變更後的折扣指定並且關閉筆記本，請按一下**確定**。
- 至**SKU**
 - 請選取產品左側的勾選框，然後按一下**SKU**，以便列出您要的 SKU。
 - 請選取您要處理的 SKU 旁的勾選框，然後按一下**更新**，以便開啓 SKU 筆記本。
 - 請在左邊的導覽頁框中按一下**折扣**。這時會出現「折扣」頁面。
 - 若要將折扣指定至 SKU，請在「可用的折扣」清單中選取折扣名稱，然後按一下**新增**。
 - 若要對此 SKU 作其他的變更，請使用左邊的鏈結來切換至 SKU 的其他頁面。若要儲存變更後的折扣指定並且關閉筆記本，請按一下**確定**。

第13章 管理客戶資訊

本章說明下列主要客戶服務作業：

- 尋找客戶
- 變更客戶資訊（重設密碼、個人背景資訊、解除鎖定帳戶）
- 客戶關懷
- 尋找訂單
- 為已登錄的客戶建立訂單
- 為尚未登錄的客戶建立訂單
- 變更訂單
- 取消訂單
- 在訂單中加入備註
- 處理付款
- 處理退貨

上述作業通常是由「客戶服務代表」執行，在企業消費型商務（B2B）商店中，則是由「帳戶代表」執行。

客戶登錄資訊

客戶服務代表可以管理已登錄客戶的資訊。未登錄或訪客並沒有任何資訊存在資料庫中，因此他們沒有客戶資訊需要管理。

未登錄客戶 (non-registered customer)

在商店中購物不用客戶登入 ID 及密碼的客戶。這種客戶沒有提供登錄資訊，如聯絡資訊和個人背景資訊，他的任何喜好項目清單或購物車項目都不會保留下來，供下次來訪時使用。未登錄客戶會被視為訪客。

已登錄的客戶 (registered customer)

是已提供資訊來建立登錄設定檔的客戶。這種客戶有登入 ID 和密碼，當他們在商店中提出訂單時，必須輸入這個 ID 和密碼。客戶的任何喜好項目清單或購物車項目都會被「儲存」，因此，當他再度來訪時，不需要再瀏覽線上型錄。

如果要管理客戶資訊，如客戶地址、密碼或帳戶狀態，客戶服務代表可以先搜尋該客戶，然後更新適當的資訊。因為商店模型會有所不同，客戶可以不提供部分登錄資訊。如果要檢視或更新客戶資訊，請使用「客戶資訊」筆記本。該筆記本會顯示以下內容：

一般 安全資訊，其中包括用以識別身份的檢核問題及回答，以及 X.509 安全憑證狀態（若適用的話）。一般資訊也包含了客戶全名、購物時使用的語言和貨幣，以及帳戶狀態（啓用或停用）。

地址 完整地址。

聯絡資訊

聯絡人資訊，如電子郵件地址、電話號碼及傳真號碼。客戶可以指出屬意的通信方式和最佳的聯絡時間。客戶也可以指定要不要收到商店的促銷文宣。

個人背景

個人背景資訊；例如年齡、性別、婚姻狀況、年收入、家庭成員數目、子女人數、舊客戶（回流的客戶）、職業、雇主和嗜好。

尋找客戶

如果要變更客戶登錄資訊，請利用「客戶資訊」筆記本，再依需要來更新欄位。若要開啓筆記本，請執行以下步驟：

- **B2C** 從作業功能表選取**尋找客戶**選項。

- **B2B** 從作業功能表選取**尋找客戶**選項。

您可以根據客戶的登入 ID、姓名、主要電話號碼、主要電子郵件地址、客戶聯絡地址的所在城市及郵遞區號，和企業帳號來搜尋客戶。輸入適當的資訊，然後按一下**尋找**。

客戶關懷

「新時尚館」範例商店示範了客戶關懷特性。「客戶關懷」特性可利用 Lotus Lotus Sametime Server 的同步文字介面，來提供即時的客戶服務。客戶可以進入網站，按一下商店頁面上的連結來連接客戶服務代表（CSR），使雙方能透過網際網路來溝通或聊天。



CSR 可以透過 WebSphere Commerce Accelerator 來存取客戶關懷介面。此外，CSR 可以檢視客戶需要協助的商店頁面，並且擷取購物車和設定檔資訊。這個介面也可以讓 CSR 與其他 CSR 聊天。其他資訊請參閱客戶關懷概觀的線上說明主題。

啓用客戶關懷



如果要使用「客戶關懷 Sametime」，就必須在安裝及架構 WebSphere Commerce 時一併安裝和架構它。相關指示請參閱 *WebSphere Commerce 附加軟體手冊*。

管理客戶訂單

您可以追蹤和管理訂單的明細，其中包括客戶、收件人、產品和數量、總成本（包括稅金和貨運費）、出貨規格、付款方法，及任何備註。客戶訂單管理包括三個主要作業：代客下單、更新客戶的現有訂單、起始客戶的退貨商品授權。您也可以取消訂單，或將某項價格調整併到訂單的總成本中。

尋找客戶訂單

您可以根據訂單號碼、客戶登入 ID、訂單狀態或帳戶號碼來搜尋訂單。如果要尋找客戶訂單，請執行以下步驟：

-  從作業功能表中選取**尋找訂單**選項。
-  從銷售功能表中選取**尋找訂單**選項。

這時會顯示搜尋結果。如果要使用客戶訂單，請選取訂單左側的勾選框，再按這個頁面中的按鈕之一。您可以顯示訂單的摘要、變更產品和項目、變更帳單地址、變更付款資訊、加入備註、取消訂單、處理付款或建立訂單的最新退貨資料。

變更客戶訂單

已提交的訂單只要還沒有發放到供貨處理，仍然可以做修改。您不能改變訂單狀態為「已出貨」、「已取消」、「已發貨」或「已請款」的訂單。

您可以利用「變更客戶訂單」筆記本來變更訂單的詳細資料。比方說，如果客戶下了訂單，開始時指出帳單和出貨地址相同，後來決定要將訂單交付給一位朋友，客戶可以洽詢商店來變更出貨地址。使用「變更客戶訂單」筆記本，可將新出貨地址加入筆記本的「出貨地址」頁面中。

取消訂單

如果要取消客戶訂單，請依照『尋找客戶訂單』的指示找出訂單，然後按**取消訂單**。當您取消某客戶訂單時，您可以加入取消的原因，如客戶訂購了錯誤產品，或所選產品庫存暫時缺貨而客戶不想等待新庫存。您可以選擇是否要傳送含有此備註內文的電子郵件給客戶。您不能取消訂單狀態為「已出貨」、「已取消」、「已發貨」或「已請款」的訂單。

加入訂單備註

如果要在訂單中加入備註，請依照『尋找客戶訂單』的指示找出訂單，然後按**加入備註**。您可以指出備註是否要以電子郵件傳送給客戶。

您可以訂單加入備註，供您自己參考之用，也可以利用電子郵件將備註傳給客戶。比方說，如果庫存不足以支應訂單的供貨，您可以在備註中指出原因，再利用電子郵件將它傳遞給客戶。如此，客戶便會知道出貨要延期。

處理訂單付款



訂單在出貨之前，必須先取得付款核准。會使用 **Payment Manager** 來處理付款。如果要取消客戶訂單的付款狀態，具有正確權限層次的使用者可以從 **WebSphere**

Commerce Accelerator 鏈結至 Payment Manager。若要處理付款，可從訂單頁面按一下**處理付款**。可能的付款狀態包括擱置中、已核准、已請款、已關閉、作廢或拒絕付款。



建立新客戶訂單

使用下列其中一種方法建立客戶訂單。循序遵循新增客戶訂單精靈的頁面，提供訂單的必要資訊，包括產品、數量、帳單地址、出貨地址、出貨方法、付款選項以及備註或特殊價格調整（必要的話）等。

為已登錄客戶建立訂單

-  **B2C** 從**作業功能表**選取**尋找客戶**選項。
 - ▶  **B2B** 從**作業功能表**選取**尋找客戶**選項。
這時會出現「搜尋結果」清單。
- 請從這份清單中選取要處理的客戶，再按下**訂單**來開啓「新客戶訂單」精靈。

為未登錄客戶建立訂單

-  **B2C** 從**作業功能表**中選取**代客下單**選項。
 - ▶  **B2B** 從**銷售功能表**中選取**代客下單**選項。
這時會啓動「新增客戶訂單」精靈。

退貨

如果客戶對購買的產品不滿意，他們可以要求退還原來購買的金額，此金額以退款方式退回其信用卡或信用額度中。在 WebSphere Commerce 中，退貨包含訂單中支付的稅金退款，但不一定包含貨運費。若要退還客戶貨運費，您要手動將此金額加入退款總金額中。

視您的商業型態而定，退貨並不一定要求客戶實際退回不要的產品。舉例來說，如果客戶要求雜貨店退還生鮮食品的款項，該商店可能不會要求客戶將生鮮食品退回給商店。

在建立商店時，商店會定義退貨原則；例如「新時尚館」商店定義如果退貨要求是在購買後 30 天內發生，則自動完成退貨。「新時尚館」商店並不會為退貨加收費用。客戶必須獲得授權才能將商品退回供貨中心，而此授權是指「退貨商品授權 (RMA)」。客戶可以聯絡商店，要求「客戶服務代表」起始 RMA。符合商店退貨原則的所有退貨要求都會被系統自動核准。不符合商店退貨原則的退貨要求則需要由「客戶服務主管」核准。

建立退貨




您可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「新建退貨」精靈以及「變更退貨」筆記本來建立退貨。如果要針對準備退貨的客戶或訂單建立退貨搜尋，請在「客戶清單」頁面或「訂單清單」頁面中按下**新建退貨**。

核准系統拒絕的退貨

WebSphere Commerce 會拒絕任何不符合商店退貨原則的退貨要求。拒絕退貨的一般原因如下：

- 產品實體需要送回商店並且要退款。舉例來說，假設有一張 CD 在系統中被標示為要退貨的項目（以便讓客戶可收到退款），不過，該客戶告知商店該 CD 在遞送期間出現刮痕。與要求客戶送回產品並退還貨運費相比，商店可改為重送一張 CD 而不要求客戶退回瑕疵產品。在此情況下，客戶服務代表可在系統中指出不需實質退貨，並加上該情況的註解。系統將拒絕核准退貨，而客戶服務主管必須手動核准此退貨。
- 出貨數量超出退貨的數量。比方說，客戶訂購三本書，但只退回一本。
- 要求的退款金額超出原來購買時所支付的金額。比方說，客戶為訂單支付了 \$100.00，但要求退款 \$150.00。如果客戶是在拍賣時訂購，但後來折扣不再有效，就可能出現這個情況。
- 退貨期間已過。比方說，商店可能不接受購買超出 10 天之後的退貨。
- 系統會判斷退貨產品需不需要退回給原始供貨中心；不過，這個狀態又有了改變（如客戶服務代表予以改變）。
- 商店沒有自動核准原則。在這個情況下，所有退貨都必須手動核准。

如果要核准系統已拒絕的退貨要求，請執行以下步驟：

1.  從**作業功能表**中選取**尋找退貨**選項。
 -  從**流程管理功能表**選取**尋找退貨**選項。這時會顯示搜尋結果。
2. 您可以使用以下的退貨資訊來搜尋您要處理的退貨：
 - 訂單號碼
 - 退貨號碼
 - 起始者的登入 ID
 -  合約名稱
 - 退貨狀態

按下**尋找**。系統會執行搜尋並且會顯示符合搜尋準則的退貨清單。

3. 請在您要處理的退貨旁邊選取勾選框，然後按一下**核准**以便核准所選取的退貨。隨即開啓「核准退貨」對話框，並且列出需要手動核准的退貨，以及系統拒絕退貨要求的原因。
4. 按下**核准**以便關閉對話框。

第14章 供貨

本章說明了訂單供貨程序。本章中說明的程序假設您的商店使用 WebSphere Commerce 所提供的 ATP 功能。如果您的商店是以「新時尚館」或「工具屋」範例商店作為基礎，則以下的資訊均可適用。如果您的商店是以「時尚館」或「網路時尚館」範例作為基礎，或使用舊式系統來管理供貨，則本節所說明的功能並不適用。

供貨程序說明了訂單生命週期中的一個部份。雖然在每個商店中的訂單生命週期都不相同，以下列出者為一般線上商店的訂單生命週期。

1. 客戶向商店下訂單，並且用信用卡付款。
2. 「客戶服務代表」處理付款。順利保留資金之後，就會將訂單送到供貨中心。訂單的狀態是 Inventory fulfilled。
3. 「裝箱員」會建立一個取貨批次。

取貨批次是指發貨的集合。取貨員會使用取貨批次來領取批次所需的所有產品。取貨批次可以增加效率。如果有兩張訂單需要相同的產品，同時取得這兩樣產品會比較快，而不是到取貨區跑兩趟。

一次發貨是將同一訂單中的一組訂單項目，作為一個單位發貨至供貨中心。該批貨物中之所有訂單項目的貨運公司、出貨地址與供貨中心必須相同。如果商店原則中有規定，屬於某批貨物下的項目也可另行發貨。


4. 供貨中心人員會針對訂單來取貨並進行包裝。
5. 「裝箱員」輸入包裹資訊。
6. 「裝箱員」確認出貨。
7. 信用卡組織將款項交付商店。

本章說明為訂單進行取貨、包裝和出貨的程序。

完成訂單

「裝箱員」是負責完成訂單供貨的主要人員。如果要為訂單進行取貨、包裝和出貨，請執行下列步驟：

建立取貨批次

1. 登入現行商店以及供貨中心。
2.  從作業功能表中，選取**取貨批次**選項。

▶ **B2B** 從**流程管理**功能表中，選取**取貨批次**選項。這時會出現「取貨批次」頁面。

3. 按下**建立新取貨批次**。

在建立了取貨批次時會顯示確認訊息。如果貨物數量超過了單一取貨批次的貨物數量指定上限，其他的貨物會被併入下一個取貨批次中。如果沒有貨物可供建立取貨批次，則會顯示通知訊息。請注意，所有貨物都已出貨的「取貨批次」並不會顯示在「取貨批次」頁面中。

取得訂單項目

4. 請選取剛剛建立的取貨批次，然後按下**取貨券**。隨即顯示取貨卷；如果有需要，您可以列印該券。

取貨券是一種文件形式；其中列出在供貨某個取貨批次中之所有貨物時所需的所有項目。「裝箱員」會使用這份文件來組合取貨批次中的所有貨物在裝箱時需要的所有產品。

5. 在取貨區取出庫存；然後將貨物送至裝箱站。

包裝訂單項目

裝箱單是列出某批貨物的所有產品項目的文件。一般而言，此文件中會有出貨地址、貨運公司以及該批貨物中的訂單項目清單。項目價格是包含在裝箱單中（如果適用的話）。「裝箱員」可使用裝箱單來為某批貨物中的項目裝箱，以便實際供貨。裝箱單通常附在包裝箱中，以便讓客戶可核對所送的項目是否正確。

6. 選取取貨批次，然後按一下**裝箱單**。

檢視然後列印所選取的裝箱單；然後根據裝箱單將貨物裝入包裝箱中。

7. 已包裝好的箱子會傳送給出貨紀錄員。

輸入包裹資訊

8. 包裝好訂單中的產品之後，請輸入包裹資訊。

▶ **B2C** 從**作業**功能表中，選取**貨物即將出貨**選項。

▶ **B2B** 從**流程管理**功能表中，選取**貨物即將出貨**選項。

這時會出現「貨物即將出貨」頁面。

9. 選取適當的訂單號碼和貨物號碼，然後按一下**包裹**。

這時會出現「新包裹明細」頁面。

10. 輸入下列資訊，通常這項資訊是取自貨運公司的貨單。


- 包裹 ID
- 追蹤 ID
- 提取 ID

- 貨運服務業者
- 包裹重量
- 度量單位
- 出貨金額
- 貨幣
- 出貨日期

按一下**確定**。這時會出現一則訊息，指出包裹已順利完成。對訂單裡的所有包裹重複這個步驟。

確認出貨

11. 在輸入所有的包裹資訊之後，您可以確認出貨。

 **B2C** 從**作業功能表**中，選取**貨物即將出貨**選項。

 **B2B** 從**流程管理功能表**中，選取**貨物即將出貨**選項。

這時會出現「貨物即將出貨」頁面。

12. 選取適當的訂單號碼和貨物號碼，然後按一下**確認出貨**。

這時會出現一則訊息，指出選取的貨物已經確認可以出貨。對訂單裡的所有貨物重複這個步驟。確認訂單裡的所有貨物可以出貨之後，訂單狀態會變成已出貨。請注意，「已出貨」的訂單並不會顯示在「貨物即將出貨」頁面中。

第15章 管理企業關係

本章說明如何執行下列作業：

- 建立和管理客戶帳戶
- 定義以下的個別帳戶屬性：
 - 客戶聯絡資訊
 - 訂購單
 - 發票的遞送方法
 - 信用額度
- 共同作業

WebSphere Commerce Business Edition:

本章中的資訊僅適用於 WebSphere Commerce Business Edition。如果您的商店屬於「大眾消費型商務」商店，您在 WebSphere Commerce Accelerator「銷售」功能表中將看不到「帳戶」選項。

WebSphere Commerce Business Edition 提供了「工具屋」範例商店。爲了完全瞭解本章中所提供的資訊，建議您公佈及架構「工具屋」範例商店。若要學習如何公佈及架構「工具屋」範例，請參閱線上說明。

商業原則

商業原則爲商店或一組商店所遵循的規則集，其中定義商業程序、業界慣例、以及商店或商店群組的優惠範圍與性質。商業原則定義了商店或商店群組中所有容許和支援的慣例。

您可以在建立商店時建立自己的商店原則。原則是存放在商店 SAR 檔的商店 `businesspolicy.xml` 中。若要學習如何建立商店原則，請參閱商店程式開發人員手冊。

在 WebSphere Commerce 中，可定義的商業原則類型如下：

型錄

型錄商業原則定義要銷售的產品的範圍與性質，包括商店主要型錄中的產品價格與種類。您可以建立如下的型錄商業原則：

價格清單

價格清單原則是用來指定產品集合的價格。這些價格可以使用多種貨幣。價格清單原則可以包含大量價格。WebSphere Commerce 會為商店主要型錄中的所有產品建立一份價格清單。價格清單原則就是主要型錄中的所有產品的基本計價。合約會參照價格清單原則；合約可以提供從基本價格來進行百分比調整。

產品配套

產品配套是指產品的集合。您可以使用產品配套來執行下列作業：

1. 在價格清單的範圍內調整產品的價格。
2. 在合約中併入或排除部分的主要型錄。這種方式稱為授權或產品選擇限制。

產品配套是從商店主要型錄中的種類來建立。如果使用 WebSphere Commerce Accelerator 來建立產品配套，在商店主要型錄中新增或移除產品時，就會自動維護這個產品配套。

發票、付款與退款

發票、付款與退款商業原則用以定義商店如何接受付款、支付退款以及商店發票的格式。您可以定義如下的付款商業原則：

付款方式

商店可以支援 Payment Manager 所支援的任何付款方式。商店也可以接受以信用額度或訂購單來作為付款方式。

發票格式

發票格式是定義隨出貨一起送給買方的發票設計。

退貨

退貨商業原則用以定義若接受退款，則所能接受的退款期限以及套用在退貨上的重新進貨費用。您可設定如下的退貨商業原則：

退費 退費用以指定針對退貨商品所要退還的金額。這包括重新進貨費用以及退還價格的百分比。

退貨核准

退貨核准原則用以決定何時自動核准退貨。

退款方法

退款方法原則用以定義買方如何領取退貨費用。

出貨

出貨商業原則用以定義商店所能使用的貨運服務業者，以及每一種類型的相關運費。您可以定義如下的出貨商業原則：

出貨模式

出貨模式商業原則用以定義您商店所支援的出貨模式與貨運公司。

「工具屋」範例商店定義了下列出貨模式。

- **國際郵件**：每張訂單 USD\$5.00 而每個項目加收 USD\$1.00；五個工作天
- **限時郵件**：每張訂單 USD\$6.00 而每個項目加收 USD\$2.00；三個工作天
- **快遞**：每張訂單 USD\$10.00 而每個項目加收 USD\$3.00；一個工作天

如果要變更出貨原則，請修改 `shipping.xml` 檔案或使用「出貨」筆記本。

「出貨」筆記本是在『第54頁的3.步驟』這一節中說明。

貨運費類型

所支援的貨運費類型如下：

- 無貨運費
- 賣方在訂單扣款期間計算貨運費
- 貨運公司開立貨運費的發票給「買方」

客戶授權

商業原則可設定商店或商店群組中所支援的業務範圍。而客戶授權可讓您針對不同的客戶來自訂商店的規則。客戶授權是指客戶可以在商店中執行的動作。您可以授權客戶執行各方面的動作。包括他們可以購買的產品、產品價格，以及可接受的付款方法。客戶授權是根據買方和賣方之間的合約中所定義的條款來決定。

預設的客戶授權是由商店的預設合約制定。此預設合約通常會指出客戶可存取主要型錄，並以基本價格購買項目。預設合約也會指出商店所接受的付款方法，以及採用哪些貨運服務業者來運送訂單。

預設合約

預設合約是針對某家商店或某個商店群定義預設的客戶資格。在建立商店時，預設的合約設定是定義在 `contract.xml` 檔案中。預設合約適用於在商店購物；但與商店之間沒有其它任何合約的所有客戶。如果允許客戶購買合約未涵蓋的產品，則預設的合約也適用於未列入合約的產品。

在預設的情況下，會設定商店的預設合約來指定下列客戶授權：

- 客戶可購買商店型錄中的所有產品。
- 客戶所付的是產品的基本價格。不會有任何調漲或調降。
- 付款方法是在訂單處理期間指定。客戶可以使用商店接受的任何付款方法。
- 客戶可以選擇選商店所支援的任何貨運服務業者來出貨。

- 在訂單處理期間由客戶指定訂單的出貨地址。
- 賣方在為訂單扣款時會計算貨運費。
- 退貨不收費用。
- 在 30 天內退貨就一律核准退款。
- 買方可使用原來付款方法來接受退款。

