

IBM WebSphere Commerce



Grundlagen

Version 54

IBM WebSphere Commerce



Grundlagen

Version 54

Anmerkung:

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die allgemeinen Informationen unter "Bemerkungen" gelesen werden.

- Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter: **ibm.com**
- IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.
- Das e-business Symbol ist eine Marke der International Business Machines Corporation
- Infoprint ist eine eingetragene Marke der IBM.
- ActionMedia, LANDesk, MMX, Pentium und ProShare sind Marken der Intel Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.
- C-bus ist eine Marke der Corollary, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
- Java und alle Java-basierenden Marken und Logos sind Marken der Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.
- Microsoft Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.
- PC Direct ist eine Marke der Ziff Communications Company in den USA und/oder anderen Ländern.
- SET und das SET-Logo sind Marken der SET Secure Electronic Transaction LLC.
- UNIX ist eine eingetragene Marke der Open Group in den USA und/oder anderen Ländern.
- Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Zweite Ausgabe (Mai 2002)

Diese Veröffentlichung ist eine Übersetzung des Handbuchs
IBM WebSphere Commerce Fundamentals Version 5.4,
IBM Form GC09-4950-01,
herausgegeben von International Business Machines Corporation, USA

© Copyright International Business Machines Corporation 2000, 2002
© Copyright IBM Deutschland GmbH 2000, 2002

Informationen, die nur für bestimmte Länder Gültigkeit haben und für Deutschland, Österreich und die Schweiz nicht zutreffen, wurden in dieser Veröffentlichung im Originaltext übernommen.

Möglicherweise sind nicht alle in dieser Übersetzung aufgeführten Produkte in Deutschland angekündigt und verfügbar; vor Entscheidungen empfiehlt sich der Kontakt mit der zuständigen IBM Geschäftsstelle.

Änderung des Textes bleibt vorbehalten.

Herausgegeben von:
SW TSC Germany
Kst. 2877
Mai 2002

Informationsquellen

Im Lieferumfang von WebSphere Commerce sind Online- und Hardcopy-Informationen enthalten, die die gesamte E-Commerce-Lösung beschreiben. Die Informationen zu WebSphere Commerce Studio sind als Teil von WebSphere Commerce enthalten. Darüber hinaus stellen die Softwareprodukte, die im Paket mit WebSphere Commerce oder WebSphere Commerce Studio enthalten sind, weitere Informationen bereit, die die spezifischen Merkmale und Funktionen der jeweiligen Software beschreiben. Dieser Abschnitt enthält eine kurze Übersicht darüber, an welchen Positionen sich die verschiedenen Arten von Informationen befinden.

Detailliertere Angaben über diese Informationsquellen enthält das Kapitel „Hilfeinformationen“ auf Seite 245.

WebSphere Commerce-Veröffentlichungen

Nachfolgend sind die WebSphere Commerce-Veröffentlichungen aufgeführt:

- *IBM WebSphere Commerce Grundlagen Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Programmer's Guide Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Einstieg für Windows NT und Windows 2000 Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Einstieg für AIX Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Einstieg für Linux Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für die Solaris-Betriebsumgebungssoftware Einstieg Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für IBM eServer iSeries 400 Einstieg Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Studio für Windows NT und Windows 2000 Installation Version 5.4*

Die folgenden Veröffentlichungen sind im PDF-Format auf der Seite 'Technical Library' verfügbar.

Installationshandbücher

- *IBM WebSphere Commerce für Windows NT und Windows 2000 Installation zur Verwendung mit DB2 Universal Database Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für Linux Installation Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für Windows NT und Windows 2000 Installation zur Verwendung mit einer Oracle-Datenbank Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für Windows NT und Windows 2000 Zusätzliche Software Version 5.4*

- *IBM WebSphere Commerce für AIX Installation zur Verwendung mit DB2 Universal Database Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für AIX Installation zur Verwendung mit einer Oracle-Datenbank Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für AIX Zusätzliche Software Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für die Solaris-Betriebsumgebungssoftware Installation zur Verwendung mit DB2 Universal Database Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für die Solaris-Betriebsumgebungssoftware Installation zur Verwendung mit einer Oracle-Datenbank Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für die Solaris-Betriebsumgebungssoftware Zusätzliche Software Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für IBM eServer iSeries 400 Installation Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für IBM eServer iSeries 400 Zusätzliche Software Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce für Linux Zusätzliche Software Version 5.4*

Migrationshandbücher

- *IBM WebSphere Commerce Commerce Studio for Windows NT and Windows 2000 Migration Guide Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce for Windows NT and Windows 2000 Migration Guide Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce for AIX Migration Guide Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce for Solaris Operating Environment Software Migration Guide Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce for IBM eServer iSeries 400 Migration Guide Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce for Linux Migration Guide Version 5.4*

Andere Veröffentlichungen

- *IBM WebSphere Commerce Store Developer's Guide Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Access Control Guide Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Catalog Manager Benutzerhandbuch Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Security Guide Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Calculation Framework Guide Version 5.4*
- *IBM WebSphere Commerce Accelerator Customization Guide Version 5.4*

Aktualisierungen zu diesen Veröffentlichungen finden Sie unter der folgenden Webadresse:


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

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

WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion

Die WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion besteht aus Onlineinformationen, die unter Verwendung eines Webbrowsers angezeigt werden können. Daneben wurden Auszüge aus den Onlineinformationen in PDF-Dokumenten (PDF = Portable Document Format) für verwandte Themenbereiche zusammengefasst.


Auf die Onlinehilfefunktion können Sie über Internet Explorer Version 5.5 oder höher zugreifen, wobei die folgende Adresse verwendet werden muss: <http://hostname/wchelp/>. Dabei steht *hostname* für den Namen Ihrer WebSphere Commerce-Maschine.

 Darüber hinaus kann unter Windows über das Menü **Start** wie folgt auf die Hilfefunktion zugegriffen werden:
Start -> **Programme** -> **IBM WebSphere Commerce** -> **Dokumentation**

WebSphere Commerce Studio-Onlinehilfefunktion

Die WebSphere Commerce Studio-Onlinehilfefunktion ist in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion enthalten.

Onlinehilfefunktion für im Paket enthaltene Produkte

 In der folgenden Tabelle sind die Positionen für die Onlinehilfefunktionen von Produkten aufgelistet, die zum Lieferumfang von WebSphere Commerce und Commerce Studio gehören.

Produkt	Zugriffspunkt auf Informationen
WebSphere Studio	<ul style="list-style-type: none">• Studio Guide Start -> Programme -> IBM WebSphere Commerce Studio -> Studio 4.0 -> Studio Guide• Erste Schritte Start -> Programme -> IBM WebSphere Commerce Studio -> Studio 4.0 -> Erste Schritte
DB2 Universal Database®	Start -> Programme -> IBM DB2® -> Informationen -> Information - Unterstützung
WebSphere Application Server	Start -> Programme -> IBM WebSphere -> Application Server V4.0 -> Dokumentation
IBM HTTP Server	Start -> Programme -> IBM HTTP Server -> Dokumentation

Produkt	Zugriffspunkt auf Informationen
IBM Payment Manager™	Start ->WebSphere Payment Manager -> Payment Manager - Readme-Datei

Weitere Informationen im Internet

Im Internet können Sie weitere Quellen für nützliche Informationen finden. Diese werden in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Unterstützung

Informationen zur Unterstützung sowie Newsgroups, FAQs, technische Hinweise, Informationen zur Fehlerbehebung und Downloads finden Sie unter folgender Webadresse:

ibm.com/software/webservers/commerce/support.html.

Softwarepartner

Es gibt viele Softwarepartner, die Produkte und Dienstleistungen zur Erweiterung von WebSphere Commerce anbieten. Informationen zu diesen Partnern finden Sie unter der Adresse

www.ibm.com/software/webservers/commerce/community, wenn Sie dort den Link **Software Developers** anklicken.

Redbooks

Weiterführende technische Informationen enthält die Redbooks-Website unter der Adresse www.ibm.com/redbooks. Suchen Sie dort nach **WebSphere Commerce**.

Inhaltsverzeichnis

Informationsquellen	iii
WebSphere Commerce-Veröffentlichungen	iii
WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion	v
WebSphere Commerce Studio-Onlinehilfefunktion	v
Onlinehilfefunktion für im Paket enthaltene Produkte	v
Weitere Informationen im Internet.	vi
Unterstützung	vi
Softwarepartner	vi
Redbooks	vi

Einführung	xi
In diesem Handbuch verwendete Konventionen	xiii

Teil 1. Übersicht 1

Kapitel 1. Einführung in E-Commerce-Software.	3
Der WebSphere-Unterschied	4
Marketing	5
Globaler Aktionsradius.	5
Unterstützung für Mobilität	6
Erwecken Sie Ihre Site zum Leben	6
Gründe für die Verwendung von Java™	6
Tools für alle Bereiche	7
Was bedeutet dies alles für Sie?	8

Kapitel 2. Übersicht über WebSphere Commerce	9
Produktangebote	9
IBM WebSphere Commerce	9
WebSphere Commerce-Komponenten	10
Tools	10
Erforderliche Komponenten.	13
Beschreibungen der im WebSphere Commerce-Paket enthaltenen Software.	16
IBM WebSphere Commerce Studio	19
Commerce Studio-Komponenten	20

Kapitel 3. WebSphere Commerce-Server - Übersicht	23
Tools	23

Subsysteme	23
Common Server Run-time	26
Systemverwaltung	27
Nachrichtenservice.	28
WebSphere Application Server	28

Teil 2. Geschäftsentwicklung 29

Kapitel 4. Planen der Site	31
Bilden des Teams zur Site-Entwicklung	31
Sammeln von Anforderungen	34
Entwurf	37
Geschäftsentwicklung.	37
Datenverwaltung	38
Katalogentwicklung	39
Tests	39
Implementierung	39

Kapitel 5. Auswählen einer Konfiguration	41
Skalierbarkeit	42
Klonen.	42
Auslastungsverwaltung	43
Sitzungsverwaltung	43
IBM Network Dispatcher.	43
WebSphere Commerce-Server - Inhalt	45
Einstufige Konfiguration	46
Zweistufige Konfiguration	47
Dreistufige Konfiguration	48
Typische Unternehmenskonfiguration	50
Konfiguration mit mehreren Exemplaren	52
Staging-Server-Konfiguration	54

Kapitel 6. Erstellen des Geschäfts	55
Definition eines Onlinegeschäfts	55
Beispielgeschäfte	55
Erstellen eines Geschäfts	65
Erstellen eines Geschäfts unter Verwendung eines Beispielgeschäftsarchivs	66
Erstellen eines Geschäfts durch Generieren eines Geschäftsarchivs	72

Kapitel 7. Erstellen des Onlinekatalogs	77
Funktionsweise des Onlinekatalogs	77
Katalogdaten.	78

Kataloganzeigenseiten	80	Überwachen der Leistung	130
Katalogbeziehungen	80	Leistungsüberwachung	130
Erstellen eines Hauptkatalogs	81	Andere Leistungsanalysetools.	130
Erstellen von Katalogelementen	82	Allgemeine Leistungsfragen	131
Löschen von Beispielprodukten	87	Konfiguration	132
Loader-Paket.	88	Nachrichtenservices	132
Publizieren und das Loader-Paket.	88	Scheduler	133
Füllen der Datenbank mit dem Loader- Paket	89	WebSphere Commerce-Server-Protokolle	134
Pflegen des Onlinekatalogs	94	IBM WebSphere Payment Manager	135
Katalogsuche.	94	Dynamisches Zwischenspeichern von Seiten im Cache	136
Hinzufügen der Katalogsuchfunktion zur Site	96	Variationen der WebSphere Commerce- Cache-Konfiguration.	137
Konfigurierbare Produkte	96	Verwalten von Regelservices	140
Kapitel 8. Anpassen des Geschäftsbetriebs 97		Systempflege	140
Einführung	97	Serververwendung	140
WebSphere Commerce-Softwarekomponenten	97	Datenbankpflege	140
WebSphere Commerce-Anwendungsmodell	99	WebSphere Application Server-Verwal- tung	146
WebSphere Commerce-Laufzeitarchitektur	101	Webserververwaltung	146
Zusammenfassung für eine HTTP-Anforde- rung	107	Fehlerbehebung	147
Anpassbare Komponenten	109		
Anpassen der WebSphere Commerce-Subsys- teme	110	Teil 4. Ausführen der Ladenfront 149	
Kapitel 9. Implementieren des Geschäfts 111		Kapitel 11. Verwalten von Lagerbestand 151	
Überlegungen für Tests	111	Festlegen, wie Lagerbestand verwaltet wer- den soll	151
Staging-Server	112	Zuordnen von Lagerbestand	152
Konfigurieren eines Staging-Servers.	114	Verwalten von Lagerbestand mit WebSphere Commerce Accelerator	153
Publizieren	115	Einrichten des Lagerbestandssubsystems	154
Teil 3. Verwalten und Pflegen von Site und Geschäft 117		Verwalten von Lagerbestand	156
Kapitel 10. Site-Verwaltung 119		Datensätze zum erwarteten Lagerbestand	157
Zugriffsverwaltung	119	Lagerbestandsberichte	158
Definieren von Organisationen, Aufgaben- bereichen und Benutzern	119	Tasks des Empfängers	159
Organisationen.	121	Empfangen von erwartetem Lagerbestand	159
Definieren, für welche Prozesse eine Genehmigung erforderlich ist.	121	Spontanlagerbelege	160
Aufgabenbereiche.	122	Bestandskorrekturen	160
Benutzer.	124	Empfangen zurückgegebener Produkte	161
Sicherheit	125	Tasks des Rückgabeadministrators	162
Authentifizierung.	125	Auswählen der Disposition für zurückge- gebene Produkte	162
Benutzerregistrierungsdatenbank.	126	Kapitel 12. Verwalten des Katalogs . . . 163	
Verbessern der Sicherheit für die Site	126	Kategorieverwaltung.	163
Richtlinien zur Zugriffssteuerung	128	Verwalten von Kategorien	163
		Produktverwaltung	165
		Erstellen von Produkten, Attributen und Artikelnummern	165

Produktverwaltungsberichte	171
Richtlinien zur Produktaktualisierung . . .	172
Suchen eines Produkts	172
Rabatte	173
Rabattarten	173
Starten der Seite 'Rabatte'	176
Zuordnen eines Rabatts zu einem Produkt oder einer Artikelnummer	177

**Kapitel 13. Verwalten von Kunden-
informationen 179**

Registrierungsinformationen von Kunden	179
Suchen eines Kunden	180
Kundenbetreuung.	181
Aktivieren der Kundenbetreuung	182
Verwalten von Kundenbestellungen.	182
Suchen von Kundenbestellungen.	182
Ändern von Kundenbestellungen	182
Rückgaben	184

Kapitel 14. Bestellabwicklung 187
Abwickeln einer Bestellung 188

**Kapitel 15. Verwalten von Geschäftsbezie-
hungen 191**

Geschäftsrichtlinien	191
Katalog	192
Rechnungsstellung, Zahlung und Erstat- tung	192
Rückgaben	193
Versand	193
Kundenberechtigung.	194
Standardvertrag	194
Geschäftskonten	195
Definieren von Geschäftskonten	195
Vertrag	196
Festlegen, wie ein Vertrag erstellt werden soll	196
Erstellen einer Organisation, eines Kontos und eines Vertrags für einen Kunden . . .	196
Managementberichte zu den Verträgen. . . .	202
Managementberichte zu den Konten	202
Angebotsanfrage	203
Angebotsanfragen aktivieren	204
Der Prozess für Angebotsanfragen	204
Onlinezusammenarbeit	208

**Teil 5. Erweitern der Merkmale
von Geschäften 209**

Kapitel 16. Marketing 211	
E-Marketingeinblendungen.	211
Werbung.	213
Kundenprofile	214
Verwalten von Kundenprofilen	215
Kampagnen.	216
Promotion für suggestives Verkaufen . . .	218
Promotion für suggestives Verkaufen mit Bedingungen	219
Werbung zur Erhöhung des Bekanntheits- grades	220
Verwalten von Kampagnen	222
Werbeaktionen.	224
Couponrabatte	224

Kapitel 17. Produktberater 227

Einkaufsmetaphern	227
Ermitteln, ob die Katalogdaten für den Produktberater geeignet sind	228
Ressourcenplanung	229
Produktberater und Catalog Manager	230
Produktberater - Statistik	230

Kapitel 18. Auktionen 231

Implementierung von Auktionen.	232
Merkmale für Auktionsteilnehmer	232
Auktionsarten	233
Auktionsmethoden	234
Auktionsregeln	234
Definieren von Gebotsregeln	235
Verwalten von Auktionen für die Site	236
Erstellen einer Auktion	236
Suchen einer Auktion	237
Verwalten von Auktionen für Kunden	238

**Kapitel 19. Berichtswesen und Business
Intelligence 239**

WebSphere Commerce-Berichte	239
Business Intelligence	240
WebSphere Commerce Analyzer	240

Anhang. Hilfeinformationen. 245

WebSphere Commerce-Hilfefunktion	245
Informationen zur Installation und Konfi- guration	245
Informationen für Programmierer	245
Onlinehilfefunktion	245
Commerce Studio-Hilfefunktion	246
Onlinehilfefunktion	246

Glossar	247	Marken und Dienstleistungsmarken.	278
Bemerkungen	275	Index	279

Einführung

Diese Ausgabe des Handbuchs *IBM WebSphere Commerce Business Edition Grundlagen* stellt eine Einführung zu WebSphere Commerce bereit. Dieses Handbuch enthält die folgenden Informationen:

- Übersicht über die WebSphere Commerce-Produktfamilie, einschließlich Beschreibungen und Erläuterungen dazu, wie die einzelnen Komponenten ineinander greifen
- Informationen zur Site-Planung
 - Konfigurationsoptionen und wichtige Überlegungen
 - Geschäftsplanung und wichtige Überlegungen
- Übersicht über die Geschäftsservices
 - Erstellen eines Geschäfts
 - Geschäftsseiten
 - Onlinekatalogseiten
- Arbeiten mit dem Onlinekatalog
 - Erstellen eines Onlinekatalogs
 - Verwenden des Loader-Pakets
- Übersicht über die Tasks, die bei der Anpassung eines Geschäfts ausgeführt werden müssen
 - Planung des Projekts
 - Einschätzung des erforderlichen Aufwands
 - Entscheidung zwischen verschiedenen Methoden zum Ausführen ähnlicher Aufgaben
- Testen und Implementieren des Geschäfts
 - Verwenden eines Staging-Servers
- Verwaltung der Site und des Geschäfts
 - Übersicht über die Verwaltungskonsole
 - Übersicht über die Datenbankpflege
 - Systemverwaltung
- Ausführen der Ladenfront
 - Verwalten von Lagerbestand
 - Verwalten des Katalogs für das Geschäft
 - Verwalten von Kundeninformationen
 - Bestellabwicklung
 - Verwalten von Geschäftsbeziehungen

- Erweitern der Merkmale von Geschäften
 - Kampagnen
 - Auktionen
 - Business Intelligence-Berichtswesen
- Glossar

In diesem Handbuch verwendete Konventionen

In diesem Handbuch werden die folgenden Konventionen verwendet:

Die Begriffe WebSphere Commerce Studio und Commerce Studio sind austauschbar.

Fettdruck kennzeichnet Steuerelemente der grafischen Benutzerschnittstelle (GUI) wie Namen von Feldern, Knöpfen oder Menüauswahlmöglichkeiten.

Monospace-Schrift kennzeichnet Beispiele für Text, der genau wie dargestellt eingegeben werden muss, sowie Verzeichnispfade.

Kursivdruck wird zur Hervorhebung und für Variablen verwendet, die Sie durch eigene Werte ersetzen.

▶ **NT** kennzeichnet Windows NT-spezifische Informationen.

▶ **2000** kennzeichnet Windows 2000-spezifische Informationen.

▶ **AIX** kennzeichnet AIX-spezifische Informationen.

▶ **Solaris** kennzeichnet Informationen, die für die Betriebsumgebung Solaris (Solaris Operating Environment) spezifisch sind.

▶ **400** kennzeichnet Informationen, die für IBM iSeries 400 (früherer Name: AS/400[®]) spezifisch sind.

▶ **Linux** kennzeichnet Linux-spezifische Informationen.

▶ **Business** kennzeichnet Business Edition-spezifische Informationen.

▶ **Professional** kennzeichnet Professional Edition-spezifische Informationen.

▶ **B2C** kennzeichnet Informationen, die für eine B2C-Site spezifisch sind (B2C = Business to Consumer, Einzelhandel).

▶ **B2B** kennzeichnet Informationen, die für eine B2B-Site spezifisch sind (B2B = Business to Business, Großhandel).



kennzeichnet zusätzliche Informationen, die zum Ausführen einer Task hilfreich sein können.

Teil 1. Übersicht

Dieser Teil des vorliegenden Handbuchs bietet eine Einführung in E-Commerce-Software. Darüber hinaus werden einige zentrale Geschäftsmerkmale von WebSphere Commerce Version 5.4 dargestellt. Außerdem enthält er ein Kapitel mit einer Übersicht über die Produktangebote.

Kapitel 1. Einführung in E-Commerce-Software

Vor ein paar Jahren noch war das Ziel der meisten Unternehmen die Erstellung einer Website mit einer Beschreibung des Unternehmens und der von ihm bereitgestellten Produkte oder Dienstleistungen. Dieses Szenario gehört allerdings längst der Vergangenheit an.

Um auf einem globalen Markt konkurrenzfähig zu bleiben, müssen Onlinehändler in viel größerem Maße als bisher Service und Unterstützung für ihre Kunden anbieten. Wenn Kunden eine E-Commerce-Website besuchen, möchten sie zumindest in einem Onlinekatalog blättern, Produkte zu einem Einkaufskorb hinzufügen, sichere Einkäufe mit ihrer Kreditkarte tätigen und den Zustellungsort angeben können. Dies allein reicht aber nicht aus. Kunden sind im Umgang mit dem Internet immer kompetenter geworden, und damit sind auch ihre Erwartungen gestiegen. Sie möchten ihre Einkäufe unter Verwendung der Sprache und Währung ihrer Wahl tätigen. Sie erwarten Dienstleistungen, die auf ihre Interessensgebiete zugeschnitten sind, weil sie nur wenig Zeit zum Blättern in Katalogen zur Verfügung haben. Darüber hinaus möchten sie, dass intelligente Assistenten die Aufgaben von Verkäufern übernehmen. Diese Assistenten sollen ihnen den Einkauf dadurch erleichtern, dass sie nützliche Produktempfehlungen geben. In Kürze werden Kunden mit Hilfe von mobilen Geräten ihre Einkäufe tätigen wollen.

Änderungen am Leistungsspektrum von E-Commerce-Software gibt es aber auch aus der Sicht anderer Beteiligter. Für viele Händler ist E-Commerce aus dem Stadium eines Versuchsprojekts herausgewachsen und ein zentraler Bestandteil ihres Geschäftsbetriebs geworden. Dies hat zur Folge, dass viele Mitarbeiter aus nicht technischen Bereichen inzwischen am E-Commerce-Prozess beteiligt sind. Marketing- und Merchandising-Manager verwenden E-Commerce-Software für komplexere Anwendungsbereiche, um Marketingkampagnen zu entwerfen, um mit Produkten auf bestimmte Kundengruppen abzielen und um den Erfolg ihrer Kampagnen zu überwachen.

Geschäftsprozesse haben sich im Lauf der Zeit ebenfalls geändert. E-Commerce-Software ist in bestehende Softwaresysteme integriert, damit der Händler nur eine einzige Quelle für Kunden- und Produktinformationen verwalten muss. Daher wissen Kunden bereits vor dem Erwerb eines Produkts, ob dieses auf Lager ist. Darüber hinaus haben immer mehr Händler eine bessere Verbindungen zu den Lieferanten, wodurch die Antwortzeiten für Kundenanfragen immer kürzer werden.

WebSphere Commerce, jetzt in der fünften Version, hat mit den steigenden Erwartungen und Anforderungen von Kunden und Händlern Schritt gehalten. Erstellen Sie mit Hilfe von WebSphere Commerce eine E-Commerce-Site, mit der aus Besuchern Käufer werden.

Der WebSphere-Unterschied

Als Grundlage für Ihre E-Commerce-Site ist eine leistungsfähige Plattform erforderlich. Wenn Sie die WebSphere-Software verwenden, erhalten Sie Produkte, die Branchenstandards entsprechen sowie hohe Leistung, Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit und Sicherheit aufweisen. Wenn Sie eine E-Commerce-Site erstellen, sind dies die Anforderungen, die unbedingt erfüllt sein müssen.

Die Grundlage für die WebSphere-Plattform wird durch den WebSphere Application Server, einen stabilen Server für Ihre E-Commerce-Anwendungen, bereitgestellt. Er unterstützt Branchenstandards für Software wie z. B. Java, Enterprise JavaBeans sowie JavaServer Pages-Dateien und ermöglicht leistungsfähige Interaktionen mit Unternehmensdatenbanken und Transaktionssystemen.

Die WebSphere-Plattform enthält MQSeries, ein Middleware-Produkt, mit dessen Hilfe Sie Ihre E-Commerce-Anwendungen in Back-End-Systeme integrieren können. Wenn Sie Ihre Anwendungen integrieren, können Sie eine einzige Datenquelle beibehalten, wodurch Sie auf Kundenanforderungen schnell und effizient reagieren können.

Die WebSphere-Softwarefamilie verfügt über eine vollständige Gruppe von Tools zur Erweiterung des Leistungsspektrums der WebSphere-Plattform. Insbesondere zwei Produkte sind für WebSphere Commerce von großer Bedeutung: VisualAge für Java und WebSphere Studio. VisualAge für Java stellt für Programmierer eine vollständige Java-Entwicklungsumgebung sowie Unterstützung für Enterprise JavaBeans zur Verfügung. WebSphere Studio stellt für Web-Entwickler eine vollständige HTML-Entwicklungsumgebung sowie Unterstützung für die JavaServer Pages-Technologie bereit.

WebSphere Commerce nutzt die WebSphere-Plattform auf umfassende Weise. Sie können damit ein E-Commerce-System erstellen, auf das Sie in den Bereichen Leistung und Zuverlässigkeit vertrauen können. Deshalb können Sie Ihre Energie der Erstellung einzigartiger Anwendungen mit erhöhtem Wert widmen, die Ihrem Unternehmen zum Erfolg verhelfen.

Marketing

Bis vor kurzem lag die Arbeit mit E-Commerce-Software in der Verantwortung von Programmierern, Site-Administratoren und Internet-Gurus. Und die Marketingmanager? Sie sind schließlich diejenigen, die Kampagnen entwickeln, wie z. B. Rabatte, Schlussverkaufsaktionen, Sonderangebote. Marketingmanager müssen mit dem E-Commerce-System interagieren, um Produkte zu verkaufen. Mit WebSphere Commerce ist dies möglich.

WebSphere Commerce Accelerator stellt eine umfassende Tool-Gruppe für Marketingmanager bereit. Erstellen Sie zuerst Kundenprofile, die demografische Daten, Einkaufsprotokolle und andere Attribute Ihrer Kunden definieren. Verwenden Sie Kampagnenpromotionen, um mit Werbemaßnahmen auf bestimmte Kundengruppen abzielen. Über einen Prozess, der einen geschlossenen Marketingkreislauf ermöglicht, können Sie Ihre Kunden besser kennen lernen und sie so besser bedienen. Ein stabiles Business Intelligence-System, auf das über WebSphere Commerce Accelerator zugegriffen werden kann, liefert Berichte über die jeweiligen Erfolgsquoten Ihrer aktuellen im Vergleich zu den zuvor durchgeführten Marketingkampagnen sowie demografische Verteilungen der Kunden. Diese Berichte stellen die Rückmeldung bereit, die zur Auswertung kürzlich durchgeführter Kampagnen und zur Initiierung von Änderungen für zukünftige Kampagnen verwendet werden kann. So wird der Lebenszyklus von Marketingkampagnen geschlossen.

Globaler Aktionsradius

Der Verkauf von Produkten erfolgt nicht mehr ausschließlich auf lokaler Ebene. Daher müssen Sie Ihre E-Commerce-Site für Kunden aus der ganzen Welt zugänglich machen. Wie ist das möglich? Wenn Kunden Ihre Site besuchen, können sie sich registrieren lassen, und Ihnen so ihre persönlichen Daten mitteilen. Aus welchem Land oder aus welcher Region stammen sie? Welche Sprache verwenden sie bevorzugt? Welche Währung verwenden sie? WebSphere Commerce ermöglicht dies durch die fortschrittliche multikulturelle Unterstützung.

Wenn Kunden Produktinformationen aufrufen, zeigen Sie diese in der von ihnen bevorzugten Sprache und Währung an. Dazu müssen Sie alle Textinformationen übersetzen. Dieser Aufwand lohnt sich aber, wenn Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen an ein internationales Publikum verkaufen.

Ihre eigenen Mitarbeiter können mit WebSphere Commerce in der Sprache ihrer Wahl arbeiten.

Unterstützung für Mobilität

Mit Hilfe von WebSphere Commerce-Schnittstellen können Sie von allgemein zugänglichen Datenverarbeitungsgeräten, wie mobilen Telefonen, PDAs (Personal Digital Assistants) und i-mode-Geräten, Zugriff auf Ihre Onlinegeschäfte bereitstellen. Dadurch wird Ihr Unternehmen für ein breiteres Publikum zugänglich.

Erwecken Sie Ihre Site zum Leben

Wenn Sie zu Ihrer Site Auktionsfunktionen hinzufügen, trägt dies dazu bei, dass ihr Kunden wiederholt Besuche abstatten. Wählen Sie eine der folgenden Auktionsarten aus:

- Offene Auktion: Sämtliche Gebote können von allen angezeigt werden.
- Auktion mit versiegelten Geboten: Sämtliche Gebote können nur vom Auktionsadministrator angezeigt werden.
- Holländische Auktion: Beginnen Sie mit einem hohen Gebot und warten Sie ab, ob es von einem Bieter akzeptiert wird.

Auktionen stellen eine hervorragende Methode zum Verkauf überschüssiger Artikel dar. Es ist sogar so, dass Produkte bei Internet-Auktionen durchschnittlich einen höheren Preis als den Listenpreis erzielen.

Fügen Sie einen Verkaufsassistenten zu Ihrer Site hinzu, der Kunden beim Einkauf unterstützt, die nur geringe Kenntnisse bezüglich einer Produktkategorie haben. Die Kunden, die über bessere Kenntnisse verfügen, können ihre Suche durchführen, indem sie gewünschte Produktmerkmale in einer Liste auswählen. Wenn sie die Auswahl eingeschränkt haben, können sie ähnliche Produkte direkt vergleichen.

Gründe für die Verwendung von Java™

WebSphere Commerce stützt sich auf eine offene Architektur, die auf einem Java-Programmierungsmodell basiert. Geschäftsentwickler können so Befehle ändern und hinzufügen, um die Funktionsweise ihres Geschäfts anzupassen. Die folgenden Gründe sprechen für die Verwendung von Java:

- Java-Code kann leichter erstellt und gepflegt werden als C++-Code. Geschäftsentwickler sind deshalb produktiver, und ihr Code ist zuverlässiger, wenn sie Anpassungen am Geschäftsbetrieb vornehmen. Es ist viel einfacher, erfahrene und fähige Java-Programmierer als C++-Programmierer zu finden. Java ist eine objektorientierte Sprache. Geschäftsentwickler können deshalb sehr schnell Anwendungen aus wieder verwendbaren Teilen schreiben. Zudem machen Java-Erweiterungen wie Enterprise-Beans Java zu einer idealen Sprache für verteilte Client-Server-Anwendungen.

- JSP-Dateien (JSP = JavaServer Pages) sind leichter zu erstellen und zu pflegen als Net.Data-Makros. Deshalb können auch Webdesigner mit Grundkenntnissen und Fähigkeiten in der Internet-Programmierung Geschäftsseiten erstellen und ändern. In vorangegangenen Releases benötigten alle Personen, die für das Design von Geschäftsseiten zuständig waren, Fähigkeiten in der Net.Data-Programmierung. Normalerweise liegen die Fähigkeiten von Web-Designern jedoch eher im Bereich des Grafikdesigns als in der Programmierung.
- Java-Anwendungen sind besser portierbar als C++-Anwendungen, weshalb das Entwicklungs- und das Produktionssystem nicht identisch sein müssen.

Der WebSphere Application Server unterstützt die Java-Umgebung. Zum Bereitstellen von JavaServer Pages-Dateien, zum Ausführen von Servlets und zum Aktivieren von Enterprise-Beans benötigen Sie einen Anwendungsserver, der hohe Leistung, Zuverlässigkeit und Sicherheit gewährleistet. Der WebSphere Application Server bietet eine stabile Umgebung für Java-Anwendungen und bildet so eine leistungsfähige Grundlage für Ihre E-Commerce-Website.

Tools für alle Bereiche

Das Erstellen und Betreiben eines Geschäfts macht Mitarbeiter erforderlich, die über eine Vielzahl von Fähigkeiten und spezialisierte Tools verfügen.

Für die Web-Designer stellt WebSphere Commerce Studio eine vollständige Web-Entwicklungsumgebung bereit. Bearbeiten Sie Ihre HTML- oder JavaServer Pages-Dateien mit Hilfe von Page Designer. Verwalten Sie Ihre Geschäftselemente mit Hilfe von WebSphere Studio. Publizieren Sie anschließend Ihre Arbeit auf dem WebSphere Commerce-Server, und testen Sie die Ergebnisse.

Für Geschäftsentwickler bietet VisualAge für Java eine vollständige, preisgekrönte Java-Entwicklungsumgebung. Verwenden Sie VisualAge für Java zur Erstellung oder Erweiterung von WebSphere Commerce-Befehlen, Enterprise JavaBeans und Databeans. Publizieren Sie anschließend Ihre Arbeit auf dem WebSphere Commerce-Server, und testen Sie die Ergebnisse.

Für den Site-Administrator bietet WebSphere Commerce in der WebSphere Commerce-Verwaltungskonsolle enthaltene Leistungsüberwachungs-Tools, die zum reibungslosen Betrieb beitragen. Sie können die Verwaltungskonsolle auch zur Aufrechterhaltung der Sicherheit verwenden, indem Sie für die verschiedenen Benutzer des Systems eine Zugriffssteuerung bereitstellen.

Der Marketingmanager kann mit WebSphere Commerce Accelerator-Schnittstellen in seinem Onlinegeschäft Produkte anzeigen und verkaufen sowie deren Preise festlegen. Darüber hinaus lässt sich über diese Schnittstellen das Kundenverhalten analysieren.

Kundendienstmitarbeiter können mit Hilfe von WebSphere Commerce Accelerator-Schnittstellen Kundenbestellungen sowie Kunden- und Zahlungsinformationen verwalten.

Was bedeutet dies alles für Sie?

WebSphere Commerce Version 5.4 stellt eine vollständige Lösung für Ihre E-Commerce-Anforderungen bereit. Auf der Grundlage preisgekrönter Software wie DB2, WebSphere Application Server und VisualAge für Java verfügen Sie über eine sichere, skalierbare Basis für Ihre E-Commerce-Site, die hohen Leistungsansprüchen gerecht wird. Dank der offenen Architektur bietet WebSphere Commerce sehr flexible Anpassungsmöglichkeiten, um alle Ihre Anforderungen zu erfüllen.

Im übrigen Teil des vorliegenden Handbuchs wird die WebSphere Commerce-Lösung detaillierter beschrieben.

Kapitel 2. Übersicht über WebSphere Commerce

In diesem Kapitel wird die Produktfamilie IBM WebSphere Commerce beschrieben. Darüber hinaus werden die einzelnen Softwarekomponenten aufgelistet, die in den Angeboten enthalten sind.

Produktangebote

Die Produktfamilie WebSphere Commerce besteht aus den folgenden Produktangeboten:

- 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 Version 5.4 ist eine umfassende Gruppe von integrierten Softwarekomponenten, die zur Erstellung, zur Pflege und zum Hosting von Geschäften verwendet werden. WebSphere Commerce baut auf dem Ruf dieses Produkts in den Bereichen Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit und Leistung auf.

Einige der größten E-Commerce-Sites mit der höchsten Zahl an Besuchern verwenden WebSphere Commerce. Dazu gehört auch die Site ShopIBM, die Sie unter der Internet-Adresse www.ibm.com/shop finden.

In der folgenden Liste sind die Softwarekomponenten für WebSphere Commerce enthalten. Detaillierte Beschreibungen zu den einzelnen Komponenten finden Sie im Abschnitt „WebSphere Commerce-Komponenten“ auf Seite 10.

Unterstützte Plattformen

- Windows NT, Windows 2000
- AIX
- Linux
- Sun Solaris
- iSeries/400

Tools

- Geschäftsservices
- WebSphere Commerce Accelerator
- Verwaltungskonsole

- Konfigurationsmanager

Erforderliche Komponenten

- DB2 Universal Database Enterprise Edition Version 7.2

▶ 400 DB2 Universal Database für iSeries; dieses Produkt ist im Lieferumfang von OS/400 für iSeries V5R1 enthalten





- IBM HTTP Server Version 1.3.19

▶ 400 IBM HTTP Server für iSeries V5R1

- WebSphere Application Server Advanced Edition Version 4.0.2
- Blaze Advisor-Regelserver von HNC Software, Inc.
- Blaze Advisor Innovator Runtime von HNC Software, Inc.
- IBM WebSphere Payment Manager Version 3.1.2

▶ 400 IBM WebSphere Payment Manager Version 3.1.2





Zahlungskassetten

-     SET Secure Electronic Transaction Cassette Version 3.1.2
- IBM WebSphere Payment Manager Cassette for VisaNet Version 3.1.2
- CyberCash Cassette Version 3.1.2
- BankServACH Cassette Version 3.1.2

Optionale Komponenten

- IBM SecureWay Directory Server Version 3.2.1

▶ 400 Directory Services

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

WebSphere Commerce-Komponenten

Dieser Abschnitt enthält detaillierte Informationen zu den Komponenten von WebSphere Commerce.

Tools

WebSphere Commerce stellt die folgenden Tools bereit:

WebSphere Commerce Accelerator

WebSphere Commerce Accelerator stellt einen zentralen Ort zur Verwaltung Ihres Geschäfts und zur Erleichterung der Umsetzung Ihrer Geschäftsstrategien bereit. WebSphere Commerce Accelerator bietet einen Integrationspunkt für den Betrieb eines Onlinegeschäfts, wie z. B. Geschäfts- und Produktverwaltung, Bestellabwicklung, Marketing, Kundenbestellungen sowie Kundendienst.

Nutzen Sie das Potenzial von WebSphere Commerce Accelerator zur Durchführung von "Beziehungsmarketing". Verwenden Sie WebSphere Commerce Accelerator dazu, die Aktivität auf Ihrer Website zu messen und wichtige Informationen zu Ihren Kunden und deren Kaufgewohnheiten zu sammeln. Anschließend können Sie diese Informationen analysieren und entsprechende Anpassungen auf der Basis Ihrer neuen Informationen vornehmen. Sie können Inhalt, Kundenprofile oder Werbeaktionen hinzufügen und dann Ihre Kampagnen entsprechend entwickeln.

WebSphere Commerce Accelerator kann auch Berichte erstellen, die Ihre Anforderungen im Bereich Business Intelligence unterstützen.

Geschäftsservices

Die Geschäftsservices stellen eine Zentrale für die Erstellung, Anpassung und Pflege bestimmter Betriebsmerkmale in einem Geschäft bereit.

WebSphere Commerce-Tools zur Geschäftsentwicklung zielen darauf ab, die Erstellung und Anpassung von Geschäften zu erleichtern. Im Lieferumfang von WebSphere Commerce sind Beispielgeschäfte enthalten, die in Form einer Geschäftsarchivdatei zur Verfügung gestellt werden. Diese Datei ist die Kapselung eines Geschäfts, einschließlich der Datei- und Datenbankelemente. Wenn Sie die Browser-basierten Tools verwenden, können Sie diese Datei Ihren Geschäftsanforderungen entsprechend anpassen. Ein Dienstprogramm für das Publizieren konvertiert das Archiv in ein funktionierendes Geschäft auf dem WebSphere Commerce-Server. Mit anderen Tools wie beispielsweise dem Notizbuch **Geschäftsprofil** können Sie einige Aspekte eines Geschäfts vor und nach dessen Publizierung ändern.

Unter Verwendung der Geschäftsservices können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Geschäftsinformationen mit dem Notizbuch **Geschäftsprofil** definieren
- Steuer- und Versandinformationen definieren
- Geschäft auf dem WebSphere Commerce-Server publizieren

Verwaltungskonsole

Mit Hilfe der Verwaltungskonsole kann ein Site-Administrator oder ein Geschäftsadministrator Tasks in Zusammenhang mit der Site- und Geschäftskonfiguration ausführen. Der Site-Administrator führt unter Verwendung der Verwaltungskonsole unter anderem folgende Tasks aus:

- Verwalten von Benutzern, Organisationen, Aufgabenbereichen und Mitgliedsgruppen
- Verwalten der Zugriffssteuerung
- Definieren von Transporten und Nachrichtenarten für die Site
- Überwachen der Leistung der Site
- Angeben von Payment Manager-Einstellungen
- Konfigurieren von Protokollierung und Trace
- Aktivieren und Inaktivieren von WebSphere Commerce-Komponenten
- Terminieren von Jobs, die für die Site ausgeführt werden
- Aktualisieren von Komponenten der Registrierungsdatenbank

Konfigurationsmanager

Der Konfigurationsmanager schafft und ändert die Infrastruktur, die zur Implementierung und Ausführung von WebSphere Commerce erforderlich ist. Die Schaffung der Infrastruktur umfasst den Erwerb von Informationen über die Position der Datenbank, des Webservers und von Payment Manager. Darüber hinaus gehören dazu alle Informationen, die erforderlich sind, um diese Anwendungen zur Verwendung mit Commerce Suite zu konfigurieren. Zu diesem Bereich gehört auch das Ermitteln der Konfigurationsinformationen für Ihre Maschine sowie aller Informationen, die zur Initialisierung der WebSphere Commerce-Anwendung selbst notwendig sind.

Mit dem Konfigurationsmanager kann der Site-Administrator Verwaltungs- und Konfigurations-Tasks ausführen, ohne syntaxgebundene Konfigurationsdateien verwenden zu müssen. Nachfolgend sind einige der Funktionen aufgeführt, die der Site-Administrator ausführen kann:

- Ein WebSphere Commerce-Exemplar erstellen oder löschen
- Die Konfigurationseinstellungen für ein WebSphere Commerce-Exemplar ändern
- Den Web-Server konfigurieren
- Die Datenbank zur Verwendung als Staging-Server konfigurieren
- Parameter für Payment Manager eingeben

Weitere Informationen zum Konfigurationsmanager finden Sie im Installationshandbuch für Ihre Plattform oder in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Erforderliche Komponenten

WebSphere Application Server

Im Lieferumfang von WebSphere Commerce ist der WebSphere Application Server enthalten. Dieser Web-Anwendungs-Server ist ein Hochleistungs-EJB-Server (EJB = Enterprise JavaBeans), der EJB-Komponenten implementiert, um Geschäftslogik zu integrieren. Er unterstützt mehrere Plattformen, Datenbanken und Transaktionssysteme sowie Servlets. Darüber hinaus bietet er Gateway- und EJB-Konnektivität auf Java-Basis. Informationen zur EJB-Spezifikation finden Sie auf der Website www.java.sun.com.

Web-Container-Unterstützung: Ein Web-Container ist eine Komponente des Web-Anwendungs-Servers, die Servlets verwaltet. Servlets sind Java-Programme, die auf einem Java-fähigen Server ausgeführt werden. Sie erweitern das Leistungsspektrum des Webservers. Ein Servlet kann beispielsweise als Antwort auf eine Client-Anforderung dynamische HTML-Seiten erstellen. Ein weiteres Servlet kann mehrere Client-Verbindungen verwalten, Client-Anforderungen akzeptieren und die Antwort an alle interessierten Clients weiterleiten.

In der Vergangenheit wurden serverseitige Anforderungen häufig von CGI-Programmen (CGI = Common Gateway Interface) bearbeitet. Servlets bieten gegenüber CGI-Programmen den Vorteil, dass sie mit weniger Systemaufwand ausgeführt werden können sowie besser portierbar und leichter zu pflegen sind.

Ein Webcontainer verwaltet die Erstellung und das Löschen von Servlets, wobei er das entsprechende Servlet für jede URL zuteilt, die er empfängt. Er gibt auch an, welche Servlets beim Systemstart automatisch in den Hauptspeicher und welche auf die erste Anforderung hin geladen werden sollen. Für Commerce Studio von großer Bedeutung ist das Servlet, das für die Kompilierung aller JavaServer Pages-Dateien verantwortlich ist, die Antworten für den Client generieren.

In der WebSphere Commerce-Umgebung dienen in Servlets kompilierte JSP-Dateien zur Anzeige von Kategorie- und Produktseiten des Katalogs. Darüber hinaus können die Erweiterungen der Servlet-API genutzt werden, die der WebSphere Application Server zur Verfügung stellt. Mit einer Erweiterung können Sie beispielsweise die Seite ermitteln, die Besucher auf Ihre Site verwiesen hat.


DB2 Universal Database

DB2 Universal Database ist die Standarddatenbank für das Produkt WebSphere Commerce. DB2 speichert alle Daten, die in Zusammenhang mit

dem Geschäft und den darin geführten Produkten und Dienstleistungen stehen. Des Weiteren werden mit Hilfe dieses Produkts auch alle Kundendaten gespeichert.

    Im Lieferumfang von WebSphere Commerce ist DB2 Universal Database Enterprise Edition enthalten.




   Alternativ dazu können Sie Oracle als Datenbank verwenden. Diese Software ist jedoch nicht im Lieferumfang enthalten.

 Im Lieferumfang von OS/400 für iSeries ist DB2 Universal Database enthalten. Es muss sichergestellt werden, dass auch die aktuellsten PTFs installiert werden.

Web-Server

    IBM HTTP Server, der auf Apache basiert, ist der standardmäßige Webserver für das Produkt WebSphere Commerce. IBM hat den Apache-Webserver verbessert. IBM HTTP Server bietet unter anderem folgende Funktionen:

- Unterstützung für sichere SSL-Verbindungen
- Ferne Konfiguration
- SNMP-Unterstützung
- LDAP-Unterstützung
- Fast Response Cache Accelerator (Cache-Beschleuniger für schnelle Antworten) zur Bereitstellung statischer HTML-Seiten

   IBM HTTP Server ist der im Lieferumfang enthaltene Webserver. Sie können jedoch auch Domino Web Server oder Netscape iPlanet verwenden. Domino Web Server und Netscape iPlanet sind nicht im Lieferumfang enthalten.

 Der IBM HTTP Server für OS/400 für iSeries ist der standardmäßige Webserver für das Produkt WebSphere Commerce.

Blaze Advisor-Regel-Engine und -Regelserver

Die Blaze Advisor-Regel-Engine ermöglicht individualisierte e-business-Anwendungen, indem sie die Leistung von Personalisierungs- und Geschäftsregeln überwacht, ausführt und optimiert, die mit Blaze Advisor Builder erstellt wurden. Der Blaze Advisor-Regelserver bietet mehreren gleichzeitigen Kunden jeweils maßgeschneiderte e-business-Services, wenn er in die Blaze Advisor-Regel-Engine integriert ist. WebSphere Commerce verwendet den Blaze Advisor-Regelserver zur Verarbeitung von Regeln und zur Bereitstellung personalisierter Marketinginhalte, die aus Werbungen und Techniken zum suggestiven Verkaufen bestehen.

Der WebSphere Commerce-Server enthält diesen Server. Beide Produkte sind Teile des WebSphere Commerce-Installationspakets und für WebSphere Commerce Accelerator erforderlich.

Blaze Advisor Innovator Runtime

Mit Blaze Advisor Innovator Runtime können Sie Geschäftsregeln auf einfache Weise erstellen und ändern, ohne dabei programmieren zu müssen. Sie können Beurteilungskriterien, Preise und andere dynamische Geschäftsrichtlinien definieren oder anpassen sowie für den laufenden Betrieb übernehmen. Dies kann so schnell erfolgen, wie dies auf dem e-business-Markt erforderlich ist. Dieses Produkt ist im WebSphere Commerce-Installationspaket enthalten und für WebSphere Commerce Accelerator notwendig.

IBM WebSphere Payment Manager

Payment Manager ist ein von Protokollen unabhängiger Zahlungstransaktions-Server für einen Onlinehändler. Payment Manager wird in Händlersoftwaressysteme integriert und bietet eine Funktionalität zur Verwaltung einer Zahlungsverarbeitung, die Ähnlichkeit mit einer Kasse aufweist.

Für Payment Manager können Kassetten als Plug-Ins verwendet werden, um so spezifische Zahlungsfunktionalität bereitzustellen. Eine Kassette ist eine Softwarekomponente, die die generischen Payment Manager-Nachrichten in Nachrichten interpretieren kann, die für ein bestimmtes Zahlungsprotokoll spezifisch sind. Diese Nachrichten werden dann für die weitere Verarbeitung zum entsprechenden Zahlungs-Gateway gesendet. Jede Kassette bietet Unterstützung für ein bestimmtes elektronisches Zahlungssystem. Das Framework kann mit mehreren Kassetten gleichzeitig arbeiten. Die Verwendung von Kassetten erleichtert die Implementierung von Payment Manager sowie Änderungen und Upgrades.

WebSphere Commerce stellt die folgenden Zahlungskassetten bereit:

Merchant Initiated SET (MIS)

Eine Erweiterung von SET Secure Electronic Transaction. MIS kann von Händlern zum Akzeptieren von Kreditkartendaten von Käufern verwendet werden, die eine andere Methode als SET Secure Electronic Transaction benutzen.

CyberCash Cassette

Eine Zahlungskassette, die Unterstützung für CyberCash CashRegister bietet. CyberCash CashRegister ist ein Service zur Verarbeitung elektronischer Zahlungen, der von CyberCash bereitgestellt wird. Mit Hilfe von CyberCash CashRegister können Händler verschiedene Arten elektronischer Zahlungen für Produkte und Dienstleistungen akzeptieren und verarbeiten, die im Internet erworben werden. Wenn Sie CyberCash zur Zahlungsverarbeitung verwenden wollen, müssen Sie die CyberCash Cassette installieren.

SET Secure Electronic Transaction Cassette

Diese Cassette enthält die Branchenstandardprotokolle Merchant Initiated SET (MIS) und SET Secure Electronic Transaction.

Wenn Sie Merchant Initiated SET (MIS) oder SET Secure Electronic Transaction zur Zahlungsverarbeitung verwenden wollen, müssen Sie die SET Secure Electronic Transaction Cassette installieren.

IBM WebSphere Payment Manager Cassette for VisaNet

Diese Cassette ermöglicht es Benutzern von Payment Manager, Internet-Kreditkartentransaktionen in Echtzeit zur Verarbeitung an das VisaNet-System zu senden. Diese Cassette gibt Händlern die Möglichkeit, das E-Commerce-Kreditkartensegment der Berechtigungs- und Datenerfassungsdienste (Authorization und Data Capture) von VisaNet 6.0 zu nutzen. Die Berechtigungsnachrichten werden nach der Spezifikation EIS 1080 Version 6.0 formatiert. Datenerfassungsnachrichten werden nach der Spezifikation EIS 1081 Version 6.0 formatiert.

Wenn Sie VisaNet zur Zahlungsverarbeitung verwenden wollen, müssen Sie die Cassette for VisaNet installieren.


BankServACH Cassette

Die BankServACH Cassette wird zusammen mit dem BankServ-Zahlungsgateway als Schnittstelle zum ACH-System (Automated Clearing House) verwendet, das von Federal Reserve (für die US-Regierung) betrieben wird. Die BankServACH Cassette ermöglicht die Durchführung von Onlinetransaktionen mit elektronischen Schecks bei verschiedenen Geldinstituten. Sie sammelt Zahlungen für Händler, indem sie Kontakt zum BankServ-Zahlungsgateway aufnimmt, der die Transaktionsdaten für die tägliche automatische Abgleichung zum ACH-System weiterleitet.

Beschreibungen der im WebSphere Commerce-Paket enthaltenen Software

Nachfolgend werden die Softwarekomponenten beschrieben, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten sind. Sofern nicht anders angegeben, sind die Softwarekomponenten optional.

IBM SecureWay Directory

 IBM SecureWay Directory stellt ein gemeinsames Verzeichnis bereit, mit dem Sie die hohen Kosten verringern können, die anwendungsspezifische Verzeichnisse mit sich bringen. IBM SecureWay Directory ist ein plattformübergreifender LDAP-Verzeichnis-Server, der umfassend skaliert werden kann und sehr stabil ist. Er dient für Sicherheits- und e-business-Lösungen.

▶ 400 OS/400 Directory Services stellt ein gemeinsames Verzeichnis bereit, mit dem Sie die hohen Kosten verringern können, die anwendungsspezifische Verzeichnisse mit sich bringen. Dieser Verzeichnisservice gehört zum Lieferumfang von OS/400 für iSeries und ist nicht im WebSphere Commerce-Paket enthalten.

IBM WebSphere Commerce Analyzer

IBM WebSphere Commerce Analyzer ist eine Zusatzeinrichtung von WebSphere Commerce, die wahlweise installiert werden kann. Eine WebSphere Commerce-spezifische Entry Edition von IBM WebSphere Commerce Analyzer bietet Berichte, die für das Erstellen von Kundenprofilen und für die Überwachung der Effizienz von Kampagnen bestimmt sind. Diese Berichte können nicht angepasst werden. Beachten Sie, dass Sie IBM WebSphere Commerce Analyzer nicht ohne den Brio Broadcast Server installieren können. WebSphere Commerce Analyzer und der Brio Broadcast Server laufen unter Windows, können jedoch so konfiguriert werden, dass sie eine Verbindung zu einer Datenbank herstellen, die auf einer anderen Plattform ausgeführt wird.

Brio Broadcast Server

Der Brio Broadcast Server ist ein Stapelverarbeitungsserver, der die Abfrageverarbeitung und die Verteilung von Berichten automatisiert. Mit diesem Produkt können Administratoren den Datenbankzugriff und die Dokumentverteilung genau steuern. Der Brio Broadcast Server läuft unter Windows, kann jedoch so konfiguriert werden, dass er eine Verbindung zu einer Datenbank herstellt, die auf einer anderen Plattform ausgeführt wird.

Segue SilkPreview

Segue SilkPreview verwendet ein Script, um Benutzer zu simulieren, die mit Webanwendungen und Datenbankservern interagieren. SilkPreview erstellt realistische Modelle, die z. B. verschiedene Geschäftsumgebungen, das Internet, Ressourcenplanung für Unternehmen (Enterprise Resource Planning, ERP) und bestehende Systeme simulieren. Darüber hinaus stellt SilkPreview ein Informations-Repository bereit, mit dem im Verlauf der Anwendungsentwicklung Ergebnisse analysiert und in Berichte gefasst werden können.

WebSphere Commerce Recommendation Engine

WebSphere Commerce Recommendation Engine ist eine optionale Anwendung, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten ist. WebSphere Commerce Recommendation Engine basiert auf Like-Minds, einer leistungsfähigen Collaborative-Filtering-Engine, die Produktempfehlungen auf der Basis von Verhaltensmustern von Kunden bereitstellt.

WebSphere Commerce Recommendation Engine sammelt Profilinformationen auf der Grundlage einer Anzahl von Algorithmen, um Mentorgruppen zu entwickeln. Diese Gruppen bilden die Basis für spätere Produktempfehlungen. Für Kunden, die in das Profil einer bestimmten Benutzergemeinschaft passen, werden auf der Basis der Vorlieben anderer Mitglieder dieser Benutzergemeinschaft Empfehlungen angezeigt. Dieses Personalisierungsmodell wird beim Vergleich mit anderen Modellen als *adaptiv* bezeichnet, da die Empfehlungen auf aktuellen Einkaufstrends von Kunden basieren und sich gewöhnlich im Lauf der Zeit ändern.

Windows AIX Solaris **DB2 Text Extender**

Der Geschäftsentwickler kann unter Verwendung von DB2 Text Extender einen Suchmechanismus für das Geschäft erstellen.

400 DB2 Text Extender ist im Lieferumfang von OS/400 für iSeries V5R1 enthalten. WebSphere Commerce verwendet jedoch die Codepage Unicode, um mehrsprachige und multikulturelle Merkmale zu unterstützen. DB2 Text Extender für iSeries funktioniert aber nicht bei Feldern, die Unicode-Daten enthalten.

DB2 Text Extender bietet erweiterte Suchmaschinenfunktionen. Mit Hilfe der Suchfunktionen von DB2 Text Extender können Kunden u. a. folgende Informationen suchen:

- Spezifische Wörter
- Ähnlich klingende Wörter
- Wörter mit ähnlicher Schreibweise wie der Suchbegriff
- Synonyme zum Suchbegriff
- Variationen des Suchbegriffs
- Für Teile der Suchbegriffe kann auch ein Platzhalterzeichen verwendet werden

Die Installation von DB2 Text Extender ist optional.

Anmerkung:

In WebSphere Commerce sind eine Reihe von Suchoptionen verfügbar. Für diese Optionen ist DB2 Text Extender nicht erforderlich. Die verschiedenen Suchoptionen dienen den Erfordernissen von Kunden und Administratoren. Alle Suchformate basieren auf einer Technologie, die unter dem Namen *USF (Unified Search Framework)* bekannt ist. USF besteht in erster Linie aus einer Such-Databean, mit der alle Suchmethoden interagieren.

Die folgenden Suchmethoden basieren auf USF:

Katalogsuche

Die Katalogsuche stellt für Ihre Site sowohl grundlegende als auch erweiterte Suchfunktionalität bereit, die dann von Kunden in Anspruch genommen werden kann.

Produktberater

Der Produktberater stellt interaktive Einkaufsführer bereit, die Ihren Kunden das Ermitteln der Produkte erleichtern, die ihren Anforderungen entsprechen.

WebSphere Commerce Accelerator

WebSphere Commerce Accelerator umfasst eine Reihe von Tools, die Produkt- oder Categoriesuchvorgänge integrieren und so Benutzern das Erreichen ihrer Ziele erleichtern. Hierbei handelt es sich beispielsweise um Funktionen zur Produktsuche, wie sie in den Notizbüchern und Assistenten **Kampagne** und **Kundenprofil** enthalten sind.

Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Hinzufügen der Katalogsuchfunktion zur Site“ auf Seite 96.

IBM WebSphere Commerce Studio

Commerce Studio stellt die Tools bereit, die zum Verwalten und Bearbeiten der Dateielemente für Ihr Geschäft und zur Entwicklung in VisualAge für Java erforderlich sind. Die Commerce Studio-Pakete enthalten Tools, die die Entwicklung und Verwaltung von Elementen (z. B. JavaServer Pages-Schablonen) für Ihre E-Commerce-Anwendung erleichtern. Commerce Studio ist unter Windows NT und Windows 2000 verfügbar. Die Geschäftselemente können jedoch auf einem beliebigen Server publiziert werden.

Im Lieferumfang von Commerce Studio ist eine Version von WebSphere Commerce für Windows enthalten, die Sie für Tests verwenden können. Wenn Sie Ihre Site mit Hilfe von WebSphere Commerce in der Produktion verwenden möchten, müssen Sie ein Lizenzprogramm von WebSphere Commerce erwerben.

Wenn WebSphere Commerce mit Commerce Studio verwendet wird, werden Entwicklern alle zum Erstellen und Testen eines Geschäfts erforderlichen Tools zur Verfügung gestellt. Ein Entwickler installiert die gesamte Software auf einer einzigen Maschine und schafft dadurch eine Umgebung, die vollständig lokal arbeitet.

Diese Konfiguration bietet unter anderem die folgenden Vorteile:

- Einfacherer Zugriff auf eine Testumgebung
- Schnelleres Debugging
- Eine Entwicklerumgebung, die keine Verbindung zum restlichen Team hat (falls erforderlich)
- WebSphere Commerce Studio
 - Blaze Advisor Workbench Version 3.1
 - Blaze Innovator Runtime Version 3.1
- VisualAge für Java Enterprise Edition Version 4.0

Commerce Studio-Komponenten

WebSphere Studio-Komponenten

WebSphere Commerce Studio Version 4.0 ist eine umfassende Toolumgebung zur Organisation und Verwaltung von Webentwicklungsprojekten. Diese Umgebung kann durch Verwaltungs-Tools zur Quellensteuerung von IBM und Lotus sowie von anderen Herstellern erweitert werden.

Page Detailer

Page Detailer wird zur Analyse von Webseiten sowie zum Anzeigen der Identität, Größe und Zeit verwendet, die zur Darstellung der einzelnen Elemente auf der Seite erforderlich ist.

Page Designer

Page Designer ist ein integriertes Tool zum Erstellen und Pflegen der HTML- und JSP-Seiten für Ihre Website. Dieses Tool verfügt über folgende allgemeine Seiteneditiermerkmale:

- WYSIWYG-Seiteneditierung
- Symbolbasierte Seitenformatierungs-Tools
- Drag-and-Drop von Bildern und Links
- Mehrere Sichten der Seiten (Normal, HTML-Quelle, Browser-Voranzeigen und Rahmen-HTML-Quelle)

Page Designer umfasst Unterstützung für Servlets, HTML-Seiten, JSP-Seiten, JavaScript und VBScript. Dieses Tool verfügt über spezielle Editoren, die das Erstellen und Verwalten dieser Elemente erleichtern. Sie können JSP-Schablonen erstellen bzw. die mit Hilfe von Studio-Assistenten erstellten Schablonen bearbeiten und Daten von anderen Beans hinzufügen. Darüber hinaus können Sie aus einer Script-Bibliothek auswählen und zu Ihren Web-Seiten dynamische Funktionen hinzufügen, ohne eine einzige Codezeile schreiben zu müssen. Durch Drag-and-Drop von WebSphere Commerce-spezifischen Beans können Sie mit Hilfe von JSP-Schablonen Geschäftsseiten erstellen.

Page Designer enthält zwei Tools zur Arbeit mit Grafiken: WebArt Designer und AnimatedGif Designer, die über das Menü **Tools** in Page Designer verfügbar sind.

- **WebArt Designer**

WebArt Designer ist ein Bildentwurfs-Tool, das vollständig in Page Designer integriert ist und auf diese Weise das Einfügen von Bildern in Ihre Dateien erleichtert. Dieses Tool kann zum Erstellen und Bearbeiten von Logos, Bannern und anderen auf Ihrer Site verwendeten Bildern verwendet werden.

- **AnimatedGif Designer**

AnimatedGif Designer wird zur Erstellung animierter Bilddateien für Ihre Website verwendet. Der Animationsassistent leitet Sie durch den Animationsprozess. Hierbei wird das vertraute Konzept eines Comics verwendet, um die einzelnen, in der Animation verwendeten Bilder anzuzeigen. Der Assistent generiert die animierte Ausgabe. Anschließend können Sie die Animationsdatei zu einer Seite auf Ihrer Website hinzufügen.

Applet Designer

Applet Designer wird zum Erstellen von Java-Applets verwendet. Dieses Tool enthält einen Assistenten, der Sie durch den Prozess der Erstellung eines Applets sowie von Java-Beans führt, die in einer visuellen Entwicklungsumgebung bearbeitet werden können.

IBM Distributed Debugger

Der Distributed Debugger ist eine Client-/Server-Anwendung, mit der Sie Fehler in Ihren Programmen finden und deren Ursache feststellen können. Sie können dieses Tool zum Debuggen von Java-Anwendungen verwenden, die außerhalb der IDE entwickelt wurden. Die WebSphere-Testumgebung (WebSphere Test Environment) stellt Server-Laufzeitunterstützung für lokale Tests und lokales Debugging von JSP-Dateien und Servlets bereit. JSP-Dateien und Servlets, die in der WebSphere-Testumgebung fehlerfrei ausgeführt werden, werden auch in einer WebSphere Application Server-Produktionsumgebung fehlerfrei ausgeführt.

Java Bean-, Datenbank- und SQL-Assistenten

Diese Assistenten stellen die schnellste Methode dazu dar, dynamische Inhalte zu Ihren Web-Seiten hinzuzufügen. Sie vereinfachen die Erstellung von dynamischen Webseiten, indem sie Java-Beans, SQL-Anweisungen und Servlets generieren, die auf Ihren Anforderungen basieren.

Commerce Studio-Erweiterungen

Commerce Studio verbessert die standardmäßige WebSphere Studio-Umgebung durch eigene Erweiterungen. Unter anderem sind dies folgende Merkmale:

Verbessertes Publizieren

Das Publizieren der Geschäftselemente in der Geschäftsarchivdatei und auf dem WebSphere Commerce-Server kann in einem Schritt erfolgen.

Geschäftsarchivimport und -export

Elemente zur Darstellung des Geschäfts werden in WebSphere Studio importiert, bearbeitet und aktualisiert. Wenn die Bearbeitung abgeschlossen ist, exportieren Sie die Darstellungselemente von Studio zurück in das Geschäftsarchiv.

Im Commerce Studio-Paket enthaltene Software

Folgende Komponenten können optional installiert werden:

Macromedia Web Publishing

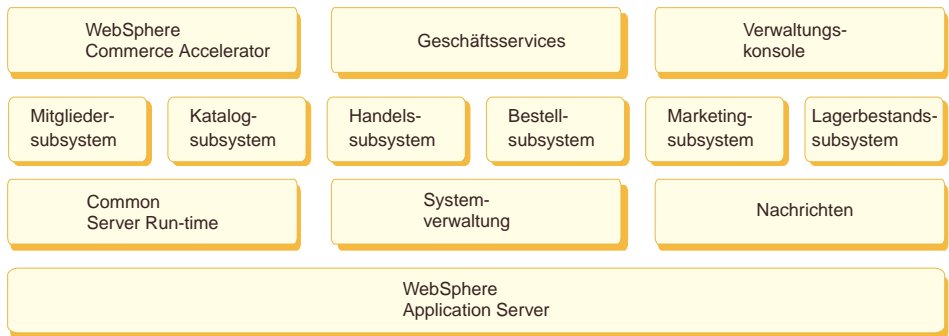
Macromedia Web Publishing wird auf einer CD für eine Testzeit von 30 Tagen angeboten. Mit diesem Tool können Sie eine interessantere Website mit dynamischen Inhalten erstellen. Verwenden Sie Fireworks, um Webgrafiken zu entwerfen und zu optimieren, die auf einfache Weise in Ihre HTML-Seiten integriert werden können. Verwenden Sie Flash, um auf Vektorbasis animierte Websites zu erstellen. Verwenden Sie Director, um leistungsstarke Multimedia-Websites zu entwickeln. Verwenden Sie Freehand, um Illustrationen zum Drucken und für das Web zu erstellen.

VisualAge für Java Enterprise Edition Version 4.0

VisualAge für Java Enterprise Edition erfüllt Anforderungen für die Entwicklung von E-Commerce-Anwendungen und enthält Tools zur Entwicklung und zum Debugging von JSP-Schablonen. Die Integration dieses Produkts in WebSphere Studio führt dazu, dass Sie zu JSP-Schablonen rascher Inhalte hinzufügen können. Dies erhöht die Produktivität von Programmierern und Web-Entwicklern. Es bietet Unterstützung für die Enterprise JavaBeans-Technologie und Konnektivitätsmerkmale zur Unterstützung der Integration in andere Systeme, wie z. B. CICS Transaction Systems, MQSeries und andere. Darüber hinaus können Entwickler mit der integrierten WebSphere Test Environment (WebSphere-Testumgebung) von VisualAge für Java Enterprise Edition WebSphere Commerce-Funktionen ausführen, ohne VisualAge für Java verlassen zu müssen. Dies bedeutet, dass Sie Ihren Code testen können, ohne ihn auf einem WebSphere Commerce-Server implementieren zu müssen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Handbuch *IBM WebSphere Commerce Programmer's Guide Version 5.4* oder in Kapitel 8, „Anpassen des Geschäftsbetriebs“ auf Seite 97, im vorliegenden Handbuch.

Kapitel 3. WebSphere Commerce-Server - Übersicht

WebSphere Commerce enthält einen E-Commerce-Server auf Java-Basis, mit dem der Datenfluss im WebSphere Commerce-System gesteuert wird. Im nachfolgenden Diagramm sind die Komponenten des WebSphere Commerce-Servers dargestellt:



Tools

WebSphere Commerce Accelerator

WebSphere Commerce Accelerator ist eine Komponente auf Browserbasis, die Sie zum Betrieb und zur Pflege von Onlinegeschäften verwenden können, nachdem Sie diese erstellt haben. Tasks gründen auf Zugriffssteuerung und Berechtigungsstufen.

Geschäftsservices

Die Geschäftsservices sind eine Komponente auf Browserbasis, mit der Sie auf der Grundlage eines Beispielgeschäftsmodells, das im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten ist, ein vollständig funktionsfähiges Geschäft erstellen können.

Verwaltungskonsole

Die Verwaltungskonsole ist eine Komponente auf Browserbasis, mit der Sie Verwaltungsoperationen auf Site-Ebene oder auf Geschäftsebene ausführen können.

Subsysteme

Mitglied

Das Mitgliedersubsystem ist eine Komponente des WebSphere Commerce-Servers, die Daten für Teilnehmer des WebSphere Commerce-Systems enthält. Ein Mitglied kann ein Benutzer, eine Gruppe von Benutzern (auch als Mitgliedsgruppe bezeichnet) oder eine

Organisationsentität (was eine Organisation wie "IBM" oder eine Organisationseinheit innerhalb einer Organisation sein kann, wie z. B. "Unternehmensbereich für E-Commerce") sein. Geschäftslogik im Mitglieidersubsystem stellt Services zur Registrierung von Mitgliedern und zur Profilverwaltung bereit. Andere Services, die mit dem Mitglieidersubsystem nahe verwandt sind, sind u. a. Zugriffssteuerung, Authentifizierung und Sitzungsverwaltung.

Unter Verwendung des Mitglieidersubsystems können darin enthaltenen Benutzern und Mitgliedern von Organisationsentitäten Aufgabenbereiche in Abhängigkeit der Aktivitäten zugeordnet werden, an denen sie jeweils beteiligt sind. Die Zuordnung von Aufgabenbereichen liegt im Verantwortungsbereich eines Administrators, wie z. B. einem Site-Administrator. Der Site-Administrator ist ebenfalls ein Aufgabenbereich. Er erteilt Benutzern Rechte am System. Wenn einem Mitglied ein Aufgabenbereich zugeordnet wird, berechtigt die Zugriffssteuerungskomponente dieses Mitglied dazu, sich an Aktivitäten zu beteiligen, die diesem Aufgabenbereich zugeordnet sind. Eine Organisation kann beispielsweise ein Einkäufer, ein Verkäufer oder beides sein. Einem Benutzer können auch mehrere Aufgabenbereiche zugeordnet werden.

Mit dem Mitglieidersubsystem können Sie auch Mitgliedsgruppen erstellen. Dabei handelt es sich um Gruppen von Benutzern, die aus verschiedenen geschäftlichen Gründen kategorisiert werden. Diese Gruppierungen können für die Zugriffssteuerung, für die Genehmigung sowie für das Marketing verwendet werden, wie z. B. für die Berechnung von Rabatten und Preisen sowie für die Anzeige von Produkten.

Die folgenden Merkmale sind zum Mitglieidersubsystem zugeordnet:

- Registrierungsinformationen
- Profilverwaltung
- Zugriffssteuerung oder Authentifizierung
- Sicherheit, Authentifizierung und Sitzungsverwaltung

Weitere Informationen zum Mitglieidersubsystem finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Katalog

Das Katalogsubsystem stellt Navigation im Onlinekatalog, Merchandising-Merkmale, Listen mit interessanten Artikeln und Suchfunktionen zur Verfügung. Es enthält die gesamte Logik und alle Daten, die für einen Katalog von Bedeutung sind, einschließlich Kategorien, Produkten und ihrer Attribute, Artikeln und aller Zuordnungen oder Beziehungen zwischen diesen. Es interagiert mit dem Mitglieder- und dem

Bestellsubsystem, um Informationen zum Anzeigen von Schablonen und zu Preisen abzurufen. Die folgenden Merkmale werden bereitgestellt:

Gruppierungen

Für Kategorisierungen verschiedener Produkte wurde ein generisches Gruppierungskonstrukt eingeführt. Der Eigner einer Kataloggruppe muss nicht zwangsläufig der Eigner aller Katalogeinträge in der betreffenden Gruppe sein. Dadurch können Portaleigner die Kategorien der angebotenen Produkte definieren, während andere Lieferanten ihre Produkte zur Kataloggruppe hinzufügen können.

Katalogeinträge

Einer oder mehrere Katalogeinträge können zu einer Kataloggruppe gehören. Eine Reihe von Basisobjekttypen wird bereitgestellt, die Produkte, Artikelnummern, Pakete und Bündel in einem Katalogeintrag darstellen.

Merchandising-Zuordnungen

Mit Hilfe von Merchandising-Zuordnungen können Zuordnungen zwischen zwei beliebigen Katalogobjekten erstellt werden, aus denen Cross-Sells (Produktempfehlungen für ein Produkt, das das momentan angezeigte oder ausgewählte Produkt ergänzt oder zu diesem in Beziehung steht), Up-Sells (Produktempfehlungen für ein ähnliches, jedoch teureres Produkt aus derselben Produktlinie) und Werbeaktionen werden.

Multikulturelle Unterstützung

Das Katalogdesign berücksichtigt die Anforderung zur Unterstützung von multikulturellen Merkmalen, wie z. B. Produktanzeige und Währungsformat entsprechend der gewählten Ländereinstellung.

Handeln

Das Handelssystem in WebSphere Commerce stellt die Logik, die Funktion und die Daten bereit, die für das Vereinbaren des Preises und der Menge eines Produkts bzw. einer Gruppe von Produkten zwischen Käufer- und Verkäuferorganisation erforderlich sind. Bei der Professional Edition sind im Handelssystem Auktionen enthalten. Bei der Business Edition umfasst das Handelssystem Komponenten für Auktionen, Verträge und Angebotsanfragen.

Bestellung

Das Bestellsubsystem ist eine Komponente des WebSphere Commerce-Servers, die Unterstützung für die Funktionen Einkaufskörbe, Bestellverarbeitung und Bestellverwaltung bietet. Verwandte Services,

wie die Preisgestaltung, die Besteuerung, Zahlung, Lagerbestand und Fulfillment, sind ebenfalls im Bestellsystem enthalten.

Das Leistungsspektrum zur Verarbeitung von Bestellungen umfasst u. a. Schnellbestellung oder -kauf, terminierte Bestellungen, mehrere anstehende Bestellungen, erneute Bestellungen sowie Aufteilen von Bestellungen oder Bestellungen mit Lieferrückstand.

Marketing

Das Marketingsubsystem ist eine Komponente des WebSphere Commerce-Servers und bietet für Ihre Site zahlreiche Marketingkonzepte. Komponenten des Marketingsubsystems stellen Funktionalität zur Erstellung von Marketingkampagnen bereit, wie Produktempfehlungen, Werbungen, elektronische Coupons, Rabatte, Kundenprofile und Onlinezusammenarbeit.

Lagerbestand

Das Lagerbestandssystem stellt Lagerbestandsverwaltung in Echtzeit zur Verfügung. Komponenten des Lagerbestandssystems stellen Funktionalität bereit, mit der Lagerbestand aufgezeichnet werden kann, der von Lieferanten gesendet und der von Kunden zurückgegeben wurde. Darüber hinaus können damit die Lagerbestandsmenge angepasst, der Zustand zurückgegebenen Lagerbestands ermittelt sowie Lagerbestand versendet und auch empfangen werden.