如果要修改預設的合約，請參閱線上說明主題『Bootstrap 檔』以及商店程式開發人員手冊。如果您不要針對特定的客戶組織來使用預設合約，您可以為該組織建立合約。

商業帳戶

商業帳戶是您管理商店和客戶組織間之關係的起點。您可以使用商業帳戶來追蹤客戶組織的合約和訂單。您也可以架構來自客戶組織的買方如何在您的商店中進行購物。

商業帳戶中記錄著如下的客戶組織資訊：

- 客戶組織名稱與該組織中的聯絡人名稱
- 商店中指定給客戶組織之帳戶代表的部門與名稱
- 客戶組織和商店之間的訂購單資訊
- 如何將發票交給客戶組織
- 商店核發的信用額度金額（若客戶組織具有信用額度）
- 商業帳戶的任何一般性註解

定義商業帳戶

商業帳戶是由指定為業務經理職務的使用者負責管理。

選取銷售功能表中的**帳戶**。請在「帳戶」頁面中選取**新建**以便建立新帳戶。

合約

合約可讓某個客戶組織在一個指定期間內以一個指定價格，向某家商店或某商店群購買產品。如果要建立合約，您可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 或先建立 XML 檔案，然後再使用載入器套件移入資料庫。

決定建立合約的方式

大部份的商店會使用 WebSphere Commerce Accelerator 來建立和管理合約。但是，您無法使用 WebSphere Commerce Accelerator 來指定部份的條款。如果您需要這些條款，您必須使用 XML 檔和載入器套件來建立合約。關於其他資訊，請參照商店程式開發人員手冊。

無法使用 WebSphere Commerce Accelerator 來定義的條款

金額上限

這個條件設定依據合約所下的所有訂單的合併值限制。在合約下所建立之所有訂單的值必須小於或等於指定的金額。如果在下訂單時超過這個限制，訂單的處理將會失敗。

金額下限

這個條件用來指定當合約部署後，在指定的時間內於合約下的所有訂單值不得低於多少。如果在指定的時間內合約下的下單累計金額少於指定的金額，則商店可取消該合約。

供貨中心

這個條件可讓您指定於合約下所下的訂單必須由哪個供貨中心供貨。

發票格式

指定要透過電子郵件傳送給客戶組織的發貨單格式。

為客戶建立組織、帳戶及合約

本節說明如何在「工具屋」商店中新增其他的組織、帳戶、客戶和合約。請使用 WebSphere Commerce Accelerator 來建立合約，有關使用 XML 檔案來建立合約的資訊，請參閱線上說明。「工具屋」範例商店提供了四個合約。合約是在商店 SAR 檔案中的 contract.xml 檔案中定義。

步驟 1. 網站管理者可以建立組織來代表「買方」組織。

相關資訊請參閱第96頁的『組織』這一節。

步驟 2. 網站管理者可以為「買方」組織建立具有「買方」職務的使用者。

相關資訊請參閱第98頁的『職務』這一節。

步驟 3. 業務經理可以為「買方」組織建立帳戶。

相關資訊請參閱第158頁的『定義商業帳戶』這一節。

步驟 4. 「帳戶代表」可以建立合約。

使用「合約」筆記本來建立合約

a. 從銷售功能表中選取帳戶選項。這時會出現「帳戶」頁面。

b. 選取您要建立合約的「帳戶」；然後按一下**新建合約**。這時會顯示「合約一般資訊」頁面。

在「合約一般資訊」頁面中，鍵入合約名稱和說明。您也可以提供合約的起始日期和結束日期。如果您沒有提供合約的開始日期和結束日期，則合約會從本日開始，並且在一年後過期。您也可以指定合約沒有到期日。

- c. 從「導覽頁框」中，按一下**客戶**。

在「合約客戶」頁面中，選取合約所適用的客戶（買方組織）。「可用的客戶」清單會顯示帳戶的「買方」組織；以及其中的任何組織單位。

- d. 從「導覽頁框」中，按一下**產品及價格**。

請使用「計價」頁面來定義合約可取得的產品，以及產品的售價。您可以使用下列方法的任意組合來為合約中的產品計價：百分比計價、固定價格以及選擇限制。

- **百分比計價**

- 將調整套用至整個主要型錄

為整個型錄定義一個百分比計價調整方式。型錄中的每一個項目都會採用計價調整。商店型錄中的所有產品均可出售，並以商店主要型錄中所定義的基本價格來進行百分比調整（調漲或調降）。

- 將調整套用至下列針對合約最佳化的種類

商店型錄中的所有產品均可出售，而針對所選取的子種類會套用百分比調整。百分比調整（調漲或調降）會套用至商店主要型錄中所定義的基本價格。

如果要定義針對合約最佳化的種類，請勾選「產品」筆記本中的「用於合約」勾選框。第133頁的『建立產品、屬性和SKU』一節有說明如何建立及變更產品。

- 將調整套用至下列種類及產品

商店型錄中的所有產品均可出售，而且針對所選取的子種類或產品會來套用百分比調整。百分比調整（調漲或調降）會套用至商店主要型錄中所定義的基本價格。

若要在合約中加入或排除子種類，請使用「合約選擇限制」頁面。

- **固定計價**

固定計價指出合約中的銷售產品清單與其價格皆可自訂。商店型錄中的任何產品均可加入固定價格清單。請注意：合約中的價格清單均專屬於該合約。您不能在多份合約中重複使用價格清單。

若要將產品加入清單中，請提供產品 SKU、名稱或簡短說明；然後按一下**尋找**。請在「搜尋結果」頁面中指定產品的價格，然後按一下**新增**。產品就會被加入至清單中。

- **合約產品選擇限制**

如果合約指定了百分比計價，但不是整個商店主要型錄都可以銷售時，請使用選擇限制。您可以排除或併入合約中所銷售的種類和項目。

將此合約中的下列種類和項目排除於銷售項目之外

指定要自合約的主要型錄中排除的子種類和項目。

將此合約中的下列種類和項目包含在銷售項目之內

指定要併入合約中的主要型錄的型錄子種類和項目。

- e. **定義出貨條款。**

出貨條款用以指定訂單的出貨方式、出貨地址以及運費的付款人。

服務業者

選擇定義合約中的訂單出貨方式。如果未選擇貨運公司，商店可使用任何可用的模式來為訂單出貨。可用的貨運服務業者清單會顯示商店已定義的所有貨運服務業者。

費用類型

定義貨運費是由貨運公司或商店來收費。

地址

選擇指定合約中的訂單出貨地址。這樣可讓您限制訂單的出貨位置。如果沒有指定出貨地址，則每次依據合約下訂單時，都必須指定一個出貨地址。「可用的出貨地址」清單會顯示帳戶所提供的出貨地址。

- f. **選取付款方法。**

指定在依據合約所下的訂單中可接受的付款方法。如果合約中沒有指定付款方法條款，則合約下的所有訂單都可以接受用商店所接受的所有方法來進行付款。例如，合約可以指定**離線卡 (Offline Card)** 作為付款方法。如果帳戶有信用額度，您可以指定這份合約只要在信用額度內都可以用這種方式付款。

- g. **定義退貨的處理方式。**

原則 選取如何核准退貨以及客戶應付的退貨費用。

退款 選取在根據合約獲得退款時，客戶可選擇的付款方式。若未指定，則客戶可從商店所提供的所有付款方法中挑選。

- h. **定義訂單核准金額。**

勾選「需要核准」勾選框就可以指定訂單是否需要經過客戶組織的核准。若需要核准，您可以指定最小的訂單核准金額。這樣可以讓低於此貨幣價格的訂單可直接供貨而不需經客戶組織核准。

i. 指定附件。

附件是指附加於合約的任何資訊。例如，附件可以是客戶會附加在所有合約的標準合約條款文件（PDF 格式）。輸入附件的完整 URL，例如，<http://www.ibm.com/attachments/terms.pdf>。「合約摘要」頁面會列出所有的合約附件。

j. 加入註解。

註解可以是任何關於合約的備註。合約備註會顯示在「合約摘要」頁面上。

k. 當您要儲存合約時，請按一下**確定**。

剛剛建立的合約會顯示在「合約」頁面。而合約會是在初稿狀態。您必須先核准並且部署合約，才能使用。

提交合約以獲得核准

步驟 5. 若初稿已完成且已提交請求核准，即為已提交的合約。在提交合約前，至少必須定義一種計價條款、一種貨運費類型，以及一位客戶。業務經理或帳戶代表會決定何時將合約初稿提交核准。如果已經設定好核准，則合約指定的核准者必須檢視合約。如果未設定任何核准，則合約會進入「作用中」狀態。

核准合約

步驟 6. 若合約的指定核准者裁定合約已完成且可接受，則可將合約移至已核准狀態。**WebSphere Commerce** 會自動試著部署已核准的合約。

具有相關權限的核准者和管理者可以核准或拒絕合約。通常是由業務經理來核准合約。核准或拒絕合約的程序與 **WebSphere Commerce** 中所有核准的程序相同。如果要核准或拒絕合約，請執行以下步驟：

從**商店**功能表中，選取**核准要求**。這時會出現「核准要求」頁面。請選取您要核准或拒絕的合約左邊的勾選框。如果您要查看合約明細摘要，請按一下**摘要**。按一下**核准**來核准合約，或按一下**拒絕**來拒絕合約。您目前處理合約的狀態會更新以反映您的決定。

部署合約

步驟 7. 順利部署的合約就是作用中的合約。買方組織的已登錄使用者現在可以根據合約中的條款，在商店中進行採購。

合約管理報告

業務經理可以快速地產生與特定帳戶或合約有關的報告。帳戶代表可以產生與本身帳戶和合約有關的報告。

1. 從銷售功能表中選取**帳戶**選項。
2. 選取一個「帳戶」，然後按一下**合約**。這時會出現「合約」頁面。
3. 在「合約」頁面中，選取一份合約，然後按一下**報告**。

4. 選擇適當的報告：

合約的費用金額

此報告會列出所選合約的所有相關訂單。

合約的退款

此報告會列出所選合約的所有相關退款。

帳戶管理報告

業務經理可以分析合約的效果和有效性，來將合約的值最佳化和最大化。若要更了解客戶，您應將客戶的值最佳化，以便更能將產品和服務銷售給正確的客戶。了解細微的行為模式和重要的採購趨勢，可以使商業活動獲得最佳的結果。對隱藏的趨勢和資訊採取行動來關閉迴圈，以提供實際的結果

業務經理可以快速地產生與特定帳戶或合約有關的報告。帳戶代表可以產生與本身帳戶和合約有關的報告。

1. 從銷售功能表中選取**帳戶**選項。在「帳戶」頁面中選取一個帳戶，然後按一下**報告**。
2. 選擇適當的報告：

帳戶的訂單

此報告會顯示所選取帳戶的訂單。

限額訂購單號碼的花費

此報告會顯示所選取的帳戶目前的結餘，以及限額訂購單的限額。

帳戶的退款

此報告顯示針對發放給所選取帳戶的退款。

即將到期的合約

此報告顯示所選取的帳戶中，所有即將到期的合約。

合約的訂單

此報告會顯示所選取合約的訂單。

合約的退款

此報告顯示針對發放給所選取合約的退款。

報價要求 (RFQ)

報價要求 (RFQ) 是 WebSphere Commerce 中可用的一種交易機制。買方可以為型錄中所提供的商品和服務的唯一變量建立一份 RFQ。買方可使用「喜好項目清單」來將想要的產品加入他們的 RFQ 中。買方可以在 RFQ 中包含任何數量的產品，然後為每一個產品定義唯一的規格。他們也可以指定交易的條款。當 RFQ 的狀態為作用中時，賣方可以檢視及回應 RFQ。買方也可以改變或取消 RFQ。

當賣方回應 RFQ 時，可選擇回應每一個產品或回應每一種產品規格。賣方也可以修改或取消回應。

「賣方」可以評估「關閉」狀態中的 RFQ 回應，來選擇一位或多位中意者。當買方接受 RFQ 回應並通知賣方時，就會透過以下兩種程序的其中一種來完成 RFQ 交易：

- 買方提出已經內含 RFQ 資訊的訂單。
- 建立內含 RFQ 資訊的合約。

RFQ 的記錄會保存在「RFQ 要求清單」中一段預定的時間，所以可以複製經常重覆使用的 RFQ。回應也會保留一段相同的時間，讓賣方更容易回應同一個買方的類似要求。

將回應傳遞給買方之前，賣方如果要先檢視回應，可以啟用 RFQ 回應程序的核准流程。

啓用 RFQ

如果要啓用 RFQ，「網站管理者」必須執行下列作業：

- 公佈「工具屋」範例商店
- 排程 RFQ 網站層次工作
- 啓用 RFQ 訊息
- 指定適當的使用者職務
- 決定是否啓用回應核准

下列作業是在線上說明以及指導教學中說明：報價要求 (RFQ)、建立要求及回應，您可從 WebSphere Commerce 網站的「Technical Library」頁面取得它們。

RFQ 程序

下面這一節將從買方和賣方的觀點來說明 RFQ 處理程序。

- 步驟 1. **買方** 買方瀏覽商店型錄，然後將產品加入喜好項目清單中。
- 步驟 2. **買方** 建立一個 RFQ 要求。

- a. 從「工具屋」商店中，按一下 **RFQ 要求**。
- b. 「報價要求」工具會開啓在 RFQ 頁面中。如果要建立 RFQ，請按一下**新建**。
- c. RFQ 精靈會開啓「一般」頁面。請提供下列資訊：
 - 名稱** RFQ 名稱
 - 簡短說明**
RFQ 的簡短說明
 - 詳細說明**
RFQ 的詳細說明
 - 建立合約或訂單**
 - 合約** 如果 RFQ 順利完成，其結果應該作為合約。
 - 訂單** 如果 RFQ 順利完成，其結果應該作為訂單。

按下一步。

- d. 在「期限」頁面中，請指定 RFQ 的開始和結束日期；然後按**下一步**。如果未提供起始日期，則 RFQ 會從提交時開始生效。
- e. 在「條款」頁面中，按一下**新增**來新增任何必要的條款。您可以指定下列條款：
 - 新增** 在 RFQ 中新增條款
 - 移除** 從 RFQ 中移除條款。
 - 條款** 輸入任何必要的條款。

回應所需的規格

如果回應有必要的規格，請勾選是；反之請勾選否。

可變更規格

如果回應中的規格可以改變，請勾選是；反之請勾選否。

視需要來加入條款。加入條款之後，請按**下一步**。這時會出現「產品」頁面

- f. 在「產品」頁面中，按一下**新增產品**。畫面上會顯示「從喜好項目清單加入產品」頁面。這個頁面會顯示喜好項目清單中的所有產品。
- g. 在喜好項目清單中，選擇產品的勾選框，然後按一下**新增至 RFQ**。這時會出現「產品」頁面。
- h. 輸入價格、數量和度量單位，例如，每一個產品一個或公斤。
- i. 選擇性輸入任何規格。選取產品，然後按一下**規格**。

註:

您可以定義的規格是由「賣方」利用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「個人化屬性」功能預先定義好的。有關定義「個人化屬性」的資訊，請參閱『個人化屬性』這個線上說明主題。

- j. 選擇性輸入任何備註。選取產品，然後按一下**備註**。
- k. 按一下**完成**來儲存 RFQ。RFQ 頁面會重新顯示，以顯示新建立好的 RFQ。

步驟 3. 賣方建立 RFQ 回應。

當買方提交 RFQ 要求之後，賣方可以回應要求。如果要回應 RFQ，請執行下列步驟：

- a. 登入 WebSphere Commerce Accelerator。
- b. 從**銷售**功能表中，選取 **RFQ** 選項。這時會顯示 RFQ 要求的清單。
- c. 找出適當的 RFQ：
 - 選取該項要求的勾選框，然後按一下**回應**。這時會出現「一般」套表。
 - 如果要判斷這個要求是否有任何回應，請按一下**回應**。「RFQ 回應」頁面會顯示選定要求所有現存的回應。按一下**新建**來建立新回應。
- d. 將回應名稱鍵入到**名稱**欄位中。
- e. 輸入任何備註，然後按**下一步**。這時會出現「條款」頁面。
- f. 回應條款，然後按**下一步**。這時會出現「產品」頁面。
- g. 回應產品規格，然後按一下**完成**。這時會出現「RFQ 回應」頁面。
- h. 按一下**提交**來將您的回應傳送給核准者。
如果啓用核准，回應就會提交給核准者。如果核准者批准 RFQ，就會將 RFQ 提交給買方。

步驟 4. 賣方核准 RFQ。

- a. 從**商店**功能表中，選取**核准要求**。這時會出現「核准要求」頁面。
- b. 選取您要處理的要求的勾選框；然後按一下**摘要**。這時會出現「摘要」頁面。
- c. 檢閱 RFQ 明細，然後按一下**核准**來核准要求，或按一下**拒絕**來拒絕要求。這時會有一個訊息框，指出核准或拒絕是否順利完成。這時會出現「核准要求」頁面，其中包含您要處理要求的更新狀態。

步驟 5. **買方** 從「工具屋」商店中，按一下**啓動 RFQ**。「RFQ 工具」會在 RFQ 頁面中開啓。如果要檢視回應，請選取 RFQ，然後按一下**回應**。

步驟 6. 選取 RFQ 回應，然後按一下**摘要**。如果要接受「回應」，請選取回應，然後按一下**接受**。

共同作業

共同工作區可利用 Lotus QuickPlace 來提供一個共同介面，以支援商業討論，例如在買方和賣方（或賣方的帳戶代表）之間，進行合約條款和條件的協議。「賣方」組織中的商業使用者也可以使用共同工作區。共同工作區是使用 QuickPlace 範本來從 WebSphere Commerce Accelerator 建立的。賣方組織的任何成員都可以建立共同工作區。只有具備「QuickPlace 管理者」存取權的帳戶代表或業務經理，才能將買方加入工作區。如果要啓用共同工作區，成員資料必須位於已連接到 WebSphere Commerce 的 LDAP 伺服器上，而且有適當的鏈結可以連結到 WebSphere Commerce Server 資料庫。您也必須在具有 WebSphere Commerce 和 LDAP 的機器以外的其他伺服器上安裝及架構 QuickPlace。相關安裝指示請參閱 *WebSphere Commerce 附加軟體手冊*。本書詳細說明了透過 WebSphere Commerce 所管理的共同工作區和工作區成員資訊。有關共同作業所使用的討論主題、留言或檔案附件，則是儲存在 QuickPlace 伺服器上。

「工具屋」範例商店說明共同工作區與「客戶關懷」。

第5篇 擴充商店特性

本篇介紹可新增到您商店中的進階功能。

第16章 行銷

WebSphere Commerce 使行銷人員能夠直接與網站互動，不要求資訊技術部門進行必要的變更，因而簡化了行銷以及個人化。行銷經理可以建立大型的行銷活動，用來鎖定各種客戶設定檔。活動可以帶動網站線上的銷售，提高收入或提高客戶對網站的熟悉度。

本章提供下列資訊：

- e-行銷點
- 廣告稿
- 建立和維護客戶設定檔
- 促銷活動，以及建立和維護行銷活動
- 優待券促銷活動

註：

1. WebSphere Commerce 線上說明包含一個教學指導，其中說明將活動行動及折扣加入到「網路時尚館」商店的程序。如需其他資訊，請參閱線上說明的「網路時尚館」中有關在網路時尚館中建立折扣和建立行銷活動等主題。
2. 只有「網路時尚館」商店模型在商店頁面中才有包含 e-行銷點。如果要將個人化的內容從其他商店模型加入到商店頁面中，則商店程式開發人員必須將「e-行銷點」新增到適當的頁面中。關於將「e-行銷點」新增到 JSP 頁面的資訊，請參閱「商店程式開發人員手冊」。

e-行銷點

除了規則型的處理之外，WebSphere Commerce 行銷系統也依賴於網站顯示動態內容的能力。e-行銷點便是符合這項需求的特殊實體。「e-行銷點」會顯示廣告內容、推薦種類或推薦產品。

商店程式開發人員會將 e-行銷點放置在適當的頁面上。每個 e-行銷點都有一個唯一名稱。「行銷經理」選取他們鎖定要參與活動建立程序的 e-行銷點。

當客戶瀏覽商店時，e-行銷點會與 WebSphere Commerce Server 通信，以決定應在其所在位置顯示什麼內容。每個 JSP 頁面可以包含無數個 e-行銷點。您的網站中的任何 JSP 頁面都可以包含 e-行銷點。

如果要檢視資料庫中所登錄的「e-行銷點」，請從行銷功能表中選取 e-行銷點。



這時會出現「e-行銷點」清單，其中包含目前在選定商店的資料庫中已經定義好的「e-行銷點」。這份清單並未指出哪些 JSP 頁面實際上有包含「e-行銷點」。如果要判斷哪些 JSP 頁面有包含「e-行銷點」，「行銷經理」必須與「商店程式開發人員」溝通。例如，「網路時尚館」商店首頁 StoreCatalogDisplay.jsp 包含三

個「e-行銷點」。在下面的影像中，「e-行銷點」會顯示推薦產品。



如果要排定網站上的「e-行銷點」中出現行動的時間，請按一下**排程**。這時會啟動「排程活動行動」筆記本。利用這個筆記本，您可以為活動行動定義開始和結束日期。

廣告稿

廣告稿是指針對活動建立的所有支援題材。圖案設計師和撰文者會以 Flash、gif 或 JPEG 格式來建立廣告稿。廣告稿包括產品圖片、廣告中使用的圖形和行銷用文字。

如果要將廣告稿登錄到資料庫中，請從**行銷功能表**中選取**廣告稿**。這時會出現「廣告稿」清單，其中包含目前在選取的商店中定義好的廣告稿。按一下**新建**。即會啟動「廣告稿」精靈，讓您定義廣告稿。

廣告稿通常是保存在商店的 images 目錄中。含有可轉換文字的影像通常是保存在 store/locale/images 目錄中。使用廣告稿精靈前，請確定影像檔已經在 WebSphere Commerce 伺服器機器的適當相關位置中。

客戶設定檔

客戶設定檔負責定義有相同特性集的客戶群組。這些設定檔用來識別行銷活動的目標。您可以選取基準，再指定目標值，來建立設定檔。當客戶造訪您的網站時，系統會拿指定的基準來比較他們的個人資訊。隨著客戶及定義的設定檔之不同，這時會顯示能感應特定設定檔的廣告或推薦性銷售訊息。可能的基準有許多，其中包括：登錄時提供的資料、交易歷程資訊及客戶造訪頻率資訊。

比方說，您可以建立一個設定檔鎖定六十歲以上的客戶來指定高齡市民這類群組的設定檔。在年齡需求之外，您還可以指定設定檔鎖定女性客戶，來調整這個設定檔鎖定高齡婦女。

設定檔可作為行銷工作的動態目標。根據定義基準的不同，客戶是否符合特定的設定檔也會隨著時間而不同。比方說，您可以建立一個名稱為「新客戶」的設定檔，其中只包括最近 30 日內所登錄的客戶。您的大部份客戶都不會在這個設定檔內，所有新客戶則會依其登錄而符合這個設定檔。新客戶最多只會在 30 日內符合這個設定檔。這是動態的，是因為您不需要介入，它便會即時決定而套用到個別客戶上。客戶併入這個設定檔的截止日期是依照客戶的登錄日期以及建立設定檔時定義的天數上限而定。