Common Server Run-time

Common Server Run-time stellt ein Framework (Gerüst) bereit, in dem die Geschäftsanwendungen implementiert und ausgeführt werden. Dieses Framework besteht aus dem Programmiermodell, dem Prozessmodell, der Behandlung von Ausnahmefunktionen, der Transaktionssteuerung, dem Datenzugriff und dem Permanenzmodell. Common Server Run-time verwendet die Laufzeitservices, die vom WebSphere Application Server bereitgestellt werden, zur Unterstützung von WebSphere Commerce-Server-Anwendungen. Common Server Run-time nutzt die Vorteile vieler Funktionen, die im WebSphere Application Server verfügbar sind:

- JSP-Dateien (JSP = JavaServer Pages) stellen dynamisches Scripting von Webseiten auf der Serverseite bereit. Dadurch wird die Trennung der Präsentationslogik von der Geschäftslogik erleichtert. WebSphere Commerce bietet eine Reihe von ausbaufähigen DataBeans zum Anzeigen von Benutzer-, Katalog-, Bestell- und anderen dynamischen Informationen. Ein Geschäftsentwickler kann unter Verwendung des WebSphere Studio-Tools für Seitendesign die Beans in einer JSP-Datei speichern. Die JSP-Dateien werden in Servlets kompiliert und zur Laufzeit zur Anzeige dynamischer Daten wiedergegeben.

- WebSphere Commerce verwendet ein Enterprise-Bean-Entitäts-Framework. Entwickler können auf Daten wie z. B. Datenobjekte im System zugreifen, ohne dass sie direkt an das zu Grunde liegende Datenbankschema gebunden sind. Common Server Run-time stellt eine Reihe von Entity-Beans für das Basisschema bereit. Anwendungsentwickler können die Geschäftslogik anpassen und die Entitätsobjekte durch Erweitern des Basisschemas und erneutes Zuordnen der Entitätsobjekte ändern. Dieser Prozess wird mit Hilfe des VisualAge für Java-Zuordnungs-Tools für Enterprise-Beans durchgeführt.
- Alle WebSphere Commerce-Server- und Schedulerprozesse sind in WebSphere Application Server-Prozesse integriert. Verwenden Sie die WebSphere Application Server-Administrationskonsole, um diese Prozesse zu verwalten. Standardmäßig sind alle WebSphere Commerce-Serverprozesse als WebSphere Application Server-Exemplare konfiguriert, die zu einem einzigen Java-Prozess mit mehreren Threads zugeordnet sind. Dieser Prozess kann JSP-Dateien, Servlets und Enterprise-Beans ausführen. Mehrere WebSphere Commerce-Serverprozesse können mit mehreren WebSphere Application Server-Exemplaren geklont werden, um dadurch Auslastungsausgleich (Workload Balancing) und gute Verfügbarkeit zu erleichtern.

Systemverwaltung

Die Komponente zur Systemverwaltung von WebSphere Commerce stellt Zuverlässigkeit, Verfügbarkeit und Wartungsfreundlichkeit für das System bereit. WebSphere Commerce protokolliert Nachrichten, um Administratoren über Unregelmäßigkeiten im System zu informieren. Mit Hilfe der Diagnoseinformationen kann der Administrator die Ursache von Fehlern ermitteln und das vorliegende Problem beheben.

Darüber hinaus stellen der IBM HTTP Server, der WebSphere Application Server sowie DB2 Universal Database Systemverwaltungs-Tools zur Konfiguration, Überwachung und Optimierung bereit.

Nachrichtenservice

Der Nachrichtenservice sendet Nachrichten von WebSphere Commerce an Benutzer und Systeme. Er bietet eine allgemeine Nachrichten-API (Application Programming Interface, Anwendungsprogrammierschnittstelle) für unterschiedliche Benachrichtigungsarten. Unterstützt werden unter anderem Broadcast-E-Mails für Händler und Kunden sowie Bestellungsbenachrichtigung über einen SMTP-Server (SMTP = Simple Mail Transfer Protocol). Der Nachrichtenservice stellt außerdem asynchrone Nachrichtenübermittlung über MQSeries (kann separat bestellt werden) zur Verfügung. Weitere Informationen dazu finden Sie in „Nachrichtenservices“ auf Seite 132.

WebSphere Application Server

Informationen zum WebSphere Application Server finden Sie im Abschnitt „WebSphere Application Server“ auf Seite 13.

Teil 2. Geschäftsentwicklung

WebSphere Commerce Version 5.4 ist eine umfassende Gruppe integrierter Softwarekomponenten, die Geschäftsentwicklern die Erstellung, die Pflege, das Hosting und die Verwaltung von Geschäften zum Verkauf von Produkten und Dienstleistungen im Internet erleichtern. Dieser Teil des vorliegenden Handbuchs enthält Kapitel, in denen die Informationen beschrieben werden, die Sie zum Entwickeln Ihres Geschäfts benötigen.

Zunächst werden die Prozesse beschrieben, die bei der Site-Planung ausgeführt werden müssen. Beispielsweise müssen Sie sich vor der Erstellung eines Geschäfts mit WebSphere Commerce-Aufgabenbereichen und möglichen Konfigurationen vertraut machen und einige zentrale Fragen beantworten.

Danach folgt eine Beschreibung der Erstellung von Geschäften und Onlinekatalogen. Diese umfasst Details zum Beispielgeschäft, zu den Tasks, die bei der Erstellung eines Geschäfts ausgeführt werden müssen, und zu den Daten für Ihren Onlinekatalog.

Im Anschluss daran rückt die Anpassung von Geschäften in den Mittelpunkt, wobei Informationen dazu bereitgestellt werden, wie das Entwicklungsteam die Standardlösung anpassen und erweitern kann.

Der nächste Schritt besteht im Testen und Implementieren des Geschäfts.

Kapitel 4. Planen der Site

In diesem Abschnitt wird ein typischer WebSphere Commerce-Entwicklungszyklus beschrieben. Dieser Entwicklungszyklus besteht normalerweise aus den folgenden Phasen:

- Team zur Site-Entwicklung bilden
- Anforderungen sammeln
- Entwerfen
- Geschäft entwickeln
- Katalog entwickeln
- Testen
- Implementieren

Bilden des Teams zur Site-Entwicklung

Die Verwendung von E-Commerce-Software zur Implementierung eines Onlineunternehmens stellt eine beträchtliche Veränderung in der Art dar, wie ein Einzelhandelsunternehmen arbeitet. Einige der Aufgabenbereiche des Einzelhandels werden automatisiert, wie z. B. der des Kassierers. Für E-Commerce-Operationen müssen einige zentrale Aufgabenbereiche hinzugefügt werden, wie z. B. der des Site-Administrators.

In vielen Fällen kann ein Aufgabenbereich im Einzelhandel nicht auf einfache Weise online umgesetzt werden. Dies gilt beispielsweise für den Aufgabenbereich eines Fachverkäufers. In einer E-Commerce-Lösung gibt es keine direkte Entsprechung für diesen Aufgabenbereich. Einige der Aufgaben eines Fachverkäufers müssen in das Geschäftsdesign integriert werden, wie z. B. die Schaffung einer Atmosphäre, in der sich der Kunde willkommen fühlt, die Bereitstellung von Produktinformationen, das Vorschlagen zusätzlicher Artikel sowie die Kontaktaufnahme mit dem Kunden nach einem Kauf. Andere Aufgaben in einem Onlinegeschäft mit durchdachtem Design sind das Sammeln von Informationen von registrierten Kunden sowie das Verfolgen des Einkaufsprotokolls dieser Kunden. Diese Informationen werden anschließend dazu verwendet, die zukünftigen Bedürfnisse des jeweiligen Kunden genauer zu ermitteln und bessere Vorschläge für zukünftige Einkäufe zu machen. Um eine fortschrittliche E-Commerce-Site zu erstellen und zu pflegen, sind Personen erforderlich, die eine Vielzahl von Aufgabenbereichen übernehmen.

Normalerweise ist ein ganzes Team erforderlich, um ein Geschäft zu erstellen, ob dies die Anpassung des Beispielgeschäfts zur Erstellung eines eigenen Geschäfts oder die Entwicklung eines völlig neuen Geschäfts ist.

Die Größe dieses Teams ist abhängig von der Größe und vom Umfang des zu erstellenden Geschäfts bzw. der zu erstellenden Site. Unabhängig davon muss das Team aber Mitarbeiter für folgende Aufgabenbereiche enthalten:

- Web-Designer
- Geschäftsentwickler
- Datenbankentwickler
- Site-Administrator
- Geschäftsadministrator
- Verkäufer
- Marketingmanager
- Produktmanager

WebSphere Commerce verwendet viele der Standardaufgabenbereiche eines Einzelhandelsunternehmens und verbindet andere zu einem einzigen Aufgabenbereich. Dann werden die erforderlichen E-Commerce-Aufgabenbereiche hinzugefügt, sodass eine vollständige E-Commerce-Lösung für Ihre Site geschaffen wird. Darüber hinaus kann der Site-Administrator in der WebSphere Commerce-Verwaltung neue Aufgabenbereiche erstellen, wenn dies erforderlich ist. Im folgenden Abschnitt werden das für diese Aufgabenbereiche erforderliche Wissen und die nötige Erfahrung beschrieben. Ob diese Aufgabenbereiche nur von einigen wenigen Personen wahrgenommen werden oder ob dafür ein großes Team erforderlich ist, ist abhängig von der Größe des betreffenden Unternehmens.

Verkäufer

Der Verkäufer befasst sich mit den unternehmerischen Aspekten des Betriebs eines Geschäfts. Für diesen Aufgabenbereich ist detailliertes Wissen hinsichtlich des gesamten Unternehmens erforderlich. Der Verkäufer ist für Personalentscheidungen zuständig und ermittelt zusammen mit Personen, die andere Aufgabenbereiche betreuen, das Image des Geschäfts, das Kundenprofil und Charakteristika von Artikeln. Der Verkäufer überwacht die allgemeinen Ziele des Geschäfts, die Profitabilität und das Management. Zudem verfolgt er den Umsatz des Geschäfts.

Marketingmanager

Der Marketingmanager vermittelt den Kunden die Marketingstrategie und die Markenbotschaften. Dieser Aufgabenbereich überwacht, analysiert und versteht das Kundenverhalten. Darüber hinaus erstellt oder ändert der Marketingmanager Kundenprofile für gezielten Verkauf und erstellt und verwaltet Kampagnen und Werbeaktionen. Die Planung für Kampagnenereignisse kann von einem Team durchgeführt werden, dem der Verkäufer, der Marketingmanager und der Produktmanager angehören. Der Marketingmanager oder der Produktmanager plant die Verkäufe für ein Werbeereignis und analysiert seine Wirksamkeit.

Produktmanager

Der Produktmanager muss ein Verständnis für die Marketingstrategie und für die Art haben, wie die Kunden des betreffenden Geschäfts ihre Einkäufe tätigen. Der Produktmanager ermittelt die beste Art und Weise dafür, Produkte im Onlinegeschäft anzuzeigen, ihren Preis festzusetzen und sie zu verkaufen. Darüber hinaus überwacht er die Kundeneinkäufe und legt Rabatte, Auktionen sowie Techniken für suggestives Verkaufen fest.

Dieser Aufgabenbereich umfasst auch die Überwachung der Katalogverwaltung, die wiederum das Erstellen und das Verwalten von Onlineproduktkatalogen, zugeordneten Preisschemata, Produktkategorien und Produktberatung enthält. Die Person, die diesen Aufgabenbereich betreut, ist normalerweise ein Experte auf dem Gebiet der Produkte und kennt die Produktlinie sowie die Beziehungen zwischen den verschiedenen Produkten sehr genau.

Site-Administrator

Der Site-Administrator installiert, konfiguriert und pflegt WebSphere Commerce und die zugehörige Soft- und Hardware. Der Administrator reagiert auf Warnungen des Systems, Alerts und Fehler. Er stellt die Ursache von Systemfehlern fest und behebt sie. Dieser Aufgabenbereich steuert normalerweise den Zugriff und die Autorisierung (Erstellen und Zuordnen von Mitgliedern zu entsprechenden Aufgabenbereichen), verwaltet die Website, überwacht die Leistung und verwaltet Lastausgleichstasks. Der Administrator kann auch für die Einrichtung und Pflege mehrerer Server-Konfigurationen für verschiedene Entwicklungsphasen verantwortlich sein: Test-, Staging- und Produktionsphase. Dieser Aufgabenbereich bearbeitet zudem wichtige Systemdatensicherungen und behebt Leistungsprobleme.

Der Site-Administrator hat die Fähigkeit, ein Geschäft zu erstellen und zu publizieren.

Der Site-Administrator benötigt Kenntnisse in den Bereichen Hardware und Betriebssysteme sowie Schulung im Umgang mit der Architektur und dem Betrieb von WebSphere Commerce.

Geschäftsadministrator

Der Geschäftsadministrator verwaltet die Geschäftselemente. Er aktualisiert und publiziert Änderungen an Steuern sowie Versand- und Geschäftsinformationen. Der Geschäftsadministrator, normalerweise der Leiter des Geschäftsentwicklungsteams, hat den einzigen Aufgabenbereich innerhalb des Teams mit der Berechtigung zum Publizieren eines Geschäftsarchivs inne (der Site-Administrator kann ebenfalls ein Geschäftsarchiv publizieren). Er ist normalerweise im Umgang mit dem Internet erfahren und verfügt über ein umfassendes und tiefgreifendes Wissen bezüglich der Unternehmensprozesse im Geschäft.

Geschäftsentwickler

Die Geschäftsentwickler erstellen JavaServer Pages-Dateien und den erforderlichen angepassten Code. Sie können jede in WebSphere Commerce enthaltene Standardfunktionalität ändern. Geschäftsentwickler müssen über Fähigkeiten in der Programmierung mit Java, mit dem EJB-Komponentenmodell, mit VisualAge für Java, mit JavaScript, mit HTML und mit der JSP-Technologie verfügen. Außerdem müssen sie mit dem WebSphere Commerce-Programmierungsmodell vertraut sein.

Wenn ein Geschäftsarchiv erstellt wurde, haben Geschäftsentwickler die Berechtigung, daran manuell oder unter Verwendung des Notizbuchs **Geschäftsprofil** und der Notizbücher **Steuern** und **Versand** Änderungen vorzunehmen. Sie haben aber nicht die Berechtigung, das Geschäftsarchiv auf dem WebSphere Commerce-Server zu publizieren.

Datenbankentwickler

Datenbankentwickler ändern und erweitern das WebSphere Commerce-Datenbankschema, um angepasste Geschäftsfunktionen zu implementieren oder in bestehende Datenbankinformationen zu integrieren. Dieses Mitglied verfügt normalerweise über Fähigkeiten eines Datenbankadministrators für DB2 oder Oracle.

Anmerkung: Der Aufgabenbereich eines Datenbankentwicklers ist im WebSphere Commerce-Server nicht definiert. Datenbankentwicklern sollte Geschäftsentwicklerzugriff zugeordnet werden, wenn dies erforderlich ist.

Web-Designer

Web-Designer entwickeln das Konzept für das Aussehen der Site und erstellen gemeinsam mit Geschäftsentwicklern Geschäftsseiten. Web-Designer sollten über Erfahrung im Umgang mit Multimedia-Tools sowie über Fähigkeiten in der HTML- und der JavaScript-Programmierung verfügen. Darüber hinaus sollten sie mit der JSP-Technologie vertraut sein.

Anmerkung: Der Aufgabenbereich eines Web-Designers ist im WebSphere Commerce-Server nicht definiert. Stattdessen sollte Web-Designern Geschäftsentwicklerzugriff zugeordnet werden.

Sammeln von Anforderungen

Funktionale Anforderungen definieren die Geschäftsfunktionen, die das E-Commerce-System bereitstellen wird, sowie den Ablauf der Web-Seiten. Sie legen Ihre Anforderungen fest, indem Sie Ihr Verständnis für Ihre Geschäftserfordernisse für die Site und darüber ausbauen, was Sie über die Site zu erreichen hoffen. Ziehen Sie beispielsweise Bereiche wie Geschäftsziele, Zweck der Website und Fragen der Benutzerfreundlichkeit in Betracht. Wer Ihre

Benutzer sind und wie diese mit Ihrem Geschäft interagieren möchten, sind beispielsweise Fragen aus diesem Themenkomplex. Wenn Sie sich Gedanken zu Ihren Anforderungen machen, müssen Sie auch an mögliche Konsistenzprobleme denken, wie z. B. an die Wiedergabe der Darstellung Ihres realen Einzelhandelsgeschäfts auf Ihrer Website. Es ist wichtig, dass Sie diese Anforderungen zu einem frühen Zeitpunkt sammeln und alle Probleme erkennen, die möglicherweise auf Sie zukommen, solange Sie sie noch auf einfache Weise lösen können.

Wenn Sie die funktionalen Anforderungen ermittelt haben, können Sie die technischen Anforderungen bzw. Systemanforderungen klären. Beispiele für technische Anforderungen sind u. a. Integrationsprobleme und Maschinenanforderungen.

Nachfolgend sind Beispiele für Fragen aufgelistet, die in der Phase des Sammelns von Anforderungen beantwortet werden sollten:

Funktionale Anforderungen

- Versorgt das Geschäft Geschäftskunden oder private Verbraucher?
- Welche Sprachen sollen im Geschäft unterstützt werden?
- Wie werden mehrere Währungen (falls erforderlich) gehandhabt?
- Welche Produkte und Dienstleistungen werden verkauft? Unterscheidet sich die Produktlinie für verschiedene Kundengruppen bzw. Länder und Regionen, in denen die Geschäfte getätigt werden?
- Falls sich die Geschäftstätigkeit auf mehrere Länder und Regionen ausdehnen soll: Erhält das Geschäft in verschiedenen Ländern jeweils ein anderes Aussehen, um es für unterschiedliche Kulturen geeigneter zu machen?
- Wie soll Ihr Geschäft aussehen?
- Können vorhandene Grafiken erneut verwendet werden? Wenn ja, welches Format ist erforderlich?
- Wie geht die Konkurrenz vor?
- Sollen Kunden aufgefordert werden, sich vor dem Einkauf von Produkten zu registrieren?
- Werden die Vorteile von Personalisierungsfunktionen genutzt, um für die einzelnen Kunden ein individuelles Einkaufserlebnis bieten zu können?
- Welche Arten von Kundeninformationen möchten Sie erfassen (und Menge)?
- Werden Produkte auf der Basis von Kundenprofilen oder Verhaltensweisen von Kunden beworben?
- Wie werden Bestellungen verarbeitet?
- Wie werden Zahlungen verarbeitet?
- Wie werden Steuern implementiert?

- Wie werden Versandkosten implementiert?
- Wie lautet die Kundendienststrategie?
- Wie wird der Ablauf von Web-Seiten sein?
- Werden Links zu anderen Sites bereitgestellt?

Technische Anforderungen

- Wie werden Daten von einem bestehenden System auf ein neues versetzt?
- Welche Art von Sicherheit wird verwendet?
- Welche Leistungsstufe ist erforderlich?
- Wie hoch ist die erwartete Menge an Kundenverkehr?
- Welche Größe muss die verwendete Maschine haben, damit alle interessierten Kunden berücksichtigt werden können?
- Wie werden die Server-Maschinen gepflegt und für bestmögliche Leistung optimiert?

Anforderungen für die Integration

- Erfolgt eine Integration in vorhandene Technologiesysteme?

Möglicherweise müssen Sie noch viele weitere Fragen hinsichtlich der Anforderungen für das Geschäft beantworten. Dies hängt von den jeweiligen Geschäftserfordernissen ab.

Am Ende der Phase, in der die Anforderungen gesammelt werden, sollte Ihr Team folgende Aufgaben ausgeführt haben:

- Erstellen eines Einkaufsablaufs und von Verwendungsbeispielen aus den funktionalen Anforderungen.
Verwendungsbeispiele sind u. a. die Registrierung von Kunden oder die Verarbeitung von Bestellungen. Solche Verwendungsbeispiele finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.
- Ermitteln der Topologie der Site. Informationen zu den verfügbaren Konfigurationsoptionen finden Sie in Kapitel 5, „Auswählen einer Konfiguration“ auf Seite 41.

Entwurf

Auf die Phase des Sammelns von Anforderungen folgt die Entwurfsphase. In dieser Phase werden das Design der IT-Architektur (IT = Information Technology), das WebSphere Commerce-Design und das Datenbankdesign festgelegt.

Wenn alle Informationen gesammelt wurden, erstellen Sie einen statischen HTML-Prototyp des Geschäfts. Hierdurch wird sichergestellt, dass die Entwicklung vorangetrieben wird und keine Anforderungen vergessen wurden. Der Prototyp kann von einem Web- oder Media-Designer mit Hilfe des in WebSphere Studio integrierten Tools Page Designer erstellt werden. (Der Prototyp kann auch außerhalb der Commerce Studio-Umgebung entwickelt werden.) Dieser Schritt kann zusammen mit oder unabhängig von Verwendungsbeispielen erfolgen.

Geschäftsentwicklung

Die Geschäftsentwicklungsphase besteht hauptsächlich aus der Erstellung von Geschäftselementen. Der Geschäftsentwickler erstellt den Projektplan, der beschreibt, wie (und wann) das Projekt abgeschlossen wird. Dieser Aufgabebereich des Geschäftsentwicklers kann von mehr als einer Person ausgeführt werden. Abhängig ist dies von den erforderlichen Fähigkeiten. Der Projektplan sollte folgende Punkte enthalten:

- Eine Personalplanung, in der die für den Geschäftsentwickler erforderlichen Kenntnisse zum Entwerfen und Entwickeln von Infrastruktur, Code und Seiten beschrieben werden.
- Eine Auflistung der Gesamtzahl an JavaServer Pages-Dateien, Tabellen, EJBs, Databeans und Befehlen, die entwickelt werden müssen (dies steigert die Größe des Projekts und der erforderlichen Ressourcen).
- Eine Auflistung der erforderlichen Grafik- und Mediendesignelemente.
- Ein Zeitplan, in dem die wichtigsten Kontrollpunkte und fertigzustellenden Teile aufgelistet werden. Dieser Plan muss auch die Systemtests am Ende der Entwicklungsphase berücksichtigen.
- Eine Beschreibung der Leistungs- und Belastungstests, die auf der Site ausgeführt werden.

Neben der Entwicklung des Projektplans erstellt der Geschäftsentwickler die Homepage des Geschäfts, die Anzeigeseiten für den Onlinekatalog sowie den Einkaufsablauf für das Geschäft.

Zum Erstellen eines Geschäfts empfiehlt es sich, dieses auf einem Beispielgeschäft aufzubauen. Die Geschäftserstellung wird in Kapitel 6, „Erstellen des Geschäfts“ auf Seite 55, beschrieben.

Datenverwaltung

Die Datenbankentwickler konzentrieren sich auf Datenverwaltungs-Tasks. Hierzu gehören unter anderem die folgenden Aktivitäten, die auf dem Entwicklungsdatenbank-Server ausgeführt werden:

- Erweitern des Datenbankschemas (optional, auf der Basis der Unternehmensanforderungen)
Das Erweitern des WebSphere Commerce-Datenbankschemas kann erforderlich sein, wenn das Geschäft in eine vorhandene Datenbank integriert wird, die ein anderes Schema verwendet, oder wenn WebSphere Commerce angepasst wird.
- Ermöglichen der Migration bestehender Daten
Wenn das Datenbankschema geändert wurde (falls erforderlich), können vorhandene Informationen wie Kundendaten auf die WebSphere Commerce-Datenbank migriert werden. Um die Informationen zu migrieren, schreibt der Datenbankentwickler Datenbank-Scripts und führt diese aus.
- Erstellen eines Mechanismus zum Füllen der Datenbank mit Daten (falls erforderlich)
Für WebSphere Commerce-Geschäfte, bei denen vorhandene Unternehmensanwendungen verwendet werden, können Mechanismen entwickelt werden, mit denen Daten von der Unternehmensanwendung automatisch dem WebSphere Commerce-System zugeführt werden. Dies ermöglicht die Synchronisation von Daten zwischen den beiden Systemen. Das Loader-Paket kann für diesen Zweck verwendet werden.

Während des gesamten Entwicklungsprozesses sollte der Quellcode für das Geschäft in einem SCM-System (SCM = Software Configuration Management) aufbewahrt werden, um die Dateiverwaltung zu erleichtern.

Der Geschäftsentwickler, dem die Aufgabe zugeteilt wird, die einzelnen Elemente zu einem funktionierenden Geschäft zusammenzustellen, verwendet Commerce Studio, um das Geschäft auf einer Testmaschine zu publizieren.

Wenn der Geschäftsentwickler außerhalb der Commerce Studio-Umgebung arbeitet, extrahiert er den gesamten Code aus dem SCM und überträgt das Geschäft auf die Testmaschine. Die Plattform der Testmaschine kann sich von der des Entwicklers unterscheiden.

Wenn das Geschäft erstellt ist, muss es getestet werden, damit eine hohe Qualität sichergestellt wird.

Katalogentwicklung

Der Onlinekatalog wird von Personen mit verschiedenen Aufgabenbereichen entwickelt. Der Produktmanager trifft die Entscheidungen, welche Produkte zu welchem Preis vom Geschäft verkauft werden. Diese Phase der Entwicklung kann in Verbindung mit der Geschäftsentwicklungsphase ablaufen. Die zum Erstellen des Katalogs verwendete Methode hängt von der Größe des Katalogs ab und davon, ob bereits Katalogdaten in einem elektronischen Format vorliegen.

Verwenden Sie das Loader-Paket zur Erstellung und Aktualisierung von Onlinekatalogen. Ein Katalogentwickler kann unter Verwendung des Loader-Pakets den Produktkatalog pflegen. Anschließend kann ein Geschäftsentwickler die Informationen so formatieren, dass das Loader-Paket damit die Datenbank füllen kann. Das Loader-Paket kann auch für die Migration von Daten von einem bestehenden WebSphere Commerce-Geschäft verwendet werden.

IBM WebSphere Catalog Manager kann zur Erstellung von Katalogen mit weiteren und versierteren Möglichkeiten verwendet werden.

Wenn der Katalog entwickelt ist, wird er entweder auf einem Staging-Server (im Verlauf der Entwicklungsphasen) oder auf einem Produktions-Server (nach Abschluss der Entwicklung) publiziert. Weitere Informationen zur Katalogentwicklung finden Sie in Kapitel 7, „Erstellen des Onlinekatalogs“ auf Seite 77.

Tests

Normalerweise testet der Site-Administrator das Geschäft. Er sollte dabei Einheiten-, Funktions-, System-, Integrations- und Belastungstests sowie Funktionstests durchführen. Darüber hinaus können Tests hinsichtlich des visuellen Designs und der Benutzerinteraktionen ausgeführt werden. Weitere Informationen zu Tests finden Sie in Kapitel 9, „Implementieren des Geschäfts“ auf Seite 111.

Implementierung

Nach Beendigung der Tests aktualisiert der Site-Administrator das Produktionssystem. Dies erfolgt normalerweise in zwei Stufen: Zuerst wird die Datenbank repliziert, anschließend werden die Geschäftselemente (HTML, GIFs) auf dem Produktions-Server publiziert. Weitere Informationen zum Publizieren oder Implementieren Ihres Geschäfts finden Sie in Kapitel 6, „Erstellen des Geschäfts“ auf Seite 55, und in Kapitel 9, „Implementieren des Geschäfts“ auf Seite 111, oder in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Kapitel 5. Auswählen einer Konfiguration

Im folgenden Abschnitt werden mögliche WebSphere Commerce-Konfigurationen beschrieben. Es gibt viele Konfigurationsoptionen, die für Ihr Unternehmen nützlich sein können. Einige davon sind für Sie aber besser geeignet als andere. Alle WebSphere Commerce-Konfigurationen haben dieselbe Grundlage. Die eigentliche Frage bei Konfigurationen ist, wie viele Maschinen Sie zum Betrieb Ihres Unternehmens benötigen und was die beste Struktur bzw. Topologie dieser Maschinen ist.

In diesem Abschnitt sind die folgenden Informationen enthalten:

- Konfigurationsoptionen, die das Leistungsspektrum Ihres Systems nutzen
- Beschreibungen verschiedener Konfigurationen
- Beispielkonfigurationen
- Geeignete Benutzer für die jeweilige Konfiguration
- Vor- und Nachteile
- Möglichkeiten zur Erweiterung

Anmerkungen:

1. Bei allen Konfigurationen, bei denen sich der Web-Server, der WebSphere Commerce-Server und der Datenbank-Server auf unterschiedlichen physischen Maschinen befinden, muss für alle diese Maschinen dasselbe Betriebssystem verwendet werden.
2. Bei allen Konfigurationen, bei denen mehrere Webserver verwendet werden, muss es sich dabei immer um denselben Webservertyp (z. B. ausschließlich IBM HTTP Server oder Netscape iPlanet) handeln.
3. Bei allen Konfigurationen, bei denen WebSphere Commerce Analyzer oder WebSphere Catalog Manager verwendet wird, werden diese Produkte am besten auf dedizierten Systemen installiert, um so Ressourcen auf dem WebSphere Commerce-Server freizugeben.

Wenn Sie zur Auswahl einer Konfiguration bereit sind, finden Sie zugehörige Informationen im Dokument *WebSphere Commerce Capacity Planning Guide*, das auf der Seite 'Technical Library' verfügbar ist: Dieses Handbuch enthält Anweisungen in einzelnen Schritten, die Sie bei der Auswahl einer geeigneten Topologie für Ihre Site unterstützen.

Skalierbarkeit

Ihre Konfiguration sollte es dem gesamten System ermöglichen, eine höhere Client-Belastung zu bedienen als eine Grundkonfiguration. Idealerweise sollte es möglich sein, eine beliebige Belastung zu verarbeiten, indem einfach die entsprechende Anzahl von Servern oder Maschinen hinzugefügt wird.

Klonen

Das Klonen ist ein Mechanismus zum Erstellen mehrerer Kopien eines Objekts, wie z. B. eines Anwendungsservers, mit identischer Konfiguration. Der erste Schritt beim Prozess des Klonens besteht in der Erstellung eines Modells, für das ein von Ihnen konfigurierter Server als Basis dient. Wenn Sie ein Modell erzeugt haben, können Sie von diesem Server Klone erstellen. Durch die Ausführung zusätzlicher Klone können Sie die Leistung Ihres Servers verbessern.

Wichtige Vorteile des Klonens sind folgende:

- Einfachere Systemverwaltung (Klone können zur schnellen Erstellung und Pflege identischer Kopien einer Server-Konfiguration verwendet werden).
- Organisierte Auslastungsverteilung für mehrere Mechanismen wird im WebSphere Application Server bereitgestellt.
- Verbesserte Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit (wenn eine Java Virtual Machine, JVM, ausgelastet ist, können die anderen JVMs noch immer Client-Anforderungen bearbeiten). Außerdem sind noch immer JVMs, die auf geklonten Servern ausgeführt werden, verfügbar, wenn bei einem Server ein Fehler auftritt oder er auf Grund von Wartungsarbeiten abgeschaltet wird.
- Verbesserte Skalierbarkeit (durch Nutzung von CPUs auf der Maschine).

In einem typischen Szenario kann ein Site-Administrator ein Modell eines Anwendungs-Servers erstellen und es mit den Objekten füllen, die für die Implementierung seiner Zielanwendung erforderlich sind. Anschließend kann er die Feinabstimmung der Merkmale dieser Objekte durchführen. Wenn der Site-Administrator dann dazu bereit ist, die Anwendung zu implementieren, erstellt und startet er eine Anzahl von Klonen, die damit beginnen, die Anwendung auszuführen.

Das Klonen eines Anwendungsservers auf einer einzigen physischen Maschine ist eine Methode dafür, den Durchsatz über das Konzept der "vertikalen Skalierbarkeit" zu erhöhen. *Vertikales Klonen* stellt einen unkomplizierten Mechanismus zur Erstellung mehrerer JVM-Prozesse (JVM = Java Virtual Machine) dar, die die gesamte verfügbare Verarbeitungsleistung gemeinsam vollständig nutzen können. Das Klonen kann auch zur Unterstützung des Konzepts der "horizontalen Skalierbarkeit" verwendet werden. Dabei werden mehrere Prozesse auf mehrere physische Maschinen verteilt. *Horizontales Klonen* kann einen größeren Durchsatz sowie Überbrückung (Verfügbarkeit) bereitstellen.

Auslastungsverwaltung

Auslastungsverwaltung bedeutet, dass jede Maschine bzw. jeder Server einen Anteil an der Gesamtauslastung verarbeitet, die vom System als Ganzem verarbeitet wird. Obwohl eine exakt gleichmäßige Verteilung nicht erforderlich ist, sollten Sie vermeiden, dass auf einer Maschine eine sehr hohe Auslastung verarbeitet wird, während eine andere nur minimale Verarbeitung ausführt. Wenn Ihre Maschinen eine in etwa gleich hohe Leistung bringen, sollte jede ihren Anteil der Auslastung verarbeiten. Wenn einige Maschinen unterschiedliche Leistung haben, sollte jede einen Anteil an der Auslastung verarbeiten, der zur jeweiligen Verarbeitungsleistung proportional ist.

Sitzungsverwaltung

Sitzungsverwaltung bezieht sich auf das Verwalten und Speichern von Sitzungsinformationen auf dem Server oder in der Datenbank. Wenn Sie nicht über einen einzigen Anwendungsserver verfügen oder Ihre Anwendung ohne Statusaufzeichnung ist, ist die Aufrechterhaltung eines Sitzungsstatus zwischen HTTP-Client-Anforderungen ein wichtiger Faktor bei der Ermittlung Ihrer Topologie in Bezug auf die Auslastungsverwaltung. Eine Anwendung ohne Statusaufzeichnung ist ein Server, der Anforderungen einzig auf der Basis von Informationen verarbeitet, die mit der Anforderung selbst bereitgestellt werden, weshalb es keine Rolle spielt, ob die Anforderung von verschiedenen Servern verarbeitet wird.

Weitere Informationen finden Sie im Dokument *WebSphere Scalability: WLM and Clustering Using WebSphere Application Server Advanced Edition*, das unter der folgenden Webadresse verfügbar ist: www.ibm.com/redbooks

IBM Network Dispatcher

Der IBM Network Dispatcher ist ein Produkt, das als Ergänzung zu WebSphere Commerce dient und separat bestellt werden kann. Dieses Tool akzeptiert eingehende Anforderungspakete, wie HTTP oder SSL von Web-Clients, und leitet diese zu einem beliebigen Web-Server aus einer Anzahl von Web-Servern um, die Teil eines Network Dispatcher-Cluster sind. Dieser Prozess ist für den anderen Web-Client transparent. Es hat den Anschein, dass jeder Web-Client direkt mit einem Webserver kommuniziert, wobei in Wirklichkeit der Network Dispatcher diese Anforderungen abfängt und steuert.

Der Network Dispatcher bietet Skalierbarkeit und Lastausgleich für alle Web-Server im Cluster, indem ein Teil der eingehenden Anforderungen von Clients an jeden Server verteilt wird. Der Network Dispatcher stellt daneben auch Überbrückung bereit, indem ermittelt wird, welche Server momentan verfügbar bzw. fehlerhaft sind. Anforderungen werden nur an die momentan verfügbaren Server verteilt. Normalerweise wird der Network Dispatcher auf einer dedizierten Maschine ausgeführt, zwei dedizierte Maschinen können jedoch bei der Ausführung der Software kooperieren. Wenn einer dieser Dispatcher ausfällt, übernimmt der andere automatisch.

Standardmäßig verteilt der Network Dispatcher die Client-Anforderungen in einer zyklischen Reihenfolge auf die verfügbaren Server: jeder Server im Cluster erhält der Reihe nach die jeweils nächste Anforderung. Das Tool kann jedoch so angepasst werden, dass der Site-Administrator die Verteilung der Anforderungen steuern kann. Nachfolgend sind einige Beispiele für die Anpassung des Network Dispatcher aufgeführt:

- Den Prozentsatz der Belastung einer Maschine angeben
- Die Belastung pro Server auf der Basis der Anzahl von Anforderungen dynamisch anpassen
- Anforderungen von einem bestimmten Client oder einer bestimmten Client-Gruppe beständig an einen bestimmten Server weiterleiten, damit der Bedarf mehrerer Server zur Koordination ihrer Aktionen minimiert wird, wenn sie alle jeweils Anforderungen für denselben Client verarbeiten

Ein Beispiel für den Network Dispatcher in einer Konfiguration finden Sie im Abschnitt „Typische Unternehmenskonfiguration“ auf Seite 50.