如果您選擇使用客戶設定檔，您必須先建立好它們，之後才建立行銷活動。在建立活動期間，您要選取目標設定檔。您可以建立適合所有客戶的活動，不過，客戶設定檔則可以鎖定特定的小群客戶。

客戶設定檔管理

「客戶設定檔」筆記本可用來建立和維護客戶設定檔。請從行銷功能表中選取客戶設定檔。這時會出現「客戶設定檔」頁面。



您可以利用「客戶設定檔」頁面來找出定義給現行商店的客戶設定檔。清單中含有設定檔的名稱和說明的相關資訊。您可以將顯示出來的設定檔排序、建立新的設定檔、建立設定檔副本、刪除設定檔、察看屬於特定設定檔的客戶以及修改設定檔。

客戶設定檔建立指引

如果要能充分應用客戶設定檔的效益，商店頁面必須能擷取設定檔需要的資訊。產品推銷經理和行銷經理必須將需求告訴商店程式開發人員。如果登錄頁面設計得很好，讓客戶知道如何輸入資訊，將能消除許多可能發生的問題。請注意下列事項：

- 字串會比對是否完全相同及區分大小寫

如果要以州/省（縣/市）建立客戶設定檔，可在「客戶設定檔」筆記本的州/省（縣/市）頁面上輸入 "New York"。在商店登錄頁面上輸入 "New York" 的任何客戶都會內含在設定檔中。不過，輸入 "NY" 的客戶則不會被納入。如果要涵蓋所有要納入的客戶，可在登錄頁面上採用清單。如此客戶不需要自行鍵入州/省（縣/市），他們只要從清單上選取一個州/省（縣/市）名稱即可。請考慮使用在居住的國家或區域、城市、電子郵件地址網域、興趣偏好、電話號碼及郵遞區號等的清單。

- 所找到的任何字串都會將客戶加入設定檔中。

如果要以區域碼建立客戶設定檔，可在「客戶設定檔」筆記本的電話號碼頁面上輸入 905。任何客戶的電話號碼若含有 905 都會被納入設定檔中。不論它們是對應於客戶的區域碼、交換碼或電話號碼的結尾，都是如此。如果指定

(905)，若客戶鍵入 905 時，該客戶會被排除在設定檔外。爲了避免這種問題，您應該在建立設定檔時指定括弧。商店程式開發人員必須確定商店登錄頁面有針對區域碼是否加上括弧進行驗證。

活動

任何活動都由兩個主要元件組成，這些元件共用運作來提供完整而有彈性的行銷策略。

1. 活動。

活動是主要的行銷工作。活動也具有相關的商業目標。它們的功能是作爲行動的儲存器。

2. 活動行動。

傳達個人化內容。行動是設計來完成活動整體目標的調整活動。它們代表用來實現活動商業目標的個別訊息。行動的類型有三種。

推薦式銷售

用來提供產品推薦或種類推薦。在向客戶推銷高級品推薦或交叉銷售產品時，這些推薦會提供相關產品的建議。推薦式銷售行動也會提醒客戶他們可能會需要購買的相關產品。這些建議是以客戶前次的採購內容或購物車內的現有內容爲根據。

聯合過濾型推薦

用來提供產品推薦。在向客戶推銷高級品推薦或交叉銷售產品時，這些推薦會提供相關產品的建議。它們會根據客戶的整體購物行爲，而不是預先定義好的規則，來提醒客戶他們可能會需要購買的相關產品。爲了使用這些行動，網站必須先安裝和架構 LikeMinds Personalization Server。

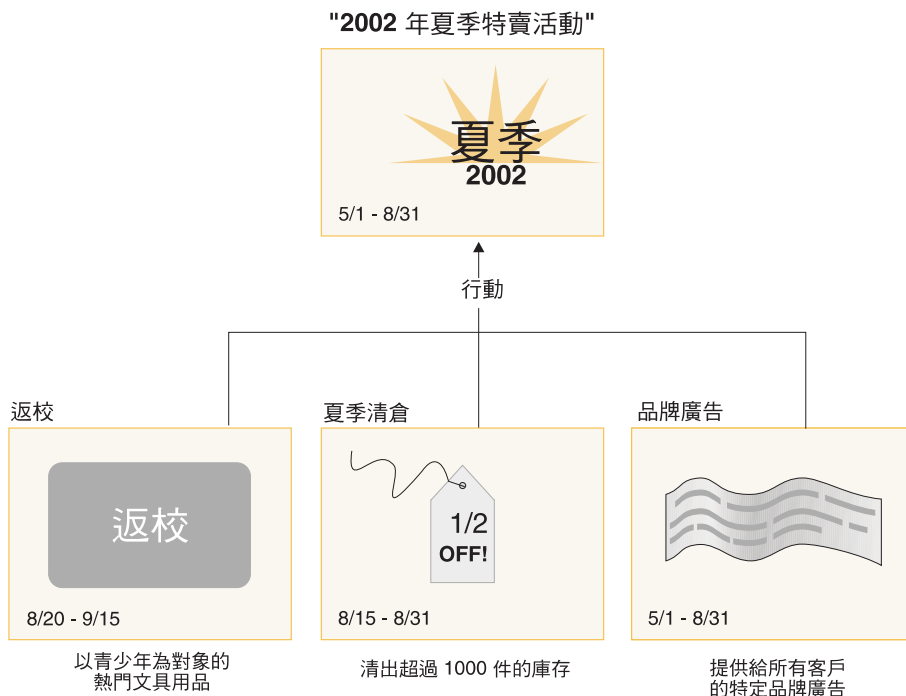
知會性廣告

用來顯示專爲提高客戶瞭解程度而設計的廣告。比方說，知會性廣告會通知客戶將推出的事件或增加品牌知名度。

活動行動也有一或多個目標位置，也就是 e-行銷點。

推薦式銷售行動

下圖顯示活動和其中包含的行動之間的關係。



上圖說明一項虛構的行銷活動，稱為「2002 年夏季特賣活動」。活動中包含下列行動：

返校

這是一項推薦性的銷售行動，鎖定稱為青少年的客戶設定檔，建議的商品是學校供應品。返校的執行時間是 8 月 20 日至 9 月 15 日。

夏季清倉

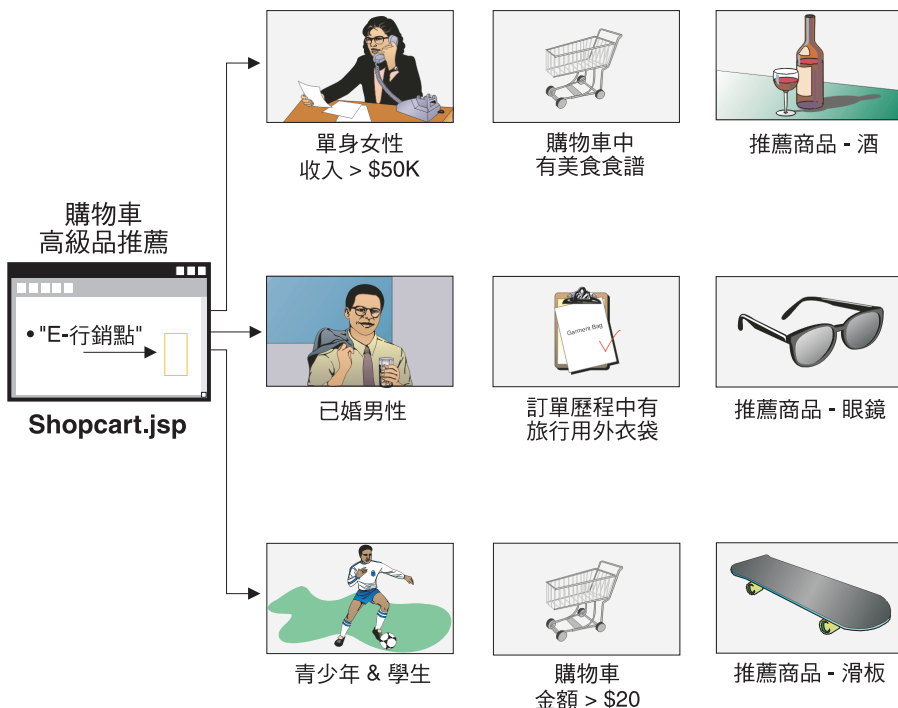
這是一項推薦性的銷售行動，它鎖定所有客戶設定檔，建議所有庫存數量超出 1000 的產品。夏季清倉行動從 8 月 15 日至 8 月 31 日執行。

品牌廣告

這是一項知會性廣告行動，它會鎖定所有客戶設定檔，呈現旗標廣告來增加品牌的知名度。品牌廣告行動從 5 月 1 日至 8 月 31 日執行。

條件式推薦銷售行動

下圖顯示 e-行銷點、客戶設定檔、以及推薦性銷售行動之間的關係。推薦式銷售行動會導致產生動態內容。



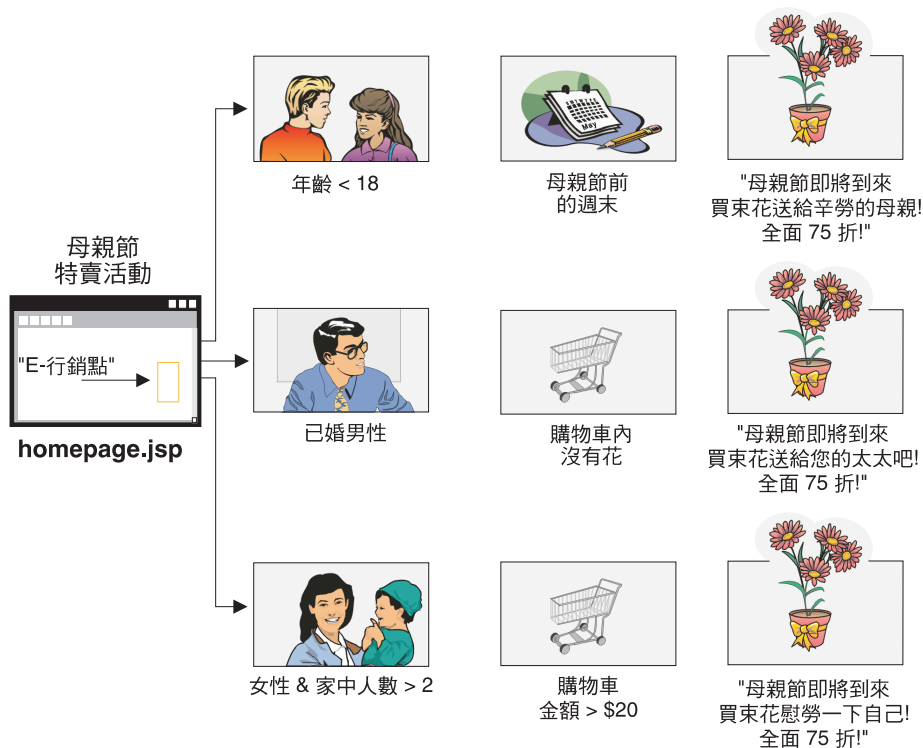
此頁面具有已定義的 e-行銷點。這個 e-行銷點對應於推薦性的銷售行動。e-行銷點所關聯的行動有三項條件，由圖解中的列來表示。條件指定了目標客戶設定檔、符合條件的特定情況，以及條件符合時所顯示的推薦產品。當顯示這個頁面時，可能會出現下列四種情況之一：

- 如果客戶是單身女性，年收入超過五萬美元，且其購物車中有美食食譜，這時會建議她買一瓶酒。
- 如果客戶是已婚男性，訂單歷程中有旅行用外衣袋，這時會提醒他買一副太陽眼鏡。
- 如果客戶是青少年學生，購物車內有超出二十元的東西，這時會建議他買一塊滑板。
- 如果客戶不符合其中的任何設定檔，或如果狀況不符合特定基準，這時不會顯示任何推薦產品。

知會性廣告

對於您所建立的所有活動行動，您必須定義使行動為真的條件。將每一個條件和個別行動連結。條件會佈置出各項實務來顯示特定行動的內容。建立條件的方式是要回答問題；您的回答會用來定義條件。問題包括行動的鎖定對象、行動的採取時間（星期幾）、應該顯示什麼內容以及要鎖定哪些客戶行為。這些問題的回答會定義出符合特定條件的情況及要顯示的個人化內容。條件也可提供在不同情況下，在相同的點上顯示多重訊息的能力。

下圖顯示 e-行銷點、客戶設定檔、及知會性廣告行動之間的關係。請想像某家線上商店有一項春季活動，還有一項專為宣傳母親節的行動。



這個「e-行銷點」對應母親節的知會性廣告行動。e-行銷點所關聯的行動有三項條件，並且由圖解中的列來表示。各列顯示條件如何運作來確定特定狀態的動態內容。條件指定了目標客戶設定檔、符合條件的特定情況，以及條件符合時所顯示的目標廣告稿。當顯示這個頁面時，可能會出現下列四種情況之一：

- 如果客戶年齡小於十八歲，且今天是母親節的前一個週末，這時會顯示提醒客戶買花送給母親的廣告。

- 如果客戶是已婚男性，且他的購物車內沒有花，這時會顯示提醒客戶買花送給太太的廣告。
- 如果客戶是女性，家中至少有兩個人，且目前購物車內的東西超過二十元，這時會顯示提醒客戶買花送給自己的廣告。
- 如果客戶不符合其中的任何設定檔，或如果狀況不符合特定基準，這時不會顯示任何廣告。

活動管理

「活動」筆記本使得行銷活動更容易建立和維護。這些線上活動會組織行銷技術，其中包括推薦性銷售及知會性廣告。活動代表大型行銷工作，通常會關聯於某個時機或目標，例如返校日活動或聖誕節活動。這些行動及其條件會根據個別客戶來施行規則型處理程序，以產生個人化的內容。

活動內容會呈現在商店的 JSP 頁面上。內容則包含在稱為「e-行銷點」的特殊資料 Bean 中。商店程式開發人員可以在設計頁面時建立它們，利用它們作為位置保留元。

從行銷功能表選取活動選項，來顯示「活動」清單。



您可以利用「活動」頁面來顯示定義給現行商店的行銷活動。清單含有活動名稱及說明資訊。您也可以從這份清單中執行其它動作，包括建立新活動、刪除活動，以及修改現有的活動。

活動行動

如果要建立活動行動，請執行以下步驟：

1. 從「行銷」功能表中，選取**活動行動**。這時會出現「活動行動」清單頁面。按一下**新建**。
2. 在「一般定義」頁面中，執行以下步驟：
 - 鍵入活動行動的名稱。
 - 從「行動分類」清單中，選取「一般」、「高級品推薦」、「交叉銷售」或「優待券」。
 - 選擇性輸入說明。
 - 從「活動」清單中選取相關的活動。

按**下一步**。

3. 在「定義顯示的動態內容」頁面中，決定要顯示的動態內容類型：
 - 推薦特定產品
 - 建議種類
 - 顯示廣告
您可以刊登一般廣告，刊登折扣或刊登優待券。
 - 讓系統根據點選流向分析來推薦產品
 - 讓系統根據一或多個過濾器來推薦產品

按**下一步**。

4. 在「定義目標客戶」頁面中，選取要鎖定全部的客戶，或只鎖定特定的客戶設定檔。客戶設定檔必須事先定義好。按**下一步**。
5. 在「定義鎖定客戶的日期」時，選擇在每週的哪幾天要顯示活動行動。按**下一步**。
6. 在「定義目標客戶行爲」頁面中，按一下「新增」來定義一種客戶行爲，以便顯示活動行動。客戶行爲的典型範例包括購物車的現行價值以及購物車的現行內容。如果不管客戶行爲如何都要顯示活動行動，請按一下**完成**。

活動報告

活動行動會產生使用統計資料。賣方和行銷經理可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 來檢視這些統計值。統計值會說明在施行行動的 e-行銷點中，行動的點選率。這些統計值可提供有關行動的效益證明，以及在顯示這項行動的各個位置之間的相對成功率。

促銷活動

優待券促銷活動

「產品經理」可利用「優待券促銷活動」來刺激客戶的買氣。優待券即為優待券促銷活動的案例之一。優待券可適用於某些特定產品（稱為產品類型條件）或適用於合計購買（稱為訂單類型條件）。例如，假設您庫存了許多紅色的棒球帽，您可以針對棒球帽提供 25% 的限時折扣。或者，凡是在您商店購買價值 \$50 產品的客戶，只要其購買棒球帽即享有 \$3 的折扣。

電子優待券是一種相當於紙優待券的線上電子優待券。它是線上商店提供給客戶的電子優惠。電子優待券可讓客戶享有訂單中部份或所有項目的折扣。電子優待券可能會受限於某些條件，像是：每筆訂單僅能使用一張優待券。

電子優待券具有下列三種元件：

優待券促銷活動

此種促銷活動是由產品經理執行。此促銷活動會提供優待券給客戶。

優待券 紙優待券的電子版本。優待券為「優待券促銷活動」的案例之一，在系統中其識別名稱可以是唯一的。

優待券電子錢包

某個已登錄客戶之電子優待券的集合。

商店程式開發人員請注意

範例商店並未提供 JSP 頁面以支援「優待券促銷活動」。如果要在商店模型中加入「優待券促銷活動」支援，請參閱「優待券」參考商店，您可以在「Technical Library」頁面中找到，網址是：

 ibm.com/software/webservers/commerce/wc_pe/lit-tech-general.html

 ibm.com/software/webservers/commerce/wc_be/lit-tech-general.html

設置優待券促銷活動

下列範例說明設置優待券促銷活動時所涉及的步驟。

定義優待券促銷活動

1. 從「產品推銷」功能表中，選取**優待券促銷活動**。這時會出現「優待券促銷活動」清單頁面。
2. 如果要定義「優待券促銷活動」，請按一下**新建**。這時會出現「優待券促銷活動一般資訊」頁面。
3. 定義這份優待券的名稱、說明和有效期限；然後按**下一步**。這時會出現「明細」頁面。
4. 定義貨幣、優待券數量及購買條件。

產品類型

客戶必須購買某項特定產品才能取得優待券。

訂單類型

客戶必須符合訂單金額的下限或上限，才能取得優待券。

按**下一步**。

5. 定義優待券值：折扣百分比或合計金額的固定金額；然後按一下**完成**。

定義廣告稿

媒體設計團隊負責建立促銷活動所需之任何影像的全圖或縮圖影像。團隊亦負責撰寫促銷活動的文字說明。

6. 將必要的圖形或 Flash 檔複製到 WebSphere Commerce 伺服器機器上的正確目錄中。「網站管理者」可能是唯一能夠存取這個目錄的人。
7. 使用「廣告稿」功能，讓 eCoupon 所用的文字和圖形可供活動行動使用，並且設定 eCoupon 促銷活動的動作 URL。在第173頁的『廣告稿』這一節有使用「廣告稿」筆記本的說明。
8. 將優待券促銷活動指定到 e-行銷點，並且排定時程表。

客戶如何使用電子優待券促銷活動

客戶若要使用電子優待券，請執行下列動作：

1. 點選標題廣告，以接受所提供的電子優待券促銷活動。
WebSphere Commerce 建立優待券案例，並將之加到客戶的優待券電子錢包中。
2. 客戶點選電子優待券鏈結。
會顯示所有可用的電子優待券。
3. 客戶針對目前購物車中的內容，檢查是否有適用的電子優待券。客戶購買適用的產品，並運用相對的電子優待券。
折扣會顯示在「訂單結帳」頁面中。

第17章 產品顧問

本節說明產品顧問及概略說明如何利用產品顧問來延伸線上型錄的功能。這一節有助於進一步瞭解產品顧問以及建立虛擬購物所包含的作業。如果需要這些作業的完整詳述，請參閱 WebSphere Commerce 線上說明。

產品顧問可建立智慧型錄。智慧型錄是一種互動式型錄，它能產生最符合客戶需要的產品清單。它很像協助客戶調查、比較和決定最符合需求的產品的銷售人員和產品專家。

產品顧問可以協助客戶儘快找到真正需要的產品。由於它能让客戶迅速找到所要的產品，因而增加逛商店的人成為客戶的可能性。

虛擬購物

客戶可利用**虛擬購物**來與型錄交談。系統提供三種虛擬購物類型，每一種皆以獨特方式來呈現型錄資料：

產品對照

產品對照虛擬狀態會並列顯示相關的產品，讓購物者看出產品之間的相似性和不同點。產品對照虛擬狀態可以直接啟動，也可以從「產品探索」虛擬狀態或「銷售輔助」虛擬狀態中啟動。產品對照虛擬狀態可讓購物者比較選擇的產品。

產品探索

產品探索虛擬狀態適用於熟悉特定產品種類特性的購物者。購物者選取他們需要的特性值之後，就會以這些特性值作為參數來搜尋產品資料。產品探索虛擬狀態可用來顯示與選定參數值相符的適當產品的結果清單。

銷售輔助

銷售輔助虛擬狀態適用於不知從何處開始的購物者。它會向購物者呈現一系列的多選問題，其中的每一個回答會決定下一個問題。每個問題的回答數量不限。在每一個回答中，還可以產生後續的問題。

當購物者回答問題時，每個答覆所提供的資訊都會被收集起來。如此即可產生一份最符合回答的產品清單。購物者可以隨時選擇要察看這份清單，或繼續回答問題。在預設的情況下，最後一個問題的回答會鏈結到某個已經定義好的「產品對照」虛擬狀態。當客戶回答最後一個問題時，符合的產品清單即會自動顯示出來。您可以取消預設值，使其指向不同的虛擬狀態或不同的 URL。

「銷售輔助」是所有虛擬狀態中，不需要先備妥型錄即可產生的虛擬狀態。

判斷您的型錄是否適用於產品顧問

爲了判斷您的型錄是否適合在產品顧問中使用，請考慮下列事項：

特性

您應確定您的型錄含有豐富的產品特性。因爲虛擬狀態會根據產品的特性值，來併入或移除一些產品。產品若要與其它產品有所區隔，必須具備充裕的特性。

請想像一個銷售電腦且已定義了若干電腦特性的商店。該電腦的使用者定義特性範例包括：光碟機、硬碟機、記憶體、作業系統以及處理器。虛擬狀態可根據這些特性來縮小客戶的適當產品選擇範圍。比方說，客戶可能表示只想看看記憶體容量在 256MB 以上的電腦。爲了讓虛擬狀態能利用到該資訊，您必須針對該性質定義一項特性（以本例來說即爲記憶體）。亦即在您建立虛擬購物前，您必須先瞭解和定義可讓購物者區隔產品的特性。