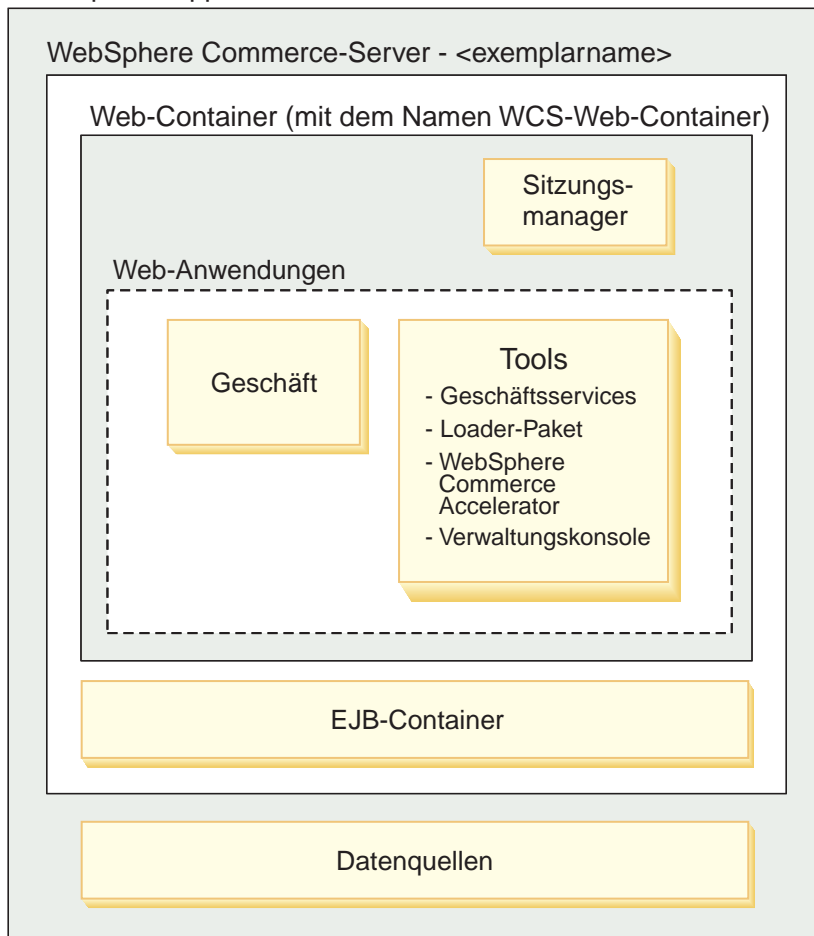
Network Dispatcher ist jetzt eine Komponente des Produkts IBM WebSphere Edge Server. Weitere Informationen dazu finden Sie unter folgender Web-Adresse: www.ibm.com/software/webservers/edgeserver/.

WebSphere Commerce-Server - Inhalt

Der WebSphere Commerce-Server ist als Anwendungs-Server implementiert. Er stellt die gesamte WebSphere Commerce-Funktionalität in einem Web-Container sowie einem EJB-Container bereit. Der Web-Container verfügt über zwei Web-Anwendungen, die die Geschäfts- und Anzeigelogik zur Verfügung stellen: Geschäft und Tools. Der EJB-Container stellt den EJB-Code (EJB = Enterprise JavaBeans) zur Verfügung, der auf die Datenbank zugreift. Der WebSphere Application Server bietet die gesamte Laufzeitunterstützung zur Aktivierung des WebSphere Commerce-Server.

Im folgenden Diagramm ist der Inhalt des WebSphere Commerce-Server dargestellt.

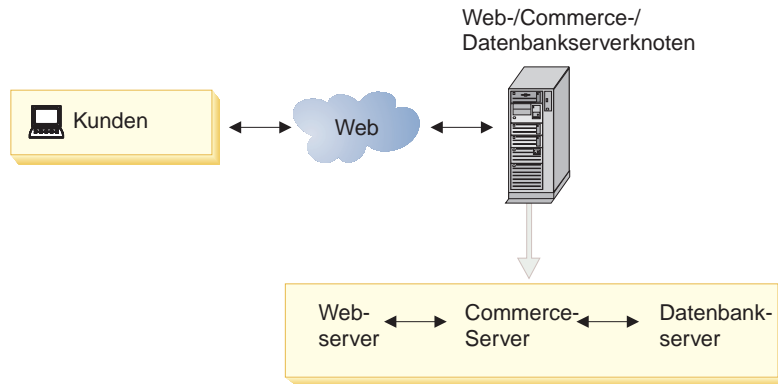
WebSphere Application Server



Einstufige Konfiguration

Bei einer einstufigen Konfiguration besteht die Stufe aus dem Web-Server-, dem WebSphere Commerce-Server- und dem Datenbank-Server-Knoten. Hierbei handelt es sich um die einfachste Konfiguration, deren Verwendung sich für kleinere Websites oder für die Entwicklung empfiehlt.

Das folgende Diagramm veranschaulicht die einstufige Konfiguration.



Ein kleineres Geschäft mit mäßigen Transaktionsvolumina kann eine einstufige Konfiguration verwenden. Darüber hinaus ist diese Konfiguration insbesondere in einer Entwicklungsumgebung nützlich, weil Geschäftsentwickler damit eine eigenständige Entwicklungsumgebung zur Verfügung haben.

Vorteile

- Einfache Installation und Pflege
- Geringere Kosten für erforderliche Hardware

Nachteile

- Nicht die ideale Lösung für Produktionsumgebungen, bei denen die Leistung von großer Bedeutung ist
- Zusätzliche Firewalls können nicht implementiert werden
- Konkurrenz zwischen Anwendungsserver und Datenbank um Netzressourcen
- Single Point of Failure

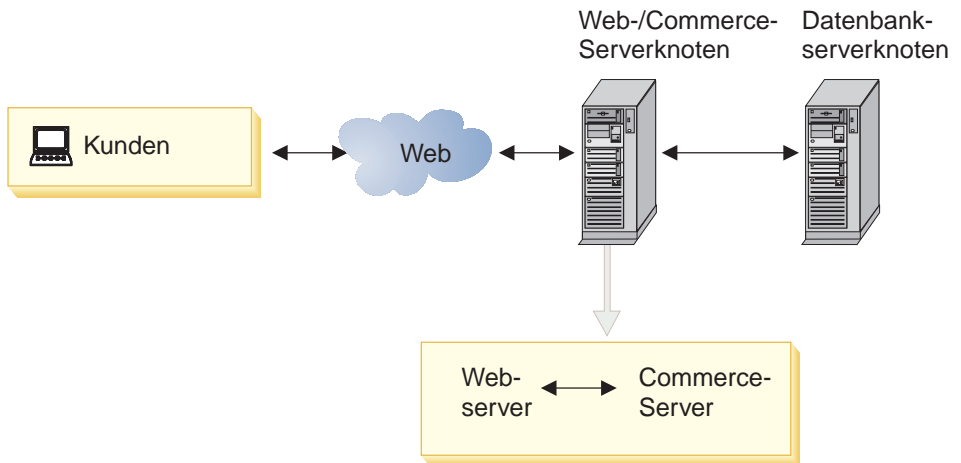
Anmerkung: Mit steigenden Transaktionsvolumina muss zur Verbesserung der Leistung möglicherweise eine zweistufige oder eine dreistufige Konfiguration implementiert werden.

Wenn Sie diese Konfiguration erweitern möchten, können Sie zu einer zweistufigen Konfiguration wechseln und mehrere Server oder Klone hinzufügen.

Zweistufige Konfiguration

In einer zweistufigen Konfiguration bilden der Webserver und der WebSphere Commerce-Server die erste Stufe, und die Datenbank ist die zweite Stufe. Die Konfiguration mit einer separaten Datenbank ist eine der Konfigurationen, bei denen mehrere Server verwendet werden.

Dieses Beispiel ist typisch für eine kleine Website, auf der das gesamte Hosting für die WebSphere Commerce-Server- und HTTP-Server-Prozesse auf einem einzigen Knoten stattfindet.



Ein mittleres bis großes Geschäft mit höheren Transaktionsvolumina kann die zweistufige Konfiguration verwenden. Diese Konfiguration kann Teil einer wirksamen Strategie zum Lastausgleich und für hohe Verfügbarkeit sein. Darüber hinaus wird diese Konfiguration von Sites verwendet, die eine Strategie mit redundantem Webserver und Systeme zur Datenbanküberbrückung (Database Fail-over Systems) implementieren.

Vorteile

- Bessere Leistung als eine einstufige Konfiguration
- Separate Leistungsoptimierung für Web- und Datenbank-Server möglich
- Weitergehende Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit durch getrennte Datenbankkonfiguration
- Platzierung einer Firewall vor der Datenbank möglich

Nachteile

- Einschränkung der Skalierbarkeit: Befinden sich Webserver und WebSphere Commerce-Server auf derselben Maschine, können sie nicht getrennt skaliert oder verwaltet werden.

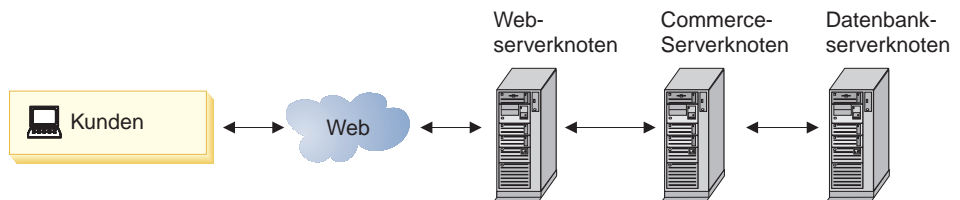
- Sicherheitsproblem: Befinden sich Webserver und WebSphere Commerce-Server auf derselben Maschine, können Sie dazwischen keine zusätzliche Sicherheitsschicht einfügen.

Wenn die Belastung der Website ansteigt, können Sie bis zu einer Konfiguration mit mehreren Webservern skalieren. Darüber hinaus können Sie zu einer dreistufigen Konfiguration erweitern.

Die Konfiguration mit mehreren Web-Servern besteht aus mehreren Web-Server- und WebSphere Commerce-Server-Knoten, die alle eine einzige gemeinsame Datenbank verwenden. In einer Konfiguration mit einem einzigen Exemplar führen alle Webserver und der WebSphere Commerce-Server dasselbe Geschäft aus, wobei sie von einem gemeinsam benutzten Dateisystem aus auf die Geschäftselemente zugreifen. Eine Lösung zum Lastausgleich, wie z. B. Network Dispatcher, kann zur Verteilung von Verkehr auf die diversen Web- und WebSphere Commerce-Server-Knoten verwendet werden.

Dreistufige Konfiguration

In einer dreistufigen Konfiguration bildet der Web-Server die erste, der WebSphere Commerce-Server die zweite und die Datenbank die dritte Stufe. Der Unterschied zwischen der dreistufigen und der zweistufigen Konfiguration besteht in der Trennung des Web-Server- vom WebSphere Commerce-Server-Knoten. Diese Konfiguration empfiehlt sich für größere Websites, bei denen eine DMZ (Demilitarized Zone) erforderlich ist.



Große Unternehmen mit hohen Transaktionsvolumina, die eine hohe Leistung erzielen möchten, sowie Unternehmen, die zusätzliche Sicherheit implementieren möchten, können eine dreistufige Konfiguration verwenden.

Vorteile

- Größere Sicherheit: Setzen Sie eine zusätzliche Firewall zwischen Ihre Webserver und Ihre WebSphere Commerce-Server, und erstellen Sie so eine DMZ. Dadurch können Internet-Benutzer auf die gesamten Site-Informationen zugreifen, unbefugter Zugriff auf die Anwendungsserver wird jedoch verhindert.

- Verbesserte Skalierbarkeit: Webserver und WebSphere Commerce Server können unabhängig voneinander hinzugefügt werden.

Nachteile

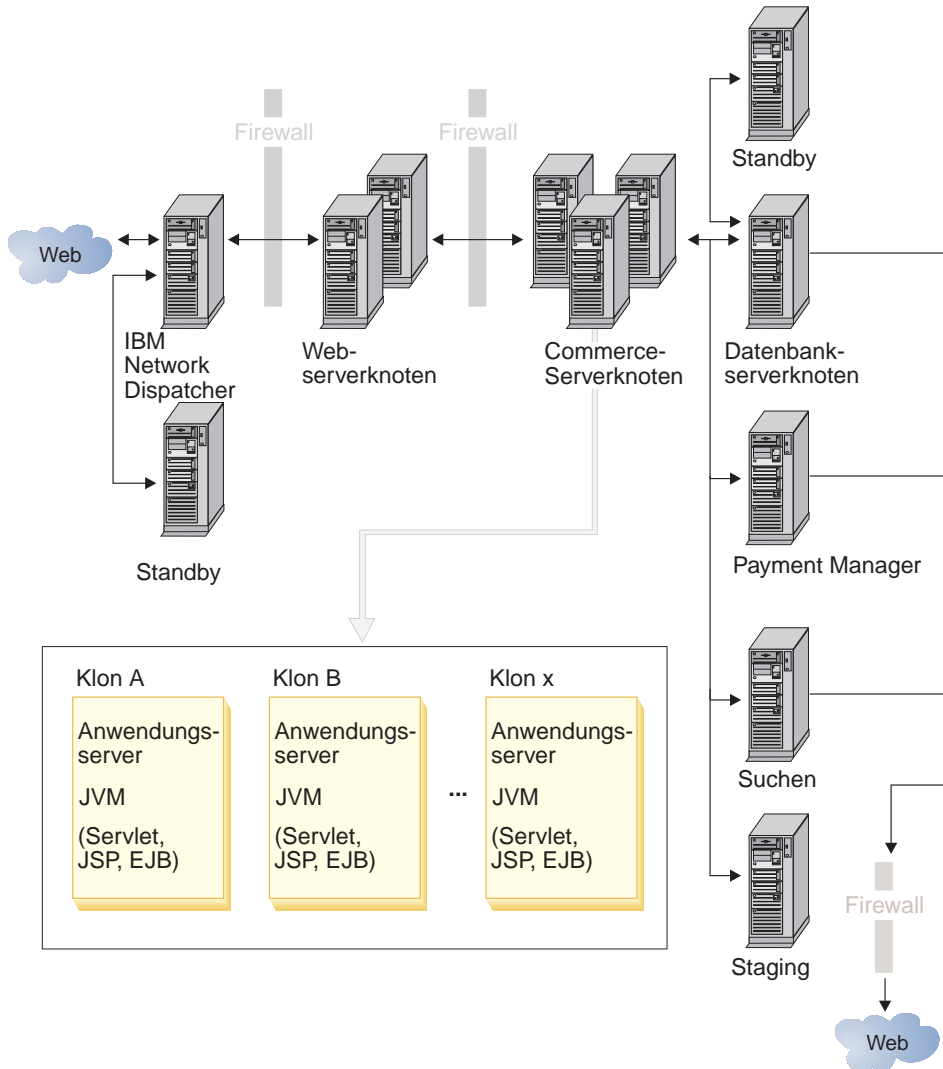
- Größere Kosten durch zusätzliche Hardware

Bei Verwendung der dreistufigen Konfiguration sind die Erweiterungsmöglichkeiten beinahe unbegrenzt. Network Dispatcher, Cluster mit Web-Servern sowie vertikale oder horizontale Klone können hinzugefügt werden. Sie können auch zwei Datenbankcontainer mit verschiedenen Datenquellen konfigurieren, indem Sie eine Verbindung zum Transaktionsserver bzw. zum Protokollierungsserver herstellen. Diese Konfiguration dient zur Entlastung des Haupttransaktionsserver hinsichtlich der Protokollierungsaktivitäten (z. B. Protokollierung des Benutzerverkehrs). Dadurch wird Speicher für das Blättern im Katalog und für Bestelltransaktionen frei.

Bei dem folgenden Beispiel einer "typischen Unternehmenskonfiguration" handelt es sich um eine erweiterte dreistufige Konfiguration.

Typische Unternehmenskonfiguration

Im Folgenden wird eine typische Unternehmenskonfiguration dargestellt, die auch als Illustration für die dreistufige Konfiguration dient, die im vorangehenden Abschnitt beschrieben wurde.



Bei der Unternehmenskonfiguration handelt es sich um eine dreistufige Konfiguration (getrennte Web-Server-, WebSphere Commerce-Server- und Datenbankknoten) mit vielen Erweiterungen. Da die Web-Server- und WebSphere Commerce-Server-Prozesse physisch getrennt sind, können Sie vor dem Web-Server und vor dem WebSphere Commerce-Server Firewalls anbringen. Zwischen den beiden Firewalls befindet sich die DMZ (Demilitarized Zone). Mit Hilfe der DMZ-Konfiguration können Internet-Benutzer auf die

gesamten Site-Informationen zugreifen, wobei jedoch unbefugter Zugriff auf interne Server verhindert wird. Diese enthalten möglicherweise sensiblere oder private Informationen. In dieser Konfiguration gibt es zwei Beispiele mit zwei dedizierten Maschinen, die bei der Ausführung der Software zusammenarbeiten. Wenn eine Maschine ausfällt, übernimmt die andere automatisch. Bei diesen Beispielen handelt es sich um den Network Dispatcher und das zugehörige Stand by-System sowie den Datenbank-Server und das zugehörige Stand by-System.

Bei dieser Konfiguration wird versucht, Single Points of Failure zu verringern. Dies bedeutet, dass viele der Maschinen entweder durch Überbrückung oder durch Redundanz geschützt sind. Wenn eine Maschine ausfällt, bleibt das System mit Hilfe der verbleibenden Maschinen weiterhin in Betrieb.

Zur Verringerung der Hardwarekosten kann der Standby-Datenbankserver auch als Suchdatenbank dienen. In dieser Konfiguration sind die Commerce-Datenbank und die Suchdatenbank zur gegenseitigen Verwendung als Ausweichserver konfiguriert.

Um eine Überbrückungsdatenbank bereitzustellen, können Sie die Daten replizieren oder einen gemeinsam verwendeten Datenträger für die Datenbank verwenden. Die bevorzugte Methode besteht in der Verwendung eines gemeinsam benutzten Datenträgers. Normalerweise wird der Überbrückungsdatenbankserver (der physische Server) mit HACMP (AIX), Sun Clustering (Betriebsumgebung Solaris) oder Windows Cluster Services (Windows 2000) konfiguriert. Diese Produkte ermöglichen die Überbrückung durch einen Ausweich-Server, wenn eine nicht behebbare Bedingung auftritt (z. B. Verlust von Netzkonnektivität). Damit der Überbrückungsserver seine Funktion als Datenbankserver für WebSphere Commerce wieder aufnehmen kann, muss von der Überbrückungsmaschine auf die Datenbank zugegriffen werden können, und das Plattensubsystem muss von beiden Servern gemeinsam verwendet werden. Die Überbrückungssoftware sollte so konfiguriert werden, dass dieses Plattensubsystem online gebracht und der Datenbankmanager benachrichtigt wird.

Skalierbarkeit

Der WebSphere Commerce-Server ist sowohl horizontal als auch vertikal skaliert. Durch horizontale Skalierung wird der Durchsatz gesteigert, indem mehrere JVM-Prozesse (JVM = Java Virtual Machine) auf mehrere physische Maschinen verteilt werden. Bei vertikaler Skalierung gibt es mehrere JVM-Prozesse auf einer einzigen Maschine.

Auslastungsverwaltung

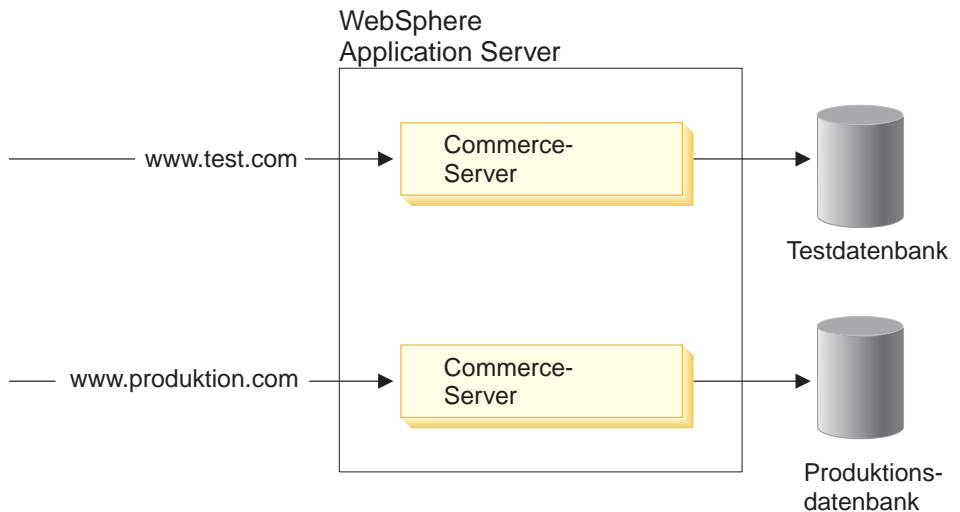
Der Network Dispatcher verteilt eingehende Anforderungen auf die zwei Web-Server. Klone stellen größeren Durchsatz und bessere Leistung des WebSphere Commerce-Servers zur Verfügung.

Konfiguration mit mehreren Exemplaren

Anmerkung: 400 Es werden zwar mehrere Webserver unterstützt, die typische Konfiguration unter OS/400 für iSeries besteht aber dennoch aus einem Webserver für ein WebSphere Commerce-Exemplar.

Bei einer Konfiguration mit mehreren Exemplaren können mehrere aktive WebSphere Commerce-Exemplare vorhanden sein. In diesem Fall kommuniziert ein einziger Web-Server mit mehreren WebSphere Commerce-Exemplaren, von denen jedes über eine eindeutige IP-Adresse (IP = Internet Protocol) verfügt. Jedes Exemplar sollte einen anderen (virtuellen) Hostnamen und eine andere Datenbank haben. Änderungen an der Konfiguration eines Exemplars erfolgen unabhängig von allen anderen Exemplaren.

Eine Konfiguration mit mehreren Exemplaren kann auf ein-, zwei- oder dreistufige Konfigurationen angewendet werden.



Ein typisches Verwendungsgebiet für mehrere Exemplare ist die Ausführung eines Produktionsexemplars sowie eines Testexemplars, wobei jedes über eine beliebige Anzahl von Klonen verfügen kann. Wenn das Testexemplar funktionsfähig ist, wird es mit der Produktionsdatenbank verbunden. Anschließend wird der virtuelle Host des Testexemplars so geändert, dass er nun das Produktionsexemplar ist (und das Produktionsexemplar wird "offline" genommen, das heißt, die Zuordnung zum virtuellen Produktions-Host wird aufgehoben).

Vorteile

- Parallele Testszenarios möglich
- Hosting mehrerer Geschäfte unter Verwendung gemeinsam benutzter Hardware zur Minimierung der Implementierungskosten

Nachteile

- Verwendung zusätzlicher Systemressourcen, die die Leistung des Produktionssystems verringern können

Möglichkeiten zur Erweiterung

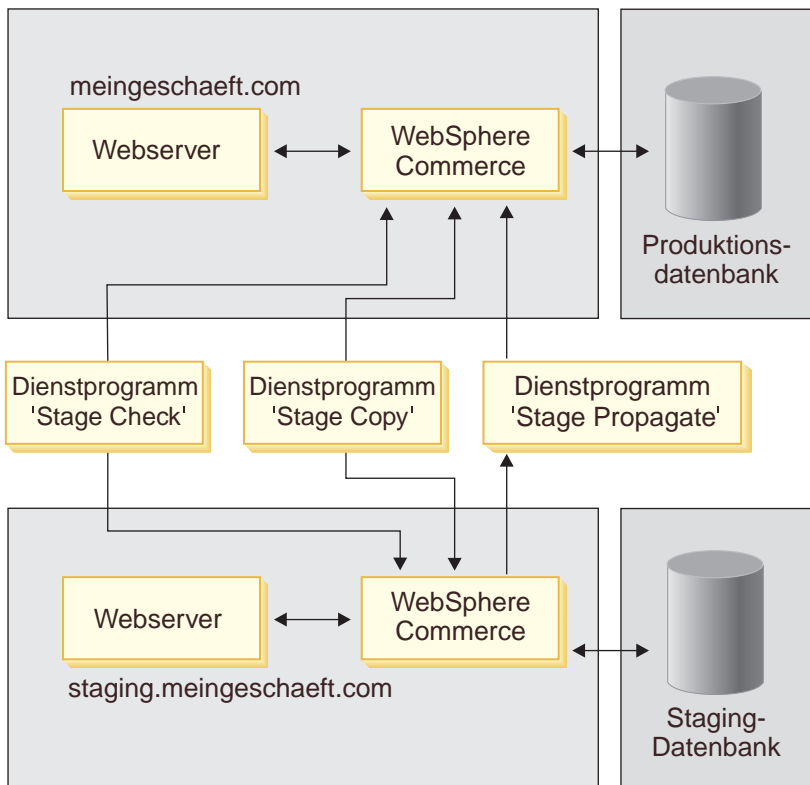
- Als Erweiterung können Sie Klone verwenden, um mehrere Kopien des Anwendungsservers zu erstellen und den Durchsatz zu steigern.

Staging-Server-Konfiguration

Diese Konfiguration ist für Entwicklungs- und Testzwecke hilfreich. In dieser Umgebung können Änderungen zunächst an der Staging-Datenbank vorgenommen und getestet werden, bevor sie auf die Produktionsdatenbank hochgestuft werden. Die Verwendung getrennter Maschinen für Produktions- und Staging-Server ermöglicht Belastungstests für den Staging-Server und empfiehlt sich daher.

Idealerweise ist die Konfiguration Ihres Staging-Servers mit der Ihrer geplanten Produktionsumgebung identisch.

Nachfolgend ist eine Staging-Server-Konfiguration aufgeführt:



Weitere Informationen zu Staging-Servern finden Sie im Abschnitt „Staging-Server“ auf Seite 112.

Kapitel 6. Erstellen des Geschäfts

Dieser Abschnitt bietet eine Übersicht über die Aufgaben, die zum Erstellen eines Geschäfts ausgeführt werden müssen.

Definition eines Onlinegeschäfts

Ein Onlinegeschäft ist ein Geschäft, das Internet-Technologien zum Verkauf oder Austausch von Produkten und Dienstleistungen verwendet. Es besteht aus einer Sammlung von Web-Seiten, auf denen die Produkte gezeigt und verkauft werden. Die Homepage dient beispielsweise als Ladenfront, bringt Kunden in das Geschäft und lenkt sie zu den Produkten. Auf Kataloggruppen-seiten werden Produkte zu Gruppen zusammengestellt. Von diesen Seiten ausgehend werden Kunden zu den Produktseiten weitergeleitet, auf denen sie detaillierte Informationen zum jeweiligen Produkt finden können. Die Einkaufskorbseite erfüllt die Aufgabe, die auch ein physischer Einkaufskorb übernimmt: Sie können Produkte, die Sie kaufen möchten, zu dieser Seite hinzufügen und anschließend unter Verwendung von Kreditkarten oder anderen Zahlungsmethoden auf der Kassenseite dafür bezahlen.

Ihre Kunden sehen nur den externen Teil Ihrer Geschäftsseiten. Jede Seite enthält Grafiken und Bilder, die für die Kunden angezeigt werden, sowie Java-Befehle und Scripts, die die Kunden nicht sehen. Befehle und Scripts werden zum Aufruf anderer Seiten innerhalb des Geschäfts oder zum Ausführen von Aktionen verwendet, wie z. B. Anmeldung und Registrierung. Um die richtigen Produktinformationen sowie den richtigen Preis, die richtigen Steuern und den richtigen Versand anzuzeigen, greift das Geschäft auf Informationen aus Tabellen in der WebSphere Commerce-Datenbank zu. WebSphere Commerce-Databeans (eine Gruppe von Java-Beans, die im Lieferumfang von Commerce Studio und WebSphere Commerce enthalten sind) können in den JavaServer Pages-Dateien enthalten sein. Mit Hilfe dieser WebSphere Commerce-Databeans können Sie auf Informationen in der Datenbank zugreifen, wie z. B. auf den Preis oder auf die Attribute eines Produkts.

Beispielgeschäfte

WebSphere Commerce stellt Beispiele für Onlinegeschäfte bereit, die Sie als Basis für die Erstellung eines eigenen Geschäfts verwenden können. Es gibt zwei allgemeine Arten von Geschäften: Einzelhandelsgeschäfte (Business to Consumer, B2C) und Großhandelsgeschäfte (Business to Business, B2B).

Wenn Sie Ihre Site planen, besteht dabei ein zentraler Schritt in der Planung Ihres Einkaufsablaufs, damit dieser die Anforderungen und Erwartungen Ihrer Kunden erfüllt. Während ein Händler sich dazu entschließen kann, seinen

Kunden ein einzigartiges Einkaufserlebnis zu bieten, erwarten die meisten Kunden Konsistenz und Vertrautheit mit Struktur und Abfolge eines Einkaufs. Anstatt sich auf einen einzigartigen Einkaufsablauf zu konzentrieren, sollten Sie gezielte Werbemaßnahmen, personalisierte Empfehlungen und eine bessere Auswahl von Produkten und Dienstleistungen in Betracht ziehen, um die Treue der Kunden zu Ihrer Site verbessern. WebSphere Commerce stellt in WebSphere Commerce Accelerator die Tools für gezielte Werbeaktionen und ein personalisiertes Einkaufserlebnis bereit.

Ein Beispielgeschäft dient als Schablone für die Funktionsweise Ihres Geschäfts. Es gibt den Informationsablauf beim Prozess des Suchens und Einkaufens von Artikeln im Geschäft vor. Das Beispielgeschäft ist in einem Geschäftsarchivformat gespeichert.

Ein Beispielgeschäft verfügt über eine ausreichende Menge an Elementen, die zu seiner fehlerfreien Ausführung erforderlich sind. Diese Elemente umfassen unter anderem Folgendes: JavaServer Pages-Dateien, statische HTML-Dateien, Bilddateien und Datenbankeinträge, (Katalog-, Steuer-, Versand- und Abwicklungseinträge).

Sie können auch ein eigenes Beispiel erstellen. Diese Funktion ist insbesondere dann nützlich, wenn Sie einige ähnliche Geschäfte erstellen müssen, die Merkmale oder Funktionen enthalten, die nicht in den bereitgestellten Beispielgeschäften enthalten sind. Wenn Sie ein eigenes Beispielgeschäft erstellen möchten, können Sie WebSphere Commerce und Commerce Studio für einen der beiden folgenden Zwecke verwenden:

- Erstellen eines eigenen Geschäftsarchivs
- Auswählen, Kopieren und Ändern des Beispielgeschäfts

In der folgenden Tabelle sind die wichtigsten Merkmale der B2C-Beispielgeschäfte (Business to Consumer, Einzelhandel) aufgelistet:

Tabelle 1. B2C-Beispielgeschäfte

	InFashion	WebFashion	NewFashion
Registrierung neuer Kunden	✓	✓	✓
Anmeldung für registrierte Kunden	✓	✓	✓
Verwalten persönlicher Konten	✓	✓	✓
Zurücksetzen des Kennworts	✓	✓	✓

Table 1. B2C-Beispielgeschäfte (Forts.)

	InFashion	WebFashion	NewFashion
Editieren der Registrierungs- informationen	✓	✓	✓
Hinzufügen einer neuen Adresse zum Adressbuch	✓	✓	✓
Editieren des Adress- buchs	✓	✓	✓
Anzeigen der Homepage des Geschäfts	✓	✓	✓
Anzeigen von Katego- rien im Katalog	✓	✓	✓
Anzeigen von Produkten im Katalog	✓	✓	✓
Anzeigen von Paketen und Bündeln im Katalog		✓	✓
Anzeigen und Verwalten des Einkaufskorbs	✓	✓	✓
Schnellkasse		✓	
Erstellen/Aktualisieren des Schnellkassenprofils		✓	
Kasse ohne Unterstüt- zung für Bestellungen mit Lieferrückstand/ Aufteilung der Bestellung	✓	✓	
Kassenprozess mit Unterstützung für Bestel- lungen mit Liefer- rückstand			✓
Anzeigen des erwarteten Verfügbarkeitsdatums von Lagerbestand			✓
Aufteilen einer Bestel- lung mit Unterstüt- zung für die Verarbeitung von Bestellungen mit Liefer- rückstand			✓
Mehrsprachige(r) Geschäftskatalog und Geschäftsseiten	✓	✓	✓

Tabelle 1. B2C-Beispielgeschäfte (Forts.)

	InFashion	WebFashion	NewFashion
Anzeigen, Verwalten und Versenden einer Wunschliste		✓	✓
Anzeigen des Status früherer Bestellungen		✓	✓
E-Mail-Benachrichtigung über Bestellstatus		✓	✓
Anzeigen von Werbeaktionen auf der Seite 'Brandneue Artikel'		✓	
Rabatt auf Bestellstufe für registrierte Kunden		✓	
Suchen im Katalog			✓
Mehrere Versandadressen			✓
Verfügbarkeitsdaten für Bestellartikel			✓
Verfolgen des Bestellstatus			✓
Kundenbetreuung			✓

Beispiel für ein Großhandelsgeschäft: ToolTech

► Business

ToolTech ist das erste B2B-Onlinegeschäft für Eisenwaren (B2B = Business to Business, Großhandel), das im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten ist. Bei ToolTech stehen die Tasks im Mittelpunkt, die ein Einkäufer auf der E-Commerce-Site eines Verkäufers ausführen kann. Nachfolgend sind einige der Merkmale aufgeführt, die im Beispielgeschäft ToolTech enthalten sind:

- Einkufen auf der Basis des jeweiligen Vertrags
- Anforderungslisten
- Durchsuchen der Site auf der Basis der Berechtigung
- Preisgestaltung auf der Basis des jeweiligen Vertrags
- Erstellung von Angebotsanfragen
- Aufteilen von Bestellungen
- Mehrere Versandadressen
- Versand auf Basis des Gewichts

- Funktion zur Produktsuche
- Registrierung von Einkäufern
- Kundenbetreuung
- Onlinezusammenarbeit

Das Geschäft ToolTech stellt alle Seiten und Merkmale bereit, die für ein funktionierendes B2B-Onlinegeschäft notwendig sind. ToolTech ist im Paket mit WebSphere Commerce als Geschäftsarchiv enthalten. Daher ist dafür keine weitere Installation erforderlich. Für das Anzeigen des Beispielgeschäfts ist es lediglich notwendig, auf der Basis von ToolTech ein neues Geschäftsarchiv zu erstellen, wozu die Tools aus den Geschäftsservices verwendet werden. Anschließend muss dieses Geschäftsarchiv auf dem WebSphere Commerce-Server publiziert werden.

Da die Erstellung von Geschäften in WebSphere Commerce auf der Auswahl eines Beispielgeschäftsarchivs und Änderungen daran basiert, wurde ToolTech so entworfen, dass es als Basis für Ihr Geschäft dienen kann. Seine Grundlage ist ein einfacher, aber bewährter Einkaufsablauf, und sämtliche Seiten können auf einfache Weise angepasst werden. Für alle Seiten des Beispielgeschäfts ToolTech werden JSPs und XML zum Laden der erforderlichen Daten verwendet.

Weitere Informationen zum Einkaufsablauf von ToolTech finden Sie in den Verwendungsbeispielen für ToolTech, die in der Onlinehilfefunktion enthalten sind. Die Verwendungsbeispiele beschreiben den Ablauf aller Interaktionen von Einkäufern im Geschäft, z. B. die Registrierung oder das Suchen eines Produkts. Weitere technische Einzelheiten dazu, wie die einzelnen Seiten funktionieren, finden Sie in den zugehörigen Referenzinformationen für die jeweilige Seite.

Multikulturelle Geschäfte

WebSphere Commerce-Geschäfte unterstützen multikulturelle Merkmale. Dadurch bringen sie in einer internationalen Umgebung einen größeren Nutzen. Geschäftsentwickler können Geschäfte mit multikulturellen Onlineproduktkatalogen entwickeln. Kunden können dann entsprechend ihrer Ländereinstellung Beschreibungen in der bevorzugten Sprache und Währung anzeigen. Wenn diese Informationen also im Verlauf des Geschäftsentwicklungsprozesses eingegeben wurden, können Kunden kulturelle Parameter auswählen, wie z. B. Sprache, Steuer- und Versandkosten, Datums- und Währungsformat sowie Zahlungsmethoden.

Die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthaltenen Beispielgeschäfte sind multikulturell. Um ein multikulturelles Geschäft zu erstellen, müssen Sie einfach das Geschäftsbeispiel auswählen, das Ihren Anforderungen am besten gerecht wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Erstellen

eines Geschäfts unter Verwendung eines Beispielgeschäftsarchivs“ auf Seite 66. Sie können auch zu einem bestehenden Geschäft multikulturelle Unterstützung hinzufügen. Informationen hierzu finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Mit WebSphere Commerce können Sie ein Geschäft erstellen, das an die Bedürfnisse einer internationalen bzw. aus verschiedenen Kulturkreisen stammenden Kundengruppe angepasst werden kann. Sie können beispielsweise ein Geschäft mit einigen oder allen der folgenden Merkmale erstellen:

Mehrere Sprachen

Ein Geschäft kann in mehr als einer Sprache angezeigt werden. Sie können beispielsweise Kunden ermöglichen, die Sprache auszuwählen, in der sie Ihr Geschäft anzeigen möchten. Alternativ dazu können Sie auch veranlassen, dass automatisch eine Standardsprache ausgewählt wird, die vom Standort des Geschäfts abhängt.

Mehrere Währungen

Ein Geschäft kann mehr als eine Währung anzeigen und bearbeiten.

Optionale Datenformate

Daten können in verschiedenen anpassbaren Formaten dargestellt werden. Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen haben möglicherweise unterschiedliche Erwartungen in Bezug darauf, wie Informationen angezeigt werden sollen. Beispielsweise kann eine Dezimale in Abhängigkeit von Sprache und Land oder Region des betreffenden Kunden unter Verwendung eines Kommas oder eines Punkts angezeigt werden.

Mehrere Adressformate

Adressen können in verschiedenen Formaten angezeigt werden, die verschiedenen internationalen Standards entsprechen.

Besteuerung

Verschiedene Regeln zur Besteuerung können für verschiedene Jurisdiktionen definiert werden. Dies umfasst unter anderem Umsatzsteuer und andere Unternehmens- oder Bundessteuern.

Versand

Verschiedene Versandregeln und -unternehmen können für verschiedene Regionen definiert werden.

Mehrere Zahlungsmethoden

Verschiedene Zahlungsmethoden können definiert werden.

Preise

Dasselbe Produkt kann in verschiedenen Jurisdiktionen zu unterschiedlichen Preisen verkauft werden.

Onlinekatalogdaten

Beschreibungen, Attribute und Bilder können zur Anzeige für Kunden

aus verschiedenen Regionen angepasst werden. Sie können auch einen Hauptonlinekatalog verwenden, der von einigen Geschäften gemeinsam benutzt werden kann.

Seitendesign

Mit WebSphere Commerce können Sie für jedes Anzeigeformat angepasste Seiten erstellen. Sie können eine generische Seitenschablone für alle Kulturkreise erstellen, so dass das Design immer gleich ist, kulturell sensitive Informationen jedoch dynamisch sind. Andernfalls können Sie eigene Anzeigeseiten für jeden Kulturkreis verwenden.