型錄階層

型錄階層應將具同樣特性的產品歸爲一類。

產品屬性

產品顧問使用 WebSphere Commerce 資料庫 表格中定義的屬性作爲特性。每個屬性分別用在產品顧問所需要的每種特性上。請確定種類中所有產品（或項目）皆採用同一屬性。

設計銷售輔助虛擬狀態的問答流程

在這個虛擬狀態中，您必須廣納銷售人員的意見。在設計這項資訊時，請務必請適當的銷售人員或產品專家提供建議。

資源規劃

型錄開發人員應建立種類階層以及產品屬性和項目屬性。型錄開發人員必須向瞭解客戶如果區分產品的銷售人員或產品專家取得建議。將具有類似特性的產品歸類在同一種類下。建立適當的屬性，使得虛擬狀態可以有效地縮小產品選擇清單。完成階層和屬性的設計之後，型錄開發人員便可以開始建立型錄。

型錄開發人員、銷售人員或產品專家可以共同建立問題和回答樹。這個人必須瞭解並預知客戶最可能詢問的問題，才能讓產品的選擇更爲精簡。這必須對產品特性與產品的用法有所瞭解。比方說，如果能瞭解客戶如何使用產品，將有助於問題的建構。這樣一來，客戶便不需要清楚說明他們所要的特性。因客戶所選答案而產生的限制範圍會爲他們選出所要的特性。比方說，如果客戶表示想找一部電腦來執行一些需要處理大量圖形的遊戲，列出的清單應該只顯示可支援遊戲的電腦。

產品顧問頁面使用 JSP 範本來產生顯示頁面。JSP 頁面是根據客戶的要求動態產生的。負責建立產品顧問頁面的商店程式開發人員必須清楚知道該如何建立 JSP 頁面。

產品顧問與Catalog Manager

產品顧問與Catalog Manager皆是可視為輔助工具的進階型錄工具。

建議您使用 Catalog Manager 來建立型錄，並透過建立產品顧問虛擬狀態來擴充型錄。使用 Catalog Manager 建立型錄後，請將型錄公佈至 WebSphere Commerce 資料庫。使用 paconfig 公用程式來建立產品顧問搜尋空間時，會準備一個種類供虛擬狀態使用；然後使用 PABatchXML 公用程式來建立虛擬購物。這些公用程式會處理 XML 檔，以設定搜尋空間和虛擬狀態。

「產品顧問」統計值

WebSphere Commerce Accelerator 提供的報告可以顯示出「產品顧問」統計值。這些報告可以從產品推銷功能表中存取。

「產品顧問」統計值

此清單可用來檢視所有「產品顧問」虛擬狀態中的網站統計值。統計值會顯示在表格內，其中具有下列資訊：種類 ID、種類名稱、虛擬狀態名稱、計數。

「產品對照」統計值

此清單可用來檢視所有「產品對照」虛擬狀態中的網站統計值。統計值會顯示在表格內，其中具有下列資訊：種類、種類名稱、ID 檢視畫面（已經比較過的產品總數）、點選（虛擬狀態用法引導至後續點選特定產品的次數）。

「產品探索」統計值

此清單可用來檢視所有「產品探索」虛擬狀態中的網站統計值。統計值會顯示在表格內，其中具有下列資訊：種類 ID、種類名稱、特性名稱、計數。

「銷售輔助」統計值

此清單可用來檢視所有「銷售輔助」虛擬狀態中的網站統計值。統計值會顯示在表格內，其中具有下列資訊：種類 ID、類型、樹 ID、概念 ID、母項概念 ID、概念名稱。

第18章 拍賣

拍賣已成為日益普及的線上交易銷售模型。拍賣提供協議方法以及動態訂定價格與產品銷售與服務的其它約定。WebSphere Commerce 提供的工具可協助您建立和管理網站的拍賣。拍賣元件會提供一個理想的環境，讓您在電子商務解決方案中實施中小型的拍賣活動。如果要瞭解拍賣並示範拍賣元件，請使用「網路拍賣」範例商店。

WebSphere Commerce 拍賣的建立和管理非常簡單。您可以利用系統提供的拍賣形式，也可以建立自己的拍賣形式。拍賣形式含有各輸入欄位的預定值，可減少建立拍賣所需的時間。

WebSphere Commerce 拍賣非常安全。在內含多家商店的購物中心中，商店的商家或管理者無法設置或修改另一家商店的拍賣。獲授權的使用者可以檢視拍賣的出價。在預設的情況下，被指定為賣方或產品經理職務的使用者可以檢視拍賣出價。登入網站的已登錄客戶可以提交出價。系統會將所有敏感資訊加密。

多重屬性搜尋特性可用來搜尋特定的拍賣。您可以依照商店、類型或產品來搜尋拍賣。同樣地，您也可以搜尋拍賣形式與出價控制規則。

「客戶服務代表」可以利用討論區來檢視和回應客戶所提出和拍賣有關的訊息。這些討論區可為客戶帶來拍賣產品、拍賣規則或未來的拍賣的額外資訊。

拍賣的施行

下節摘要說明 WebSphere Commerce 中的拍賣施行方式。當您第一次使用拍賣之前，您必須啓用拍賣排程器工作。排程器會呼叫負責處理拍賣訊息與出價的指令。排程器必須已架構好，而且正在執行中。如果您要使用 Payment Manager，當您使用拍賣時，該程式必須在作用中。商店程式開發人員不可以使用 WebSphere Commerce Studio 編輯拍賣範例 JSP 檔案，不然的話，會發生無法預期的結果。可以使用 Wordpad 或其他文字編輯程式。

拍賣參與者特性

下圖說明「網路拍賣」範例商店中的「現行拍賣」頁面。拍賣參與者可以執行的動作如下。



網站層次

拍賣是在網站層次進行。已登錄的客戶可以選擇要檢視其拍賣內容的商店。

自動出價

參與者若設置好自動出價，並且指定最高的出價金額和其它資訊，即可自動將出價提交至公開喊價拍賣。

拍賣會場

拍賣會場顯示客戶想要參與的拍賣。他們可以新增或移除拍賣會場中的拍賣。拍賣會場內含客戶明確新增到會場中以便監視或參與的拍賣。如果客戶針對拍賣出價，該拍賣即會加入會場中。

拍賣通知訊息

參與者會收到訊息，通知他們有關（如是否贏得拍賣等）的事件。如果客戶未在指定時間內讀取訊息，他們會自動收到以電子郵件傳送的相同訊息。

討論區

客戶可以透過拍賣討論區，和商店通信或交流。

拍賣類型

WebSphere Commerce 提供三種拍賣類型：

公開喊價

公開喊價拍賣採用公開會議的模型；也就是說，每個人都能看到所有出價。一般而言，公開喊價拍賣從最後提交出價到管理者結束拍賣的這段期間，會有一小段回應時間。在這種拍賣過程中，可能的買家可同時參與拍賣，暢快還價。如果必要的話，管理者可以延長最後提交出價到結束拍賣的期間。讓客戶有更多時間可以回應和提交出價。

秘密投標

單次循環制的秘密投標拍賣採用保密的出價程序。每一位參與者皆提交一個機密價格，這個價格只有參與者自己與管理者知道。拍賣在出價截止日期時結束。管理者可以決定拍賣的得標者和未成交者。當出價者不想立即還價時，即可採用秘密投標拍賣。以下指出「秘密投標」拍賣的特性：

- 出價者間採匿名方式出價
- 距離出價的截止時間較長，可讓出價者收集情報、下決定，然後再準備出價

降價拍賣

在降價拍賣中，管理者會宣佈一個價格，並詢問是否有參與者願意以該價格成交。在公開喊價拍賣和秘密投標拍賣中，參與者都可以提交出價價格。拍賣會從一個較高的出價價格開始，然後往下調降直到有足夠的出價者將庫存出清為止。



所有的拍賣都是在商店和客戶間進行，而不是發生在客戶之間。

不像傳統拍賣環境採循序進行拍賣，可以有多項 WebSphere Commerce 拍賣同時進行。

拍賣形式

拍賣形式如同拍賣的範本。您可以建立預設拍賣形式，將資料移入部份欄位中，而不用在每次建立拍賣時都要指定所有欄位。

拍賣形式應該要包括所有必要輸入欄位，之後您就可以藉由輸入產品明細來建立拍賣。產品明細可以透過拍賣精靈輸入。

從  **B2C** 產品推銷或  **B2B** 產品功能表中選取**拍賣形式**選項，來顯示「拍賣形式」清單。

拍賣規則

每項拍賣都由一組規則控管。出價者必須檢閱瞭解這些規則才能參與拍賣。拍賣規則會指定下列資訊：

- 拍賣類型、產品名稱及數量。
- 拍賣的底價，如果有的話。
- 押金。得標者若拒絕接受已拍賣項目，押金就會被沒收。當客戶提交出價時，資料庫即會記錄押金，不過，Payment Manager 並不會處理押金。如果要處理押金，您必須撰寫程式來施行押金的處理。
- 拍賣的起始日期和時間。
- 足以影響拍賣結束的情況，如排定的結束日期和時間。
- 說明最低出價價格、數量及出價加價的拍賣出價規則。出價規則適用於公開喊價和秘密投標拍賣。如果需要詳細資訊，請參閱『定義出價規則』。
- 拍賣計價機制。

如果有多項產品進行拍賣，拍賣即會有多位贏家。得標的出價可能會有不同的金額。當多項產品進行拍賣，或拍賣數量和最低出價數量不同時，計價機制即會生效。WebSphere Commerce 拍賣支援兩種計價機制。

有差別

拍賣得標者所付的是本身所出的價格。

無差別

所有得標者所付的價格都和某位得標者所出的最低得標價相同。

公開喊價拍賣或秘密投標拍賣必須使用差別或無差別計價機制。

- 關於拍賣的附加備註。在規則頁面中的簡短說明或詳細說明欄位中加入您的備註。您加入的資訊會用來和出價者溝通。

如果拍賣規則在拍賣期間有變動，出價者在提交或更新出價前，必須重讀一次拍賣規則。在規則變更之前提交的出價不會受到影響，且仍有得標的可能。

定義出價規則

如果要定義出價控制規則，請從  **B2C** **產品推銷** 或  **B2B** **產品** 功能表中，選取出價規則選項。這時會出現「出價控制規則」頁面。

請利用「出價規則」頁面來檢視現有的拍賣出價控制規則，如規則名稱、規則說明、最低出價金額和出價數量下限等。您可以在此頁面上建立、變更以及刪除出價規則。

管理網站上的拍賣

建立好拍賣之後，您可以檢視、變更、撤回或結束它。您也可以檢視已提交的出價及撤銷客戶的現行出價。拍賣管理亦包括討論區功能在內。您可以回應客戶提出的問題、張貼額外資訊以及移除個別訊息或整個討論緒。

選取 **B2C** 產品推銷或 **B2B** 產品功能表來顯示商店的「拍賣」頁面。

「拍賣」頁面中會顯示下列資訊：拍賣 ID、類型、狀態、產品以及產品數量。您也可以從這份清單中執行其它動作，包括：

- 建立新拍賣
- 變更現有的拍賣
- 檢視拍賣摘要
- 撤回拍賣
- 管理拍賣討論區
- 管理出價
- 結束出價
- 尋找拍賣

建立拍賣

從 **B2C** 產品推銷或 **B2B** 產品功能表中，選取**拍賣**選項來顯示現行拍賣的清單。在拍賣清單頁面上按一下**新建**，啟動「拍賣」精靈。

請利用這個精靈來建立新拍賣。請提供下列資訊：拍賣類型、拍賣產品、起始和結束日期、價格及顯示範本。您可以在公開喊價和秘密投標拍賣中，選擇性地加入出價控制規則。出價控制規則會定義最低出價金額、最低出價數量和出價增量。若要使用出價控制規則，您必須預先定義好要使用的規則。如果需要詳細資訊，請參閱第192頁的『定義出價規則』。

尋找拍賣

從 **B2C** 產品推銷或 **B2B** 產品功能表中，選取**尋找拍賣**選項，以便根據拍賣 ID、產品 SKU 或拍賣類型來搜尋拍賣。

請使用「拍賣」頁面來檢視可進行的拍賣。您也可以在此清單中執行建立、變更和撤回拍賣等其他作業。

為客戶管理拍賣

通常客戶服務代表會代表客戶管理拍賣。如果要為客戶執行與拍賣相關的作業，像是撤銷出價及管理討論區，請從 **B2C** 作業或 **B2B** 銷售功能表中選取拍賣選項。這時會出現「拍賣清單」。



The screenshot shows a web interface for managing auctions. At the top, there are navigation tabs: 商店, 行銷, 產品推銷, 管理, and 說明. Below the tabs, there is a search bar with a dropdown menu set to '全部'. The main content is a table with the following columns: 拍賣 ID, 拍賣類型, SKU, 拍賣狀態, and 拍賣數量. To the right of the table, there are buttons for 摘單, 出價, 討論, and 尋找... The table contains 12 rows of auction data.

拍賣 ID	拍賣類型	SKU	拍賣狀態	拍賣數量
28130	公開喊價	item-sku-wf-165	結帳完畢	12
28131	公開喊價	item-sku-wf-166	出價結束	30
28132	公開喊價	item-sku-wf-167	現行	99
28133	公開喊價	item-sku-wf-168	現行	100
28134	秘密投標	item-sku-wf-169	現行	99
28135	秘密投標	item-sku-wf-170	現行	100
28136	降價拍賣	item-sku-wf-171	現行	100
28137	公開喊價	item-sku-wf-172	已撤回	5
28138	公開喊價	item-sku-wf-173	已撤回	5
28139	公開喊價	item-sku-wf-174	結帳完畢	13
28140	公開喊價	item-sku-wf-175	結帳完畢	23

您可以利用此頁面來檢視拍賣的詳細資料，其中包括下列資訊：

- 拍賣 ID，用來唯一識別拍賣
- 拍賣類型，降價拍賣、公開喊價或秘密投標
- 產品 SKU，用來唯一識別拍賣產品
- 拍賣狀態
- 拍賣產品數量

您也可以從這個頁面來執行下列作業：

- 尋找拍賣
- 檢視拍賣
- 撤銷客戶的拍賣出價
- 建立和管理客戶的討論區

第19章 報告與商業智慧

本章說明 WebSphere Commerce 的報告和商業智慧功能。在 WebSphere Commerce 中，報告可提供活動事件及「產品顧問」使用的詳細資訊。WebSphere Commerce Analyzer 提供了更強大的商業智慧報告功能，此產品是 WebSphere Commerce 的選用元件之一。

若要檢視報告，請登入 WebSphere Commerce Accelerator，然後從商店功能表中，選取**商業智慧報告**選項。端視您的職務而定，您可能無法看到本章中所說明的全部報告。

WebSphere Commerce 報告

行銷事件監視器使用 WebSphere Commerce 資料庫中的簡式計數器收集統計值，這些計數器會在發生任何觸發指令事件時累加。統計值的編譯範圍如下：

- 活動事件，包括廣告和點按。

廣告事件是在向客戶顯示特定的活動行動時發生。每一個行動都會導致顯示某個廣告或推薦式銷售內容。點按事件是在每次客戶點選所顯示的內容，以察看有關該主題的其餘資訊時發生。爲了能記錄點按事件，商店程式開發人員必須將 ClickInfo 指令和動態內容連結。行銷事件監視器會記錄活動行動以及所顯示的 e-行銷點。這項資訊可以協助修正目標廣告，或者驗證是否有客戶察看特定的廣告。
- 客戶使用「產品顧問」的頻率。

統計值會記錄三個虛擬購物，且會顯示它們的效率比較。

行銷事件監視器也會針對網站使用期間所產生的活動事件，編譯一份明細日誌。每一次舉行活動事件時，就會更新日誌，記錄所要求的頁面、所顯示的 e-行銷點以及用來產生內容的行動。這份日誌會記錄在 WebSphere Commerce 資料庫的 CPGNLOG 表格中。WebSphere Commerce Analyzer 會根據所收集的資料來產生報告。

報告將於下列各節中說明：

- 第126頁的『庫存報告』。
- 第137頁的『產品管理報告』。
- 第163頁的『帳戶管理報告』。
- 第163頁的『合約管理報告』。

企業在每天的作業中會收集大量的資料，如訂單、應付帳款、庫存以及客戶等資料。

因此，如果能有效地合併以及分析這些資料，即可定出更好的商業決策，也就能取得商業先機。例如，大型的零售服飾連鎖店可以調整商店的庫存，使其適合當地的品味要求，銀行可以找出什麼樣的服務最能留住現有的客戶，業務經理可尋找地理責任區中的問題區域點。

商業智慧是指可以透過有效應用資料資產，來做出更好的商業決策。這是指存取正確的資料、分析資料的內在意義以及使用這些內在意義來製定更好的決策。

WebSphere Commerce 中使用的商業智慧解決方案稱為 WebSphere Commerce Analyzer。

WebSphere Commerce Analyzer

WebSphere Commerce Analyzer 提供許多預先定義好的報告，其中包含商店的行銷及購物活動。您可以應用這些報告來協助您成功地管理您的生意。這些報告不能自訂。

WebSphere Commerce Analyzer 會建立和維護一個資料中心，其中包含產生關於商店的報告所需要的資訊。資料中心會建立在 WebSphere Commerce Analyzer 伺服器上，此伺服器是由 WebSphere Commerce Analyzer 安裝程式安裝。資料中心是屬於 IBM DB2 關聯式資料庫。其中包含來自 WebSphere Commerce 資料庫伺服器的資訊。IBM DB2 會提供管理資料庫所需的工具。安裝程式也會安裝 Brio Broadcast Server 報告工具，此工具是由 Brio Technology 提供作為 Brio Enterprise Server 6.2 的一部份。Brio Broadcast Server 報告工具會產生商業報告。

商業報告會提供有關活動的效用資訊，以及關於銷售和使用商店的客戶資訊。這些報告可協助製定行銷策略和在商店中銷售產品等決策。您可以從 WebSphere Commerce Accelerator 來存取商業報告。

安裝好後，報告產生程序可以排定為每天定時執行。例如，可在午夜之後或商店活動量較少時執行報告。

WebSphere Commerce Analyzer 提供了商店的相關資訊，並可支援多種語言、語言環境和貨幣。WebSphere Commerce Analyzer 報告只會使用一種選取的語言、語言環境和貨幣來產生。

商業報告提供與您的網站相關的詳盡資訊。其中包括已經擷取到位於遠端機器上的資料中心內的資訊，在經過分析後，產生非常特定的資訊。這些報告必須在網

站管理者先安裝和架構好 WebSphere Commerce Analyzer 後，才能看到。相關安裝資訊請參閱 *WebSphere Commerce Analyzer 安裝與架構手冊*。此外，「網站管理者」必須啓用 UserTrafficEventListener 和 CampaignRecommendationListener 兩個元件。有關如何使用 WebSphere Commerce Analyzer 的資訊，請參閱 *WebSphere Commerce Analyzer 安裝與架構手冊*。

下表彙總有關行銷活動的報告。大部份報告都有提供表格或長條圖兩種格式，但部份報告只有表格格式。端視您的職務而定，您可能無法看到本表格中所顯示的全部報告類型。

米制	維度/資訊	說明
顯示的廣告	活動 行動 e-行銷點 時間 前十個 地理區域 絕對“顯示的廣告”計數	分析將個人化內容顯示給客戶的頻率。
點選的廣告	活動 行動 e-行銷點 時間 前十個 地理區域 絕對“顯示的廣告”計數 絕對“點選的廣告”計數 點選比率	分析客戶點選個人化內容的頻率。這表示客戶對於推薦的內容有興趣。

米制	維度/資訊	說明
按過後促成訂單的廣告	活動 行動 e-行銷點 時間 前十個 地理區域 絕對“顯示的廣告”計數 絕對“按過後促成訂單的廣告”計數	分析將個人化內容（亦即推薦產品）顯示給客戶之後，因客戶點選而導致產品銷售的頻率。
導致放棄產品（放棄的數量）的廣告	活動 行動 e-行銷點 時間 前十個 絕對“點選的廣告”計數 發生放棄情況的絕對計數	分析廣告造成產品停留在購物車中的頻率。這可以指出損失的需求。
產品銷售 - 收入	時間 前/後 10 個	分析產品銷售收入。
產品銷售 - 銷售數量	時間 前/後 10 個	分析產品銷售數量。
放棄的產品	時間 前十個	分析留在購物車中的產品。這可以指出損失的需求。
訂單摘要 - 數量	時間	分析一段時間內的訂單數量。

米制	維度/資訊	說明
銷售值和銷售數量	地理區域 時間 年齡層人口統計 收入範圍人口統計 性別人口統計 婚姻狀況人口統計 帳戶/合約（銷售值）	分析特定範圍內的銷售收入及銷售數量。

附錄. 說明資訊

當您使用 IBM WebSphere Commerce 系列產品來建立商店時，您會使用若干相關的軟體產品。本附錄說明此系列的產品所包含的資訊類型，以及指出您可以在哪裡找到資訊。

WebSphere Commerce 說明

您也可以從 WebSphere Commerce 網站的「Technical Library」頁面來下載更新的出版品和線上說明，網址如下：

 ibm.com/software/webservers/commerce/wc_pe/lit-tech-general.html

 ibm.com/software/webservers/commerce/wc_be/lit-tech-general.html

安裝與架構資訊

WebSphere Commerce 包含了「安裝手冊」。本書說明如安裝和架構 WebSphere Commerce。

Commerce Studio 也包含了「安裝手冊」。本書說明如安裝和架構 Commerce Studio。

程式設計師資訊

*IBM WebSphere Commerce 程式設計手冊 5.4 版*是包含在 WebSphere Commerce 之中。本書說明概念和架構，提供程式設計師的模型，說明開發的生命週期，以及提供如何自訂電子商務環境的範例。

線上說明

您可以利用下列的方式，透過您 Windows 機器上的 Internet Explorer 5.5 版來存取 WebSphere Commerce 的線上說明系統（若使用 Netscape 瀏覽器將不會正常運作）：