Typische Geschäftsseiten

Im folgenden Abschnitt werden die Arten von Seiten beschrieben, die in einem typischen Geschäft vorkommen.

Homepage

Eine Homepage ist eine virtuelle Ladenfront. Sie ist die erste Seite, die Kunden beim Zugriff auf die Site sehen. Sie enthält normalerweise den Namen und das Logo des Geschäfts, eine Einführung oder Willkommensworte, andere allgemeine Informationen und Hypertext-Links, die Kunden mit Geschäftsseiten und mit einer Registrierungsseite verbinden. Homepages enthalten normalerweise einen Header, einen Hauptteil, eine Fußzeile sowie einen Navigationsabschnitt.

Registrierungsseiten

Wenn Kunden sich bei einem Geschäft registrieren lassen, stellen sie persönliche Informationen bereit, wie beispielsweise Name, Anmelde-ID, Kennwort, Adresse, Kontaktinformationen und einige demografische Details. Geschäfte verfügen normalerweise über zwei Arten von Registrierungsseiten, die das Sammeln solcher Informationen erleichtern: eine Seite für die Neuregistrierung und eine für die Aktualisierung der Registrierung.

Die Seite für die Neuregistrierung wird für Neuregistrierungen verwendet. Eine Seite für die Aktualisierung der Registrierung wird für die Aktualisierung persönlicher Informationen bei späteren Besuchen der Site verwendet.

Anmeldeseite

Die Anmeldeseite enthält normalerweise ein Formular mit Feldern, in die ein registrierter Kunde eine Benutzer-ID und ein Kennwort eingibt, um sich bei dem Geschäft anzumelden.

Anzeigeseiten

Die Anzeige spezifischer Seiten in Ihrem Onlinegeschäft wird durch Befehle in WebSphere Commerce bestimmt. Diese Seiten werden Anzeigeseiten genannt. Normalerweise werden Anzeigeseiten immer dann verwendet, wenn Sie dasselbe Design zur Darstellung von Informationen für Kunden verwenden möchten. Am Häufigsten werden Anzeigeseiten für

Kataloginformationen verwendet. Beispielsweise bestimmt der Befehl `CategoryDisplay` die entsprechende Seite zum Anzeigen von Kategorieinhalten im Geschäft.

Normalerweise sind Anzeigeseiten dynamische Seiten. Die Anzahl der Anzeigeseiten, die Sie erstellen möchten, hängt davon ab, wie viele verschiedene Seitenlayouts Sie verwenden möchten. Beispielsweise können Sie verschiedene Schablonen für jedes Paket oder Bündel in jedem Geschäft oder nur eine Schablone für alle Pakete oder Bündel erstellen. Sie können auch für unterschiedliche Kundengruppen Pakete und Bündel auf verschiedene Weise anzeigen. Dadurch können bestimmte Kunden Informationen und Seiten-Styles anzeigen, die speziell an sie gerichtet sind. Beispielsweise möchte ein Kunde, der Datenverarbeitungssysteme für ein großes Unternehmen kauft, mit großer Wahrscheinlichkeit andere Produktinformationen erhalten als ein Kunde, der einen Computer für die Verwendung zu Hause kaufen will.

- **Kataloggruppenseiten**

Kataloggruppenseiten bieten eine Hilfe für Kunden bei der Navigation durch die verschiedenen Abteilungen bzw. Produkt- und Servicegruppen, die in einem Geschäft verfügbar sind. Die ersten Kataloggruppenseiten führen Kunden in die Bereiche, in denen sie einkaufen möchten. Nachfolgende Kataloggruppenseiten schränken die ausgewählte Produktart weiter ein, die der Kunde anzeigen will. Die letzte Kataloggruppenseite in einem Einkaufspfad enthält Links zu Produktseiten.

Es gibt drei Arten von Kataloggruppenseiten: Kataloggruppenseiten, die Unterkategorien einer übergeordneten Kataloggruppe auflisten, Kataloggruppenseiten, die Produkte in einer Kataloggruppe auflisten, und Kataloggruppenseiten, die sowohl Produkte als auch Unterkategorien auflisten.

Diese Schablonen enthalten normalerweise ein Bild, das die Kataloggruppe darstellt, eine Beschreibung der Kataloggruppe sowie Links zu Unterkategorien, Produkten und verschiedenen anderen Teilen des Geschäfts (z. B. einen Link zum Kundendienstbereich).

- **Produktseiten**

Eine Produktseite zeigt Informationen zu einem bestimmten Produkt an. Normalerweise enthält eine Produktseite eine Beschreibung, ein Bild, den Preis und vorhandene Attribute (z. B. verschiedene Größen und Farben). Sie enthält zudem einen Knopf, mit dem das Produkt mit den ausgewählten Attributen zum Einkaufskorb hinzugefügt werden kann.

Wenn ein Produkt über Variationen verfügt, können Sie eine Seite bereitstellen, auf der Informationen angezeigt werden, die für die jeweilige Variante spezifisch sind.

- **Paket- und Bündelseiten**

Paket- und Bündelseiten stellen Produktgruppierungen in einem Onlineshop dar. Normalerweise enthalten Paketseiten eine Beschreibung, den Preis und eine Liste mit Komponenten, aus denen sich das Paket zusammensetzt. Paketseiten können auch ein Bild für jede Komponente enthalten. Bündelseiten sind überwiegend identisch mit Paketseiten, die Preise beziehen sich jedoch auf die einzelnen Komponenten. Der Preis für das Bündel ist die Summe aller einzelnen Komponentenpreise.

Paket- und Bündelseiten enthalten auch einen Knopf, mit dem das Paket bzw. das Bündel zum Einkaufskorb hinzugefügt werden kann.

Einkaufskorbseite

Die Einkaufskorbseite zeigt die Produkte, die ein Kunde für einen möglichen Kauf ausgewählt hat. Von dieser Seite können Kunden direkt zum Kassenvorgang gelangen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zu den Kassenseiten.

Seite mit der Liste der interessanten Artikel

Die Liste der interessanten Artikel enthält Produkte, die Kunden für wiederholten oder möglichen Erwerb ausgewählt haben. Eine Liste der interessanten Artikel unterscheidet sich von einem Einkaufskorb dadurch, dass Kunden die Produkte im Einkaufskorb im Verlauf der aktuellen Einkaufssitzung oder in naher Zukunft erwerben möchten.

Um Artikel aus der Liste der interessanten Artikel zu bestellen, müssen Kunden diejenigen Produkte aus ihrer Liste auswählen, die sie erwerben möchten. Wenn nicht registrierte Kunden ihre Einkaufssitzung beendet haben, werden Produkte, die sich noch in der Liste der interessanten Artikel befinden, daraus entfernt. Je nach Design des Geschäfts können Kunden auch über mehrere Listen mit interessanten Artikeln verfügen.

Kassenseiten

Die meisten Geschäfte enthalten eine Reihe von Seiten, die gemeinsam den Kassenvorgang bilden. Welche Seiten Sie verwenden, ist abhängig vom Design Ihres Geschäfts.

Seite zur Auswahl der Rechnungsadresse

Auf dieser Seite können Kunden eine bestehende Adresse als Rechnungsadresse auswählen oder eine neue Adresse als Rechnungsadresse erstellen.

Seite zur Auswahl der Versandadresse

Auf dieser Seite können Kunden eine bestehende Adresse als Versandadresse auswählen oder eine neue Adresse als Versandadresse erstellen.

Seite zur Auswahl der Versandmethode

Auf dieser Seite können Kunden die gewünschte Versandmethode auswählen (z. B. Kurier- oder Expresspost).

Seite mit der Bestellungsübersicht

Auf dieser Seite können Kunden ihre detaillierten Bestellinformationen prüfen, einschließlich einer Beschreibung der gekauften Artikel, ihrer Menge, dem Einheiten- und dem Gesamtpreis, der Versandadresse sowie den Versandkosten. Der Kunde muss anschließend die Bestellung abschließen, indem er Zahlungsinformationen bereitstellt und danach die Option **Jetzt bestellen** anklickt.

Seite zur Bestätigung der Bestellung

Diese Seite informiert den Kunden, dass die Bestellung akzeptiert wurde, und stellt eine Referenznummer für die Bestellung bereit.

Seite zur Vorbereitung von Bestellungen

Auf dieser Seite werden die Produkte in der Liste der interessanten Artikel aufgelistet. Hier können Kunden die Artikel aus dieser Liste auswählen, die sie bestellen möchten. Diese Seite ist erforderlich, wenn Sie eine Liste der interessanten Artikel verwenden.

Seite mit dem Bestellstatus

Auf dieser Seite werden vom Kunden aufgegebenen Bestellungen zusammen mit Bestelldetails und -status aufgelistet.

Adressenseiten

Adressenseiten ermöglichen Kunden das Erstellen und Führen eines Onlineadressbuchs. In ihrem Adressbuch können Kunden Adressinformationen über sich selbst, Familienmitglieder oder andere Personen bzw. Unternehmen sammeln, an die sie Bestellungen versenden möchten. Normalerweise gibt es drei Adressenseiten:

- Eine Hauptadressenseite, auf der die zur Verwaltung des Adressbuchs verfügbaren Optionen dargestellt sind.
- Eine Seite zum Hinzufügen von Adressen, auf der das Formular dargestellt ist, das zum Erstellen eines neuen Eintrags im Adressbuch verwendet wird.
- Eine Seite zum Aktualisieren von Adressen, auf der bestehende Adressinformationen dargestellt werden und Aktualisierungen dieser Informationen möglich sind.

Ausnahmebedingungsseiten

Ausnahmebedingungsseiten werden dann angezeigt, wenn WebSphere Commerce auf Ausnahmebedingungssituationen stößt, wie beispielsweise ein vom Benutzer falsch eingegebenes Kennwort.

Fehlerseiten

Im Browser eines Kunden wird eine Fehlerseite angezeigt, wenn WebSphere Commerce auf einen Fehler stößt, der das Produkt daran hindert, die Anforderung des Kunden auszuführen. Für die meisten Fehlerseiten, die im Browser eines Kunden angezeigt werden, wird in den Protokolldateien des Exemplars eine entsprechende Nachricht angezeigt.

Erstellen eines Geschäfts

Zum Erstellen eines Geschäfts verwenden Sie ein Geschäftsarchiv. Eine Geschäftsarchivdatei (.sar) ist eine komprimierte Archivierungsdatei (z. B. eine Zip-Datei), die alle Elemente enthält, die zur Erstellung eines Geschäfts erforderlich sind. Das Geschäftsarchiv kann auf einfache Weise kopiert werden. Anschließend dient es als Basis, auf der neue Geschäfte erstellt werden können. Ein Geschäftsarchiv muss nur auf dem WebSphere Commerce-Server publiziert werden, damit ein funktionsfähiges Geschäft erstellt wird, das Sie anzeigen und durchsuchen und in dem Sie einkaufen können.

Ein Geschäftsarchiv enthält normalerweise die folgenden Dateien:

Webelemente

Die Dateien, die zur Erstellung der Geschäftsseiten erforderlich sind, wie z. B. HTML- und JSP-Dateien, Bilder, Grafiken und Include-Dateien. Webelemente sind im Geschäftsarchiv zu einer komprimierten Dateien gruppiert.

Property-Resource-Bundle

Diese Datei enthält den Text, der auf den Seiten Ihres Geschäfts angezeigt wird. Wenn Ihr Geschäft mehr als eine Sprache unterstützt, enthält das Resource-Bundle mehrere Bündel, ein Bündel pro Sprache.

Geschäftsdatenbankelemente

Die Daten, die in die Datenbank geladen werden sollen. Geschäftsdatenbankelemente sind unter anderem folgende Daten: Kampagne, Katalog, Befehl, Währung, Abwicklung, Angebot, Versand, Geschäft, Steuern, Handeln, Verträge und Mengeneinheiten. Die Geschäftsdatenbankelemente liegen in Form korrekt formatierter XML-Dateien vor, die für das Loader-Paket gültig sind. Weitere Informationen zum Loader-Paket finden Sie unter Schritt „Loader-Paket“ auf Seite 88.

Zahlungselemente

Konfigurationsdaten für IBM Payment Manager.

Ein Deskriptor

Eine XML-Datei, `sarinfo.xml`, die das Geschäftsarchiv beschreibt und dazu u. a. die Namen der komprimierten Archivdatei für die Webelemente, die Resource-Bundles und die XML-Dateien für die Geschäftsdatenbankelemente enthält. Die Datei `sarinfo.xml` beinhaltet auch die Namen von Include-Dateien und Konsistenzprüfungsdateien sowie Informationen zu der Archivdatei, die im Verlauf des Publizierungsvorgangs erforderlich ist. Die Datei `sarinfo.xml` ist die einzige Datei, die in einem Geschäftsarchiv enthalten sein muss.

In WebSphere Commerce können Sie ein Geschäft unter Verwendung einer der folgenden Methoden erstellen:

- Verwenden Sie die Geschäftsservices, um ein Geschäft auf der Basis eines Beispielgeschäftsarchivs zu erstellen.

Die Geschäftsservices sind eine Gruppe von Tools auf Browser-Basis, mit denen Sie auf der Grundlage des Beispielarchivs, das im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten ist, rasch ein Geschäftsarchiv erstellen können. Wenn Sie ein Geschäftsarchiv erstellt haben, können Sie mit den Geschäftsservices die folgenden Tasks ausführen:

- Das Geschäftsarchiv publizieren, um ein funktionsfähiges Geschäft zu erstellen
- Die allgemeinen Geschäftseinstellungen mit Hilfe des Notizbuchs **Geschäftsprofil** bearbeiten
- Die Versandeinstellungen mit Hilfe des Notizbuchs **Versand** ändern
- Die Einstellungen für die Steuern mit Hilfe des Notizbuchs **Steuern** ändern

Wenn Sie ein Geschäft auf der Basis eines Beispielgeschäftsarchivs erstellen, können Sie in weniger als 30 Minuten ein funktionierendes Geschäft erstellen. Wie lange es dauert, dieses Geschäft so anzupassen, dass es Ihren Bedürfnissen entspricht, ist abhängig von Größe und Umfang Ihrer Site.

- Erstellen Sie ein eigenes Geschäftsarchiv.

Wenn dieses Geschäftsarchiv erstellt ist, können Sie es zur Liste mit Beispielgeschäften in den Geschäftsservices hinzufügen. Das Erstellen eines eigenen Geschäftsarchivs macht bessere Kenntnisse in Bezug auf die WebSphere Commerce-Datenbank sowie in Bezug auf XML, Java und die JSP-Technologie erforderlich. Weitere Informationen zur Erstellung eines eigenen Geschäftsarchivs finden Sie im Abschnitt „Erstellen eines Geschäfts durch Generieren eines Geschäftsarchivs“ auf Seite 72.

Erstellen eines Geschäfts unter Verwendung eines Beispielgeschäftsarchivs

Um unter Verwendung des im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthaltenen Beispielgeschäftsarchivs ein eigenes Geschäft zu erstellen, verwenden Sie die Tools auf Browser-Basis in den Geschäftsservices. Wenn Sie die Schritte ausführen, die in diesem Abschnitt beschrieben werden, verfügen Sie über ein Geschäft, das auf einem WebSphere Commerce-Server ausgeführt wird. Dieses Geschäft verfügt über einen Katalog, und für Produkte sind Steuern und Versandkosten hinzugefügt. Wenn Payment Manager läuft, können Kunden Bestellungen aufgeben. Diese Bestellungen können von Kundendienstmitarbeitern unter Verwendung von WebSphere Commerce Accelerator verarbeitet werden. Wenn die E-Mail-Benachrichtigung aktiviert ist, empfangen Kunden Benachrichtigungen, wenn die jeweilige Bestellung abgewickelt wurde.

Schritt 1. Verwenden Sie die Geschäftsservices, um eine neue SAR-Datei zu erstellen.

- a. Melden Sie sich bei den Geschäftsservices mit der ID eines Site-Administrators oder eines Geschäftsadministrators an.
Geben Sie in Ihrem Browser die folgende Webadresse ein, um die Geschäftsservices zu öffnen:

`https://host_name:8000/storeservices`

Dabei steht *host_name* für den vollständig qualifizierten HTTP-Hostnamen Ihres WebSphere Commerce-Servers.

- b. Klicken Sie auf der Seite mit der Geschäftsarchivliste die Option **Neu** an.
- c. Definieren Sie auf der Seite **Geschäftsarchiv erstellen** einen Namen für das Geschäftsarchiv, ein Geschäftsverzeichnis und einen Geschäftseigner.
- d. Wählen Sie ein Beispielgeschäftsarchiv *beispielgeschäft_ländereinstellung1_ländereinstellung2.sar* aus, und klicken Sie **OK** an.

Die Geschäftsservices erstellen ein neues Geschäftsarchiv, das zu diesem Zeitpunkt eine exakte Kopie von *beispielgeschäft_ländereinstellung1_ländereinstellung2.sar* ist, die unter einem neuen Dateinamen und einer neuen Verzeichnisstruktur gespeichert wird.

- e. Wenn Sie dies wünschen, können Sie das neue Geschäftsarchiv ohne Änderungen publizieren. Informationen zum Publizieren eines Geschäfts finden Sie unter Schritt 7 auf Seite 71.

Schritt 2. Ändern Sie die Geschäftsinformationen.

Verwenden Sie zur Anpassung der allgemeinen Geschäftsinformationen, die in den Dateien mit den Geschäftselementen im Geschäftsarchiv enthalten sind, das Notizbuch **Geschäftsprofil** in den Geschäftsservices. Sie können folgende Informationen ändern:

Allgemein

Der Name Ihres Geschäfts sowie eine Nachricht, die in Ihrem Geschäft angezeigt wird.

Kontakt

Informationen zu Adresse, E-Mail, Telefon und Fax, unter denen Kunden Ihr Geschäft kontaktieren können. Diese Informationen können auf der Kundendienstseite des Geschäfts angezeigt werden.

Sprache

Die Sprachen, in denen Ihr Geschäft für Kunden angezeigt wird.

Währung

Die Währungen, die Ihr Geschäft anzeigen und bearbeiten kann. Beispielsweise sind dies die Währungen, die für Kunden angezeigt werden, und die Währungen, in denen Kunden Produkte erwerben können.

Anzeigeseiten

Die JSP-Dateien, die zur Anzeige der Kataloginformationen in Ihrem Geschäft verwendet werden.

Schritt 3. Ändern Sie die Versandinformationen.

Verwenden Sie zum Anpassen der Versandinformationen, die in den Dateien mit den Versandelementen im Geschäftsarchiv enthalten sind, das Notizbuch **Versand** in den Geschäftsservices, oder ändern Sie die Datei `shipping.xml`. Ziehen Sie folgende Punkte in Betracht, um die geeignete Methode zu ermitteln:

Mit Hilfe des Notizbuchs **Versand** können Sie Versandkosten berechnen, indem Sie eine der folgenden Methoden einzeln bzw. mehrere dieser Methoden in Kombination verwenden.

- Berechnen eines Festpreises für jedes Produkt auf der Basis der zugehörigen Versandkategorie
- Berechnen eines Festpreises für jedes Produkt auf der Basis seines Gewichts
- Berechnen desselben Festpreises für jedes Produkt (Kosten pro Produkt)
- Berechnen eines Festpreises für die gesamte Bestellung (Kosten pro Bestellung)

Neben den oben aufgeführten Versandmethoden unterstützt das WebSphere Commerce-Schema auch Versandkosten, für die folgende Methoden verwendet werden:

- Berechnung als Prozentsatz der Kosten der betreffenden Bestellung (beispielsweise können Sie Ihre Versandkosten auf 5 % der Gesamtkosten jeder Bestellung festlegen, sodass für einen Kauf für einen Betrag von 100 EUR Versandkosten von 5 EUR anfallen und damit die Kaufsumme 105 EUR beträgt)
- Berechnung auf der Basis der bestellten Menge (beispielsweise können Sie 3 EUR für die Auslieferung von einer bis fünf CDs berechnen, 5 EUR für den Versand von sechs bis fünfzehn CDs und 10 EUR für den Versand von mehr als 15 CDs)

Um Versandkosten auf der Basis eines Prozentsatzes der Kosten der Bestellung oder auf der Basis der bestellten Menge festzulegen, müssen Sie die die Dateien mit den Versandelementen erstellen und die Datenbank unter Verwendung des Loader-Pakets füllen.

Sie können die folgenden Informationen über das Notizbuch **Versand** ändern:

Provider

Die Versand-Provider für Ihr Geschäft.

Provider nach Sprache

Der Name für jeden Provider, der für Ihre Kunden angezeigt wird. Wenn Ihr Geschäft mehrere Sprachen unterstützt, müssen Sie unter Umständen für jeden Provider sprachspezifische Namen definieren.

Zonen

Die geografischen Regionen, in die Ihr Geschäft Produkte liefert.

Kategorien

Die Versandkategorien, die von Ihrem Geschäft unterstützt werden. Beispiele hierfür sind Produkte mit Übergröße oder zerbrechliche Produkte.

Spesen

Die Versandpreise, die für jede Kombination aus Zone, Kategorie und Provider in Rechnung gestellt werden.

Gewichtsbereiche

Der Bereich in Gewichtseinheiten, für den eine Versandkategorie gilt.

Gewichtspreise

Die Versandpreise, die für jede Kombination aus Zone, Gewichtsbereichskategorie und Provider in Rechnung gestellt werden.

Nachdem Sie die Versandinformationen geändert haben, stellen Sie sicher, dass Sie zu den Katalogdaten die entsprechenden Versandkategorien zuordnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Schritt 5 auf Seite 86.

Schritt 4. Ändern Sie die Steuerinformationen.

Verwenden Sie zum Anpassen der Steuerinformationen, die in den Dateien mit den Steuerelementen im Geschäftsarchiv enthalten sind, das Notizbuch **Steuern** in den Geschäftsservices. Sie können folgende Informationen ändern:

Kategorien

Die Steuerkategorien, die von Ihrem Geschäft unterstützt werden. Ein Beispiel hierfür sind Steuern auf Bundesebene.

Kategoriezuordnung

Die zu jedem Steuercode zugeordneten Kategorien. In der Tabelle für die Kategoriezuordnung wird für jede Kombination aus Steuercode und Steuerkategorie eine Zeile erstellt.

Anzeigenamen

Die Namen der Steuerkategorien, die für Kunden angezeigt

werden. Wenn Ihr Geschäft in mehreren Sprachen angezeigt wird, müssen Sie für jede Sprache einen Anzeigenamen definieren.

Jurisdiktionen

Die geografischen Regionen, in die Ihr Geschäft Produkte verkauft.

Spesen

Die Steuersätze, die für jede Kombination aus Jurisdiktion und Kategorie in Rechnung gestellt werden.

Umsatzsteuercodes

Die von Ihrem Geschäft verwendeten Umsatzsteuercodes. Ein Steuercode ist ein Name für eine Gruppierung von Steuern, die auf dieselben Produkte angewendet werden. Beispielsweise könnten alle Steuern, die auf Lebensmittel angewendet werden, unter einem einzigen Steuercode mit der Bezeichnung 'Lebensmittel' gruppiert werden. Dann könnten Sie den Steuercode 'Lebensmittel' allen Lebensmitteln zuordnen.

Versandsteuercodes

Die von Ihrem Geschäft verwendeten Versandsteuercodes. Ein Steuercode ist ein Name für eine Gruppierung von Steuern, die auf dieselben Produkte angewendet werden. Beispielsweise könnten alle Steuern, die auf den Versand in eine bestimmte Region angewendet werden, unter einem einzigen Steuercode mit der Bezeichnung Versandsteuer 'Regional' gruppiert werden. Dann könnten Sie den Versandsteuercode 'Regional' allen Produkten zuordnen, die in diese Region ausgeliefert werden.

Nachdem Sie die Steuerinformationen mit Hilfe des Notizbuchs **Steuern** geändert haben, stellen Sie sicher, dass Sie zu den Katalogdaten in der Datenbank die entsprechenden Steuerkategorien zuordnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Schritt 4 auf Seite 86.

Schritt 5. Passen Sie Webelemente an, und erstellen Sie neue Geschäftsseiten.

- **Page Designer**

Verwenden Sie Page Designer in Commerce Studio zur Anpassung der Geschäftsseiten in der Geschäftsarchivdatei. Mit Commerce Studio können Sie die Web-Elemente vom Geschäftsarchiv in ein Studio-Projekt importieren, wobei die Struktur des Geschäftsarchivs intakt bleibt. Nachdem Sie mit Hilfe der Studio-Tools Änderungen an den JSP- und HTML-Dateien sowie an den Bildern vorgenommen haben, können Sie die Dateien zurück in das Geschäftsarchiv auf dem WebSphere Commerce-Server exportieren und die Webelemente erneut publizieren. Sie können auch die Dateien mit Commerce Studio direkt in Ihrem aktiven Geschäft publizieren.

- Ihr bevorzugtes Webentwicklungstool

Sie können Commerce Studio auch zur Verwendung eines anderen Tools Ihrer Wahl konfigurieren, z. B. Macromedia Dreamweaver. Weitere Informationen zum Registrieren eigener Tools bei WebSphere Studio enthält die Commerce Studio-Onlinehilfefunktion.

Möglicherweise haben Sie bereits Seiten für Ihr Geschäft erstellt. Informationen zum Einfügen zuvor erstellter Dateien in Commerce Studio finden Sie im Abschnitt über das Einfügen von Seiten in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Schritt 6. Erstellen Sie Onlinekatalogdaten.

Wenn Sie den Beispielkatalog ändern möchten, müssen Sie Onlinekatalogdaten erstellen, die Informationen zu den Produkten und Dienstleistungen enthalten, die in Ihrem Geschäft verkauft werden. Es gibt mehrere Methoden zur Erstellung Ihrer Produktdaten (einschließlich dem Importieren vorhandener Kataloginformationen aus anderen elektronischen Quellen). Weitere Informationen zu den Methoden, die zur Erstellung Ihrer Katalogdaten verfügbar sind, finden Sie in Kapitel 7, „Erstellen des Onlinekatalogs“ auf Seite 77.

Schritt 7. Publizieren Sie das Geschäftsarchiv.

Wenn Sie ein Geschäftsarchiv auf dem WebSphere Commerce-Server publizieren, übertragen Sie Ihre Geschäftselemente zur Ausführung auf den WebSphere Commerce-Server. Im Verlauf des Publizierungsvorgangs kopieren die Geschäftsservices die Web-Elemente im Geschäftsarchiv in das Web-Anwendungs-Dokumentstammverzeichnis und aktualisieren die Datenbank mit den Informationen, die in den XML-Dateien aus dem Geschäftsarchiv enthalten sind. Nur Benutzer mit Zugriff als Geschäftsadministrator oder Site-Administrator haben die Berechtigung, ein Geschäft zu publizieren.

- a. Stellen Sie sicher, dass Payment Manager installiert ist und dass die Zahlungs-Engine läuft.

Öffnen Sie zum Starten der Zahlungs-Engine ein Befehlsfenster, und wechseln Sie in das Verzeichnis, in dem IBM Payment Manager installiert ist. Geben Sie den folgenden Befehl ein: IBM-PayServer. Sie werden dazu aufgefordert, Ihr Payment Manager-Kennwort einzugeben. Dabei handelt es sich um das Kennwort des Benutzers, dessen Verwendung Sie angegeben haben, als Sie eine Verbindung zur Payment Manager-Datenbank hergestellt haben.

- b. Klicken Sie auf der Seite mit der Geschäftsarchivliste das Geschäftsarchiv an, das Sie publizieren möchten, und wählen

Sie anschließend **Publizieren** aus. Daraufhin wird die Seite **Geschäftsarchiv publizieren** angezeigt.

- c. Wählen Sie die folgenden Optionen aus:
 - Geschäftsdatenbankelemente mit den Onlinekatalogdaten speichern
 - Webelemente wie JSP-Dateien, HTML-Dateien und Bilder
 - Property-Resource-Bundles (der Text für das Geschäft)
- d. Klicken Sie **OK** an.
- e. Führen Sie terminierte Jobs für das Geschäft aus. Informationen zum Ausführen terminierter Jobs finden Sie im Onlinehilfethema zum Ausführen von terminierten Jobs für ein Beispielgeschäft.

Erstellen eines Geschäfts durch Generieren eines Geschäftsarchivs

Dieser Abschnitt stellt eine Übersicht über die Schritte zur Verfügung, die zur Erstellung eines eigenen Geschäftsarchivs erforderlich ist. Diese Übersicht können Sie als Beispiel oder als Basis für Ihr eigenes Geschäft verwenden. Detailliertere Informationen dazu finden Sie im Handbuch *IBM WebSphere Commerce Store Developer's Guide Version 5.4*.

Schritt 1. Erstellen Sie Geschäftsseiten.

Sie müssen Web-Seiten für das Geschäft erstellen. Das Geschäft benötigt beispielsweise eine Homepage. Die Homepage ist die erste Seite, die Kunden beim Zugriff auf Ihr Geschäft sehen. Beschreibungen der Seiten, die in einem typischen Geschäft enthalten sind, finden Sie im Abschnitt „Typische Geschäftsseiten“ auf Seite 61. Erstellen Sie Geschäftsseiten unter Verwendung von Commerce Studio oder eines Tools Ihrer Wahl.

WebSphere Studio bietet ein integriertes visuelles Tool zur Seitenerwicklung mit dem Namen Page Designer. Dieses Tool unterstützt Sie beim Erstellen von HTML-Dateien und JSP-Schablonen.

WebSphere Commerce und Commerce Studio enthalten eine Reihe von Java-Beans, die auf Informationen in Tabellen der Datenbank zugreifen. Wenn Sie mit WebSphere Commerce-Databeans Geschäftsseiten erstellen, können Sie Informationen dynamisch anzeigen, die u. U. häufig geändert werden, wie beispielsweise Kataloggruppen oder Produktpreise. Normalerweise werden WebSphere Commerce-Beans zur Erstellung aller Geschäftsseiten verwendet.

Eine vollständige Liste aller Beans, die in WebSphere Commerce und Commerce Studio verfügbar sind, ist im Databeans-Abschnitt der Referenzinformationen in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion enthalten.

Schritt 2. Erstellen Sie eine komprimierte Archivdatei.

Nachdem Sie Ihre Geschäftsseiten erstellt haben, erstellen Sie eine komprimierte Archivierungsdatei (z. B. mit einem ZIP-Programm), die die Geschäftsseiten und alle übrigen erforderlichen Dateien, zum Beispiel HTML-Dateien und Bilder, enthält.

Schritt 3. Erstellen Sie ein Property-Resource-Bundle.

Erstellen Sie ein Property-Resource-Bundle, das den Text für Ihre Geschäftsseiten enthält, wobei Sie die Textdatei `infashiontext_en_US.properties` des Beispielgeschäftsarchivs als Richtlinie verwenden. Wenn Ihr Geschäft mehr als eine Sprache unterstützt, erstellen Sie eine Datei pro Sprache. Dadurch enthält das Resource-Bundle mehrere Bündel, nämlich ein Bündel pro Sprache. Nachdem Sie das Resource-Bundle erstellt haben, generieren Sie daraus eine komprimierte Archivierungsdatei (z. B. mit einem ZIP-Programm).

Schritt 4. Erstellen Sie Geschäftsdatenbankelemente.

Die Geschäftsdatenbankelemente sind die Daten für Ihr Geschäft, die in die Datenbank geladen werden. Ihre gesamten Onlinekataloginformationen müssen beispielsweise in die Datenbank geladen werden. Erstellen Sie Ihre Geschäftsdatenbankelemente im XML-Dateiformat, wobei Sie die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthaltenen Dokumentartdefinitionen (DTDs) verwenden.

Schritt 5. Erstellen Sie eine Datei 'sarinfo.xml'.

Die Datei `sarinfo.xml` beschreibt das Geschäftsarchiv. Darin enthalten sind beispielsweise die Namen der komprimierten Archivierungsdatei für die Web-Elemente, des/der Resource-Bundle(s) und der XML-Dateien für die Geschäftsdatenbankelemente. Erstellen Sie eine Datei `sarinfo.xml` für Ihr Geschäftsarchiv, wobei Sie die Beispielgeschäftsarchiv-Datei `sarinfo.xml` als Richtlinie verwenden.

Schritt 6. Erstellen Sie eine komprimierte Datei.

Erstellen Sie unter Verwendung eines ZIP-Programms eine komprimierte Datei mit den Elementen, die Sie im Verlauf der Schritte 1 bis 4 erstellt haben. Verwenden Sie für diese komprimierte Archivierungsdatei die Erweiterung `.sar`, z. B. `mein_geschaeftsarchiv.sar`.

Schritt 7. Fügen Sie das Geschäftsarchiv zur Beispielliste der Geschäfts-services hinzu.

Nachdem Sie Ihr Geschäftsarchiv erstellt haben, fügen Sie es zur Beispielliste in den Geschäftsservices hinzu. Anschließend können Sie auf dieser Basis ein Geschäftsarchiv erstellen und es auf dem WebSphere Commerce-Server publizieren.

Um das Geschäftsarchiv zur Beispielliste hinzuzufügen, fügen Sie es zur Datei SARRegistry.xml hinzu. Die Datei SARRegistry.xml befindet sich in folgendem Verzeichnis:

- ▶ NT Laufwerk:\WebSphere\CommerceServer\xml\tools\devtools
- ▶ 2000 Laufwerk:\Programme\WebSphere\CommerceServer\xml\tools\devtools
- ▶ AIX /usr/lpp/CommerceServer/xml/tools/devtools
- ▶ Solaris /opt/WebSphere/CommerceServer/xml/tools/devtools
- ▶ Linux /opt/WebSphere/CommerceServer/xml/tools/devtools
- ▶ 400 /Qibm/ProdData/WebCommerce/xml/tools/devtools

Schritt 8. Publizieren Sie das Geschäftsarchiv.

Wenn Sie ein Geschäftsarchiv auf dem WebSphere Commerce-Server publizieren, übertragen Sie Ihre Geschäftselemente zur Ausführung auf den WebSphere Commerce-Server. Im Verlauf des Publizierungsvorgangs kopieren die Geschäftsservices die Web-Elemente im Geschäftsarchiv in das Web-Anwendungs-Dokumentstammverzeichnis und aktualisieren die Datenbank mit den Informationen, die in den XML-Dateien aus dem Geschäftsarchiv enthalten sind. Nur Benutzer mit Zugriff als Geschäftsadministrator oder Site-Administrator haben die Berechtigung, ein Geschäft zu publizieren.

- a. Stellen Sie sicher, dass Payment Manager installiert ist und dass die Zahlungs-Engine läuft.
Öffnen Sie zum Starten der Zahlungs-Engine ein Befehlsfenster, und wechseln Sie in das Verzeichnis, in dem IBM Payment Manager installiert ist. Geben Sie den folgenden Befehl ein: IBM-PayServer. Sie werden dazu aufgefordert, Ihr Payment Manager-Kennwort einzugeben. Dabei handelt es sich um das Kennwort des Benutzers, dessen Verwendung Sie angegeben haben, als Sie eine Verbindung zur Payment Manager-Datenbank hergestellt haben.
- b. Klicken Sie auf der Seite mit der Geschäftsarchivliste das Geschäftsarchiv an, das Sie publizieren möchten, und wählen Sie anschließend **Publizieren** aus. Daraufhin wird die Seite **Geschäftsarchiv publizieren** angezeigt.
- c. Wählen Sie die folgenden Optionen aus:
 - Geschäftsdatenbankelemente mit den Onlinekatalogdaten speichern
 - Webelemente wie JSP-Dateien, HTML-Dateien und Bilder
 - Property-Resource-Bundles (der Text für das Geschäft)
- d. Klicken Sie **OK** an.
- e. Führen Sie terminierte Jobs für das Geschäft aus. Informationen zum Ausführen terminierter Jobs finden Sie im Onlinehilfethema zum Ausführen von terminierten Jobs für ein Beispielgeschäft.

Kapitel 7. Erstellen des Onlinekatalogs

Dieser Abschnitt bietet eine Übersicht über die Aufgaben, die zum Erstellen eines Onlinekatalogs ausgeführt werden müssen. In diesem Kapitel werden auch das Erstellen von Daten für Ihren Onlinekatalog und das Importieren bereits vorhandener Katalogdaten in die Datenbank erläutert.

Funktionsweise des Onlinekatalogs

Bevor Sie Ihren Onlinekatalog erstellen und pflegen, sollten Sie verstehen, wie ein Katalog in WebSphere Commerce funktioniert.

Im WebSphere Commerce-System gibt es zwei Arten von Katalogen: Hauptkatalog und Navigationskatalog. Ein Hauptkatalog ist das wichtigste Tool zur Verwaltung der Artikel in Ihrem Geschäft. Dabei handelt es sich um den einzigen Katalog, der alle Produkte und Artikel sowie die Standardpreisgestaltung für alle Entitäten enthält. Jedes Geschäft im WebSphere Commerce-System muss über einen Hauptkatalog verfügen. Sie können den Hauptkatalog für mehrere Geschäfte gemeinsam verwenden und so viele Geschäfte wie erforderlich definieren.