- 位址：
http://host_name/wchelp/；其中 *host_name* 是指 WebSphere Commerce 機器的名稱。

如果未安裝 WebSphere Commerce 說明，請參閱安裝手冊，以取得 Commerce Server Documentation 元件的安裝指示。

- **Windows** 從**開始**功能表執行下列步驟：
開始 -> 程式集 -> **IBM WebSphere Commerce** -> 文件

線上說明的可列印版本

WebSphere Commerce 的線上說明部份已套裝成 PDF 檔。這些 PDF 檔案可以從「技術圖書庫」頁面取得。

Commerce Studio 說明

IBM WebSphere Commerce Studio 開發和專業開發版（也稱為 Commerce Studio）將多種網站開發工具整合到一個開發環境中。因此，您可以從許多不同的點存取線上說明。這一節說明您在使用 Commerce Studio 時所能參考的不同類型的資訊來源。

線上說明

Commerce Studio 線上說明已併在 WebSphere Commerce 線上說明中。您必須將 WebSphere Commerce 的副本安裝到 Commerce Studio 的同一部機器中。請參閱第201頁的『線上說明』，以取得如何存取 WebSphere Commerce 線上說明的相關資訊。

名詞解釋

二劃

入埠訊息 (inbound message). WebSphere Commerce 從外部或後端應用程式接收的訊息。「傳輸」配接卡可支援五種使用 XML 格式的入埠訊息：訂單狀態更新、產品庫存更新、產品價格更新、客戶更新和新增客戶。入埠訊息是用來整合 WebSphere Commerce 和其他系統。

三劃

下游 (downstream). 這是指資料流程的方向或朝向傳輸目的地的方向；通常都是從資訊伺服器朝向一般使用者。

下層種類 (child category). 從屬於階層中另一個種類的種類。另請參閱上層種類 (*parent category*)。

上層種類 (parent category). 在階層中含有其他種類的種類。另請參閱下層種類 (*child category*)。

大眾消費型商務

(**business-to-consumer, B2C**). B2C 電子商務軟體可建立網站來交換企業和消費者之間的产品、服務或資訊。亦稱為電子商務的零售部分。請對照 **B2B**。

子訂單 (suborder). 這是出貨到特定位址的部份訂單。一張訂單可以包含多張子訂單。比方說，客戶可以指定不同的出貨地址給購物車內的不同產品。子訂單由每個出貨地址和所關聯的產品組成。

小組件 (Widget). (1) 圖形式使用者介面 (GUI) 的一個元素，可用來顯示資訊或提供一種特定方式，讓使用者與作業系統和應用程式交談。小組件包括圖示、下拉功能表、勾選框、捲軸、視窗、套表，以及用來顯示邀請、接受和使用者動作回應的資訊的裝置。(2) 在物件導向的程式設計中，每一個

小組件類型都會定義成一種類別（或更廣的同屬小組件類別之下的子類別），而且一律與特定視窗相關聯。小組件是透過其小組件類別結構來施行程序。目前，大部分的應用程式開發語言（例如 Java）都附有現成的小組件檔案庫，讓程式設計者採用及修改。

工作量平衡 (load balancing). 這是將一部電腦必須承擔的工作量分散到兩或多部電腦，讓所有線上使用者都能較快取得服務的方法。如果有一部伺服器的的工作很繁重，要求便會轉遞到容量較大的另一部伺服器。一般而言，工作量平衡便是電腦伺服器叢集作業的主要原因。由於工作量平衡必須有多部伺服器，因此，它通常會和失效接手和備份服務合併。

工作 (job). 排定在指定的時間或間隔執行的 WebSphere Commerce 指令。

已登錄的客戶 (registered customer). 這是在商店中登錄的客戶。如果要進行登錄，客戶必須提供個人資訊給 WebSphere Commerce 系統，如電子郵件地址。

四劃

公佈 (publish). 將檔案傳送至 WebSphere Commerce Server 中某個位置的動作。它的環境有三個。(1) 利用商店服務，您可以將商店紀錄公佈到 WebSphere Commerce Server，來建立一個能夠運作的商店。商店紀錄必須先公佈到 WebSphere Commerce Server，您才能見到正常運作的商店。(2) 利用 WebSphere Studio，您可以將 Web 資產公佈到商店紀錄中，或公佈到常駐於工作站本端環境、共用檔案系統，或是利用 FTP 來存取的遠端系統的正常運作商店中。

分隔搜尋空間 (separate search space). 「產品顧問」的施行。在這種施行樣式中，您必須建立

含有 metadata 的其他資料庫表格，來促進特定產品種類的搜尋。另請參閱**基礎搜尋空間 (base search space)**。

分類 (assortment)。這是沒有共用任何具體關係之產品的特別組成。分類通常用來分組產品，以達到產品推銷之目的。例如，以假日主題為基礎的分組方式，如復活節或情人節。

手邊的庫存 (inventory on hand)。實際尚可用來完成訂單的庫存。

支援的貨幣 (supported currency)。這是線上商店能夠顯示和處理的貨幣。另請參閱**購物貨幣 (shopping currency)** 和**偏好的貨幣 (preferred currency)**。

文件類型定義 (document type definition, DTD)。指定 SGML 或 XML 文件的特定類別結構的規則。DTD 會以元素、屬性和標記來定義結構，它會建立限制元，限制如何在特定的文件類別中使用每一個元素、屬性和標記。DTD 和資料庫綱目類似，而 DTD 會完全說明特定標示語言的結構。

水平調整 (horizontal scalability)。將 Java 虛擬機器的處理程序分送到多部實體機器上的能力。

五劃

主要型錄 (master catalog)。這是包含所有產品、SKU、說明以及每一個產品的標準計價的主要型錄。每一項產品只能屬於一個種類。另請參閱**線上型錄 (online catalog)**。

主要鍵 (primary key)。在關聯式資料庫中，可唯一識別資料庫表格其中一列的鍵值。

主電腦名稱 (host name)。這是指在網際網路通信協定套件中，提供給某部電腦的名稱。有時候，**主電腦名稱**是用來表示完整的網域名稱；有時候則是用來表示完整領域名稱中最特定的子名稱。比方說，如果 mycomputer.city.company.com 是完整的領域名稱，則以下任何一項都可視為主電腦名稱：

- mycomputer.city.company.com
- mycomputer

主電腦 (host)。這是一部提供網路之存取點的電腦。主電腦可以是從屬站、伺服器，或者同時是從屬站和伺服器。

出埠訊息 (outbound message)。由 WebSphere Commerce 產生以傳送至後端系統的訊息。WebSphere Commerce 「傳輸」配接卡可支援一種出埠訊息，稱為「建立訂單」。這則訊息包含從 WebSphere Commerce Server 複製到後端系統的訂單資訊，後端系統可以進一步讓供貨程序進行。出埠訊息是用來整合 WebSphere Commerce 和其他系統。

出貨種類 (shipping category)。可定義出貨規格，通常是根據重量、大小或數量的範圍來決定。例如，您可以為標準尺寸產品指定出貨種類，也可以為大型產品指定一個種類。這些出貨種類有不同的貨運費率。WebSphere Commerce 定義了兩種預設的出貨種類：單項成本和每一訂單成本。這兩個種類都無法改變或刪除。

加密 (encryption)。這是指將資料轉換成不容易理解的格式，以防止他人未經授權擅自存取，在傳輸期間尤其如此。

可承諾量庫存 (available to promise (ATP) inventory)。手邊的庫存量減去配置給補貨訂單的庫存和保留庫存。

B2B 可核准的動作 (approvable action)。由使用者呼叫的指令或指令群組，在沒有從組織內的核准者取得事先核准前，這些指令是無法執行的。

可設定目標的指令 (targetable command)。這是在不同目標儲存器上執行的指令。可設定目標的指令呼叫會造成某些額外負擔；使作業指令成為無法設定目標，可以改進整體指令架構的效能。

可調整 (scalable)。這關聯於系統就較強或較弱的使用、容量或要求來快速調整的能力。比方說，可調整系統可有效調整來使用不同複雜程度的較大或較小的網路執行作業。

可繼承的標記語言 (Extensible Markup Language)。請參閱 *XML*。

外來鍵 (foreign key)。這是指關聯式資料庫中，表格中能夠參照另一表格中之主要鍵的鍵值。

失效接手 (failover)。這是指在高可用性叢集多重處理 (HACMP) 中，作用中的節點取得先前為其它叢集節點所擁有的資源來維護這些資源的可用性。

B2B 市場 (marketplace)。一種企業消費型商務電子 (B2B) 商務網站，被授權存取網站的組織可以看到該網站上所交易的產品和服務的制式檢視畫面。同時還可以使用許多交易機制來促進組織彼此間的交易。

未登錄客戶 (non-registered customer)。這是沒有在商店中登錄的客戶。當客戶在購物車中加入東西，但還沒有登錄之前，會建立未登錄客戶。

正式作業伺服器 (production server)。這是供商業使用的 WebSphere Commerce Server。

由 Bean 所管理的持續 (bean-managed persistence, BMP)。在 EJB 開發環境中，持續性是由實體 Bean 所管理。請對照 *儲存區所管理的持續 (container-managed persistence, CMP)*。

六劃

交叉銷售 (cross-sell)。目前所顯示或選取的產品的相關或補充的推薦產品。另請參閱 *高級品推薦 (up-sell)*。

交易狀態儲存器 (trading position container)。包含優惠，亦稱為交易狀態。您可以將交易狀態與一或多個合約關聯起來，讓客戶使用交易狀態儲存器中的交易狀態。交易狀態儲存器可能是有限制的。在商店中購物的客戶無法使用受限交易狀態儲

存器中的優惠，除非客戶是與該交易狀態儲存器相關的一或多個客戶群中的成員。

交易狀態 (trading position)。請參閱 *優惠 (offer)*。

B2B 交易機制 (trading mechanism)。在 WebSphere Commerce 中，買方和賣方進行商業交易的方法。端視 WebSphere Commerce 版次而定，這些方法可能包含：固定價格、合約、RFQ 和拍賣。

企業消費型商務

(business-to-business, B2B)。B2B 電子商務軟體可建立網站來交換企業之間的产品、服務或資訊。典型的 B2B 交易是發生在買方、供應商、製造商、經銷商、批發商和交易夥伴之間。請對照 *B2C*。

印象 (impression)。這是指在 Web 廣告運作中，廣告在存取的頁面中所呈現的外觀。比方說，如果網頁顯示三則廣告，每則廣告都會有一份印象。線上公佈者通常都會根據印象來銷售廣告空間。請對照 *點選比率 (clickthrough rate)*。

合約 (contract)。在 WebSphere Commerce 中，代表適用於交易的條款和條件的合約，它是商店中所能使用的交易狀態儲存器的邏輯分組。比方說，訂單項目的折扣和貨運費可根據相關的合約來進行不同的計算。

回復 (roll back)。移除自從前次確定界限之後，在確定控制下，對資料庫檔案所做的變更。回到前一個穩定的狀態。

地區代碼 (geo-code)。在 WebSphere Commerce 中，這是代表地理區域的應用程式特定代碼。

存取 Bean (access beans)。Enterprise Bean 的 Wrapper，通常是由從屬站程式所使用。存取 Bean 可以將與起始及遠端介面相關的複雜性隱藏起來。這些 Bean 是利用 VisualAge(R) for Java(TM) 中的工具產生。WebSphere(R) Commerce 指令會使用存取 Bean 來增進資料庫作業。

▶ B2B 存取控制原則 (access control

policy)。由網站管理者和商店管理者所建立的一組限制和基準，可限制使用者僅能存取在執行其指定職務相關的責任時所需的資源。

存取群組 (access group)。用來定義存取控制的一種成員群組類型。指令和檢視畫面都會關聯於一或多個存取群組，讓指定到該職務的成員能夠存取這些檢視畫面和指令。WebSphere Commerce 會預先定義一組存取群組。必要時，網站管理者會使用 WebSphere Commerce 「管理主控台」來指定對這些群組的存取權以及新增群組。

安全 Sockets 層次 (Secure Sockets Layer, SSL)。這是一種安全通信協定，從屬站可以利用它來鑑別伺服器 and 所有要加密的資料和要求。SSL 所保護之安全伺服器的 URL，開頭為 HTTPS (不是 HTTP)。另請參閱 *安全伺服器 (secure server)*。

安全伺服器 (secure server)。這是將傳送的檔案加密、將收到檔案解密，以促進與從屬站的安全通信之伺服器。

安全超文字轉送通信協定 (Secure Hypertext Transfer Protocol, S-HTTP)。加強安全性的 HTTP 變體。伺服器和從屬站可以利用 S-HTTP 來互相鑑別，以及定義傳輸所用的安全種類。S-HTTP 是知名的安全通信協定安全 Sockets 層次 (SSL) 的替代項目。另請參閱 *安全伺服器 (secure server)*。

安全 (security)。電腦系統用來確定內部資源受到保護的解決方案，以免受到非計畫或蓄意的讀取、修改或刪除。

成員群組 (member group)。成員群組負責在 WebSphere Commerce 中施行職務型的控制。成員群組的類型會指出其用法。客戶群是供一般作業使用，而存取群組則是用於存取控制。

成員 (member)。這是指系統所能識別的人、群組或組織。成員可以是使用者、組織或組織單元或成

員群組。成為可以是客戶或管理者，也可以擁有自己的實體。B2B 成員必須先變成市場成員，才能成為使用者。

扣款 (capture)。您的「收單機構」從客戶的財務機構接收付款，然後交付款匯給您的過程。「扣款」可以保證取得資金，而且一定會轉帳。

有狀態階段作業 Bean (stateful session bean)。代表單一從屬站來作用，並跨越多重方法呼叫和交易來維護從屬站特定階段作業資訊 (稱為交談狀態) 的階段作業 Enterprise Bean。請對照 *無狀態的階段作業 Bean (stateless session bean)*。

有狀態 (stateful)。這屬於或關聯於追蹤交談狀態的系統或程序。請對照 *無狀態 (stateless)*。

行銷事件 (marketing event)。在 WebSphere Commerce 中，指在行銷目的上，被視為有重要意義的系統內事件。大部份行銷事件都是由客戶行為來直接驅動的。像目錄瀏覽、導覽和購物車活動都是範例。

行銷經理 (Marketing Manager)。這是 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務，負責監視、分析和瞭解客戶的行為。行銷經理也負責建立和修改鎖定銷售對象的客戶設定檔，以及建立和管理活動。

七劃

伺服器 (server)。(1) 這是為網路中的一或多個從屬站提供共用服務的功能單元。(2) 回應自從屬站發出之指令的電腦或程式。例如，檔案伺服器、列印伺服器或郵件伺服器。另請參閱 *WebSphere Commerce Server* 和 *Web 伺服器 (Web server)*。

作業指令 (task command)。這是施行特定應用程式邏輯的指令。通常，一個控制程式指令會結合一組作業指令，來共同施行某個 URL 要求的應用程式邏輯。作業指令不能設定目標，也就是說，它永遠會在控制程式指令的相同儲存器中執行。

刪除規則 (delete rule)。與參照限制元相關的規則，可以限制對上層列的刪除，或指定如刪除相依列的效果。

刪除連鎖反應 (delete cascade)。一種 DB2(R) 程序，可以在刪除另一列時對資料庫中的列採取動作。

快取 (cache)。這是一種特殊用途的緩衝儲存體，比主儲存體小，也比較快，用來保留取自主儲存體而處理器可能會用到的指示和資料的副本。

批次 (batch)。以整組方式處理的付款交易的集合，例如扣款、退款、扣款沖銷和退款沖銷。批次會以一個單位送出到「收單機構」的財務系統。有關使用批次處理的商業指引是由退款收單機構所開發。商家也可以建立原則來對照這些指引。

折扣 (discount)。提供給客戶的價格優惠誘因，以刺激買氣。

良好的隱私 (Pretty Good Privacy, PGP)。一種電子傳輸通信協定，可使用公開金鑰加密來私下交換檔案或郵件。

八劃

使用者群組 (user group)。請參閱 **客戶群 (customer group)**。

使用案例 (use case)。在 WebSphere Commerce 中，使用案例會顯示範例商店中每一個使用者交談的流程，並可作為建立您自己的商店的範本。

供貨中心 (fulfillment center)。作為儲存倉儲使用，可用來包裝產品以及將產品出貨給客戶。供貨中心、商店和貨運公司都是個別的實體。

B2B 制式交易組織架構 (Unified Trading Framework, UTF)。可建置所有交易機制的共同架構。這包括個人開發的交易機制。

B2B 制式商業流程 (Unified Business Flow, UBF)。可用彈性方式建立及更改商業處理程序的特性。「制式商業流程」可讓程式開發人員修改跨越不同 WebSphere Commerce 子元件的商業流程。

取貨批次 (pick batch)。在供貨中心內，以一個單位來管理的一組貨物。

取貨券 (pick ticket)。一種列印的文件；其中包含在既定的取貨批次中必須提供的所有產品清單。取貨員使用這份文件來收集取貨批次中的所有貨物在裝箱和出貨時所需的產品。

呼叫中心 (call center)。在 WebSphere Commerce 中，這是指一組工作人員，他們是指派為「客戶服務代表」存取群組中的使用者，在工作期間他們可以代替客戶來呼叫某些函數。例如，他們可以更新客戶資訊，包括密碼；他們也可以更新訂單或下新的訂單。您可以利用 forUser 參數來啟用呼叫中心。

400 呼叫指令 ID (calling command ID)。呼叫 API 函數的指令的數字識別碼。

拍賣 (auction)。這是包含協議和動態建立商品和服務的價格及其它銷售條款的銷售方法，通常是銷售給最高的出價者。

放棄的數量 (unit abandoned)。已置入購物車中，但是在擷取資料時並未訂購的可訂購項目。

物件 (object)。(1) 這是使用者可當作單一單元來操作以執行作業的項目。物件可採文字和/或圖示的形式來呈現。(2) 在物件導向的設計或程式設計中，物件會分組成分享共用的資料定義和成員函數的類別。類別中的每個物件都是一個類別案例。

狀態機器 (state machine)。在 WebSphere Commerce 中，狀態機器可強制驗證使用者的動作、追蹤商業處理案例中的動作執行，並且為商業處理案例提供的執行時期使用者介面提供一份動作清單。因此，狀態機器可以啟用對工作流程程序中的連續步驟進行架構及執行。

狀態 (state)。 (1) 物件使用週期中的階段，可指出該物件目前的狀態。您可以將多種狀態加以安排，以建立商業流程。另請參閱**狀態機器 (state machine)**。 (2) 在 VisualAge for Java 中，指物件在其公開與私人資料成員中所呈現的特性，而且可分為兩個種類：實質狀態和非實質狀態。

非管制區 (demilitarized zone, DMZ)。 這是指在網路安全中，一種與可信任網路（如私密的企業內部網路）和不可信任網路（如網際網路）兩者相分離並作為其間之中立區的網路。從可信任網路或不可信任網路到 DMZ，通常會有一或多個控制存取的安全閘道。

九劃

保留的庫存 (reserved inventory)。 已經指定了特定目的，而且無法配置給訂單的庫存。

▶ **B2B** **前置核准 (pre-approve)**。 在核准可核准的動作（已起始核准要求）之前先執行指令。例如，在核准訂單前，執行檢查庫存指令來確定產品有庫存。另請參閱**後置核准 (post-approve)**和**後置拒絕 (post-reject)**。

垂直調整 (vertical scalability)。 在單一機器上建立多個 Java 虛擬機器處理程序。

型錄項目 (catalog entry)。 這是線上型錄中的一種物件。項目會有名稱、說明、標價及其它詳細資料。項目可能會如同 SKU 那麼簡單；也可能是會自動分解成組成元件的產品，如組合銷售或套裝銷售。

型錄群組 (catalog group)。 這是一或多個型錄項目或型錄群組的集合，可用來為線上型錄建立一個導覽階層。

型錄 (catalog)。 請參閱**線上型錄 (online catalog)**。

客戶服務主管 (Customer Service Supervisor)。 在 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務，他能夠存取所有的客服作業。「客戶服務主管」負責

客戶的查詢（例如客戶登錄、訂單、退貨和拍賣），同時有權完成客戶服務代表無法存取的作業，例如核准系統拒絕的退貨記錄，以及聯絡客戶關於付款異常狀況（例如信用卡授權失敗）。

客戶服務代表 (Customer Service Representative, CSR)。 在 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務，負責管理客戶的查詢。「客戶服務代表」也負責處理客戶登錄、訂單和退貨。有些企業可能會有一個客戶服務主管，他有權完成「客戶服務代表」無法存取的動作，例如核准系統拒絕的退貨記錄。▶ **Professional** 「客戶服務代表」也負責處理拍賣，例如撤銷出價和管理討論區。

客戶設定檔 (customer profile)。 賣方所保有的客戶相關資訊。這些資訊包括基本個人背景資訊、訂單歷程或作業資料，如使用者 ID 和出貨地址等。客戶設定檔是動態的；行銷經理會負責定義一個基準來將客戶併入到客戶設定檔中。客戶設定檔可能是活動的目標。

客戶群 (customer group)。 已經由網站管理者根據客戶類似的購物型樣或特性，將客戶分組的集成所組成的成員群組類型。通常，客戶群是根據客戶在登錄期間所提供的資訊來決定。客戶群可能會享有折扣價或其它誘因，或者可以看到與其它客戶不同的產品和種類頁面。在每個商店中，相同客戶可同時屬於一或多個客戶群。

客戶 (customer)。 這是線上商店的使用者。

▶ **B2B** **後置拒絕 (post-reject)**。 在拒絕可核准的動作時，執行後置拒絕指令（如果有的話）。例如，後置拒絕指令可能會檢查訂單大小，如果超出特定金額，就會通知管理者。另請參閱**後置核准 (post-approve)**和**前置核准 (pre-approve)**。

▶ **B2B** **後置核准 (post-approve)**。 在核准可核准的動作時，執行後置核准指令（如果有的話）。例如，後置核准指令可能會傳遞特殊通知程序。另請參閱**前置核准 (pre-approve)**和**後置拒絕 (post-reject)**。

持續性 (persistence)。可跨越階段作業界限來維護資料的特性，資料通常是儲存在永久儲存體中，如資料庫系統或目錄。Bean 會將其內容、欄位和狀態資訊儲存到儲存體，以及從儲存體還原，來維持其持續性，而不會在建立 Bean 的應用程式未執行時就停止存在。

指令 Bean (command bean)。這是一種 Java Bean，其中含有處理特定要求的程式設計邏輯。WebSphere Commerce 指令遵循 WebSphere 指令程式設計模型。指令的類型有四種：控制程式指令、作業指令、資料 Bean 指令和檢視指令。

架構程式 (configurator)。一種軟體，可提供動態規則型套件（組合銷售）功能來決定可一起銷售的項目群組。架構程式也可以提供售價來進行架構。除了根據使用者與架構程式之間的交談外，這種分組也是根據預先定義的規則。