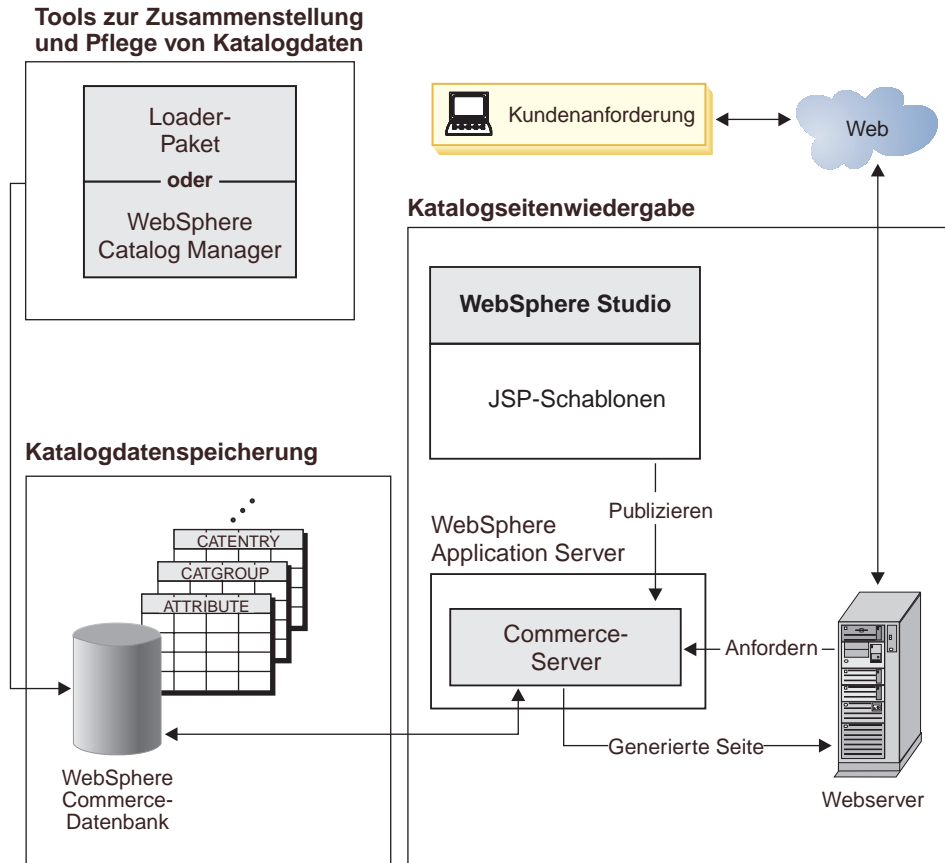
Wenn es notwendig ist, können Sie einen Navigationskatalog erstellen, um die Kataloganzeige für Kunden zu ändern. Ein Navigationskatalog enthält dieselben Einträge wie der Hauptkatalog, hat jedoch eine weitaus flexiblere Struktur für die Anzeige durch Kunden. Sie können so viele Navigationskataloge verwenden, wie für Ihre Werbeerfordernisse notwendig sind.

Um den Administrationsaufwand einzuschränken, der mit dem Verwalten mehrerer Navigationskataloge verbunden ist, empfiehlt es sich, lediglich einen einzigen Hauptkatalog zu verwenden.

Für Kataloginformationen, die für Kunden angezeigt werden, ist Folgendes erforderlich:

- Katalogdaten oder -elemente
- Kataloganzeigeseiten
- Katalogbeziehungen

Im folgenden Diagramm wird der Ablauf von Kataloginformationen zwischen den WebSphere Commerce-Komponenten gezeigt.



Katalogdaten

Katalogdaten werden in der WebSphere Commerce-Datenbank gespeichert. Verwenden Sie das Loader-Paket, um eine Datenbank mit den Kataloginformationen neu zu füllen. Katalogdaten werden auch als *Katalogelemente* bezeichnet.

Katalogdaten bestehen aus Beschreibungen, Beziehungen, Preisen und Bildern für alle Einträge in Ihrem Katalog. Für die Verwaltung und zur Verbesserung der Navigation werden die Katalogdaten in Kataloggruppen aufgeteilt. Wie der Name schon andeutet, ist eine Kataloggruppe (oder Kategorie) eine Kombination aus Katalogeinträgen und anderen Kataloggruppen. Daraus werden dann verschiedene Teile eines Onlinekatalogs gebildet. Mit richtig strukturierten Kataloggruppen können Kunden ein Onlinegeschäft auf einfache Weise durchsuchen und das gewünschte Produkt schnell finden. Kataloggruppen stellen Wege bereit, auf denen Kunden durch das Geschäft navigieren können.

Diese Wege beginnen auf der Homepage und enden auf der Produktseite. In einer Kataloggruppe stellen Katalogeinträge bestellbare Artikel in einem Onlinekatalog dar. WebSphere Commerce unterstützt Standardarten von Katalogeinträgen, wie Produkte, Artikel (auch als Artikelnummern bezeichnet), Pakete, Bündel und dynamische Kits. Darüber hinaus können in WebSphere Commerce neue Arten von Katalogeinträgen erstellt werden, falls dies erforderlich ist.

Ein *Produkt* ist eine Gruppe von Artikeln, während *Artikel* spezifische Exemplare eines Produkts sind, die durch Attribute definiert werden. Baumwollhosen sind beispielsweise ein Produkt, da sie nicht eindeutig identifiziert werden können, wenn für die Attribute für Größe und Farbe nicht Werte bereitgestellt werden. Dieses Produkt stellt die Gruppe aller Baumwollhosen dar, während der bestimmte Artikel 'Baumwollhose mit der Größe 32 und der Farbe schwarz' ein spezifisches Exemplar des Produkts darstellt. Denken Sie daran, dass die Begriffe 'Artikel' und 'Artikelnummern' synonym verwendet werden. Wenn Sie die Tools zur Produktverwaltung in WebSphere Commerce Accelerator verwenden, wird der bestellbare Artikel aus Gründen der Einfachheit Artikelnummer genannt.

Ein *Bündel* ist eine Sammlung von Katalogeinträgen. Ein Bündel für einen Computer kann beispielsweise aus einer Zentraleinheit, einem Monitor, einem Festplattenlaufwerk und einem CD-ROM-Laufwerk zusammengesetzt sein. Bündel können Gruppierungen von Artikeln oder eine Kombination aus Produkten, Artikeln und Paketen sein. Wenn ein Bündel nur Artikel enthält und zu einer Bestellung hinzugefügt wird, wird es in einzelne bestellbare Artikel aufgeteilt. Mit Hilfe von Bündeln können Kunden mehrere Artikel in einem Vorgang kaufen. Der Preis eines Bündels ist der Gesamtpreis, der aus allen Preisen für die Bündelkomponenten gebildet wird.

Ein *Paket* ist eine nicht teilbare Sammlung von Katalogeinträgen. Ein Computerpaket kann beispielsweise eine bestimmte Zentraleinheit, einen bestimmten Monitor und ein bestimmtes Festplattenlaufwerk enthalten, wobei diese Teile unter Umständen nicht einzeln verfügbar sind. Ein Paket verfügt über einen eigenen Preis und ist eine getrennt bestellbare Artikelnummer, die zu einer Bestellung hinzugefügt werden kann. Ein Paket kann nicht aufgeteilt oder geändert werden.

Ein *dynamischer Kit* ist eine Gruppe von Produkten, die als Einheit bestellt werden. Die Komponenten eines dynamischen Kits werden in der WebSphere Commerce-Datenbank nicht statisch gespeichert, sondern durch ein externes Produktkonfigurationsprogramm konfiguriert. Benutzer interagieren mit diesem Produktkonfigurationsprogramm, um einen dynamischen Kit zu erstellen, der dann zur Bestelleingangszeit für WebSphere Commerce bereitgestellt wird. Einzelne Komponenten eines dynamischen Kits können in einer Bestellung nicht geändert werden, jeder dynamische Kit kann jedoch rekonfiguriert wer-

den. Zur Verwendung bei der Konfiguration von dynamischen Kits sind mehrere Produktkonfigurationsprogramme verfügbar. WebSphere Commerce stellt zwar kein Produktkonfigurationsprogramm bereit, es ist jedoch vollständige Unterstützungsintegration für ein externes Produktkonfigurationsprogramm verfügbar.

Kataloganzeigeseiten

Kataloganzeigeseiten passen Ihr Kataloglayout für die Präsentation an. Sie geben an, wie eine Seite für Kunden angezeigt wird und wie ein konsistentes Erscheinungsbild für die verschiedenen Katalogseiten bereitgestellt wird. Anzeigeseiten, die unter Verwendung der JSP-Technologie erstellt wurden, verbessern die Effizienz beim Betrieb Ihres Geschäfts, da Sie nicht für jedes Produkt eine eigene HTML-Datei benötigen. Stattdessen sind die Produktinformationen in der Datenbank vorhanden, während sich die Anzeigeseite auf dem Server befindet. Wenn ein Kunde eine Seite anfordert, werden anzeigbare Seiten generiert und zum Browser des Kunden zurückgegeben.

Sie können verschiedene Kataloganzeigeseiten verwenden, um die verschiedenen Arten von Katalogdaten darzustellen. Beispielsweise können Sie mit einer Produktseite Produkte oder mit einer Paketseite Pakete anzeigen. Sie können Anzeigeseiten für einzelne Produkte und Artikel anpassen. Sie können z. B. eine besondere Seite für die Präsentation eines Mantels im Sonderangebot oder anderer Artikel verwenden, die im Angebot sind. Sie können auch verschiedene Anzeigeseiten für die einzelnen Kundengruppen erstellen, wie z. B. ein spezielles Angebot für die Gruppe der häufigen Kunden.

Eine weitere Methode zum Anpassen der Kataloganzeige besteht im Angeben von Produktgruppen. Produktgruppen stellen einen Mechanismus bereit, mit dem Sie Ihren Katalog in logische Untergruppen aufteilen können. Mit Hilfe dieser Aufteilung können Sie unterschiedlichen Benutzern unterschiedliche Teile Ihres Katalogs zeigen. Sie können einen Vertrag erstellen und angeben, dass die Teilnehmer dieses Vertrags nur dazu berechtigt sind, Produkte zu kaufen, die einer vordefinierten Produktgruppe zugehören. WebSphere Commerce bietet leicht zu verwendende Tools, mit denen aus dem Hauptkatalog Produktgruppen erstellt und diese in Verträgen zur Filterung nach Berechtigungen verwendet werden können.

Katalogbeziehungen

Ein Katalog umfasst mehrere Arten von *Beziehungen* zwischen den darin enthaltenen Daten. Wie bereits oben festgestellt wurde, enthält ein Katalog Kataloggruppen und verschiedene Katalogeinträge in Form von Produkten, Artikeln, Paketen, Bündeln und dynamischen Kits. Ein Katalog partitioniert die Katalogeinträge und Kataloggruppen in Sichten, die für Kunden sinnvoll sind.

Beispielsweise verwenden viele Einzelhandelsgeschäfte für Ihre Artikel eine Rotation, die auf den Jahreszeiten basiert. Ein Katalog kann jahreszeitliche Ansichten des zu Grunde liegenden Produktuniversums erstellen. Kataloge ermöglichen die vollständige oder partielle Verwendung von Kataloggruppen oder eine Kombination dieser beiden Möglichkeiten. Bei dem eben genannten Beispiel für ein Einzelhandelsgeschäft erscheint eine Kataloggruppe mit dem Namen *Herren* und eine mit dem Namen *Damen* sowohl im Katalog 'Sommer' als auch im Katalog 'Winter'. Wenn die Kataloggruppen *Herren* und *Damen* im Katalog 'Sommer' enthalten sind, umfassen sie Sommerkleidung (z. B. Sandalen, kurze Hosen und Badekleidung). Wenn sie im Katalog 'Winter' enthalten sind, umfassen sie Winterkleidung (z. B. Stiefel und Oberbekleidung aus Wolle). Beide Kataloggruppen können bestimmte Katalogeinträge gemeinsam verwenden, die identische und im Hinblick auf Jahreszeiten neutrale Bekleidungsstücke wie Hemden und Hosen enthalten.

Im Sommer kann jedoch nur auf Kataloggruppen und Katalogeinträge zugegriffen werden, die im Katalog 'Sommer' enthalten sind. Auf gleiche Weise wird im Winter nur der Katalog 'Winter' mit den zugeordneten Kataloggruppen und -einträgen für den Kunden angezeigt.

Jedes Geschäft im WebSphere Commerce-System ist mindestens einem Katalog zugeordnet. Kataloge können für viele Geschäfte gemeinsam verwendet werden, und jeder Katalog kann mit einer oder mehreren Kataloggruppen in Zusammenhang stehen, die in der Baumstruktur zur Katalognavigation die Root-Kategorien darstellen. Zu einer Kataloggruppe können einer oder mehrere Katalogeinträge gehören.

Erstellen eines Hauptkatalogs

Wenn Sie Ihr Geschäft erstellt haben, müssen Sie Ihren Hauptkatalog erstellen. WebSphere Commerce bietet dafür mehrere Erstellungsmethoden.

Die WebSphere Commerce-Beispielgeschäfte — ToolTech, WebAuction, InFashion, NewFashion und WebFashion — enthalten Hauptkataloge. Sie können einen der Hauptkataloge aus diesen Beispielen als Basis für einen eigenen Hauptkatalog verwenden. Benutzen Sie die Tools zur Produktverwaltung, um die vorhandenen Daten für Ihren Katalog zu ändern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Schritt „Pflegen des Onlinekatalogs“ auf Seite 94.

Wenn Sie beim Publizieren Ihres Geschäftsarchivs einen Beispielkatalog verwenden, enthält Ihr Geschäft bereits Beispielprodukte. In diesem Fall sollten Sie die Beispielprodukte löschen, bevor Sie Ihre eigenen Produkte hinzufügen. Weitere Informationen zum Löschen der Beispielprodukte finden Sie im Abschnitt „Löschen von Beispielprodukten“ auf Seite 87.

Außerdem können Sie Ihren Hauptkatalog auch komplett neu erstellen, indem Sie die XML-Dateien von WebSphere Commerce aktualisieren. Informationen zur Erstellung eines neuen Hauptkatalogs finden Sie im Kapitel über Katalogelemente im Handbuch *IBM WebSphere Commerce Store Developer's Guide Version 5.4*. In diesem Kapitel wird der Hauptkatalog des Geschäfts ToolTech als Beispiel für die Erstellung eines neuen Hauptkatalogs verwendet.

Alternativ können Sie Kataloge auch unter Verwendung von Catalog Manager erstellen und pflegen, wenn Sie dies bevorzugen. Catalog Manager ist ein Katalogverwaltungstool, das insbesondere für die Erstellung und Verwaltung von Onlinekataloginformationen entworfen und optimiert wurde. Es dient zur Erweiterung der Kenntnisse über die vorhandenen Beziehungen zwischen verschiedenen Katalogelementen, wie Produkten, Kategorien oder Artikelnummern, und Katalogbeziehungen. Es ermöglicht auch mehreren Benutzern, von verschiedenen Workstations aus auf die Daten zuzugreifen und diese zu aktualisieren.

Catalog Manager stellt ein generisches Toolkit bereit, das verschiedene Funktionen verfügbar macht, die in die erforderliche Reihenfolge gebracht werden können, um Ihre spezifischen Probleme bei der Katalogverwaltung zu lösen. Catalog Manager bietet die Möglichkeit, Informationen aus mehreren Quellen in einem konsolidierten WebSphere Commerce-System zusammenzufassen und alle diese unterschiedlichen Daten in einem standardmäßigen Katalog- und Produktdefinitionsformat erneut zuzuordnen, wobei XML-Dateien als Standardmittel zur Verwaltung von Informationen verwendet werden.

Catalog Manager umfasst das Loader-Paket, Web Editor und zwei Tools mit einer Benutzerschnittstelle, die bei der Verwaltung der zugehörigen Funktionen als Unterstützung dienen: das Textumwandlungstool (Text Transformation) und XSL Editor. Im Speziellen stellt das Loader-Paket die wichtigste Methode zur Erstellung und Pflege von Katalogen dar. Das Loader-Paket ist das ideale Tool für den Import großer Mengen bestehender Produktinformationen in die Datenbank. Weitere Informationen zu Catalog Manager finden Sie im Handbuch *Catalog Manager Benutzerhandbuch Version 5.4*.

Erstellen von Katalogelementen

Die Informationen in diesem Abschnitt sollen als Übersicht dienen. Detailliertere Anweisungen zur Erstellung von Katalogdaten finden Sie im Abschnitt zur Erstellung von Katalogelementen im Dokument *IBM WebSphere Commerce Store Developer's Guide*.

Um für Ihr Geschäft Katalogelemente zu erstellen, müssen Sie einen Hauptkatalog generieren, indem Sie zu mehreren WebSphere Commerce-Datenbanktabellen Informationen hinzufügen. Sie können Ihren Katalog unter Verwendung von XML-Dateien erstellen, die mit Hilfe des Loader-Pakets in die

Datenbank geladen werden. Ein multikultureller Katalog macht jeweils eine eigene XML-Datei für jede Ländereinstellung erforderlich, die Ihr Geschäft unterstützt.

Schritt 1. Erstellen eines Eigners für den Katalog, indem eine Organisation in der Tabelle ORGENTITY hinzugefügt wird, wozu eine der folgenden Methoden verwendet werden kann:

- Verwenden Sie die Beispiele für AddOrganization-JSP-Dateien, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten ist.
- Nehmen Sie eine SQL-Einfügung (SQL insert) in die Tabelle ORGENTITY vor.

Schritt 2. Erstellen von XML-Dateien, um Ihre Katalogdaten in die Datenbank zu laden. Sie können die Katalog-XML-Dateien des Beispielschäfts und die DTDs, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten sind, als Richtlinie dafür verwenden, wie Sie eigene Dateien erstellen können. Wenn Sie einen multikulturellen Katalog erstellen, müssen Sie auch eine eigene XML-Datei für jede Ländereinstellung erstellen, die Ihr Geschäft unterstützt. Informationen, die übersetzt werden müssen, wie Produktbeschreibungen und Preise, sollten den für die jeweilige Ländereinstellung spezifischen Dateien hinzugefügt werden.

Zur Erstellung der Katalogelemente für Ihre XML-Dateien führen Sie die folgenden Tasks aus:

Erstellen einer Katalogentität

- a. Eine Katalogentität stellt einen Katalog in der Datenbank dar. Erstellen Sie eine Katalogentität, indem Sie Informationen zu den Tabellen CATALOG und CATALOGDSC hinzufügen.

Erstellen von Kataloggruppen

- b. Kataloggruppen bilden aus Kategorien und Produkten eine Navigationsbaumstruktur. Man kann sie sich als Entsprechung für Abteilungen eines tatsächlichen Geschäfts vorstellen.

Zum Erstellen von Kataloggruppen müssen Sie Produkte erst in einer Hierarchie oder in einer umgekehrten Baumstruktur anordnen. Die Baumstruktur beginnt bei einer allgemeinen Kataloggruppe (als Root bezeichnet) und verzweigt sich in immer spezifischere Unterkategorien, bis sie nicht mehr weiter aufgeteilt werden kann. Dies sind dann die Kataloggruppen der untersten Ebene, die nur Produkte enthalten. Eine Kataloggruppe ist das übergeordnete Element der direkt unter ihr angeordneten Kategorien und das untergeordnete Element der über ihr angeordneten. Beispielsweise ist *Herrenmode* eine Gruppierung der Herrenbekleidungskategorien, wie z. B. Hosen und Hemden, während die Kataloggruppe *Hosen* eine Gruppierung von Produkten ist.

Erstellen Sie Kataloggruppen, indem Sie zu den Tabellen CATGROUP und CATGRPDESC Informationen hinzufügen.

Zuordnen von Kataloggruppen der höchsten Ebene zum Katalog

- c. Nachdem Sie für Ihren Katalog Kataloggruppen erstellt haben, müssen Sie die Kataloggruppen der höchsten Ebene zu Ihrem Katalog zuordnen. *Herrenmode* ist beispielsweise eine Kataloggruppe der höchsten Ebene. Ordnen Sie Kataloggruppen der höchsten Ebene zum Katalog zu, indem Sie zur Tabelle CATTOGRP Informationen hinzufügen.

Erstellen von Beziehungen zwischen Kataloggruppen

- d. Nachdem Sie für Ihren Katalog Kataloggruppen erstellt haben, müssen Sie die Beziehungen zwischen diesen Gruppen definieren. Kataloggruppen der höchsten Ebene verfügen beispielsweise über Unterkategorien, d. h. *Herrenmode* enthält die Unterkategorien *Hosen* und *Hemden*. Die Gruppe der höchsten Ebene ist die übergeordnete Gruppe, die Unterkategorien sind die untergeordneten Gruppen. Unterkategorien können aber auch selbst als übergeordnete Kategorien dienen. Dies bedeutet, dass die Unterkategorie *Hosen* wiederum über eigene Unterkategorien verfügen kann, wie z. B. *Anzughosen* und *Freizeit-hosen*. Erstellen Sie Kataloggruppenbeziehungen, indem Sie zur Tabelle CATGRPREL Informationen hinzufügen.

Erstellen von Lagerbestandsinformationen

- e. Sie müssen mehrere verschiedene Typen von Lagerbestandsinformationen für Ihren Katalog definieren. Basisartikel stellen eine allgemeine Warenfamilie mit einem gemeinsamen Namen sowie einer gemeinsamen Beschreibung dar und repräsentieren Produkte im Katalog. Für jede Gruppe von Artikeln im Lagerbestand Ihres Katalogs müssen Sie zu den Tabellen BASEITEM und BASEITEMDSC Daten hinzufügen.

Ein angegebener Artikel ist ein Artikel mit Werten für alle zugehörigen Attribute und stellt einen Artikel, ein Paket, ein Bündel oder einen dynamischen Kit im Katalog dar. Ein angegebener Artikel ist eine Abwicklungsentität, die dem Katalogeintrag des Artikels sowie der Abwicklungssicht davon entspricht, was ein Händler verkauft. Fügen Sie für jeden angegebenen Artikel in Ihrem Katalog die Informationen zur Tabelle ITEMSPC hinzu.

Sie müssen Beziehungen zwischen Artikelversionen und Basisartikeln in Ihrem Katalog herstellen. Fügen Sie für jede solche Beziehung die Informationen zur Tabelle ITEMVERSN hinzu.

Sie müssen Beziehungen zwischen einer Produktversion und einem angegebenen Artikel in Ihrem Katalog herstellen. Fügen Sie für jede solche Beziehung die Informationen zur Tabelle

VERSIONSPC hinzu. Mit Hilfe einer Verteilungszuordnung kann ein Geschäft eigenen Lagerbestand verkaufen. Fügen Sie für jede Verteilungszuordnung in Ihrem Katalog die Informationen zur Tabelle DISTARRANG hinzu.

Bestimmte Attribute beeinflussen die Art und Weise, in der ein spezifisches Geschäft Lagerbestand für die angegebenen Artikel eines gewissen Basisartikels an die Datenbank zuordnet. Fügen Sie für jeden Basisartikel in Ihrem Katalog die Zuordnungsinformationen zur Tabelle STOREITEM hinzu.

Erstellen von Katalogeinträgen

- f. Die Artikel in Ihrem Katalog liegen in der Form von Katalogeinträgen vor. Produkte, Artikel, Pakete, Bündel und dynamische Kits sind Beispiele für Arten von Katalogeinträgen. Erstellen Sie Katalogeinträge in Ihrem Katalog, indem Sie zu den Tabellen CATENTRY und CATENTDESC Informationen hinzufügen.

Erstellen von Attributen und Attributwerten

- g. Jedes Produkt in Ihrem Katalog verfügt über eine bestimmte Gruppe von Attributen. Ein Hemd kann beispielsweise Attribute für Größe und Farbe haben. Artikel sind durch diese Attributwerte definiert. Ein Beispiel hierfür ist ein rotes Hemd der Größe 'S'. Nachdem Sie Katalogeinträge erstellt haben, erstellen Sie in Ihrem Katalog Attribute und Attributwerte, indem Sie zu den Tabellen ATTRIBUTE und ATTRVALUE Informationen hinzufügen.

Erstellen von Beziehungen zwischen Produkten und Artikeln

- h. Nachdem Sie für Ihren Katalog Produkte und Artikel erstellt haben, müssen Sie die Beziehungen zwischen allen Produkten und Artikeln definieren. Definieren Sie die Beziehung zwischen Produkten und ihren Artikeln, indem Sie zur Tabelle CATENTREL Informationen hinzufügen.

Erstellen von Paketen und Bündeln

- i. Nachdem Sie für Ihren Katalog Produkte und Artikel erstellt haben, müssen Sie Pakete und Bündel erstellen. Beginnen Sie die Erstellung von Paketen und Bündeln durch Hinzufügen von Informationen zu den Tabellen CATENTRY und CATENTDESC. Erstellen Sie anschließend die Beziehungen zwischen Paketen oder Bündeln und den zugehörigen Komponenten in der Tabelle CATENTREL.

Erstellen von Beziehungen zwischen Kataloggruppen und -einträgen

- j. Nachdem Sie in Ihrem Katalog Kataloggruppen und -einträge erstellt haben, müssen Sie die Beziehung zwischen diesen Kataloggruppen und -einträgen definieren. Dies bedeutet, dass Sie Katalogeinträge zu spezifischen Kataloggruppen zuordnen. *Hosen* ist beispielsweise eine Kataloggruppe. *Anzughosen* und *Cordhosen* sind Produkte, die zu dieser Gruppe gehören. Definieren Sie die Beziehung zwischen Kataloggruppen und -einträgen, indem Sie zur Tabelle CATGPENREL Informationen hinzufügen.

Erstellen von Merchandisingzuordnungen

- k. Erstellen Sie für Werbezwecke Merchandisingzuordnungen — Cross-Sell, Up-Sell und Zubehör — in Ihrem Katalog. Erstellen Sie Merchandisingzuordnungen durch Hinzufügen von Informationen zur Tabelle MASSOCECE.

Schritt 3. Zuordnen des Katalogs zu einem Geschäft.

Um Ihren Katalog in einem Onlinegeschäft anzuzeigen, müssen Sie ihn einschließlich aller zugehörigen Kataloggruppen und Katalogeinträge zu einem Geschäft in der Datenbank zuordnen. Gleichzeitig sollten Sie Ihren Kataloggruppen und -einträgen auch Anzeigeseiten zuordnen. Erstellen Sie unter Verwendung der Geschäftskatalog-XML-Dateien und -DTDs des Beispielgeschäfts, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten sind, als Richtlinie Ihre eigenen XML-Dateien, um diese Informationen zu den folgenden Tabellen in der Datenbank hinzuzufügen: STORECAT, STORECENT, STORECGRP, DISPCGPREL und DISPENTREL. Wenn Sie einen multikulturellen Katalog erstellen, müssen Sie auch eine XML-Datei für jede Ländereinstellung erstellen, die Ihr Geschäft unterstützt.

Schritt 4. Zuordnen von Steuern zu Ihrem Katalog und Geschäft.

Um für ein bestimmtes Geschäft Steuern zu den Produkten und Dienstleistungen in Ihrem Katalog zuzuordnen, müssen Sie zu den Katalogeinträgen einen Steuerberechnungscode zuordnen. Erstellen Sie unter Verwendung der Geschäftssteuer-XML-Dateien und -DTDs des Beispielgeschäfts, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten sind, als Richtlinie Ihre eigenen XML-Dateien, um diese Informationen zu der Tabelle CATENCALCD in der Datenbank hinzuzufügen.

Schritt 5. Zuordnen von Versandmethoden zum Katalog.

Um für ein bestimmtes Geschäft Versandmethoden zu den Produkten und Dienstleistungen in Ihrem Katalog zuzuordnen, müssen Sie zu den Katalogeinträgen einen Versandberechnungscode zuordnen.

Erstellen Sie unter Verwendung der Geschäftsversand-XML-Dateien und -DTDs des Beispielgeschäfts, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten sind, als Richtlinie Ihre eigenen XML-Dateien, um diese Informationen zu der Tabelle CATENCALCD in der Datenbank hinzuzufügen.

Schritt 6. Zuordnen des Katalogs zu einem Fulfillment-Center.

Ein Fulfillment-Center verwaltet den Produktlagerbestand und den Versand für ein Geschäft. Sie müssen Ihren Katalog zu einem Fulfillment-Center zuordnen, um Produkte an Kunden versenden zu können. Erstellen Sie unter Verwendung der Geschäfts-Fulfill-XML-Dateien und -DTDs des Beispielgeschäfts, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten sind, als Richtlinie Ihre eigenen XML-Dateien, um diese Informationen zu der Tabelle FFMCENTER in der Datenbank hinzuzufügen.

Schritt 7. Preisgestaltung für die Produkte im Katalog.

Die Preisgestaltung stellt den Preisbereich für einen Katalogeintrag sowie etwaige Kriterien dar, die zur Verwendung dieses Preises zutreffen müssen. Um einen funktionierenden Katalog zu erstellen, müssen Sie zur Datenbank Angebotsinformationen hinzufügen. Erstellen Sie unter Verwendung der Angebots-XML-Dateien und der DTDs des Beispielgeschäfts, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten sind, als Richtlinie Ihre eigenen XML-Dateien, um diese Informationen zu den folgenden Tabellen in der Datenbank hinzuzufügen: TRADEPOSCN, TDPSCNCNTR, MGPTRDPOSCN, OFFER und OFFERPRICE. Andernfalls können Sie die Preisgestaltung für einen Katalogeintrag mit Hilfe der Tools zur Produktverwaltung in WebSphere Commerce Accelerator erstellen oder aktualisieren.

Schritt 8. Laden von Daten.

Nachdem Sie Ihre Katalogdaten erstellt haben, laden Sie sie in die Datenbank. Verwenden Sie hierzu entweder das Loader-Paket oder die Publizierungsfunktion in den Geschäftsservices. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Loader-Paket“ auf Seite 88. Weitere Informationen zur Publizierungsfunktion finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Löschen von Beispielprodukten

Wenn Sie ein Geschäftsarchiv auf einem WebSphere Commerce-Server publizieren, können Sie in Ihr Geschäft Beispielprodukte aufnehmen. Wenn die betreffende Option beim Publizieren Ihres Geschäftsarchivs ausgewählt wurde, sollten Sie diese Beispielprodukte vor dem Hinzufügen Ihrer eigenen Produkte löschen. Verwenden Sie zum Löschen dieser Beispielprodukte das Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung (Database Cleanup). Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zum Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Loader-Paket

Das Loaderpaket ist eine Komponente von Catalog Manager, die Katalogdaten sowie andere Daten in Ihre WebSphere Commerce-Datenbank lädt. Mit diesem Paket können Sie große Mengen neuer Daten laden oder Aktualisierungen bestehender Daten auf Zellebene vornehmen. Ein Beispiel für eine Aktualisierung auf Zellebene ist die Aktualisierung eines Werts in einer bestimmten Zeile und Spalte. Überlegene Merkmale in Bezug auf Leistung und Skalierbarkeit machen das Loader-Paket zum geeigneten Tool dafür, die WebSphere Commerce-Server-Daten in großen Mengen aufzufüllen und zu einem späteren Zeitpunkt zu aktualisieren.

Das Loaderpaket verwendet Daten im XML-Format als Eingabe für die WebSphere Commerce-Datenbank. Mit dem Paket können Sie eine Dokumentartdefinition (Document Type Definition, DTD) generieren, Kennungen in den Daten auflösen und Daten laden. Das Loader-Paket enthält darüber hinaus Dienstprogramme zum Extrahieren von Daten und zur XML-Datenkonvertierung. Im Lieferumfang des Loader-Pakets ist jetzt TextTransformer enthalten, womit ein ASCII-Dokument mit begrenzter Satzlänge (ASCII-delimited Document) in ein XML-Dokument umgewandelt werden kann.

Wenn Sie unter Verwendung der im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthaltenen DTDs eine XML-Datei erstellen oder die im Beispielgeschäftsarchiv bereitgestellten XML-Dateien ändern, müssen Sie keine weitere DTD generieren.

Im Loader-Paket ist eine Protokolleinrichtung enthalten, mit der Sie Nachrichten von Komponenten des Pakets erfassen und speichern können. Sie können beispielsweise Fehler protokollieren, die im Verlauf der Generierung einer DTD oder während des Ladens von Daten für das Debugging auftreten.

Publizieren und das Loader-Paket

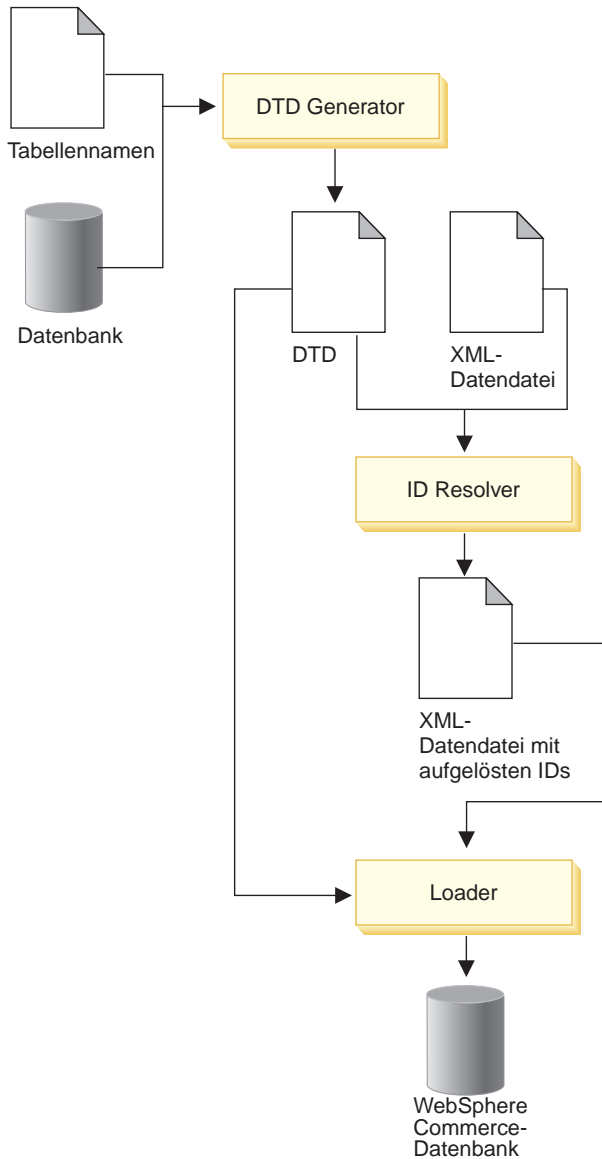
Die Publizierungsfunktion in den Geschäftsservices ruft das Loader-Paket zum Laden von Informationen in die Datenbank auf. Die Publizierungsfunktion verwendet die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthaltenen DTDs sowie eine WebSphere Commerce-spezifische DTD. Anschließend löst sie die Kennungen auf und lädt die Daten für Sie. Wenn Sie Ihre Daten unter Verwendung der Publizierungsfunktion in den Geschäftsservices laden möchten, stellen Sie sicher, dass Sie die geeigneten DTDs verwenden, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten sind, um Ihre XML-Dateien zu erstellen. Fügen Sie diese XML-Dateien anschließend zu einem Geschäftsarchiv hinzu.

Füllen der Datenbank mit dem Loader-Paket

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie das Loaderpaket XML-Daten in WebSphere Commerce-Tabellen importiert. Detailliertere Anweisungen zur Formatierung von Daten und zur Verwendung des Loader-Pakets finden Sie im Abschnitt zum Loader-Paket in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion. Der Ladevorgang besteht aus den folgenden Schritten:

1. Generieren einer Dokumentartdefinition (DTD) mit DTD Generator.
2. Erstellen einer Datendatei.
3. Auflösen von Kennungen in den Eingabedateien mit ID Resolver.
4. Laden der Daten mit dem Loader-Paket.

Im folgenden Diagramm ist der Prozess der Erstellung von Daten mit dem Loader-Paket dargestellt:



Schritt 1. Generieren einer DTD.

Die DTD (Dokumentartdefinition) gibt Strukturelemente und Formatierungsdefinitionen an, die im XML-Datendokument verwendet werden können. Beispielsweise listet die DTD Elemente auf, die im Dokument verwendet werden können, und gibt die Attribute an, die jedes Element annehmen kann. Die DTD beschreibt die Tabellen und Spalten, in die das Loader-Paket Daten importiert.

Die DTD-Dateien, die im Beispielgeschäftsarchiv `webfashion_ländereinstellung1_ländereinstellung2.sar` enthalten sind, können mit dem Loader-Paket verwendet werden. Um Daten in WebSphere Commerce-Tabellen, die nicht im Geschäftsarchiv angegeben sind, oder in WebSphere Commerce-Datenbanken zu laden, die Sie nicht geändert haben, müssen Sie die im Lieferumfang enthaltene Datei `data.dtd` verwenden. Führen Sie andernfalls die Komponente DTD Generator des Loader-Pakets aus. Sie müssen DTD Generator lediglich ein Mal ausführen. DTD Generator verwendet eine Liste mit Tabellen und Informationen aus dem Quellen-RDBMS (RDBMS = Relational Database Management System), um eine DTD zu erstellen, die strukturelle Informationen über die Tabellen so definiert, dass Loader ermitteln kann, wie XML-Datendateien verarbeitet werden müssen. Elemente im XML-Dokument sind Tabellennamen in der Datenbank zugeordnet, Elementattribute sind Spalten zugeordnet.

Schritt 2. Erstellen einer Datendatei.

Für das Loader-Paket sind korrekt formatierte, gültige XML-Dateien als Eingabe erforderlich. Ihre Datendatei muss den DTDs, die im Beispielgeschäftsarchiv bereitgestellt sind, der Datei `data.dtd` oder der DTD entsprechen, die Sie generiert haben. Verwenden Sie einen beliebigen XML- oder Texteditor, um die Datendatei zu erstellen. Wenn Ihre XML-Dateien nicht gültig sind, verwendet das Loader-Paket einen XML-Prüf-Parser, und erstellt Fehlerberichte für die Korrektur.

Nachfolgend ist ein einfaches Beispiel für Eingabedaten aufgeführt:

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

In diesem Beispiel lautet der Tabellename `CATENTRY`, und die Spaltennamen lauten `catentry_id`, `member_id`, `catenttype_id` usw.

Schritt 3. Auflösen von Kennungen.

Da die XML-Dateien, die von Loader verwendet werden, direkt zum Zieldatenbankschema zugeordnet sind, müssen sie, falls erforderlich, Kennungen enthalten. Diese Kennungen verbinden Daten in der XML-Datei mit der Datenbank. Die Komponente ID Resolver des Loader-Pakets aktualisiert XML-Elemente mit den zugeordneten Kennungen.

ID Resolver kann Kennungen für neue Daten generieren, die in WebSphere Commerce geladen werden sollen. Diese Komponente kann auch Kennungen für bestehende Daten auflösen, bevor Loader aufgerufen wird.

Zur Ermittlung einer Kennung verwendet ID Resolver eine der beiden folgenden Methoden: eindeutige Indexauflösung (Unique Index Resolution) oder interne Aliasnamensauflösung (Internal Alias Resolution). Eindeutige Indexauflösung verwendet einen beliebigen angegebenen Index für eine Tabelle zur Ermittlung einer Kennung. Interne Aliasnamensauflösung platziert einen Aliasnamen im Primärschlüsselattribut (Kennung). Dieser Aliasname kann in der gesamten XML-Datei als Verweis auf das betreffende Element verwendet werden.


Im oben stehenden Beispiel zeigt die Zeile `catentry_id="@product 1"` an, dass Sie interne Aliasnamensauflösung (Internal Alias Resolution) verwenden, da alle Fremdschlüsselverweise durch das Zeichen '@' gekennzeichnet werden müssen. Wenn Sie eindeutige Indexauflösung (Unique Index Resolution) verwenden, benutzen Sie nicht das Attribut `catentry_id` für das Katalogeintragsselement. Auf `catentry_id` wird durch andere Elemente wie `@1234@1` verwiesen, da der eindeutige Index für die Tabelle `CATENTRY "PartNumber und Member_ID"` ist und die Werte für diese Spalten 1234 bzw. 1 sind.

Schritt 4. Laden von Daten.


Loader stellt die folgenden Betriebsarten zum Laden von Produktdaten für DB2 und Oracle (wenn nicht anders angegeben) bereit:


- **SQL-Import:** In diesem Modus wird JDBC (Java Database Connectivity) zum Einfügen und Aktualisieren von Daten verwendet. Dies stellt die flexibelste aber auch langsamste Betriebsart zum Importieren großer Datenmengen in eine kleine Anzahl von Tabellen dar. Dabei ist Aktualisierung auf Zellebene möglich.

- Nativer Import:

 In diesem Modus werden DB2-Funktionen zum nativen Import verwendet. Daneben sind Aktualisierungen auf Zellenebene bei mittlerer Geschwindigkeit und Flexibilität möglich. Wenn die Importmethode bei Oracle eingesetzt wird, wird standardmäßig der Modus SQLIMPORT verwendet.

- Laden:

 In diesem Modus werden die nativen Einrichtungen des RDBMS (DB2 Load oder SQL*Loader) verwendet. Es ist der schnellste Modus zum Laden großer Datenmengen in eine kleine Anzahl von Tabellen.

 In diesem Modus wird CPYFRMIMPF mit der Option *ADD verwendet.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zum Loader-Paket in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion. Dort finden Sie einen Vergleich dieser Modi, der Ihnen die Entscheidung dafür erleichtern kann, welche Methode für Ihre Erfordernisse am besten geeignet ist. Wenn es erforderlich ist, gibt es für das Loader-Paket auch eine Löschmethode, mit der Daten aus der Datenbank gelöscht werden können.

Pflegen des Onlinekatalogs

Das Pflegen des Katalogs ist ein fortlaufender Prozess, da ständig Artikel hinzugefügt oder entfernt, Kategorien oder Kataloggruppen erstellt und zugeordnet und Produktinformationen, wie Beschreibungen und Preise, aktualisiert werden müssen.

Wenn Sie Ihren Hauptkatalog erstellt und Ihre Katalogdaten hinzugefügt haben, können Sie den Inhalt des Katalogs aktualisieren oder neue Katalogdaten erstellen, wozu Sie die Tools zur Produktverwaltung verwenden können, die in WebSphere Commerce Accelerator enthalten sind. Die Tools zur Produktverwaltung sind eine Kombination aus Assistenten und Notizbüchern, die so entworfen wurden, dass sie die Verwaltung sämtlicher Katalogdaten erleichtern. Insbesondere folgende Tasks können Sie damit ausführen:

- Produkte und Produktdetails erstellen, aktualisieren und löschen
- Artikel (oder Artikelnummern) für den Einkauf generieren, aktualisieren und löschen
- Kategorien (oder Kataloggruppen) erstellen, aktualisieren und löschen
- Produkte und Artikel Kategorien zuordnen
- Attribute und Attributwerte für Produkte erstellen
- Katalogpreisgestaltung erstellen, aktualisieren und löschen sowie Produkten zuordnen

Weitere Informationen dazu finden Sie in Kapitel 12, „Verwalten des Katalogs“ auf Seite 163. Daneben finden Sie auch im Abschnitt zur Produktverwaltung in der Onlinehilfefunktion detaillierte Anweisungen zu allen Tasks. Alternativ können Sie Ihren Katalog mit Hilfe von Catalog Manager pflegen. Unter Verwendung einer Webbrowserschnittstelle können Sie Katalogdaten erstellen, editieren oder löschen. Weitere Informationen finden Sie im *Catalog Manager Benutzerhandbuch Version 5.4*.

Katalogsuche

Mit Hilfe des Merkmals zur Katalogsuche können Sie für Ihre Kunden ein Such-Tool implementieren. Indem Sie zur Ihrer Site eine einfache Schnittstelle hinzufügen, können Sie für Kunden eine zusätzliche Methode zum Suchen Ihrer Produkte bereitstellen. Dadurch finden möglicherweise Verkäufe statt, die andernfalls verhindert worden wären, weil der Kunde nicht zu dem Produkt navigieren konnte, das er suchte.

Die Funktionalität zur Katalogsuche wird durch eine Databean implementiert, die für die Datenbank SQL-Abfragen generiert. Diese Abfragen können auf der Basis von Zeichenfolgenkombinationen einfache Suchvorgänge oder auf der Basis von Booleschen Ausdrücken leistungsfähigere Suchvorgänge ausführen. Es können auch Suchvorgänge nach Attributen mit mehreren Werten (Rich Attributes) durchgeführt werden.

Darüber hinaus unterliegt das Merkmal zur Katalogsuche dem Basisformat für Suchbereiche des Produktberaters.

Einfache Katalogsuche

Wenn die einfache Version des Merkmals zur Katalogsuche implementiert wird, wird zur Seite ein Feld zur Texteingabe sowie ein Knopf hinzugefügt, über den die Suche gestartet wird. In dem Feld werden Textzeichenfolgen akzeptiert, die dann mit dem Inhalt der Datenbank verglichen werden. Die dabei gefundenen Übereinstimmungen werden auf der Ergebnisseite angezeigt. Wenn die Suchzeichenfolge aus mehreren Wörtern besteht, die durch Leerzeichen getrennt sind, werden diese Leerzeichen von der Suchmaschine jeweils als 'logisches Und' behandelt.

Die einfache Version der Katalogsuche wurde so entworfen, dass sie nur ein Minimum des Platzes auf einer Seite in Anspruch nimmt. Daher können Sie sie auf jeder Seite unterbringen, ohne größere Teile davon neu entwerfen zu müssen. Um für Ihre Kunden den größten Nutzen zu bieten, sollten Sie auf den meisten Geschäftsseiten eine Databean für eine einfache Katalogsuche platzieren.

Erweiterte Katalogsuche

Die erweiterte Version des Merkmals zur Katalogsuche stellt eine zuverlässige Suchfunktion für Ihre Kunden bereit. Dabei sind mehrere Eingabefelder zulässig, wodurch Ihre Kunden eine viel komplexere Suchzeichenfolge erstellen können. Dieses Merkmal macht auch je nach ausgewähltem Attribut Unterstützung für Boolesche Ausdrücke verfügbar. Darüber hinaus können Ihre Kunden Suchvorgänge auf der Basis von Attributen mit mehreren Werten (Rich Attributes), wie z. B. Farbe und Größe, durchführen. Diese beiden erweiterten Suchverfahren werden zwar unterstützt, allerdings können Boolesche Ausdrücke nicht dazu verwendet werden, nach Attributen mit mehreren Werten zu suchen.

Auf Grund der Vielzahl von Suchoptionen und der Möglichkeit, mehrere Eingabefelder anzugeben, wird die Schnittstelle für die erweiterte Suche für die Kunden normalerweise im Geschäft als eigene Seite angezeigt. In vielen Fällen befindet sich der Link zur Seite für die erweiterte Suche auf der Seite für die Ergebnisse von einfachen Suchvorgängen. Dadurch wird Kunden angeboten, die empfangenen Ergebnisse einzugrenzen oder ihre Suche in Fällen auszuweiten, in denen keine Ergebnisse zurückgegeben wurden.

Hinzufügen der Katalogsuchfunktion zur Site

Um die Katalogsuchfunktion zu Ihrer Site hinzuzufügen, müssen Sie die Data-bean CatalogSearch zu allen Seiten hinzufügen, auf denen Sie Suchvorgänge verfügbar machen möchten. Richtlinien zur Implementierung finden Sie auf den Suchseiten, die in den Beispielgeschäften enthalten sind. Diese Suchseiten werden in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion beschrieben.

Konfigurierbare Produkte

Konfigurierbare Produkte sind so "markiert/gekennzeichnet", dass sie ein Kunde während eines Einkaufs gruppieren kann. Diese neue Produktgruppierung basiert auf den Anforderungen des Kunden und wird als Einheit verkauft. Sie heißt *dynamischer Kit* und hat ihre Grundlage in vordefinierten Regeln und allen Benutzerinteraktionen mit einem Konfigurationsprogramm. Wenn zu einer Bestellung ein dynamischer Kit hinzugefügt wird, entspricht dies dem Hinzufügen eines Pakets. Wie bei einem Paket können die einzelnen Komponenten eines dynamischen Kits nicht geändert werden, und die gesamte Konfiguration muss als Ganzes abgewickelt werden. Wenn sich im Hauptkatalog Ihres Geschäfts konfigurierbare Produkte befinden, stellen Sie damit flexible Produkte bereit, die auf die Anforderungen Ihrer Kunden zugeschnitten werden können.

WebSphere Commerce stellt zwar kein Produktkonfigurationsprogramm bereit, es ist jedoch vollständige Unterstützung und Integration für ein externes Produktkonfigurationsprogramm verfügbar.

Um eine bessere Vorstellung davon zu erhalten, wie ein Produktkonfigurationsprogramm in WebSphere Commerce arbeitet, können Sie das folgende Einkaufsszenario betrachten:

Auf einer Konfigurationsseite werden allgemeine Informationen für Produkte angezeigt. Mit Hilfe eines externen Produktkonfigurationsprogramms wählt der Kunde auf der Basis einer Reihe von Konfigurationsregeln die gewünschte Produktkonfiguration aus. Für die neue Auswahl wird eine Konfigurations-ID zurückgegeben, die als Liste der ausgewählten Produkte erkannt wird (darin kann auch ein Preis enthalten sein). Um die ausgewählten Produkte zur Bestellung hinzuzufügen, wählt der Kunde die Konfigurations-ID aus. Wenn Modifikationen erforderlich sind, führt WebSphere Commerce den Kunden erneut zur Konfiguration, damit er dort die entsprechenden Änderungen vornehmen kann. Dies führt zur Generierung einer neuen Konfigurations-ID.

Kapitel 8. Anpassen des Geschäftsbetriebs

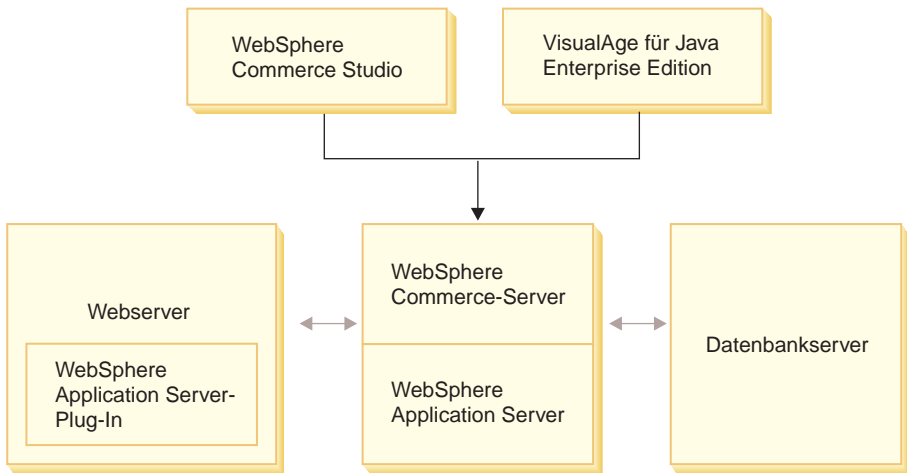
Einführung

WebSphere Commerce enthält viele Standardmerkmale und -funktionen, mit denen Sie eine fortschrittliche E-Commerce-Anwendung erstellen können, ohne dass Programmiererweiterungen ausgeführt werden müssen. Dennoch besteht die Möglichkeit, dass durch Ihre spezifischen Unternehmensanforderungen die Anpassung und Erweiterung der Standardlösung durch Ihr Entwicklungsteam nötig wird. Dieses Kapitel bietet eine Einführung in das WebSphere Commerce-Programmierungsmodell und die WebSphere Commerce-Architektur, durch deren Design der Anpassungsvorgang vereinfacht wird. Darüber hinaus werden in diesem Kapitel die Tools vorgestellt, deren Verwendung sich bei der Anpassung empfiehlt.

Weitere Informationen zum Thema Anpassung finden Sie im Handbuch *WebSphere Commerce Programmer's Guide* und im Referenzabschnitt der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

WebSphere Commerce-Softwarekomponenten

Bevor die Funktionsweise des WebSphere Commerce-Servers dargestellt wird, ist es nützlich, einen Blick auf den größeren Zusammenhang und damit auf die Softwarekomponenten zu werfen, die mit dem Anpassungsprozess in Zusammenhang stehen. Im folgenden Diagramm ist eine vereinfachte Sicht dieser Softwareprodukte dargestellt:



Der Web-Server ist die erste Kontaktstelle für eingehende HTTP-Anforderungen für Ihre E-Commerce-Anwendung. Um eine wirksame Schnittstelle zum WebSphere Application Server zu bilden, verwendet er das WebSphere Application Server-Plug-In. Der WebSphere Commerce-Server wird innerhalb des WebSphere Application Server ausgeführt. Dadurch kann er viele der Merkmale des WebSphere Application Server nutzen. Der Datenbank-Server enthält den größten Teil der Daten Ihrer Anwendung, einschließlich Produkt- und Kundendaten. Im Allgemeinen werden Erweiterungen an Ihrer Anwendung durch Ändern oder Erweitern des Codes für den WebSphere Commerce-Server vorgenommen. Darüber hinaus müssen Sie unter Umständen Daten speichern, die nicht in den Bereich des WebSphere Commerce-Datenbankschemas innerhalb Ihrer Datenbank fallen.

Entwickler verwenden zwei Haupt-Tools für die Erstellung angepasster Geschäftslogik: WebSphere Commerce Studio und VisualAge für Java Enterprise Edition. WebSphere Commerce Studio wird zur Erstellung und Verwaltung von Ladenfrontelementen (z. B. JSP-Schablonen) verwendet. VisualAge für Java Enterprise Edition wird zum Erstellen neuer Geschäftslogik in Java verwendet, die entweder bestehende Funktionalität erweitert oder völlig neue Funktionen erstellt. Wenn Ihre Anwendung Erweiterungen am Datenbankschema erforderlich macht, sollte der zuständige Datenbankentwickler Tools zur Datenbankentwicklung verwenden, um die neuen Tabellen zu erstellen.

WebSphere Commerce-Anwendungsmodell

Nachdem Sie erfahren haben, wie die verschiedenen Softwarekomponenten, die mit der Anpassung in Zusammenhang stehen, ineinandergreifen, besteht der nächste wichtige Schritt darin, Kenntnisse über das Anwendungsmodell zu erwerben. Dies erleichtert Ihnen, zu verstehen, welche Teile zum Fundament gehören, und welche Teile Sie ändern können. Im folgenden Diagramm sind die verschiedenen Ebenen dargestellt, die gemeinsam das Anwendungsmodell bilden:



Die einzelnen Ebenen werden nachfolgend beschrieben:

Datenbank

WebSphere Commerce verwendet ein Datenbankschema, das insbesondere für E-Commerce-Anwendungen und die damit verbundenen Anforderungen an Daten entworfen wurde. Im Folgenden sind Beispiele für Tabellen in diesem Schema aufgeführt:

- Benutzer
- Bestellung
- Produkt

Geschäftsobjekte

Geschäftsobjekte sind Modelle für Entitäten in der Commerce-Domäne und enthalten die datenzentrische Logik, die zum Extrahieren oder Interpretieren von Informationen erforderlich ist, die in der Datenbank enthalten sind. Diese Entitäten entsprechen der Enterprise JavaBeans-Komponentenarchitektur (V1.0).

Diese Beans dienen als Schnittstelle zwischen der Commerce-Anwendung und der Datenbank. Darüber hinaus sind die Beans natürlichere Modelle für Entitäten. Dadurch können sie leichter verstanden werden als eine komplexe Beziehung zwischen Spalten in einer Datenbanktabelle.

Geschäftskomponenten

Geschäftskomponenten sind Einheiten von Geschäftslogik. Sie führen allgemeine Geschäftslogik für Prozesse aus. Diese Logik wird unter Verwendung des WebSphere Commerce-Modells für Controllerbefehle und Task-Befehle implementiert. Ein Beispiel für diese Art von Komponente ist der Controllerbefehl OrderProcess. Diese spezielle Befehl umfasst die gesamte Geschäftslogik, die zur Verarbeitung einer normalen Bestellung erforderlich ist. Die E-Commerce-Anwendung ruft den Befehl OrderProcess auf, der wiederum einige Task-Befehle aufruft, die einzelne Arbeitseinheiten ausführen. Einzelne Task-Befehle stellen beispielsweise sicher, dass ausreichend Lagerbestand verfügbar ist, um den Anforderungen der Bestellung zu entsprechen, verarbeiten die Zahlung, aktualisieren den Status der Bestellung und verringern den Lagerbestand um die entsprechende Menge, wenn der Prozess vollständig abgeschlossen ist.

Steuerung und Anzeigen

Ein Webcontroller ermittelt die geeignete Implementierung eines Controllerbefehls sowie die geeignete Anzeige, die verwendet werden sollen. Implementierungen können geschäftsspezifisch sein. Anzeigen zeigen die Ergebnisse von Befehlen und Benutzeraktionen an. Sie werden unter Verwendung von JSP-Schablonen implementiert. Beispiele für Anzeigen sind u. a. ProductDisplay (gibt eine Produktseite zurück, die relevante Informationen für das Produkt enthält, das der Kunde ausgewählt hat) sowie OrderPrepare (zeigt dem Kunden ein Formular an, mit dem passende Bestellinformationen abgeschickt werden können).

Geschäftsprozesse

Gruppen von Geschäftskomponenten und Sichten ergeben zusammen Arbeitsablauf- und Site-Ablaufprozesse, die auch Geschäftsprozesse genannt werden. Beispiele für Geschäftsprozesse sind unter anderem:

Benutzerregistrierung

Dieser Geschäftsprozess umfasst die Geschäftskomponenten (z. B. den Befehl UserRegistrationAdd, der einen Registrierungsdatensatz

für einen neuen Benutzer erstellt) und Sichten, die mit allen Schritten in Zusammenhang stehen, die im Prozess der Registrierung von Benutzern beteiligt sind.

Navigation im Katalog

Dieser Geschäftsprozess umfasst die Geschäftskomponenten (z. B. die Befehle `StoreCatalogDisplay` und `CategoryDisplay`, die die Kataloge eines Geschäfts bzw. die Kategorien in einem Katalog anzeigen) und Sichten, die mit allen Schritten in Zusammenhang stehen, die beim Prozess der Navigation in einem Katalog beteiligt sind.

Modelle

Aus den unteren Ebenen des Diagramms setzen sich E-Commerce-Geschäftsmodelle zusammen. Ein Beispiel für ein E-Commerce-Geschäftsmodell ist das Einzelhandelsmodell (Business to Consumer, B2C), das im Beispielgeschäft `InFashion` verwendet wird. Ein anderes Beispiel ist das Großhandelsmodell (Business to Business, B2B) das im Beispielgeschäft `ToolTech` verwendet wird.

WebSphere Commerce-Laufzeitarchitektur

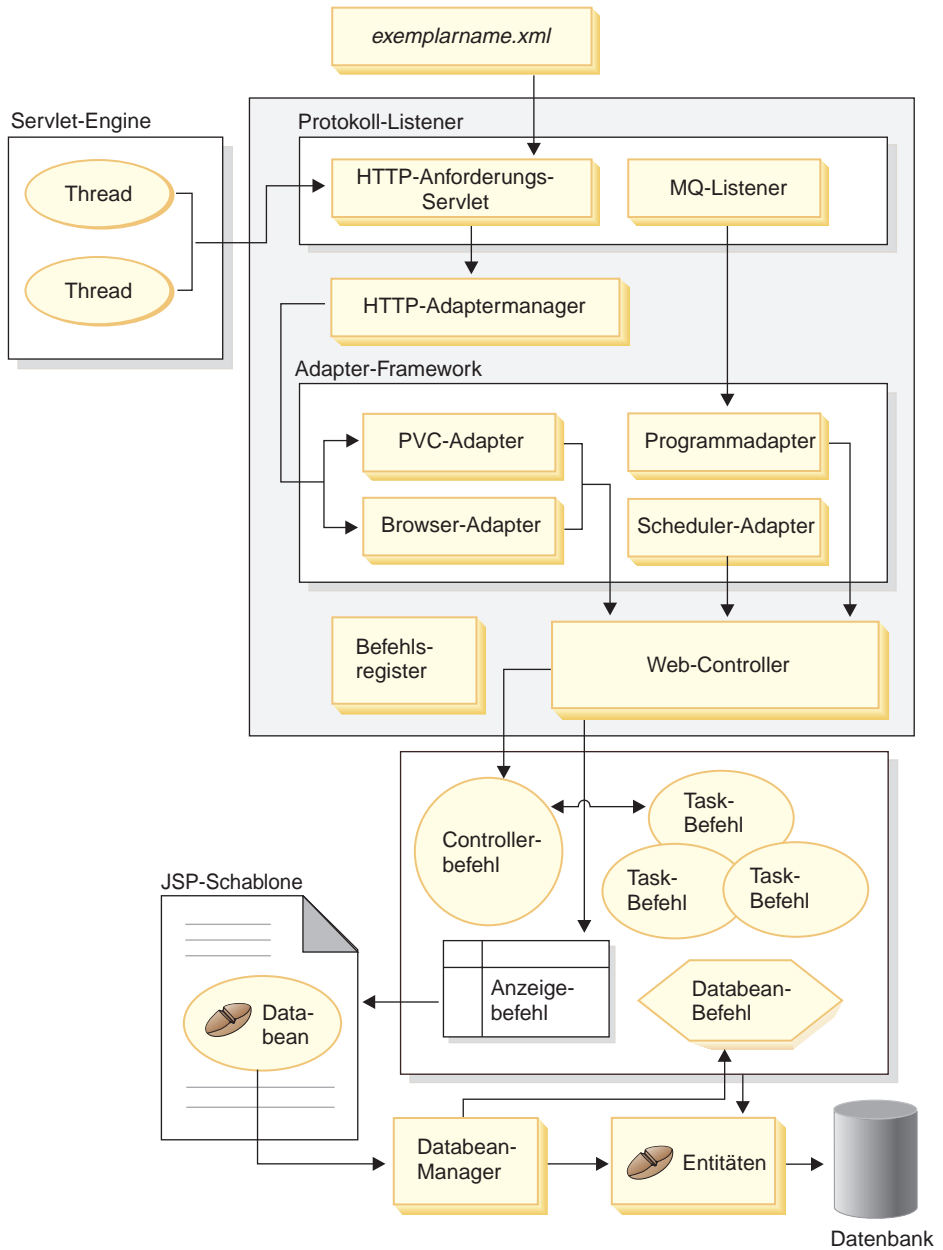
Der vorangegangene Abschnitt bot eine Einführung in die Anwendungsarchitektur, die die verschiedenen Ebenen in der WebSphere Commerce-Anwendung aus Sicht von Geschäftsanwendungen darstellt. In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie die Anwendungsarchitektur implementiert wird.

Nachfolgend sind die wichtigsten Komponenten der WebSphere Commerce-Architektur aufgeführt:

- Servlet-Engine
- Protokoll-Listener
- Adapter
- Web-Controller
- Befehle
- WebSphere Commerce-Entity-Beans
- Databeans
- Databean-Manager
- Anzeigeseiten
- XML-Dateien

Die Interaktionen zwischen diesen Komponenten sind im folgenden Diagramm dargestellt.

Weitere Einzelheiten zu allen Komponenten finden Sie in den folgenden Abschnitten.



Servlet-Engine

Die Servlet-Engine ist der Teil der WebSphere Application Server-Laufzeitumgebung, der als Anforderungs-Dispatcher für eingehende URL-Anforderungen dient. Die Servlet-Engine verwaltet einen Pool mit Threads zur Bearbeitung von Anforderungen. Jede eingehende Anforderung wird in einem eigenen Thread ausgeführt.

Protokoll-Listener

WebSphere Commerce-Befehle können von verschiedenen Einheiten aufgerufen werden. Beispiele für Einheiten, die Befehle aufrufen können, sind unter anderem:

- Normale Internet-Browser
- Mobile Telefone, die einen Internet-Browser verwenden
- Anwendungen für Interaktionen zwischen Unternehmen, die mit Hilfe von MQSeries XML-Nachrichten versenden
- Der WebSphere Commerce-Scheduler, der Befehle und Hintergrundjobs ausführt

Einheiten können eine Reihe von Übertragungsprotokollen verwenden. Ein Protokoll-Listener ist eine WebSphere Commerce-Server-Laufzeit-Komponente, die eingehende Anforderungen von Transporten empfängt und diese dann auf der Basis des verwendeten Protokolls den entsprechenden Adaptern zuteilt. Protokoll-Listener sind unter anderem:

- Anforderungs-Servlet
- MQSeries-Listener

Adapter

WebSphere Commerce-Adapter sind einheitenspezifische Komponenten, die Verarbeitungsfunktionen ausführen, bevor sie eine Anforderung an einen Controller übergeben. Beispiele von Verarbeitungs-Tasks, die von einem Adapter ausgeführt werden, sind unter anderem:

- Den Web-Controller dazu veranlassen, die Anforderung auf eine Weise zu verarbeiten, die für den Einheitentyp spezifisch ist. Beispielsweise kann ein PvC-Einheitenadapter (PvC = Pervasive Computing, allgemein zugängliche Datenverarbeitung) den Web-Controller dazu anweisen, die HTTPS-Prüfung in der ursprünglichen Anforderung zu ignorieren.
- Das Nachrichtenformat der eingehenden Anforderung in eine Reihe von Merkmalen umwandeln, die WebSphere Commerce-Befehle verstehen können.
- Einheitenspezifische Sitzungspermanenz bereitstellen.

Web-Controller

Ein WebSphere Commerce-Webcontroller ist ein Anwendungscontainer mit einem Designmuster, das dem eines EJB-Containers ähnlich ist. Diese Container vereinfachen den Aufgabenbereich von Befehlen, indem sie Services, wie Sitzungsverwaltung (auf der Basis der Sitzungspermanenz, die vom Adapter eingerichtet wurde), Transaktionssteuerung, Zugriffssteuerung und Authentifizierung bereitstellen.

Der Web-Controller spielt auch bei der Durchsetzung des Programmiermodells für die Geschäftsanwendung eine Rolle. Beispielsweise definiert das Programmiermodell die Arten von Befehlen, die eine Anwendung schreiben soll. Jede Befehlsart dient einem bestimmten Zweck. Geschäftslogik muss in Controllerbefehlen implementiert werden, Anzeigelogik in Anzeigebefehlen. In diesem Fall erwartet der Web-Controller, dass der Controllerbefehl einen Anzeigebefehl zurückgibt. Wenn kein Anzeigebefehl zurückgegeben wird, tritt eine Ausnahmebedingung auf.

Befehle

WebSphere Commerce-Befehle sind Java-Beans, die die Programmierlogik enthalten, die zur Bearbeitung einer bestimmten Anforderung zugeordnet ist. Es gibt vier Arten von Befehlen, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden:

Befehlsart	Beschreibung
Controller	Controllerbefehle interagieren direkt mit einem Web-Controller und führen allgemeine Geschäftslogik aus. In Controllerbefehlen sind normalerweise eine Reihe von Sub-Tasks enthalten, die durch einzelne Task-Befehle ausgeführt werden. Der Befehl OrderProcess verwendet beispielsweise Task-Befehle zur Ausführung einzelner Tasks, wie z. B. dazu, sicherzustellen, dass genügend Lagerbestand vorhanden ist, um die Bestellung zu verarbeiten, und um den Status der Bestellung zu aktualisieren.
Task	Ein Task-Befehl implementiert einen bestimmten Teil der Geschäftslogik. Im Allgemeinen implementieren ein Controllerbefehl und eine Gruppe von Task-Befehlen gemeinsam die Anwendungslogik für eine URL-Anforderung. Diese Befehle werden durch Controllerbefehle aufgerufen, nicht direkt durch die Anwendung.

Befehlsart	Beschreibung
Anzeige	<p>Ein Anzeigebefehl wird zur Erstellung einer Sicht für eine Antwort auf eine Clientanfrage verwendet. Es gibt zwei Arten, wie ein Anzeigebefehl funktionieren kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein Controllerbefehl gibt nach erfolgreichem Abschluss der Anforderung den Namen eines Anzeigebefehls an. • Ein Befehl stellt einen Fehler fest und entscheidet, dass eine Fehlertask ausgeführt werden muss, um den Fehler zu verarbeiten. Er gibt eine Ausnahmebedingung mit dem Namen eines Anzeigebefehls aus. Wenn die Ausnahmebedingung zum Web-Controller weitergegeben wird, führt sie den Anzeigebefehl aus und sendet die Antwort zurück zum Client. <p>Es gibt drei Arten von Anzeigebefehlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anzeige umleiten • Anzeige steuern • Anzeige weiterleiten
Databean	<p>Ein Databean-Befehl wird verwendet, wenn eine JSP-Schablone ein Exemplar einer Databean erstellt. Diese Befehle füllen im Allgemeinen die Databean mit Informationen von einer Entity-Bean. Wenn beispielsweise eine Kataloganzeigeseite dazu erforderlich ist, die Informationen für ein bestimmtes Produkt darzustellen, füllt ein Databean-Befehl die Databean "Product" mit Informationen für das angeforderte Produkt, wie z. B. der Produktbeschreibung.</p>

WebSphere Commerce-Entity-Beans

WebSphere Commerce-Entity-Beans sind die permanenten Geschäftsobjekte für Transaktionen, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten sind. Diese Beans stellen WebSphere Commerce-Daten auf intuitive Weise dar. Dies bedeutet, dass Sie, anstatt das Datenbankschema zu verstehen, auf Daten von einer Entity-Bean zugreifen können, die ein besseres Modell für die Konzepte und Objekte im Geschäftsbereich ist. Sie können bestehende Entity-Beans erweitern oder ersetzen. Darüber hinaus können Sie für Ihre eigenen anwendungsspezifischen Geschäftserfordernisse völlig neue Entity-Beans implementieren.

WebSphere Commerce-Entity-Beans werden als Enterprise-Beans implementiert.

Databeans und Databean-Befehle

Databeans stellen Container für Eigenschaften (oder Daten) dar, die hauptsächlich von Seitendesignern verwendet werden. Normalerweise bieten sie eine einfache Darstellung einer WebSphere Commerce-Entität. Ein Seitendesigner kann diese Beans in einer JSP-Schablone platzieren. Dadurch kann die Seite mit dynamischen Informationen gefüllt werden, wenn sie angezeigt wird. Der Seitendesigner muss lediglich Kenntnisse darüber besitzen, welche Daten die Bean bereitstellen kann und welche für sie als Eingabe erforderlich sind. Entsprechend der Konzeption, Anzeige- von Geschäftslogik getrennt zu halten, muss der Seitendesigner nicht verstehen, wie die Bean funktioniert.

Databean-Manager

Wenn eine WebSphere Commerce-Databean mit WebSphere Studio Page Designer in eine JSP-Schablone eingefügt wird, wird durch Aufrufen des Databean-Managers eine Codezeile generiert, die die Databean zur Laufzeit füllt. Der Databean-Manager begrenzt eine Transaktion, wenn keine Transaktion aussteht, bevor er einen Databean-Befehl aufruft, um die Daten von den entsprechenden Entity-Beans abzurufen.

JSP-Schablonen (JSP = JavaServer Pages)

JSP-Schablonen sind spezialisierte Servlets, die normalerweise für Anzeigezwecke verwendet werden. Beispiele für JSP-Schablonen sind die Schablonen `CategoryDisplay` und `ProductDisplay`. Normalerweise ruft ein Controllerbefehl nach dem Ende seiner Verarbeitung einen Befehl `ForwardView` auf, um eine JSP-Schablone anzuzeigen.

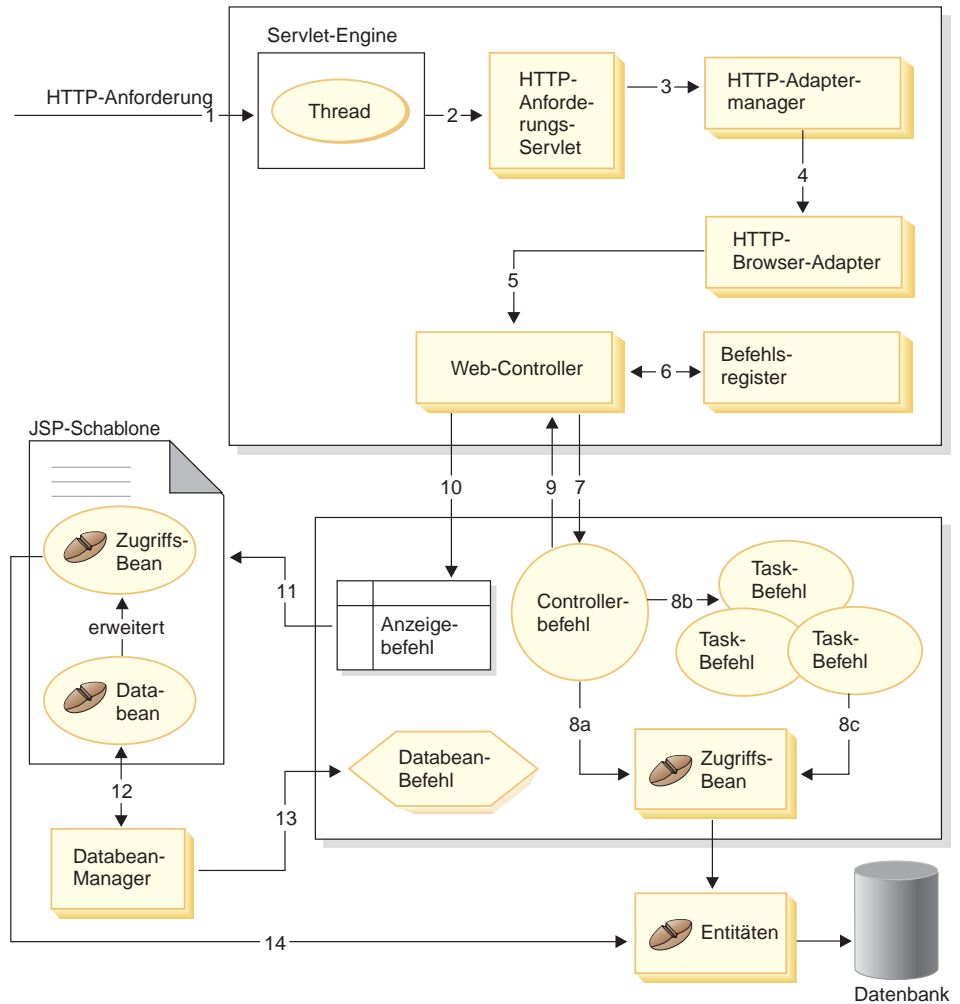
Konfigurationsdatei *exemplarname.xml*

Die Konfigurationsdatei *exemplarname.xml* definiert Konfigurationsinformationen für das Exemplar. Sie wird gelesen, wenn das Anforderungs-Servlet initialisiert wird.

Zusammenfassung für eine HTTP-Anforderung

In diesem Abschnitt wird eine Zusammenfassung des Ablaufs zwischen Komponenten in Reaktion auf eine Anforderung eines Internet-Browsers bereitgestellt. Ähnliche Abläufe werden für andere Arten von Anforderungen verwendet.

Eine Beschreibung der einzelnen Schritte folgt im Anschluss an das Diagramm.



Die folgenden Informationen entsprechen dem oben dargestellten Diagramm.