B2B 流通經理 (Logistics Manager)。在 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務，負責管理供貨。「流通經理」有權存取所有的作業，包括裝箱員、接單者和退貨管理者的工作。

活動 (campaign)。這是用來完成一組定義的商業目標的規劃作業序列，包括廣告和推薦式銷售技巧。在 WebSphere Commerce Accelerator 中，活動是用來協調和集合活動行動群組。

計算代碼 (calculation code)。計算代碼與訂單項目、型錄項目或型錄群組相關，以用來指定如何計算折扣、貨運費、營業稅或使用稅，以及貨運稅。

計算規則 (calculation rule)。定義如何執行計算。每一個計算代碼都包含一組計算規則。通常，只有計算代碼的某個計算規則子集會適用於特定的訂單項目集。例如，在出貨到不同的區域時，會引用不同的規則。

計算等級 (calculation scale)。可供計算規則使用的一組範圍。例如，對於貨運費，您可以有一組重量範圍，每一個範圍分別對應到特定的成本。亦

即，重量介於 0 到 5 公斤的產品可能需要 \$10.00 的運費，而重量介於 5 到 10 公斤的產品可能需要 \$15.00 的運費。

訂單 (order)。(1) 一或多個項目或套裝銷售，或是為購買所選取的組合。訂單中含有數量、價格、出貨資訊及稅金和貨運費，它們會在客戶起始訂購程序之後編譯和呈現給客戶。在 WebSphere Commerce 中，訂單可以有列其中一種狀態：新建、擱置、已出貨、已完成或已取消。(2) 客戶選擇要購買或已經選擇的一或多個產品、產品的價格、以及指定的數量。客戶服務代表也可以代表客戶來下訂單。除了產品之外，客戶訂單也包括帳單地址；出貨地址（下載採購不適用，例如軟體）；出貨方法、貨運公司及服務；付款資訊；稅金和出貨種類；及下單者所約訂的任何備註或價格調整。

B2C 營運經理可確保訂單已正常供貨、是否收到付款，以及訂單是否出貨。**B2B** 業務經理可確保訂單已正確供貨、是否收到付款，以及訂單是否出貨。

重新導向的 URL (redirection URL)。在 URL 指令中所使用的 URL，用來表示在指令完成時應傳給客戶的頁面。

十劃

個人化引擎 (personalization engine)。指出要使用哪一個演算法來產生客戶建議的 LikeMinds Personalization Server 元件。LikeMinds Personalization Server 可支援五種不同的引擎：點選流向、購買、項目 Affinity、喜好設定和產品比對。WebSphere Commerce 可以和點選流向引擎交談。

B2B 個人化屬性 (personalized attributes)。在 RFQ 交易機制中，指藉由銷售組織所建立的一份屬性清單，買方在傳送 RFQ 到該組織時必須使用這份清單。除了賣方所提供的預定屬性外，買方必須在指定的屬性欄位中指定唯一的屬性。

個人化 (personalization)。 (1) 利用客戶的認知來呈現自訂的購物經驗。(2) 為既定的使用者建立一組相關的資訊，以便為使用者自訂資源。

原子型錄項目 (atomic catalog entry)。一種無法細分但可供訂購的型錄項目集合。通常稱為**套裝銷售**。

套件項目 (package item)。當作套件一部分來銷售的項目。

套裝銷售 (package)。 (1) 具有 SKU，並且可以當作單一項目來訂購的型錄項目集合。另請參閱**組合銷售 (bundle)**。(2) 可讓貨運公司進行追蹤的出貨單位。

庫存共用安排 (inventory sharing arrangement)。一種安排方式，可讓商店將其庫存收據提供給另一個商店使用，以進行庫存配置。

庫存收據 (inventory receipt)。在供貨中心接收產品。可能是預期的產品，而且已經記錄在預期的庫存記錄中，或是臨時接收。臨時的庫存收據並不會記錄在預期的庫存記錄中。

庫存記錄單位 (stock keeping unit)。請參閱 **SKU**。

庫存配置 (inventory allocation)。對照供貨中心實際存在的庫存來指定訂單的庫存。配置和保留不同，配置是比較審慎的原則，而且通常不適用於訂單。請對照**對照預期的庫存來進行庫存配置 (inventory allocation against expected inventory)**。

B2B 核准者群組 (approver group)。在特定組織內的指定使用者，在呼叫可核准的動作時，就會將核准要求導入到這些使用者。要求會導入到整個單位，而不是單獨的個人。

B2B 核准者 (approver)。被授權核准或拒絕可核准的動作的個人。

B2B 核准流程 (approval flow)。當使用者試圖執行與可核准的動作相關的作業時，所起始的一系列步驟。程序會先驗證使用者已經被授權可以呼叫指令。如果使用者已經被授權，則執行指令的要求會傳送到適當的核准者，以決定接受或拒絕。核准可以有各種層次。

案例 (instance)。請參閱 **WebSphere Commerce 案例 (WebSphere Commerce instance)** 和 **Web 伺服器案例 (Web server instance)**。

特性屬性 (feature attribute)。指定如何將產品的相關資訊呈現給客戶。比方說，具數值說明的特性可以採用升序或降序的次序來呈現給客戶。

退貨商品授權 (return merchandise authorization, RMA)。賣方授權客戶退回從商店訂購的產品，並取得退款或更換產品。根據賣方的決定，產品可能不需要退回，就可以收到退款或更換產品。

退貨管理者 (Returns Administrator)。在 WebSphere Commerce 中所定義的職務，負責管理退貨產品的處置方式。

退貨 (return)。客戶選擇要向商店（產品原先即購自該商店）退款的一或多個產品、產品的價格以及指定的數量。退款的方式有記帳、退款或更換產品。視您的商業型態而定，退貨並不一定要求客戶實際退回不要的產品。例如，訂閱雜誌的退款就不需要實際退貨。

高級品推薦 (up-sell)。在目前所顯示或選取的產品的相同產品線中，相關但價格較高產品的推薦產品。另請參閱**交叉銷售 (cross-sell)**。

十一劃

偏好貨幣 (preferred currency)。客戶指出在檢視價格時偏好使用的貨幣。偏好貨幣是在客戶設定檔中指定。另請參閱**購物貨幣 (shopping currency)** 和支援的貨幣 (*supported currency*)。

偏好語言 (preferred language)。這是客戶指定來進行交易的語言。偏好語言可由客戶設定檔或 URL 型控制程式指令中的 langId 參數來指示。另請參閱**購物語言 (shopping language)**。

B2B 動作群組 (action group)。一組明確定義的作業，並且對應到對資源執行動作的 Java 指令。

動態套件 (dynamic kit)。當作一個單位來訂購的一組產品。動態套件中所含的產品相關資訊是由外部架構程式所控制，並且在訂單進入時提供。您不能在訂單中修改動態套件的個別元件，但您可以用架構程式來重新架構它們。整個架構必須一起完成。另請參閱**組合銷售 (bundle)**和**複合型錄項目 (composite catalog entry)**。

動態 (dynamic)。這關聯在必要之時發生的作業，而不關聯於依預定或固定時間發生的作業。請對照**靜態 (static)**。

參考完整性 (referential integrity)。(1) 資料庫的一種狀態，表示所有外來鍵的所有值都是有效的。(2) 當從某個表格的直欄資料到相同或不同表格的另一個直欄資料的所有指定參照都是有效時的狀態。若要維持參考完整性，DB2 UDB for z/OS 必須對所有的 LOAD、RECOVER、INSERT、UPDATE 和 DELETE 作業強制執行參考限制。

參考商店 (reference store)。一個線上商店，內含線上商店選定特性的完整函數程式碼，例如，拍賣。參考商店是為了讓商店程式開發人員作為商店特性的程式碼範例。

參數搜尋 (parametric search)。搜尋者指定屬性或值作為基準來搜尋線上型錄。

商店前端資產 (store front assets)。客戶在購物時可以看到的線上商店部分。商店前端資產包含 HTML 網頁、JSP 檔案、樣式表、影像、圖形和其他多媒體檔案類型。請對照**商店後端邏輯 (back-office business logic)**。

商店後端邏輯 (back-office business logic)。使用指令和自訂程式碼來施行商業邏輯，讓客戶完成商店門面中的動作。例如，施行商業邏輯來讓客戶完成訂單。請對照**商店前端資產 (store front assets)**。

商店紀錄 (store archive)。這是一個壓縮檔，含有建立商店所需要的所有資產（其中包括檔案資產及資料庫資訊）。將商店紀錄公佈到 WebSphere Commerce Server 時，會建立一個能夠運作的商店。請參閱 **SAR**。

商店程式開發人員 (Store Developer)。這是 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務，負責建立初步的商店、成員群組、產品顯示及其它商店頁面、虛擬購物，以及包括課稅和出貨在內的訂單和付款系統。商店程式開發人員也負責商店的外觀和操作感受及任何必要的程式碼自訂工作。

商店實體 (store entity)。一種抽象的超類別，可代表商店或商店群組。

商店管理者 (Store Administrator)。這是 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務，負責管理商店資產及施行貨運服務業者和商店資訊的變更。

商店擁有者 (store owner)。在 WebSphere Commerce 中負責控制和擁有線上商店之相關資料庫及檔案資產的職稱。商店擁有者可以是組織。

商店 (store)。請參閱**線上商店 (online store)**。

商家起始 SET (Merchant Initiated SET)。SET 安全電子交易(TM) 訊息的 SET 安全電子交易 LLC 延伸。當持卡人使用非 SET 的傳輸方法來下訂單時，商家起始 SET 延伸可讓商家利用 SET(TM) 訊息來授權訂單及進行扣款。

商家 (merchant)。除了追蹤商店銷售之外，還負責監視整體的商店目標和管理。商家相當於**賣方**。

► **B2B 商業原則 (business policy)**. 商店或商店群組所遵循的規則集，以定義商業程序、業界慣例或商業優惠的範圍與性質。

商業智慧 (business intelligence). 在商業例行作業中所收集的資料的結合和分析，以作為更好的商業決策和競爭優勢的基礎。

基礎搜尋空間 (base search space). 「產品顧問」的施行。這種施行形式使用 WebSphere Commerce 基礎資料庫表格來促進特定產品種類的搜尋。另請參閱**分隔搜尋空間 (separate search space)**。

執行期間環境 (run-time environment). (1) 一種執行環境。(2) 在 WebSphere Commerce 中，指從事商業活動的作用中網站。

專案 (project). 這是指 WebSphere Studio 中的檔案和資產的組織單位。比方說，您可以利用 WebSphere Studio 建立一個專案來管理商店的所有 Web 資產。

► **B2B 帳戶代表 (Account**

Representative). 「帳戶代表」職務是負責建立帳戶合約、變更帳戶訂單，以及監視帳戶活動的主要職務。「帳戶代表」是屬於銷售組織的一部分，因此可能涉及鎖定銷售促銷活動（例如折扣和優待券）的建立。

從屬站 (client). 這是一種接收伺服器所提供的共用服務的功能單元。比方說，向 Web 伺服器要求 HTML 文件的電腦，便是該伺服器的從屬站。

控制程式指令 (controller command). 這是直接與 Web 控制程式互動的指令。完成之時，控制程式指令會傳回要執行的檢視作業名稱。Web 控制程式會決定檢視指令的正確施行類別，再呼叫它。

接單者 (Receiver). 在 WebSphere Commerce 中所定義的職務，負責在供貨中心接收庫存、追蹤預期的庫存記錄以及訂購產品的臨時收據，以及接收因為客戶退貨所退回的產品。

推薦產品 (product recommendation). 這是根據客戶設定檔或獨立基準來向客戶推薦型錄庫存的銷售和行銷技術。請參閱**交叉銷售 (cross-sell)**和**高級品推薦 (up-sell)**。

排程器 (scheduler). 這是一種多執行緒、多程序的背景伺服器，專用來根據簡單計時架構排定和啟動工作。

啟用 (activate). (1) 起始產品推銷計劃，如折扣優惠。(2) 從次儲存體中將 Enterprise Bean 轉送到儲存體中。

產品頁面 (product page). 這是顯示線上商店內之產品詳細資訊的網頁。

產品推銷連結 (merchandising association). 這是為銷售活動而建立的兩個型錄項目之間的連結。比方說，照相機和電池組之間會有「需要」的產品推銷連結，特定襯衫和特定長褲之間可能有「搭配」的產品推銷連結。

產品推銷經理 (merchandising manager). 產品推銷經理可追蹤客戶購物、建議折扣，並決定在線上商店中展示、計價及銷售產品的最佳方式。產品推銷經理相當於**產品經理**。

產品經理 (Product Manager). 這是 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務，負責判斷在線上商店中顯示、計價及銷售產品的最佳方式。產品經理也要追蹤客戶的採購及建議折扣。產品經理也會判斷推薦式銷售的技巧，並且建立和管理拍賣和出價控制。產品經理的職務相當於**產品推銷經理**。

產品 (product). (1) 共用屬性，並且可當作一組 SKU 項目來檢視的實體。與特定產品相關的所有 SKU 項目都會顯示相同的屬性集，並且以其屬性值來區別。(2) 對於 WebSphere Commerce Accelerator 使用者而言，可訂購的項目是叫做**產品**。雖然產品和 SKU 項目因為低階的原因（例如在 WebSphere Commerce 資料庫綱目中）而有所差別，但是 WebSphere Commerce Accelerator 並不會區別它們。

異常狀況 (exception condition). 在執行程式期間可能發生的不正常狀況。

組合銷售 (bundle)。這是讓產品經理和行銷經理提供按一下滑鼠按鈕來參照多個項目的功能的概念。更正式地說，組合銷售是由至少一個 SKU 所組成的複合型錄項目。當某項組合銷售加入訂單之後，它會分解成各個可訂購的項目來新增到訂單中，且會總計其價格。組合銷售不能直接採購。另請參閱套裝銷售 (package)。

組織架構 (framework)。一組物件類別，可為使用者或軟體提供相關函數的集合。

B2B 組織管理者 (organization

administrator)。在 WebSphere Commerce 中，負責建立組織核准流程，以及將職務指定給組織使用者的成員組織代表。

處置 (disposition)。處置或轉送客戶退回給賣方供貨中心的庫存。

規則服務 (rule service)。這是用來與 Blaze Advisor 規則伺服器互動的介面。規則服務會定義好的輸入和輸出方法，使兩個應用程式更容易通信。

規則專案 (rule project)。含有網站和 Blaze Advisor 規則伺服器互動時所需要的資訊。

規則 (rule)。這是一個陳述式，負責建立一組動作和一組測試條件的關聯。規則的基本形式是：如果符合某條件，即採取某動作 (if condition, then action)。這些規則專用了施行個人化特性。

貨物 (release)。給定訂單中的一組產品，它們具有相同的出貨地址、供貨中心和貨運公司。貨物中的產品可以分成多個包裹來出貨。比方說，貨物可以包含四個電腦監視器。它們不適合裝在同一個大箱子裡，但仍然可以視為同一批貨物。如果賣方的原則中有規定，則屬於某批貨物下的產品也可另外發貨。

貨單 (manifest)。可包含追蹤識別資訊的出貨確認。

貨運公司 (shipping carrier)。提供從供貨中心到客戶之間的貨運服務的公司。

貨運服務業者 (shipping provider)。貨運公司和該貨運公司所提供的服務類型的組合。例如，貨運服務業者可能是 XYZ Courier，連夜送達。

通訊錄 (address book)。客戶所擁有之出貨和帳單地址的集成。對於想要購買禮物送往不同地址的客戶而言，這些通訊錄非常好用。

部署描述子 (deployment descriptor)。包含 Enterprise Bean 的執行時期設定的一種序列化物件，可將如何管理及控制 Enterprise Bean 的資訊傳送到 EJB 儲存器。

部署 (deployment)。(1) 將 Enterprise Bean 包裝成一個 JAR 檔，以便分送到 Enterprise Bean 伺服器的動作。(2) 使 WebSphere Commerce 應用程式碼可供使用的程序。這個程序包括將自訂指令、資料 Bean 和 Enterprise Bean 包裝成 JAR 檔。然後必須在儲存器中安裝及架構 JAR 檔。

十二劃

最上層種類 (top category)。在線上型錄中並沒有上層の種類項目。

喜好項目 (interest item)。購物者指出將來會重複購買或可能購買的項目。喜好項目的儲存含有數量資訊，但不含價格資訊。喜好項目清單中含有一或多個喜好項目。

報告環境定義 (report context)。顯示報告的基礎。環境定義會隨著您在 WebSphere Commerce 中所使用的功能而改變。可用的報告環境定義包括活動、行動以及合併的環境定義。

B2B 報價要求 (request for

quote, RFQ)。當買方請求特定一組商品或服務的報價時，所使用的交易機制。如果買方在型錄中找不到特定的項目、找到的項目沒有價格、或者想針對固定價格的項目建立長期供貨的安排，就不能使用報價要求。

報價 (offer price)。商品所提供的項目價格。報價是最後所付的價格，但不包含稅金、折扣和貨運

費。報價可以用大量訂購（亦即，您可以有不同的單價）、時間框、成員群組或合約來限定。將項目實際放入喜好項目清單或訂單中時，所顯示的價格就是報價。另請參閱**標價 (list price)**。

無狀態階段作業 Bean (stateless session bean)。這是不維護任何交談狀態的階段作業 Enterprise Bean。無狀態階段作業 Bean 會和其它項目共同存放在儲存器中。請對照**有狀態階段作業 Bean (stateful session bean)**。

無狀態 (stateless)。這是指沒有先前的互動記錄。無狀態應用程式程序只會根據要求本身提供的資訊來處理要求，與先前要求的記憶體無關。請對照**有狀態 (stateful)**。

稅金種類 (tax category)。指出商店可能需要收取的不同稅金種類，例如聯邦、州/省和市政稅。每一個稅金種類都必須指定其中營業稅或貨運稅這兩種稅金類型的其中一種。

稅金類型 (tax type)。指出稅金的類型，亦即營業或貨運。每一種稅金類型都有本身特有的稅金種類。

結構化查詢語言 (Structured Query Language)。請參閱 **SQL**。


結構化查詢語言 (Structured Query Language, SQL)。一種標準的程式設計語言，可用來定義及操作關聯式資料庫中的資料。


買方 (buyer)。買方是供應商的主要聯絡對象，買方負責處理協調以及供應商訂購事宜、追蹤庫存、進行採購訂單決策、追蹤預期的庫存記錄和收貨，以及追蹤退貨原因等。

超文字標記語言 (Hypertext Markup Language, HTML)。這是一種遵循 SGML 標準的標記語言，其設計目的主要是為了支援在線上顯示含有超文字鏈結的文字或圖形資訊。HTML 是用來建立電子商店的網頁。

超文字轉送通信協定 (Hypertext Transfer Protocol, HTTP)。這是指在網際網路通信協定套件中，用來在 Web 中轉送和顯示超文字文件的通信協定。

進一步的查核 (referrals)。這是指顯示某協力廠商的商業或網站將客戶轉介到網站之次數的記錄。當賣方和協力廠商為了辨認而測量轉介記錄數目時，就可以辨識轉介記錄。當賣方為了本身的目的而測量轉介記錄時，也可以不辨識它們。轉介記錄可利用各種不同的技術來測量，例如點選流向分析、點選比率、加盟行銷服務及調查。

 **開放式資料庫連通性驅動程式 (Open Database Connectivity driver)**。每一個支援 ODBC 的資料庫都有自己的 ODBC 驅動程式。驅動程式可提供一組標準的應用程式設計介面，來執行各種不同的資料庫功能，例如連接資料庫、執行動態 SQL 函數，以及確定或回復資料庫異動。

 **開放式資料庫連通性 (Open Database Connectivity, ODBC)**。一種標準的應用程式設計介面 (API)，可存取關聯式和非關聯式資料庫管理系統中的資料。資料庫應用程式可利用 API 來存取儲存在不同電腦上的資料庫管理系統中的資料，甚至是讓每一個資料庫管理系統使用不同的資料儲存格式和程式設計介面。請對照 **Java 資料庫連結性 (Java Database Connectivity)**。

階段作業 Bean (session bean)。短期的 Enterprise Bean。階段作業 Bean 有兩種類型：**有狀態的階段作業 Bean** 和 **無狀態的階段作業 Bean**。請對照**實體 Bean (entity bean)**。

階段作業 ID (session ID)。這是當客戶存取 WebSphere Commerce 時所指定的唯一識別碼。如果是未登錄的客戶，其階段作業 ID 會由系統指定。如果是登錄的客戶，其階段作業 ID 就是其登入使用者 ID。

項目 (item)。具有產品編號或 SKU 的實體。特定產品的所有相關項目會呈現同一組屬性，並且可

由其屬性值來加以區分。項目不一定要與某項產品關聯。如果項目沒有明確的屬性，便不會有相關的產品。

十三劃

傳輸控制通信協定/網際網路通信協定 (Transmission Control Protocol/Internet Protocol, TCP/IP)。這是一組通信協定，支援區域和廣域網路所用的對等式連接功能。

傳輸 (transport)。從 WebSphere Commerce 傳送出埠訊息的一種方式。

B2B 業務經理 (Sales Manager)。在 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務，負責管理訂單處理程序、確定訂單已正常供貨、是否收到付款，以及訂單是否出貨。「業務經理」可以搜尋客戶訂單、檢視明細、管理訂單資訊，以及建立和編輯退貨。

B2C 請參閱營運經理 (Operations Manager)。

節點 (node)。這是網路中的一個連接點；可能是一個再散佈的點，也可能是資料傳輸的終點。通常節點都經過程式的設計，能夠辨識和處理傳輸，或將傳輸轉遞給其它節點。

補貨訂單 (backorder)。當庫存配置判斷沒有產品時，所要訂購的產品的狀態。

裝箱員 (Pick Packer)。在 WebSphere Commerce 中所定義的職務，負責從供貨中心取得產品，然後包裝產品以出貨給客戶。裝箱員也負責管理取貨券和裝箱單，這些是在訂單供貨期間用來確認產品出貨。

裝箱單 (packing slip)。內含特定貨物中的所有產品清單的列印文件。通常這份文件也包含出貨地址、貨運公司資訊，有時則包含計價資訊。裝箱員可以使用裝箱單來為某批貨物中的產品裝箱以便出貨。裝箱單通常附在包裝箱中，以便客戶核對所送的產品是否正確。

資料 Bean 指令 (data bean command)。與資料 Bean 相關的指令，由 JSP 檔來呼叫。這個指令會從持續性物件中擷取資料 Bean 的資料，例如實體 Bean。

資料 Bean 管理程式 (data bean manager)。這是呼叫資料 Bean 指令來從對應的實體 Bean 中提取資料的模組。

資料 Bean (data bean)。這是一種放在 JSP 檔中的 Java Bean 類型。資料 Bean 代表「商店程式開發人員」所能存取的資料。資料 Bean 可以有 JSP 在執行時期建立資料 Bean 案例時所呼叫的相關指令。

資料中心 (datamart)。這是資料倉儲的子集，其中含有就部門或團隊之特定需求而調整的資料。資料中心可以是整個組織的倉儲子集。

資源連結 (resource bundle)。這包含商店頁面的文字。如果商店支援多種語言，資源連結會含有多重「連結」；也就是說，每個語言一個連結。您可以根據 Java PropertyResourceBundle API 來建立和存取連結檔。

B2B 資源群組 (resource group)。資源群組可能包含諸如合約的商業物件或一組相關指令。在存取控制原則中，資源群組可指定原則授權存取的資源。

關道 (gateway)。這是指將區域資料網路連接到其他網路的一種功能單元。

電子資料交換 (electronic data interchange, EDI)。根據預先訂義的訊息標準，在電腦系統之間交換結構化的電子資料。

預期的庫存記錄 (expected inventory record)。列出已經向供應商訂購，並且預期將由賣方收到的庫存。預期庫存記錄中可含有多個項目、供貨中心和日期的資訊。另請參閱**庫存收據 (inventory receipt)**。

預期的庫存 (**expected inventory**)。已經向供應商訂購，並且預期將由賣方收到的庫存。這項資訊是包含在預期的庫存記錄中。

十四劃

實體 Bean (entity bean)。一種含有持續性資料的 Enterprise Bean，可儲存在各種持續性資料儲存庫中。每個實體 Bean 都會帶著本身的身份。實體 Bean 的類型有兩種：儲存區所管理的持續 (CMP) 實體 Bean 和由 Bean 所管理的持續 (BMP) 實體 Bean。請對照**階段作業 Bean (session bean)**。

實體 (entity)。這是指在物件導向設計中，可當作一個單元且通常是作為特定種類或類型的成員來處理的項目。實體可以是具體的事物，也可以是抽象的觀念。

對照預期的庫存來進行庫存配置 (inventory allocation against expected inventory)。對照供貨中心預期要收到的庫存來指定訂單的庫存。這項資訊通常是在預期的庫存記錄中。請對照**庫存配置 (inventory allocation)**。

種類表格 (category table)。以一系列的直欄和橫列來顯示種類資訊的動態表格。

種類頁面 (category page)。在線上商店中用來顯示產品種類的網頁。種類頁面可以將客戶連接到下層種類頁面，或連接到屬於選定種類的產品。

種類經理 (Category Manager)。在 WebSphere Commerce 中的既定職務，負責藉由建立、修改及刪除種類來管理種類階層。種類階層可以組織商店所提供的產品或服務。「種類經理」也會管理產品、預期的庫存紀錄、供應商資訊、庫存和退貨原因。

種類 (category)。這是指有類似內容的物件群組。在 WebSphere Commerce 中，種類是用來組織商店所提供的產品或服務。比方說，服飾店可含有依生活型態 (休閒、正式、外出)、性別 (男性、女性) 或年齡 (嬰兒、小孩、成人) 來區分的各種

服飾。種類通常是作為一個型錄群組來施行。另請參閱下層種類 (*child category*) 和上層種類 (*parent category*)。

網站管理者 (Site Administrator)。這是 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務，負責安裝、架構和管理 WebSphere Commerce 及相關的軟硬體。網站管理者要回應系統警告、警示和錯誤，以及診斷和解決系統問題。這個職務通常會控制存取和授權、管理網站、監視效能及管理工作量平衡作業。

網域名稱 (domain name)。這是在網際網路通信協定中，某網路內的一個主電腦系統的名稱。網域名稱由區隔字元所分隔的子名稱序列組成。

綱目 (schema)。以資料定義語言所表示的陳述式集，可完全說明資料庫的結構。在關聯式資料庫中，綱目定義表格、每一個表格中的欄位，以及欄位和表格之間的關係。

輕裝備目錄存取通信協定 (Lightweight Directory Access Protocol, LDAP)。這是利用 TCP/IP 來提供資訊目錄之存取功能的開放式通信協定。

十五劃

廣告稿 (ad copy)。用來支援行銷活動的資訊、影像和其它媒體。又稱為**銷售附件 (sales collateral)**。

廣播工作 (broadcast job)。這是會同時執行於所有複本的工作。如同任何其它工作一樣，它是由排程器 (scheduler) 所處理的。

撰寫服務程式 (Composition Services)。WebSphere Commerce 傳訊系統的元件，可為使用 JSP 範本的訊息提供格式化的輸出。

暫置作業伺服器 (staging server)。一種 WebSphere Commerce Server 案例，可在將新功能或資料部署到正式作業伺服器之前供測試使用。

標價 (list price)。屬於型錄項目中的一部分的價格。由於型錄可能是由製造商所製作，製造商可能

會提供標價作為每一個項目的說明，標價不一定是銷售項目時的價格。項目的銷售價格是由商店決定，又稱為報價。因此，一般而言，顯示標價不一定是適當的。如果商店建立自己的型錄項目，則商店可以在型錄中顯示標價或報價。

確定界限 (commitment boundary)。工作中並沒有正在擱置的資料庫檔案變更的狀態。

確定控制 (commitment control)。將檔案作業分組的方法，可將整組資料庫變更當作一個單位來處理，或是將一組資料庫變更當作一個單位來移除。

確定 (commit)。藉由釋放鎖定來結束工作單元，使得該工作單元所做的變更可供其他程序使用。

範本 (template)。在 WebSphere Commerce 中，範本是一種架構或型樣，可用來定義在網頁中顯示 WebSphere Commerce 資料庫資訊的方式。頁面上的文字位置和類型及影像，是由範本以及其它的頁面屬性，如背景色等決定。範本是利用鏈結至 WebSphere Commerce 資料庫的 HTML 標籤或 Bean，透過 JavaServer Pages (JSP) 技術來建立的。

範例商店紀錄 (sample store archive)。商店紀錄的目的就是要加以複製，以作為建立新商店的基礎。您可以重複複製及公佈範例商店紀錄；它們不含特定資料庫案例所產生的主要鍵。相反的，它們使用內部別名，在公佈時供 ID 解析程式加以解析。WebSphere Commerce 所提供的範例商店是範例商店紀錄。

範例商店 (sample store)。WebSphere Commerce 以商店紀錄格式所提供的一個正常運作的線上商店。您在建立線上商店時，可使用範例商店作為基礎。

線上型錄 (online catalog)。線上商店中可顯示及購買的型錄群組或型錄項目的通用詞彙。

線上商店 (online store)。(1) 這是利用網際網路技術來銷售或交換貨品或服務的商店。(2) 這是一組 HTML 和 JavaServer Pages 檔，以及稅金、出貨、付款、型錄及其它資料庫資產。在 WebSphere

Commerce 中，這些檔案和資料庫資產是包含在商店紀錄中。WebSphere Commerce 提供了範例商店和參考商店來供客戶使用。

緩衝區 (buffer)。儲存體中用來暫時儲存文字、標示標籤和其他物件的部分。

複本 (clone)。這是指某物件（如應用程式伺服器）的完全相同的架構副本。複本可供工作量管理之用，比方說，支援水平調整或垂直調整。

複合型錄項目 (composite catalog entry)。型錄項目的集合，在訂購時可細分為其個別元件。通常稱為**組合銷售 (bundle)**。

複合鍵 (compound key)。在關聯式資料庫中，這是由兩個或多個相關的屬性所組成的鍵值。

賣方 (Seller)。(1) 這是 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務，可存取所有 WebSphere Commerce Accelerator 的功能。(2) 這個職務除了追蹤商店銷售之外，還負責監視商店的整體目標和管理的職務。「賣方」職務相當於**商家**。

適用範圍 (jurisdiction)。針對課稅或貨運目的所劃分的地理區域，可代表國家或地區、省分或領域、郵遞區號範圍，或應用程式特定的地區代碼。

十六劃

憑證管理中心 (certificate authority, CA)。負責發出憑證的組織。CA 會鑑別憑證擁有者的身份以及擁有者被授權使用的服務、發出新的憑證、重訂現有的憑證，以及取消屬於已不再被授權使用憑證的使用者的憑證。

擁有者 (owner)。(1) 擁有實體的成員。(2) 有權存取及操作實體的人員。

整合開發環境 (Integrated Development Environment, IDE)。這是一組用來開發軟體的整合工具。在 VisualAge for Java 中，它是一組視窗，使用者可以利用這些視窗來存取開發工具。主要視窗有 Workbench、Log、Console、Debugger 及 Repository Explorer。

輸入法 (input method)。可將無法直接鍵入的按鍵 (例如您的作業系統不使用的字元) 轉換成文字輸入的一種元件。例如, 您可以使用輸入法元件, 在英文鍵盤上輸入日文字。

輸出佇列 (output queue)。一種概略化的機制, 可將供貨程序中需要特殊處理的產品隔開。輸出佇列可以將訂購產品的資訊導入到印表機或檔案。例如, 使用首字母組合時需要特別注意; 將要使用首字母組合的產品傳送到同一個輸出佇列就可以。

靜態套件 (static kit)。請參閱**套裝銷售 (package)**。

靜態 (static)。這關聯於預定或固定時間所發生的作業。請對照**動態 (dynamic)**。

十七劃

優惠 (offer)。以一種或多種貨幣定義的產品價格, 同時附有一組條件 (例如有效時間範圍或可接受的數量範圍), 這些條件必須符合才能使用價格。亦稱為**交易狀態 (trading position)**。另請參閱**交易狀態儲存器 (trading position container)**。

儲存區所管理的持續 (container-managed persistence, CMP)。在 EJB 開發環境中, 持續性是委派給 Enterprise Bean 的儲存器, 而不是由 Bean 本身所管理。請對照由 **Bean 所管理的持續 (bean-managed persistence, BMP)**。

壓縮 (compress)。減少資料集 (例如檔案) 的大小, 以便節省空間或傳輸時間。

應用程式分割 (application partitioning)。在排程器中, 這是指將經常執行的工作群組起來。這樣可以避免排程器的預設應用程式儲存池超出負荷。

應用程式伺服器 (application server)。分散式網路中的伺服器程式, 負責提供應用程式的執行環境。例如, WebSphere Commerce Server 可以提供線上商店的執行環境。

應用程式 (application)。在 Java 程式設計中, 這是一種含有靜態主要方法的自給自足獨立式 Java 程式。它不需要 Applet 檢視器。請對照 **Applet**。

檢視指令 (view command)。用來將檢視畫面製作成從屬站要求的回應的指令。

檢視 (view)。這是一或多份表格內之資料的另一種表示法。概略表可以包含定義它的一或多份表格之內的所有或部份直欄。

B2C 營運經理 (Operations Manager)。在 WebSphere Commerce 中所定義的一個職務, 負責管理訂單處理程序、確定訂單已正常供貨、是否收到付款, 以及訂單是否出貨。「營運經理」可以搜尋客戶訂單、檢視明細、管理訂單資訊, 以及建立和編輯退貨。 **B2B 請參閱業務經理 (Sales Manager)**。

聯合過濾 (collaborative filtering)。這是一種根據其他人的意見和比例來計算使用者相似性的技術。聯合過濾會使用與現行客戶最類似的其他客戶的規則, 作為進行預測以及為現行客戶提供建議的作用基礎。

臨時的庫存收據 (ad hoc inventory receipt)。在特定時間抵達特定供貨中心, 而且不是預期庫存的實體庫存的記錄。

購物車 (shopping cart)。擱置的訂單。另請參閱**喜好項目 (interest item)**。

購物者 (shopper)。請參閱**客戶 (customer)**。

購物貨幣 (shopping currency)。這是商店在與特定客戶交易時所使用的貨幣。另請參閱**偏好的貨幣 (preferred currency)** 和**支援的貨幣 (supported currency)**。

購物語言 (shopping language)。這是將一頁面呈現給特定客戶時所使用的語言。如果商店或網站支援客戶的偏好語言, 便會利用偏好的語言來作為購物語言。否則, 購物語言就是商店或網站的預設語言。另請參閱**偏好的語言 (preferred language)**。

點選比率 (clickthrough rate)。這是指在 Web 的廣告運作中，按某 HTML 頁面中之某廣告的次數，以廣告隨頁面下載的次數百分比來表示。請對照**印象 (impression)**。

點選流向引擎 (Clickstream Engine)。LikeMinds Personalization Server 元件，它可以在使用者瀏覽網站時存取交易資訊，並根據使用者的購物行為來產生建議。WebSphere Commerce 會根據購物行為來產生事件，包括檢視產品明細頁面、將項目新增至購物車或欲購項目清單。這些事件都會轉遞到「點選流向引擎」。

點選流向 (clickstream)。這是指在 Web 的廣告運作中，當訪客探究某網站時的點按序列或要求的頁面序列。

十八劃

櫃台交易值 (counter value)。從購物貨幣轉換到不同貨幣的顯示貨幣金額。

簡式郵件轉送通信協定 (Simple Mail Transfer Protocol, SMTP)。這是指網際網路通信協定套件中，負責網際網路環境中各使用者間之郵件轉送的應用程式通信協定。SMTP 會指定郵件交換順序和訊息格式。它假設基礎通信協定是傳輸控制通信協定 (TCP)。

職務 (role)。定義給定的使用者所擁有的存取層次，以及他們在這些層次中所能修改的特定資源。如果使用者沒有適當的職務，他們可能會被限制如何存取資訊。使用者可以擁有多種職務。

鎖定的電子郵件 (targeted e-mail)。根據客戶特性，透過電子郵件對特定收件人進行活動告知的方式。

雙重顯示 (dual display)。同時以購物貨幣來顯示貨幣金額，並且以不同的貨幣來顯示一和多種櫃台交易值金額。

二十劃

觸發指令 (trigger)。觸發指令是當針對某個表格執行 UPDATE、DELETE 或 INSERT 作業時起始動作的物件。此動作稱為觸發指令動作；而其作業稱為起始事件。觸發指令動作可以執行下列作業：

- 將其它表格與觸發指令事件所執行的變更同步
- 驗證輸入資料
- 為新插入的列產生值

二十一劃

屬性 (attribute)。線上商店中的項目的內容，例如此色彩或大小。項目可以有多个屬性。

二十三劃

顯示頁面 (display page)。(1) 這是型錄中用來顯示種類和產品資訊的頁面。(2) 這是線上商店中為了回應指令而產生的頁面。

顯示格式 (display format)。這是多文化商店的客戶可根據其語言和語言環境來選取的一組顯示偏好設定。比方說，多文化商業網站可針對美式英文和日文提供不同的格式。這些顯示格式的文字語言不同，貨幣、度量單位及資料格式這類特性也不同。

A

Applet。一種以 Java 程式設計語言寫成的應用程式，可擷取自 Web 伺服器並交由 Web 瀏覽器執行。Applet 的參照會出現在網頁的標記中，和圖檔的參照呈現方法相同；瀏覽器可以依照擷取圖檔的相同方式來擷取 Applet。為了安全理由，有兩種限制 Applet 存取權限的方法：Applet 不能存取執行它的從屬站的檔案系統，Applet 只能與下載來源的伺服器進行網路通信。請對照 **Servlet**。

ASCII (美國資訊交換標準碼)。使用二進位值來代表字元的一種標準碼。標準碼是用於資料處理系統、資料通信系統和相關設備之間的資訊交換。

ASCII 字元集使用 0 到 127 的數字來代表所有的英文字元以及特殊控制字元。大部分 PC 系統都使用 8 位元的延伸 ASCII 碼，並使用另外的 128 個字元來代表特殊符號、外來語字元和圖形符號。UNIX(R) 和 DOS 作業系統 (Windows NT(R) 除外) 使用 ASCII 來作為文字檔。Windows NT 使用較新的 Unicode 標準。轉換程式可讓不同的作業系統將檔案從一種代碼變成另一種。

ATP 庫存 (ATP inventory)。請參閱**可承諾量庫存 (available to promise inventory)**。

B

Bean。這是 JavaBeans 元件的定義或案例。請參閱 **Java Bean**。

Beaninfo。(1) 一種 Java 類別，可提供 Bean 類別的內容、事件和方法的明確資訊。(2) 在 VisualAge for Java IDE 中，這是指類別瀏覽器中可提供 Bean 資訊的某個頁面。

BMP。請參閱**由 Bean 所管理的持續 (bean-managed persistence)**。

C

CCF。請參閱**通用連接器架構 (Common Connector Framework)**。

CMP。請參閱**儲存區所管理的持續 (container-managed persistence)**。

Commerce Server。請參閱 **WebSphere Commerce Server**。

Common_Connector_Framework。這是一些介面和類別定義，可提供一個持續的方法，從任何 Java 執行環境來與企業資源 (如 CICS(R) 和 Encina(R) 交易) 交談。

CSR。請參閱**客戶服務代表 (Customer Service Representative)**。

D

DMZ。請參閱**非管制區 (demilitarized zone)**。

DTD。請參閱**文件類型定義 (document type definition)**。

E

EDI。請參閱**電子資料交換 (electronic data interchange)**。

EJB。請參閱 **Enterprise JavaBean**。

EJB 儲存器 (EJB container)。一種執行時期環境，負責管理一或多個 Enterprise Bean。EJB 儲存器負責管理 Enterprise Bean 物件的生命週期、協調分散式交易及施行物件安全。通常，每個 EJB 儲存器都是由 EJB 伺服器來提供的，其中含有一組執行於伺服器的 Enterprise Bean。

Enterprise Bean。這是一種符合 Enterprise JavaBean 架構的不可見的物件。Enterprise Bean 是部屬在 EJB 儲存器中，並且在 EJB 伺服器中執行。Enterprise Bean 的類型有兩種：階段作業 Bean 和實體 Bean。

Enterprise JavaBean。這是由 Sun Microsystems Inc. 所定義的一種分散式元件架構。

e-行銷點 (e-Marketing Spot)。在 WebSphere Commerce 中，通常是因行銷活動 (例如活動) 而在網頁中產生的資料。

F

Factory。以動態方式建立 Bean 案例的 Bean。指令 factory (用來建立指令物件) 就是在 WebSphere Commerce 中使用 factory 設計型樣的範例。

H

HTML。請參閱**超文字標記語言 (Hypertext Markup Language)**。

HTTP. 請參閱**超文字轉送通信協定 (Hypertext Transfer Protocol)**。

HTTP Web 控制程式 (HTTP Web controller)。
請參閱 **Web 控制程式 (Web controller)**。

I

ID 解析 (ID resolution)。將 XML 元素載入資料庫前，先產生參考號碼。ID 解析是用來唯一識別資料庫系統中的資料。

IDE. 請參閱**整合開發環境 (Integrated Development Environment)**。

IP 位址 (IP address)。這是指定每個裝置或工作站在網際網路中之位置唯一 32 位元位址。例如，9.41.41.103 即為 IP 位址。

ISO 4217. 「國際標準化組織」所採用的一種格式，這種格式包含三個字母，它是用來指出貨幣金額所用的貨幣名稱。例如，美元是表示成 USD。

J

JAR 檔案格式 (JAR file format)。JAR (Java 保存) 是將多個檔案結合成一個檔案的非關特定平台的檔案格式。多個 Java Applet 及其元件 (.class 檔、影像、音效及其它資源檔) 可連結在一個 JAR 檔案中，之後可以在一個 HTTP 交易中將它下載到瀏覽器中。

Java Bean. 遵循 Sun Microsystems Inc. 的 JavaBean 規格的^{可重複使用軟體元件}。Java Bean 在施行內容、方法和事件有標準的方式，因此可採程式設計的方法來檢查和操作。WebSphere Commerce 和 Commerce Studio 包含 WebSphere Commerce 特定的 Bean，您可以用它們來新增動態資訊到使用 JavaServer Pages 技術所建立的商店網頁中。

Java Message Service 的 MQSeries(R) 類別. 施行 Sun Microsystems, Inc. 的 Java Message Service (JMS) 介面，讓 JMS 程式存取 MQSeries 系統的一組 Java 類別。

Java 訊息服務程式 (Java Message Service, JMS)。Sun Microsystems, Inc. 所開發的一種 API，可支援網路電腦間的正式通信 (亦稱為傳訊)。程式設計者可以利用 JMS 介面來呼叫企業傳訊系統，例如 MQSeries(R)。

Java 資料庫連結性 (Java Database Connectivity, JDBC)。讓 Java 程式利用 SQL 查詢來存取資料庫的規格。

JavaBeans. 如 Sun Microsystems 所定義，這是一種非關特定平台、可重複使用的可攜式元件模型。

JavaScript. 一種類似 Java 的 Web Script 撰寫語言。

JavaServer Pages (JSP)。一種伺服器端的 Script 撰寫技術，可讓您將 Java 程式碼內嵌到靜態網頁 (HTML 檔) 中，並且在處理頁面時執行 Java 程式碼。因此，您可以利用 JSP 技術來建立產品資料頁面，頁面中通常含有動態內容，如產品、產品價格及屬性。

Java(TM). 這是一種物件導向的程式設計語言，其產生的可攜式解譯碼支援遠端物件之間交談。Java 是 Sun Microsystems, Inc. 所開發和指定的。

JDBC. 請參閱 **Java 資料庫連結性 (Java Database Connectivity)**。

JSP 頁面 (JSP page)。一種文字型文件，使用固定的範本資料和 JSP 元素，以說明如何處理要求來建立回應。[Sun Microsystems, Inc.]

JSP 檔 (JSP file)。程式開發人員所使用的一種以 .jsp 為副檔名的檔案，這種檔案使用標準的 HTML 標記、核心 JSP 標記、自訂 JSP 標記和 Script 撰寫語言陳述式，以便在 Web 瀏覽器中顯示動態網頁。[Sun Microsystems, Inc.]

JSP. 請參閱 **JavaServer Pages**。

L

LDAP. 請參閱**輕裝備目錄存取通信協定**。

LikeMinds Personalization Server. 負責施行聯合過濾建議的軟體。

LUHN 公式 (LUHN formula). 許多信用卡公司使用的一種工業標準，可防止基本的信用卡詐欺。

P

PGP. 請參閱**良好的隱私 (Pretty Good Privacy)**。

Q

▶ **400 QNETCOMM.** (1) WebSphere Commerce 產品檔案庫的名稱。(2) WebSphere Commerce 工作的子系統空間。(3) 預設 Web 伺服器案例的名稱；這個 Web 伺服器案例是用來執行多個 WebSphere Commerce 案例。

R

▶ **B2B RFQ 回應 (RFQ response).** 使用 RFQ 交易機制時，賣方針對傳送 RFQ 的買方所做的回覆。RFQ 回應指出賣方在哪些條款下，會將產品或服務賣給買方。

▶ **B2B RFQ.** 請參閱**報價要求 (request for quote)**。

RMA. 請參閱**退貨商品授權 (return merchandise authorization)**。

S

SAR 檔案格式 (SAR file format). 在 WebSphere Commerce 中，SAR (商店紀錄) 是將多個檔案結合成一個檔案的檔案格式，而且它是獨立於平台之外。請參閱**商店紀錄 (store archive)**。

Servlet 引擎 (servlet engine). 負責管理 Servlet 的 Web 應用程式伺服器的功能。它負責管理 Servlet

的建立和刪除，分派適當的 Servlet 給它收到的每個 URL，指定哪些 Servlet 應該在啟動時自動載入記憶體中，以及哪些 Servlet 應該在初次要求時載入。

Servlet. 這是 Java 程式設計語言所撰寫，在 Web 伺服器上執行的應用程式。Servlet 的參照會出現在網頁的標記中，和圖檔的參照呈現方法相同。Web 伺服器會執行 Servlet，如果有執行結果的話，會將執行結果傳回給 Web 瀏覽器。請對照 **Applet**。

SET 安全電子交易 (SET Secure Electronic Transaction (TM)). 這是在網際網路這類開放網路中的安全信用卡和轉帳卡付款的業界標準。SET(TM) 通信協定可確保資訊的機密性、所有傳輸的資料的完整性、持卡人和商家的鑑別，以及互運性。

SKU 項目 (SKU item). (1) 含有 SKU 的可購買物件。它可能由單一項目組成，也可能由產品、套裝銷售或組合銷售組成。(2) 對 WebSphere Commerce Accelerator 使用者而言，可訂購的項目稱為產品。雖然產品和 SKU 項目因為低階的原因 (例如在 WebSphere Commerce 資料庫綱目中) 而有所差別，但是 WebSphere Commerce Accelerator 並不會區別它們。

SKU (庫存記錄單位, Stock Keeping Unit). 用來識別每一項商品項目或型錄項目的英文和數字元識別碼。這是可用來維持庫存控制的最小單位。其中可包括部門、等級、供應商、樣式、顏色、大小和位置等變數。

SMTP. 請參閱**簡式郵件轉送通信協定 (Simple Mail Transfer Protocol)**。

SSL. 請參閱**安全 Sockets 層次 (Secure Sockets Layer)**。

S-HTTP. 請參閱**安全超文字轉送通信協定 (Secure Hypertext Transfer Protocol)**。

T

TCP/IP. 請參閱**傳輸控制通信協定/網際網路通信協定 (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)**。

U

B2B UBF. 請參閱**制式商業流程 (Unified Business Flow)**。

Unicode. 一種通用的字元編碼標準，可交換、處理及顯示以全世界任何語言所撰寫的文字。它同時也支援許多許多語言的傳統和古典文字。Unicode 標準具有 ISO 10646 鎖定義的 16 位元國際字集。

URL. 這是檔案在網際網路的位置。URL 含有通信協定的名稱、完整網域名稱，以及路徑和檔案位置。另請參閱 **URL 指令 (URL command)**。

URL 指令 (URL command). 具有 URL 介面的控制程式指令。在瀏覽器中輸入 URL，可以呼叫 URL 指令。

B2B UTF. 請參閱**制式交易組織架構 (Unified Trading Framework)**。

W

Web 伺服器案例 (Web server instance). 支援一或多個 WebSphere Commerce 案例的唯一架構。

Web 伺服器 (Web server). 這是 Web 中負責處理 HTTP 文件要求的伺服器。Web 伺服器會控制與 WebSphere Commerce 之間的交易流程。它會保護客戶交易的機密性，確保使用者的身份能安全傳送到 WebSphere Commerce Server。Web 伺服器施行安全 Sockets 層次 (SSL) 通信協定來完成這個層次的安全。

Web 控制程式 (Web controller). 這是 WebSphere Commerce 指令的配接器。Web 控制程

式的類型可以有許多種，每個從屬站呼叫通信協定使用一種，如 HTTP 要求或 MQSeries 要求。

Web 應用程式文件起始目錄 (Web application document root). 這是檔案系統用來儲存應用程式 Web 資產 (如靜態 HTML、JSP 檔及 GIF) 的位置。

Web 應用程式的 Web 路徑 (Web application Web path). 與 Web 應用程式相關的 URL 部分。

WebSphere Application Server. 一種以 Java Servlet 為基礎的 Web 應用程式伺服器，可用來部署和管理 Web 應用程式。WebSphere Application Server 是一種 Web 伺服器外掛程式，以使用 Servlet、JavaServer Pages 檔及 Enterprise Bean 的伺服器端 Java 程式設計模型為基礎。

WebSphere Commerce Accelerator. 在 WebSphere Commerce 中，可透過各種商店作業來維護線上商店的線上工具工作台。如果 WebSphere Commerce 機器可使用多種語言，您可以針對每一種語言來完成這些作業。如果您被指定的職務必須執行供貨的任務，您也可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 來選擇與商店相關的供貨中心。WebSphere Commerce Accelerator 首頁功能表中會顯示您的職務有權執行的作業。這些作業是根據使用者的職務和授權層次所決定。

WebSphere Commerce beans. 這是包含 WebSphere Commerce 和 Commerce Studio 中的一組 Java Bean，可用來存取資料庫表格資訊。利用這些 Bean 來建立商店頁面時，可讓您顯示經常變更的資訊，例如種類及產品清單或產品價格。

WebSphere Commerce Server. 在電子商務解決方案中，負責處理與商店和電子商務相關功能的伺服器。WebSphere Commerce Server 利用一個 Web 儲存器和一個 EJB 儲存器來提供所有的 WebSphere Commerce 功能。

WebSphere Commerce Studio. WebSphere Commerce Studio 有三種版本：Developer Edition、Professional Developer Edition 和 Business

Developer Edition。所有的版本都包含開發商店的 Web 資產所需要的工具。

WebSphere Commerce 介面 (WebSphere Commerce instance)。支援含有一或多家商店的電子商務網站的唯一 WebSphere Commerce 架構。

WebSphere Commerce 資料庫 (WebSphere Commerce database)。內含線上商店運作資料的資料庫。

WebSphere Studio。WebSphere Studio 是一個工具套件，將網站開發的所有層面集中在一個共同介面中，可讓您從一個中央位置來建立、管理及維護網站。

WebSphere Catalog Manager。用來建立和管理線上型錄資訊的型錄管理工具。WebSphere Catalog Manager 必須與 WebSphere Commerce 一起使用。

Wrapper。一種程式或 Script，可設定暫置以執行另一個更重要的程式。

WYSIWYG (所見即所得)。讓文字編輯器連續顯示頁面，且其內容與列印或透過 Web 瀏覽器檢視的內容完全相同的功能。

X

XML (可繼承的標記語言, Extensible Markup Language)。這是一種標準 meta 語言，用來定義衍生自 SGML 而為其子集的標記語言。XML 忽略掉 SGML 較複雜而少用的部份，使得處理文件類型的應用程式更容易撰寫，更容易創作和管理結構化的資訊，以及更容易跨越不同運算系統來傳輸和共用結構化資訊。XML 是全球資訊網協會 (W3C) 所定義的。

X.509 憑證 (X.509 certificate)。進入 WebSphere Commerce 網站的使用者的從屬站憑證鑑別。

注意事項

本資訊是針對 IBM 在美國所提供之產品與服務開發出來的。而在其他國家中，IBM 不見得有提供本書中所提的各項產品、服務、或功能。要知道在您所在之區是否可用到這些產品與服務時，請向當地的 IBM 服務代表查詢。亦不表示該產品、程式或服務為唯一的選擇。只要未侵犯 IBM 的智慧財產權，任何功能相當的產品、程式或服務都可以取代 IBM 的產品、程式或服務。不過，其他非 IBM 產品、程式、或服務在運作上的評價與驗證，其責任屬於使用者。

本文件中可能包含著 IBM 所擁有之專利或專利申請案。本書使用者並不享有前述專利之任何授權。您可以用書面方式來查詢授權，來函請寄到：

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
500 Columbus Avenue
Thornwood, NY 10594
U.S.A.

若要查詢有關二位元組 (DBCS) 資訊的特許權限事宜，請聯絡您國家的 IBM 智慧財產部門，或者用書面方式寄到：

IBM World Trade Asia Corporation
Licensing
2-31 Roppongi 3-chome, Minato-ku
Tokyo 106, Japan

下列段落若與該國之法律條款抵觸，即視為不適用：

IBM 僅以現狀提供本書，而不提供任何明示或默示之保證 (包括但不限於可售性或符合特定效用的保證)。若有些地區在某些交易上並不允許排除上述保證，則該排除無效。

本資訊中可能會有技術上或排版印刷上的訛誤。因此，IBM 會定期修訂；並將修訂後的內容納入新版中。同時，IBM 得隨時改進並 (或) 變動本出版品中所提及的產品及 (或) 程式。

本資訊中任何對非 IBM 網站的敘述僅供參考，IBM 對該網站並不提供保證。該 Web 站上的資料，並非本 IBM 產品所用資料的一部分，因使用該 Web 站造成之損害，由 貴客戶自行負責。

IBM 得以各種適當的方式使用或散布由 貴客戶提供的任何資訊，而無需對您負責。

本程式之獲授權者若希望取得相關資料，以便使用下列資訊者可洽詢 IBM。其下列資訊指的是：(1) 獨立建立的程式與其他程式（包括此程式）之間更換資訊的方式
(2) 相互使用已交換之資訊方法若有任何問題請聯絡：

Lab Director
IBM Canada Ltd. Laboratory
8200 Warden Avenue
Markham, Ontario
L6G 1C7
Canada

上述資料之取得有其特殊要件，在某些情況下必須付費方得使用。

IBM 基於雙方之「IBM 客戶合約」、「國際程式授權合約」或任何同等合約之條款，提供本文件中所述之授權程式與其所有適用的授權資料。

任何此處涵蓋的執行效能資料都是在一個受控制的環境下決定出來的。因此，若在其他作業環境下，所得的結果可能會大大不同。有些測定已在開發階段系統上做過，不過這並不保證在一般系統上會出現相同結果。再者，有些測定可能已透過推測方式評估過。但實際結果可能並非如此。本書的使用者應依自己的特定環境，查證適用的資料。

本書所提及之非 IBM 產品資訊，係一由產品的供應商，或其出版的聲明或其他公開管道取得。IBM 並未測試過這些產品，也無法確認這些非 IBM 產品的執行效能、相容性、或任何對產品的其他主張是否完全無誤。如果您對非 IBM 產品的性能有任何的疑問，請逕向該產品的供應商查詢。

有關 IBM 未來動向的任何陳述，僅代表 IBM 的目標而已，並可能於未事先聲明的情況下有所變動或撤回。

所有顯示的 IBM 售價都是 IBM 的建議零售價，這些都是目前的售價且隨時會不經過通知即變更。經銷商提供的價格可會有不同。

本資訊只供作規劃之用。在說明的產品上市之前，這些資訊仍會變更。

本書中的範例包含了用於日常商業活動的資料及報告。為了盡可能詳細，範例中涵蓋了個人、公司、品牌及產品的名稱。所有名稱純屬虛構，如有雷同純屬巧合。

著作權授權：

本書包含範例應用程式的來源語言，用來說明在各種作業平台上的程式設計技術。客戶不需付費給 IBM 即可以任何格式複製、修改或散布這些範例程式，作為開發、使用、行銷或散布符合範例程式針對的目標作業平台應用程式設計介面的應用程式。這些範例並未在所有條件下進行完整測試。IBM 不保證或暗示這些程式的可靠性、有用性或功能。客戶不需付費給 IBM 即可以任何格式複製、修改或散布這些範例程式，作為開發、使用、行銷或散布符合 IBM 應用程式設計介面的應用程式。

這些範例程式或任何衍生程式的全部或部分拷貝，都必須包括下列版權聲明：

©Copyright International Business Machines Corporation 2001. 此程式碼衍生自 IBM Corp. 範例程式。©Copyright IBM Corp. 2000, 2001. All rights reserved.

如果您看到的是本資訊的軟本。其圖片和顏色圖例可能不會出現。

商標及服務標示

下列名稱爲 IBM 公司在美國及（或）其他國家的商標：

AIX	CICS	DB2
DB2 Extenders	Encina	MQSeries
IBM	iSeries	VisualAge
PerfectPhoto	SecureWay	
WebSphere	400	

Adobe 和 Acrobat 是 Adobe Systems Incorporated 的商標。

Blaze Advisor 是 HNC Software, Inc. 的商標。

Lotus 和 Domino 是 Lotus Development Corporation 在美國及（或）其他國家的商標。

Microsoft、Windows、Windows NT 和 Windows 標誌是 Microsoft Corporation 在美國及（或）其他國家的商標。

Oracle 是 Oracle 公司的註冊商標，Oracle8 是 Oracle 公司的商標。

SET 和 SET 標誌是 SET Secure Electronic Transaction LLC 所擁有的商標。其他資訊請參閱 <http://www.setco.org/aboutmark.html>。

Java 以及所有以 Java 爲基礎的商標是 Sun Microsystems, Inc. 在美國及（或）其他國家的商標。

UNIX 是 The Open Group 公司在美國和其他國家的註冊商標。

其他公司名稱、產品名稱或服務名稱可能是其他公司的商標或服務標記。

索引

索引順序以中文字，英文字，及特殊符號之次序排列。

〔三劃〕

- 子系統
- 交易 20
- 成員 19
- 行銷 21
- 型錄 20
- 訂單 21
- 庫存 21

〔四劃〕

- 日誌檔 107

〔五劃〕

- 出貨
- 出貨筆記本 54
- 指定至產品 135
- 費用型類 157
- 模式 157

〔六劃〕

- 共同作業 167
- 合約，預設 157
- 存取控制 95, 103
- 安全
- 加強安全 101
- 存取日誌記載 102
- 安全檢查 102, 103
- 密碼保護的指令 101
- 密碼原則 102
- 密碼無效 101
- 帳戶鎖定 102
- 登出逾時 101
- 資料庫更新工具 102

- 安全 (繼續)
- 加強安全 (繼續)
- 跨網站 Script 保護 102
- 鑑別 100
- 自訂 100
- 使用者登錄 101
- LDAP 100
- X.509 101
- 行銷
- 客戶設定檔 173
- 活動 176
- 報告 181
- 優待券促銷活動 182
- e-行銷點 171
- 行銷經理 169
- 客戶設定檔 174
- 活動 180
- 產品詳細資料 132

〔七劃〕

- 快取管理 109
- 系統管理儲存體 (SMS) 113

〔八劃〕

- 供貨 151
- 出貨 153
- 包裝 152
- 取貨 151, 152
- 供應商 125
- 拍賣 189
- 計價機制 192
- 規則 192
- 會場 190
- 管理者
- 客戶服務代表 194
- 樣式 191
- 類型
- 公開喊價 190
- 降價拍賣 191

- 拍賣 (繼續)
- 類型 (繼續)
- 秘密投標 191

〔九劃〕

- 型錄 61
- 主要 75, 131, 157
- 建立方法 64
- 範例產品
- 刪除 69
- 載入器套件 69
- 瞭解 61
- 客戶服務代表 143
- 拍賣 194
- 客戶訂單 145
- 建立訂單 147
- 尋找訂單 145
- 變更訂單 146
- 登錄資訊 143
- 客戶設定檔 173
- 架構管理程式 10, 100, 109
- 架構選項 33
- 一層 36
- 二層 37
- 三層 39
- 企業 40
- 多案例 41
- 暫置作業伺服器 43
- 複製 34
- Network Dispatcher 35
- 活動 176
- 活動行動 181
- 知會性廣告 176, 179
- 推薦式銷售 176, 177
- 聯合過濾 176
- 廣告稿 173

〔十劃〕

- 原則，商業 155
 - 出貨 156
 - 型錄 155
 - 客戶授權 157
 - 退貨 156
 - 發票，付款及退款 156
- 庫存 21
 - 可承諾量 (ATP) 122
 - 配置 122
 - 接收退貨 129
 - 報告
 - 待貨的預期庫存記錄 127
 - 庫存狀態 127
 - 庫存調整 127
 - 產品的庫存收據 127
 - 補貨的產品 127
 - 預期的庫存記錄 125
 - 調整 128
 - 選取退貨產品的處置方法 129
 - 臨時的收據 128
- 時尚館 46, 47, 79, 151
- 退貨 147
 - 不需要退貨 135
 - 建立 148
 - 核准 156
 - 核准，系統拒絕的 148
 - 退貨原因 124
 - 接收 129
 - 報告 124
 - 已收到但尚未處置的退貨 124
 - 未完成的退貨 124, 137
 - 僅收到部份的退貨 124
 - 費用 156
 - 選取處置 129

〔十一劃〕

- 商店
 - 公佈商店紀錄 56, 58
 - 多文化商店 48
 - 自訂商店紀錄 53
 - 建立 45
 - 頁面 49
 - 地址 51

商店 (繼續)

- 頁面 (繼續)
 - 系統錯誤 51
 - 型錄群組 50
 - 建立頁面, WebSphere Studio 57
 - 首頁 49
 - 套裝銷售和組合銷售 50
 - 產品 50
 - 異常狀況 51
 - 喜好項目清單 50
 - 登入 49
 - 登錄 49
 - 結帳 51
 - 購物車 50
 - 商店服務 52
 - 商店紀錄 52
 - 部署 89
 - 測試 89
 - 範例商店 45
- 商業原則 155
 - 出貨 156
 - 型錄 155
 - 客戶授權 157
 - 退貨 156
 - 發票，付款及退款 156
- 帳戶 158
 - 定義 158
 - 報告 163
 - 合約的訂單 163
 - 合約的退款 163
 - 即將到期的合約 163
 - 訂單 163
 - 限額訂購單的結帳-限制 163
 - 退款 163

產品

- 定義度量單位 135
- 定義製造商 134
- 定義價格 136
- 定義屬性 136
- 定義屬性值 136
- 指定折扣 142
- 指定種類 134
- 產生 SKU 137
- 尋找 138
- 產品顧問 185

產品顧問 (繼續)

- 虛擬狀態 185
 - 「產品探索」統計值 187
 - 「產品對照」統計值 187
 - 「產品顧問」統計值 187
 - 「銷售輔助」統計值 187
- 準備使用 186
 - 搭配 Catalog Manager 使用 187
- 說明 185

〔十二劃〕

報告

- 庫存
 - 待貨的預期庫存記錄 127
 - 庫存狀態 127
 - 庫存調整 127
 - 產品的庫存收據 127
 - 補貨的產品 127
- 產品管理
 - 未完成的退貨 137
 - 庫存狀態 137
 - 產品的庫存收據 137
 - 補貨的產品 137

報價要求 164

- 啓用 164
- 程序 164

稅率

- 稅金筆記本 55
 - 指定至產品 135

開發循環 25

- 型錄開發 30
- 商店開發 29
- 設計 29
- 部署 31
- 測試 31
- 需求收集 27

〔十三劃〕

- 資料庫管空間 (DMS) 113
- 資料庫維護 112
 - 存取規劃 114
 - 表格空間管理 113
 - 表格重組 114

資料庫維護 (繼續)
 資料庫記載 112
 資料庫清理公用程式 114
 資料庫備份 113
 資料庫調整 116
載入器套件 69
預設合約 157

〔十四劃〕

管理主控台
 存取控制 95
 效能監視器 104
 傳訊架構 105
 Blaze 規則管理 112
 Payment Manager 108
輕裝備目錄存取通信協定
 (LDAP) 100

〔十五劃〕

暫置作業伺服器 90

〔十八劃〕

職務 25
 行銷經理 26
 指定使用者職務 99
 商店程式開發人員 27
 商店管理者 26, 95
 產品經理 26
 資料庫開發人員 27
 網站管理者 26, 95
 Web 設計者 27

〔二十二劃〕

鑑別 82, 100

C

Catalog Manager 30
Commerce Studio 15
 元件 16
 Applet Designer 17

Commerce Studio (繼續)
 元件 (繼續)
 Page Designer 16
 WebSphere Studio 16

D

DB2 Text Extender 14

E

Extractor 104

J

JavaServer Pages (JSP) 檔案 11, 45

Q

QuickPlace 167

W

WebSphere Commerce 7
 元件 8
 安全 100
 商店服務 9
 連結的軟體 13
 搜尋 14
 資料庫 11
 管理主控台 9
 Payment Manager 12
 Web 伺服器 11
 Web 應用程式伺服器 10
 WebSphere Commerce
 Accelerator 9

讀者意見表

爲使本書盡善盡美，本公司極需您寶貴的意見；懇請您使用過後，撥冗填寫下表，惠予指教。

請於下表適當空格內，填入記號（√）；我們會在下一版中，作適當修訂，謝謝您的合作！

評估項目	評估意見	備註
正確性	內容說明與實際程序是否符合	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	參考書目是否正確	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
一致性	文句用語及風格，前後是否一致	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	實際畫面訊息與本書所提之畫面訊息是否一致	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
完整性	是否遺漏您想知道的項目	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	字句、章節是否有遺漏	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
術語使用	術語之使用是否恰當	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	術語之使用，前後是否一致	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
可讀性	文句用語是否通順	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	有否不知所云之處	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
內容說明	內容說明是否詳盡	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	例題說明是否詳盡	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
排版方式	本書的形狀大小，版面安排是否方便使用	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	字體大小，顏色編排，是否有助於閱讀	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
目錄索引	目錄內容之編排，是否便於查考	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	索引語錄之排定，是否便於查考	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
	※評估意見爲“否”者，請於備註欄說明。	

其他：（篇幅不夠時，請另紙說明。）

上述改正意見，一經採用，本公司有合法之使用及發佈權利，特此聲明。

IBM® WebSphere® Commerce
基礎入門

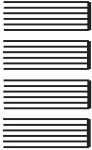
第 5.4 版

GC40-0834-00

折疊線

台北市 110 基隆路一段 206 號

臺灣國際商業機器股份有限公司 啟
大中華研發中心 軟體國際部



廣 告 回 信

台灣北區郵政管理局
登記
北台字第 0587 號

(免貼郵票)

寄件人 姓名：
地址：

寄

折疊線

讀者意見表



Part Number: CT022TC

Printed in Singapore

GC40-0834-00



(1P) P/N: CT022TC