1. Die HTTP-Anforderung wird vom WebSphere Application Server-Plug-In zur Servlet-Engine geleitet.
2. Die Anforderung wird in einem eigenen Thread ausgeführt. Die Servlet-Engine teilt die Anforderung dem HTTP-Anforderungs-Servlet zu.
3. Das HTTP-Anforderungs-Servlet übergibt die Anforderung an den HTTP-Adaptermanager.
4. Der HTTP-Adaptermanager stellt fest, dass die Anforderung von einem Internet-Browser stammt. Deshalb übergibt er sie an den HTTP-Browser-Adapter.
5. Der HTTP-Browser-Adapter übergibt die Anforderung an den Web-Controller.
6. Der Web-Controller ermittelt, welcher Befehl aufgerufen werden soll, indem er das Befehlsregister abfragt.
7. Der Web-Controller nimmt an, dass für die Anforderung die Verwendung eines Controllerbefehls erforderlich ist, und ruft deshalb den entsprechenden Controllerbefehl auf (die andere Möglichkeit ist der Aufruf eines Anzeigebefehls). Der Controllerbefehl kann auf die Datenbank zugreifen, wozu er eine oder mehrere Entity-Beans verwendet.
8. Wenn die Ausführung eines Controllerbefehls beginnt, gibt es verschiedene mögliche Pfade:
 - a. Der Controllerbefehl kann auf die Datenbank zugreifen, wozu er Zugriffs-Beans und die zugehörigen Entity-Beans verwendet.
 - b. Der Controllerbefehl kann einen oder mehrere Task-Befehle aufrufen.
 - c. Die Task-Befehle können auf die Datenbank zugreifen, wozu er Zugriffs-Beans und die zugehörigen Entity-Beans verwendet.
9. Nach Abschluss des Controllerbefehls gibt dieser den Namen eines Anzeigebefehls an den Web-Controller zurück.
10. Der Webcontroller ermittelt in der Tabelle VIEWREG den Anzeigenamen. Er ruft die Implementierung des Anzeigebefehls auf, die für den Einheitentyp des Requesters registriert wurde.
11. Der Anzeigebefehl leitet die Anforderung an eine Anzeigeschablone weiter.
12. In der JSP-Schablone ist eine Databean zum Abrufen von dynamischen Informationen aus der Datenbank erforderlich. Der Databean-Manager aktiviert die Databean.
13. Der Databean-Manager ruft einen Databean-Befehl auf, falls dies erforderlich ist.
14. Die Zugriffs-Bean, von der die Daten erweitert werden, greift unter Verwendung der zugehörigen Entity-Bean auf die Datenbank zu.

Anpassbare Komponenten

Je nach Ihren Unternehmensanforderungen ist es für Sie unter Umständen erforderlich, Komponenten zu erweitern oder zu ändern bzw. neue Komponenten zu erstellen. Im Allgemeinen wird die Anpassung insbesondere für die folgenden Arten von Komponenten ausgeführt:

- **Controllerbefehle**

Sie können Controllerbefehle erstellen, wenn ein neuer Geschäftsprozess erforderlich ist. Sie können einen bestehenden Controllerbefehl erweitern, sodass er zusätzliche Funktionalität enthält, oder einen Controllerbefehl ersetzen. Ersetzen Sie einen Controllerbefehl, wenn eine Implementierung eines vorhandenen WebSphere Commerce-Controllerbefehls erforderlich ist, die sich von der aktuellen Implementierung in starkem Maß unterscheidet.
- **Task-Befehle**

Wenn Sie einen neuen Controllerbefehl erstellen, sind mit großer Wahrscheinlichkeit auch neue Task-Befehle erforderlich. Diese Befehle werden zur Ausführung einzelner Arbeitsabschnitte verwendet, die zur Erstellung des neuen Geschäftsprozesses erforderlich sind. Neue Task-Befehle können auch bestehende WebSphere Commerce-Task-Befehle ersetzen. Wenn Sie einen Task-Befehl ersetzen, können Sie einen bestimmten Schritt in der Logik eines Controllerbefehls ändern. Darüber hinaus können bestehende Task-Befehle erweitert werden, wodurch neue Logik vor oder nach der bestehenden Geschäftslogik hinzugefügt werden kann.
- **Entity-Beans**

Sie können die öffentlichen Enterprise-Beans von WebSphere Commerce erweitern, neue Entity-Beans schreiben und neue Session-Beans ohne Statusaufzeichnung erstellen.
- **Datenbanktabellen**

Wenn das bestehende Datenbankschema Ihre Geschäftserfordernisse nicht völlig erfüllt, müssen Sie es unter Umständen ändern. Wenn Sie zusätzliche Informationen in das Datenbankschema einfügen, sollten Sie eine neue Tabelle zum Speichern dieser Daten erstellen. Sie dürfen *keinesfalls* neue Spalten zu bestehenden Tabellen hinzufügen. Diese Einschränkung dient zur Vereinfachung der Migration auf zukünftige Releases.
- **JSP-Schablonen**

Ändern Sie bestehende JSP-Schablonen, damit diese besser mit der Darstellung und Funktionsweise Ihres Geschäfts übereinstimmen. Erstellen Sie neue JSP-Schablonen, um bestehende zu ersetzen oder neue Anzeigen zu erstellen.

Anpassen der WebSphere Commerce-Subsysteme

Im WebSphere Commerce-Server sind die folgenden Subsysteme enthalten:

- Katalog
- Bestellung
- Mitglied
- Handeln
- Lagerbestand
- Marketing

Das Anpassen eines Subsystems ist gänzlich abhängig von den Anforderungen an die jeweilige Anwendung. Beispiele hierfür sind unter anderem das Anpassen des Katalogsubsystems, um eine Registrierungsdatenbank für Geschenke hinzuzufügen, und das Anpassen des Bestellsystems, um auf ein Back-End-Lagerbestands- oder -Preissystem zugreifen zu können. Die Ausführung der Anpassung kann die Erstellung neuer Befehle, Entity-Beans, Databeans und Datenbanktabellen oder die Erweiterung bestehender Befehle, Entity-Beans und Databeans umfassen. Alle Einzelheiten zur Anpassung finden Sie im Handbuch *WebSphere Commerce Programmer's Guide*.

Kapitel 9. Implementieren des Geschäfts

In diesem Abschnitt werden Aspekte beschrieben, die in Betracht gezogen werden sollten, bevor Ihr Geschäft den Betrieb aufnimmt. Diese Aspekte umfassen z. B. das Testen Ihres Geschäfts und die Verwendung eines Staging-Servers.

Überlegungen für Tests

Das Testen ist eine notwendige und sehr wichtige Phase bei der Entwicklung Ihres Geschäfts. Das Testen von IT-Systemen kann als eigenständige Disziplin betrachtet werden. Deshalb sollten Sie sicherstellen, dass Ihrem Geschäftsentwicklungsteam fähige Tester angehören.

Dieser Abschnitt bietet eine Einführung in Testarten, die Sie bezüglich Ihres Geschäfts ausführen sollten. Diese Liste ist jedoch nicht vollständig.

Einheitentests

Einheitentests dienen zum Prüfen bestimmter Funktions- oder Codeteile für das Geschäft, bevor der Code in die Produktionscodebasis integriert wird. Diese Tests sollten auf der Maschine eines Entwicklers ausgeführt werden. Wenn Sie Code anpassen, erstellen und testen Sie diesen in einer VisualAge für Java-Umgebung.

Funktionstests

Funktionstests dienen zum Prüfen einzelner Funktionen. Wenn Sie Ihre Einheitentests ausführen, sollten Sie alle Funktionen, die auf Ihrer Website angeboten werden, prüfen. Beispielsweise sollten Sie einen Test ausführen, um sicherzustellen, dass die Steuern korrekt berechnet werden.

Systemtests

Systemtests umfassen einen größeren Funktionsbereich als Einheiten- oder Funktionstests. Systemtests werden mit Hilfe von Verwendungsbeispielen ausgeführt. Wenn die Zielproduktionsumgebung sich von der Entwicklungsumgebung unterscheidet, sollte für die Systemtestumgebung das gleiche Betriebssystem wie für die Zielproduktionsumgebung verwendet werden. Die Hardware, die in der Systemtestumgebung verwendet wird, muss nicht mit der in der Zielproduktionsumgebung identisch sein. Bei Systemtests sollte jeweils ein vollständiges Szenario getestet werden. Dieses Szenario sollte so viele Komponenten wie möglich enthalten, z. B. das Erstellen eines Geschäfts, das Ausführen einiger Transaktionen und das Sicherstellen, dass diese Transaktionen fehlerfrei verarbeitet werden.

Integrationstests

Führen Sie Integrationstests aus, wenn von Ihrer Site Verbindungen zu anderen Systemen, wie z. B. zu einem Back-End-System für Lagerbestand oder zu einem System zur Rechnungsführung (Payment Manager), hergestellt werden. Die Testumgebung sollte der Zielproduktionsumgebung ähnlich sein.

Belastungstests

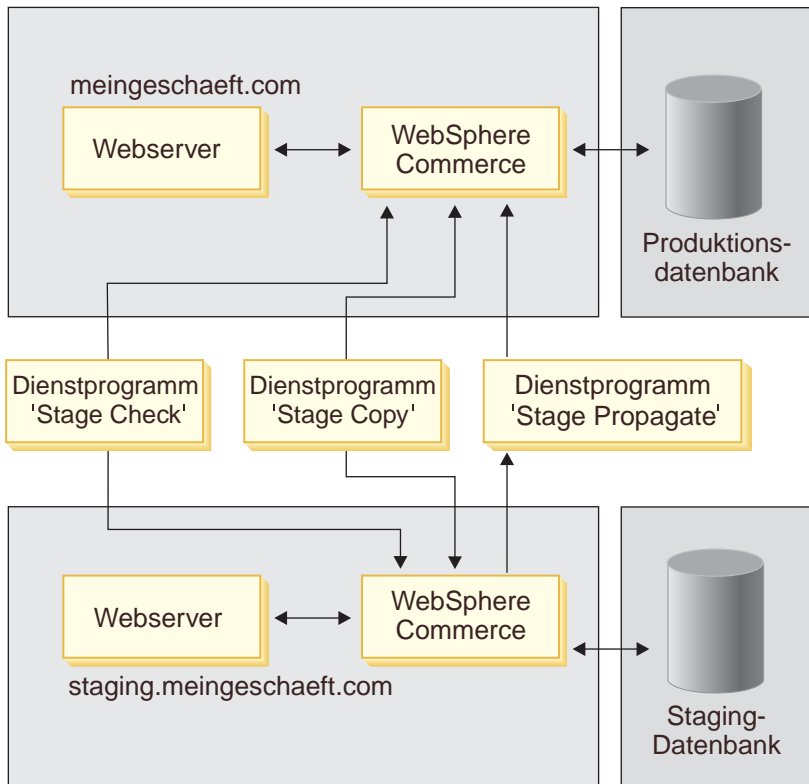
Belastungstests werden ausgeführt um sicherzustellen, dass Ihre Site den Belastungen des erwarteten Transaktionsvolumens standhält. Die Umgebung für Belastungstests sollte der Zielproduktionsumgebung so ähnlich wie möglich sein.

Darüber hinaus können die Ergebnisse von Belastungstests dazu verwendet werden, die optimalen Einstellungen für den Datenbankserver, den Webserver und für den WebSphere Commerce-Server zu ermitteln.

Staging-Server

Die meisten Onlinegeschäfte sind 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr in Betrieb. Dadurch wird die Durchführung von Pflegemaßnahmen oder Teständerungen am System zu einer schwierigen Aufgabe. Mit dem WebSphere Commerce-Staging-Server können Site-Administratoren die Datenbank ihres Produktionsservers in eine Staging-Datenbank kopieren, um Aktualisierungen zu testen, ohne dass Kunden beeinträchtigt werden. Diese Vorgehensweise ist für Tests an Aktualisierungen für den Produktkatalog sehr nützlich, ist aber ebenso wichtig, um neue Befehle für den Kaufprozess zu testen.

Im nachfolgend aufgeführten Diagramm wird der Informationsfluss zwischen der Staging- und der Produktionsumgebung dargestellt. Eine Beschreibung der Komponenten folgt im Anschluss daran.



Dienstprogramm 'Stage Check'

Bevor Sie Ihre Änderungen auf die Produktionsdatenbank hochstufen, müssen Sie den Befehl 'Stage Check' verwenden, um potenzielle Konflikte mit eindeutigen Indizes festzustellen und diese vor der Hochstufung zu korrigieren. Das Dienstprogramm 'Stage Check' kann konfiguriert und erweitert werden. Sie können zu Ihren angepassten Tabellen in der Tabelle STGUINDTAB weitere Tabellen hinzufügen und den Befehl 'Stage Check' ausführen, um potenzielle Schlüsselkonflikte zu prüfen.

Dienstprogramm 'Stage Copy'

Mit dem Dienstprogramm 'Stage Copy' kann ein Administrator Daten von der Produktionsdatenbank in die Staging-Datenbank kopieren. Sie können die Daten entweder in einzelne Tabellen oder in Tabellen kopieren, die mit der Site oder mit einem Händler in Zusammenhang stehen.

Dienstprogramm 'Stage Propagate'

Mit dem Dienstprogramm 'Stage Propagate' kann ein Administrator Änderungen von der Staging-Datenbank auf die Produktionsdatenbank hochstufen. Die Informationen in der Tabelle STAGLOG kennzeichnen die Datensätze in der Staging-Datenbank, die in die Produktionsdatenbank eingefügt, darin aktualisiert oder daraus gelöscht werden müssen. Die gekennzeichneten Datensätze werden dann in der Produktionsdatenbank aktualisiert. Verarbeitete Datensätze werden in der Tabelle STAGLOG durch eine 1 in der Spalte STGPROCESSED angezeigt.

Das Dienstprogramm 'Stage Propagate' kann nur in der Datenbank geänderte Daten hochstufen. Die Änderungen an Schemata in der Datenbank können nicht hochgestuft werden. Wenn Sie beispielsweise in der Staging-Datenbank einen neuen Index oder eine neue Tabelle erstellen, müssen Sie diesen Index bzw. diese Tabelle in der Produktionsdatenbank manuell erstellen. Neue Bilddateien, HTML-Dateien oder JavaServer Pages-Dateien, auf die in den Datensätzen verwiesen wird, die auf den Staging-Server kopiert wurden, müssen manuell vom Staging-Server auf den Produktions-Server kopiert werden.

Staging-Datenbank

Die kontrollierte Umgebung, in der der Site-Administrator Aktualisierungen ausführen und testen kann. Die Staging-Datenbank enthält dasselbe Schema wie die Produktionsdatenbank. Sie enthält auch eine Reihe von Tabellen, die für Staging-Zwecke verwendet werden, sowie eine Reihe von Auslösern, mit denen die an der Staging-Datenbank vorgenommenen Änderungen protokolliert werden.

Produktionsdatenbank

Die aktive Umgebung, auf die Sie die getesteten Daten hochstufen.

Detailliertere Informationen zum Staging-Server finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Konfigurieren eines Staging-Servers

Jedes WebSphere Commerce-Exemplar kann als Staging-Server eingerichtet werden. Ein Staging-Server kann während oder nach der Installation konfiguriert werden. Das Einrichten eines Staging-Servers während der Installation von WebSphere Commerce wird im Handbuch *IBM WebSphere Commerce Studio für Windows NT und Windows 2000 Installation Version 5.4* beschrieben. Informationen zur Einrichtung eines Staging-Servers nach der Installation finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

▶ 400 Das Einrichten eines Staging-Servers wird im Handbuch *IBM WebSphere Commerce Studio für iSeries/400 Installation Version 5.4* beschrieben.

Publizieren

In der WebSphere Commerce-Umgebung erstellte Geschäfte müssen auf einem WebSphere Commerce-Produktions-Server (dem Server, von dem aus das Geschäft ausgeführt wird) publiziert werden.

Während der Entwicklung und der Tests wird das Geschäft auf Test- oder Entwicklungsservern publiziert. Bevor Ihr Geschäft den Betrieb aufnimmt, müssen Sie es auf dem Produktions-Server publizieren.

Der WebSphere Commerce-Server, auf dem Sie Ihr Geschäft publizieren, kann auf derselben Plattform wie Ihre Entwicklungsumgebung oder auf einer anderen Plattform ausgeführt werden. Beispielsweise können Sie Ihr Geschäft mit Hilfe von Commerce Studio erstellen und es zu Testzwecken auf einem WebSphere Commerce-Server publizieren, der unter Windows läuft. Anschließend können sie es auf einem Produktions-WebSphere Commerce-Server, der unter AIX läuft, erneut publizieren. Sie sollten Ihr Geschäft auf der Plattform testen, die Sie auch für die Produktion verwenden, bevor Ihr Geschäft den Betrieb aufnimmt.

Weitere Informationen über das Publizieren Ihres Geschäfts und Details zu Staging-Server und Produktions-Server finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Teil 3. Verwalten und Pflegen von Site und Geschäft

Dieser Teil des vorliegenden Handbuchs bietet eine Einführung in die Haupt-Tasks, die beim normalen täglichen Betrieb Ihres Geschäfts ausgeführt werden müssen.

Kapitel 10. Site-Verwaltung

In diesem Kapitel stehen einige Tasks im Mittelpunkt, die normalerweise vom Site-Administrator ausgeführt werden.

- Zugriffsverwaltung
- Nachrichtensysteme für die Site definieren
- Regelservices auf den Produktionsserver hochstufen
- Payment Manager konfigurieren
- Cache konfigurieren und pflegen
- Scheduler konfigurieren
- Protokollierung konfigurieren
- Datenbank pflegen
- WebSphere Application Server verwalten
- Webservers verwalten
- Systemleistung überwachen
- Sicherheit der Site sicherstellen
- Fehler beheben

Öffnen der Verwaltungskonsole

Geben Sie in Ihrem Browser die folgende Webadresse ein, um die Verwaltungskonsole zu öffnen:

`https://hostname:8000/adminconsole`

Dabei steht *hostname* für den vollständig qualifizierten HTTP-Hostnamen Ihres WebSphere Commerce-Servers.

Zugriffsverwaltung

Zugriffssteuerung bezieht sich in WebSphere Commerce auf die Aufgaben, die ein bestimmter Benutzer ausführen kann. Der Site-Administrator kann Geschäftsadministratoren und alle übrigen Administratoren sowie die Organisationen bestimmen, auf die die Administratoren Zugriff haben. Der Site-Administrator muss jedem Administrator ein Kennwort zuordnen, um sicherzustellen, dass nur berechtigte Personen Zugriff auf vertrauliche Informationen haben. Dies stellt eine Methode zur Steuerung von Schlüsselzuständigkeiten, wie z. B. der Aktualisierung von Produktinformationen, bereit.

Definieren von Organisationen, Aufgabenbereichen und Benutzern

In einer B2B-Site von WebSphere Commerce repräsentiert eine Organisation jede Verkäufer- und jede Einkäuferorganisation. Daher muss der Site-Admi-

nistrator sowohl die Kenndaten zur Zugriffssteuerung für die Organisation definieren, die das Geschäft besitzt, als auch die für alle Organisationen, die im betreffenden Geschäft einkaufen. Kenndaten zur Zugriffssteuerung werden in *Richtlinien zur Zugriffssteuerung* angegeben. In einer B2C-Site erstellt der Site-Administrator eine Organisation, die den Verkäufer repräsentiert, der die Geschäfte besitzt, nicht die Kunden, die beim Geschäft einkaufen.

Richtlinien zur Zugriffssteuerung stellen eine flexible und erweiterbare Möglichkeit zur Steuerung des Zugriffs auf das WebSphere Commerce-System bereit. Die im folgenden Abschnitt aufgeführten Schritte dienen dem Site-Administrator als grundlegende Anweisungen. Weitere Informationen finden Sie im Dokument *Access Control User's Guide*, das auf der Seite 'Technical Library' verfügbar ist:

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

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

Neben der Möglichkeit, Organisationen mit Hilfe der Verwaltungskonsole zu definieren, können Organisationen auch unter Verwendung des Loader-Pakets in die Datenbank eingegeben werden. Informationen dazu finden Sie in der Onlinehilfefunktion. Die Onlinehilfefunktion ist ebenfalls auf der Seite 'Technical Library' verfügbar.

Definieren der Verkäuferorganisation

1. Erstellen Sie die Organisation, die Eigner des Geschäfts sein wird.
2. Optional können Sie definieren, für welche Prozess innerhalb der Organisation eine Genehmigung erforderlich ist. Dieser Schritt ist lediglich auf einer B2B-Site erforderlich.
3. Ordnen Sie der Organisation Aufgabenbereiche zu.
4. Erstellen Sie Benutzer. Ordnen Sie Aufgabenbereichen Benutzer zu.

Definieren der Einkäuferorganisation

5. Erstellen Sie die Einkäuferorganisation.
6. Optional können Sie definieren, für welche Prozess innerhalb der Organisation eine Genehmigung erforderlich ist.
7. Ordnen Sie der Organisation Aufgabenbereiche zu.
8. Erstellen Sie Benutzer. Ordnen Sie Aufgabenbereichen Benutzer zu.
9. Wiederholen Sie die Schritte 5 bis 8 für jede Einkäuferorganisations-Einheit, wenn dies erforderlich ist. Eine Organisationseinheit ist eine Einheit innerhalb einer Organisation. Beispielsweise könnte die Organisation IBM eine Organisationseinheit 'Unternehmensbereich E-Commerce' haben.

Organisationen

Eine Organisation verfügt über ein Profil, das die folgenden Informationen enthält: Name, Beschreibung, Adresse und Kontaktperson. In einer B2B-Site muss jeder Kunde, an den das Geschäft Produkte oder Dienstleistungen verkauft, als Organisation definiert werden. In einer B2C-Site kann für jedes Geschäft der Site eine Organisation erstellt werden. Alternativ dazu kann eine einzige Organisation alle Geschäfte enthalten. Der Site-Administrator kann eine neue Organisation erstellen, in der ein Geschäft publiziert werden kann.

Gehen Sie wie folgt vor, um Organisationen zu definieren:

1. Öffnen Sie als Site-Administrator die Verwaltungskonsolle, und klicken Sie **Site** an. Daraufhin wird die Site-Verwaltungskonsolle gestartet.
2. Wählen Sie im Menü **Zugriffsverwaltung** die Option **Organisationen** aus. Daraufhin wird eine Liste mit Organisationen und Organisationseinheiten für die Site angezeigt.
3. Klicken Sie in dieser Liste **Neu** an, um zur Site eine neue Organisation oder Organisationseinheit hinzuzufügen. Daraufhin wird der Assistent **Neue Organisation** gestartet, wobei zuerst die Seite **Details** angezeigt wird. Stellen Sie in den Feldern die passenden Informationen bereit, und klicken Sie dann **Weiter** an, um die einzelnen Seiten zu speichern.
4. Wenn Sie alle Seiten vollständig ausgefüllt haben, klicken Sie auf der Seite **Kontaktinformationen** die Option **Fertigstellen** an, um die Organisation zu erstellen.

Wenn eine Organisation oder eine Organisationseinheit definiert wird, wird ihr eine Standardgruppe von *Richtlinien zur Zugriffssteuerung* zugeordnet. Diese Richtlinien zur Zugriffssteuerung können im Lieferzustand verwendet werden.

Definieren, für welche Prozesse eine Genehmigung erforderlich ist

Business In Abhängigkeit von den Geschäftsrichtlinien eines Geschäfts ist für einige Prozesse möglicherweise eine Genehmigung erforderlich. Der Genehmigungsprozess wird nur bei B2B-Sites angewendet. Bei einer B2C-Site braucht der Site-Administrator keine Genehmigungen einzurichten. Standardmäßig können die folgenden Prozesse so definiert werden, dass dafür eine Genehmigung erforderlich ist:

- Genehmigungen für Antworten auf Angebotsanfragen
- Genehmigungen für die Bestellungsverarbeitung
- Genehmigungen für das Abschicken von Verträgen
- Genehmigungen für die Benutzerregistrierung

Informationen zum Definieren von Genehmigern finden Sie in der Onlinehilfefunktion, die auf der Seite 'Technical Library' verfügbar ist:

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

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

Gehen Sie wie folgt vor, um zu definieren, für welche Prozesse eine Genehmigung erforderlich ist:

1. Klicken Sie im Menü **Zugriffsverwaltung** die Option **Organisationen** an. Daraufhin wird eine Liste mit Organisationen für die betreffende Site angezeigt.
2. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Organisation aus, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie anschließend **Genehmigungen** an. Daraufhin wird der Dialog **Genehmigungsstufen auswählen** geöffnet.
3. Wählen Sie im Feld **Verfügbare Aufgabenbereiche** den Prozess bzw. die Prozesse aus, für den/die eine Genehmigung erforderlich ist. Klicken Sie anschließend **Hinzufügen** an.
4. Klicken Sie **OK** an, um die Prozesse zu definieren, für die in dieser Organisation eine Genehmigung erforderlich ist.

Aufgabenbereiche

Der Site-Administrator muss jeder Organisation spezifische Aufgabenbereiche zuordnen. Danach kann er diesen Aufgabenbereichen Benutzer zuordnen. Beispielsweise kann der Site-Administrator in einer B2B-Site die folgenden Aufgabenbereiche zur Einkäuferorganisation zuordnen: Einkäuferadministrator, Genehmiger für Einkäufer, Einkäufer (Einkaufsseite).

Das WebSphere Commerce-System stellt die folgende Standardgruppe von Aufgabenbereichen bereit:



Site-Operationen

- Site-Administrator
- Geschäftsadministrator

Erstellen von Sites und Inhalten

- Geschäftsentwickler

Logistik/Operationen

-  B2C Verarbeitungsmanager
-  B2B Logistikmanager
- Entnahmepacker
- Empfänger
- Rückgabeadministrator
- Verkäufer

Produktverwaltung

- Einkäufer (Verkaufsseite)
- Kategoriemanager
- Produktmanager
- Verkäufer

Verkaufsverwaltung

- Verkaufsmanager (Account)
- Bearbeiter des Kundenkontos
- Kundendienst-Supervisor
- Kundendienstmitarbeiter
- Verkäufer

Marketingverwaltung

- Marketingmanager
- Verkäufer

Organisationsverwaltung

- Verkäuferadministrator
- Einkäuferadministrator
- Genehmiger für Einkäufer
- Einkäufer (Einkaufsseite)
- Verkäufer

Beachten Sie, dass die Personen mit dem Aufgabenbereich 'Verkäufer' alle mit dem Geschäft in Zusammenhang stehenden Aufgabenbereiche ausführen können. Die Personen mit dem Aufgabenbereich 'Site-Administrator' können alle Tasks im WebSphere Commerce-System ausführen.

Zuordnen von Aufgabenbereichen zu einer Organisation auf Verkaufsseite

Welche Aufgabenbereiche zugeordnet werden müssen, variiert in Abhängigkeit davon, ob es sich bei dem betreffenden Geschäft um ein B2B- oder um ein B2C-Geschäft handelt. Sie sollten zumindest die Zuordnung der folgenden Aufgabenbereiche in Betracht ziehen:

Großhandelsgeschäft (B2B)

- Geschäftsadministrator
- Verkäufer
- Geschäftsentwickler
- Verkäuferadministrator

Einzelhandelsgeschäft (B2C)

- Geschäftsadministrator
- Verkäufer
- Geschäftsentwickler

Zuordnen von Aufgabenbereichen zu einer Organisation auf Einkaufsseite

Der Site-Administrator sollte einen Einkäuferadministrator sowie einen Verkäuferadministrator zuordnen. Der Einkäuferadministrator kann für die Einkäuferorganisation alle anderen Aufgabenbereiche und Benutzer zuordnen. Der Verkäuferadministrator kann für die Verkäuferorganisation alle anderen Aufgabenbereiche und Benutzer zuordnen. Einkäufer- und Verkäuferadministratoren verwenden die Verwaltungskonsole der Organisation. Informationen dazu finden Sie in der Onlinehilfefunktion.

Benutzer

Wenn in WebSphere Commerce einem Benutzer ein Aufgabenbereich zugeordnet wird, wird er dazu berechtigt, bestimmte Tasks im WebSphere Commerce-System auszuführen. In den meisten Fällen ist eine solche standardmäßige Berechtigung ausreichend. Gehen Sie wie folgt vor, um Benutzer zu erstellen:

Erstellen eines Benutzers

1. Öffnen Sie als Site-Administrator die Verwaltungskonsole, und klicken Sie **Site** an. Daraufhin wird die Site-Verwaltungskonsole gestartet.
2. Wählen Sie im Menü **Zugriffsverwaltung** die Option **Benutzer** aus. Daraufhin wird die Seite **Benutzer** angezeigt.
3. Klicken Sie **Neu** an, um einen neuen Benutzer zur Site hinzuzufügen. Daraufhin wird der Assistent **Neuer Benutzer** gestartet, wobei zuerst die Seite **Details** angezeigt wird. Stellen Sie in den Feldern die passenden Informationen bereit, und klicken Sie dann **Weiter** an, um die einzelnen Seiten zu speichern. Wenn Sie alle Seiten vollständig ausgefüllt haben, klicken Sie auf der Seite **Mitgliedsgruppen** die Option **Fertigstellen** an, um den Benutzer zu erstellen.

Zuordnen eines Aufgabenbereichs zu einem Benutzer

4. Wählen Sie in der Liste mit Benutzern für die Site das Markierungsfeld neben dem Benutzer aus, den Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie anschließend **Aufgabenbereiche** an. Daraufhin wird der Dialog **Aufgabenbereiche** geöffnet.
5. Um diesem Benutzer einen Aufgabenbereich zuzuordnen, müssen Sie in der Liste **Verfügbare Aufgabenbereiche** den Aufgabenbereich auswählen, den Sie dem Benutzer zuordnen möchten, und anschließend **Hinzufügen** anklicken. Daraufhin wird der betreffende Aufgabenbereich von der Liste **Verfügbare Aufgabenbereiche** in die Liste **Ausgewählte Aufgabenbereiche** versetzt.
Beachten Sie, dass in der Liste **Verfügbare Aufgabenbereiche** alle Aufgabenbereiche angezeigt werden, die der aktuellen Organisation zugeordnet wurden.
6. Wiederholen Sie Schritt 5 für alle Aufgabenbereiche, die Sie dem Benutzer zuordnen möchten.
7. Klicken Sie **OK** an, um für den Benutzer Aufgabenbereiche zu definieren.

Sicherheit

Ein wichtiger Aspekt für eine erfolgreiche E-Commerce-Site ist die Sicherheit. Die Kunden sind an hoher Sicherheit ihrer persönlichen Informationen bei der Übertragung im Internet interessiert. Darüber hinaus sollten Sie auf eine hohe Sicherheit Ihrer Datenbestände und Informationssysteme bedacht sein.

WebSphere Commerce enthält Merkmale, die das Implementieren Ihrer Sicherheitsstrategie vereinfachen. Zu den im Folgenden kurz beschriebenen Sicherheitsaspekten gehören Authentifizierung, Benutzerregistrierung und die Verbesserung der Sicherheit für Ihre Site.

Authentifizierung

Wenn Geschäfte online abgewickelt werden, treten normalerweise zwei (oder mehr) Parteien in Interaktion. Authentifizierung ist der Prozess, der es den beteiligten Parteien ermöglicht, der Identität der jeweils anderen Partei zu trauen. Dies bedeutet, dass jede Partei ihre wirkliche Identität angibt. In WebSphere Commerce stehen die folgenden zwei Modi der Authentifizierung zur Verfügung:

- Angepasste Authentifizierung
- X.509-Authentifizierung

Angepasste Authentifizierung

Bei Verwendung der angepassten Authentifizierung wird dem Kunden bei der Anmeldung an der Site ein anpassbares Formular angezeigt. Dieses Formular authentifiziert die Identität des Kunden mit Hilfe der LDAP-Benutzerregistrierungsdatenbank, die im WebSphere Application Server konfiguriert ist.

LDAP (Lightweight Directory Access Protocol): LDAP ist ein Client-Server-Protokoll für den Zugriff auf einen Verzeichnisservice. LDAP kann als Front-End für X.509 oder mit eigenständigen Verzeichnis-Servern und anderen Arten von Verzeichnis-Servern verwendet werden. LDAP kann als zentrales Informations-Repository zur Unterstützung der gemeinsamen Informationsnutzung durch mehrere Clients benutzt werden.

LDAP stellt eine Standardmethode zum Authentifizieren von Benutzern und Verwalten von Informationen bereit. Dadurch können Sie eine Lösung erstellen, bei der ein Benutzer sich nur einmal registrieren muss und sich dann bei mehreren Anwendungen anmelden kann.

► **Linux** Die WebSphere Commerce-LDAP-Lösung ist SecureWay Directory.

► **400** OS/400 Directory Services ist im Lieferumfang von OS/400 für iSeries enthalten.

X.509-Authentifizierung

WebSphere Commerce unterstützt die Client-Zertifikatanmeldung als Sicherheitsmechanismus. Dieser Mechanismus schützt sowohl die Site als auch den Kunden. Wenn ein X.509-Client-Zertifikat für die Authentifizierung verwendet wird, authentifiziert WebSphere Commerce das Zertifikat über das zugehörige Webserver-Plug-In unter Verwendung der entsprechenden WebSphere-Benutzerregistrierungsdatenbank. Dieser Schritt erfolgt zusätzlich zur Webserverprüfung des Client-Zertifikats.

Bevor X.509-Zertifikate verwendet werden können, muss eine Vertrauensbeziehung (Trust Relationship) zu externen Zertifizierungsstellen hergestellt werden, die die elektronische Authentifizierung von X.509-Zertifikaten bearbeiten.

Benutzerregistrierungsdatenbank

Kunden müssen sich möglicherweise registrieren, um mit Ihrer Site in Interaktion treten zu können. WebSphere Commerce unterstützt zwei Arten von Benutzerregistrierungsdatenbanken für die Speicherung von Kundeninformationen. Die erste ist ein Verzeichnis-Server (wie IBM SecureWay Directory Server oder OS/400 Directory Services (LDAP), Netscape iPlanet Directory Server, Domino Directory Server oder Windows 2000 Active Directory Service). Bei der zweiten Art werden die WebSphere Commerce-Datenbank sowie Befehle für die Benutzerregistrierung verwendet. LDAP kann sowohl für die Authentifizierung als auch für Benutzerprofile verwendet werden.

Verbessern der Sicherheit für die Site

Um die Sicherheit von WebSphere Commerce zu verbessern, können Sie im Konfigurationsmanager ein beliebiges der folgenden Merkmale aktivieren:

Definieren von Sicherheitseinstellungen im Konfigurationsmanager

Zeitlimit für Anmeldung

Ein WebSphere Commerce-Benutzer, der für einen längeren Zeitraum inaktiv ist, wird vom System abgemeldet und dazu aufgefordert, sich erneut anzumelden. Wenn er sich daraufhin erfolgreich anmeldet, führt WebSphere Commerce die ursprüngliche Anforderung aus, die von ihm ausgegeben wurde. Wenn die Anmeldung durch den Benutzer fehlschlägt, wird die ursprüngliche Anforderung gelöscht, und der Benutzer bleibt abgemeldet.

Aufhebung der Kennwortgültigkeit

Dieses Merkmal macht es für WebSphere Commerce-Benutzer erforderlich, dass sie ihr Kennwort ändern, wenn es abgelaufen ist. In diesem Fall wird der Benutzer auf eine Seite geleitet, auf der er zur Kennwortänderung aufgefordert wird. Benutzer können auf keine sicheren Seiten der Site zugreifen, bis sie ihr Kennwort geändert haben.

Kennwortgeschützte Befehle

Dieses Merkmal macht es erforderlich, dass Benutzer, die bei WebSphere Commerce angemeldet sind, ihr Kennwort eingeben, bevor sie mit einer Anforderung fortfahren, die festgelegte WebSphere Commerce-Befehle ausführt.

Tool für die Aktualisierung der Datenbank

Mit Hilfe des Tool-Knotens für die Aktualisierung der Datenbank können Sie in einer WebSphere Commerce-Datenbank verschlüsselte Daten wie Kennwörter und Kreditkarteninformationen sowie den Händlerschlüssel aktualisieren.

Site-übergreifender Script-Schutz

Weisen Sie mit diesem Merkmal alle Benutzeranforderungen zurück, die Attribute oder Zeichen enthalten, die als nicht zulässig festgelegt wurden.

Sicherheitsprüfung

Durch Starten eines Sicherheitsprüfprogramms können Sie mögliche Sicherheitslücken in temporären Dateien prüfen. Normalerweise wird das Sicherheitsprüfprogramm als terminierter Job ausgeführt, der standardmäßig so festgelegt ist, dass er ein Mal im Monat läuft.

Zugriffsprotokollierung

Ermitteln Sie alle Sicherheitsbedrohungen für WebSphere Commerce, indem Sie die Zugriffsprotokollierung aktivieren. Das Merkmal zur Zugriffsprotokollierung protokolliert entweder alle eingehenden Anforderungen für den WebSphere Commerce-Server oder lediglich die Anforderungen, die zu ungültigen Zugriffen führen. Beispiele für ungültige Zugriffe sind Authentifizierungsfehler, nicht ausreichende Berechtigung zur Ausführung eines Befehls oder das Zurücksetzen eines Kennworts im Widerspruch zu Kennwortregeln auf Ihrer Site. Wenn dieses Merkmal aktiviert ist, kann ein WebSphere Commerce-Administrator damit rasch Sicherheitsbedrohungen für das WebSphere Commerce-System ermitteln.

Definieren von Sicherheitsrichtlinien in der Verwaltungskonsole

Konto Eine Kontenrichtlinie definiert die mit einem Konto in Zusammenhang stehenden Richtlinien, wie Kennwortrichtlinien und Richtlinien für Sperrung des Benutzereintrags. Wenn Sie eine Kontenrichtlinie erstellt haben, können Sie sie einem Benutzer zuordnen. Der Site-Administrator kann für Kunden und auch für Administratoren Kontenrichtlinien erstellen.

Kennwort

Die Kennwortrichtlinie definiert Attribute, denen das Kennwort entsprechen muss. Die Kennwortrichtlinie setzt die folgenden Bedingungen durch:

- Ob Benutzer-ID und Kennwort übereinstimmen dürfen
- Höchstzahl an vorkommenden aufeinander folgenden Zeichen
- Maximale Anzahl eines beliebiges Zeichens
- Maximale Lebensdauer der Kennwörter
- Mindestzahl an alphabetischen Zeichen
- Mindestzahl an numerischen Zeichen
- Mindestlänge des Kennworts
- Ob das vorangegangene Kennwort des Benutzers erneut verwendet werden kann

Sperrung des Benutzereintrags

Die Richtlinie für Sperrung des Benutzereintrags setzt die folgenden Attribute durch:

- Den Schwellenwert für die Sperrung des Benutzereintrags. Dabei handelt es sich um die Anzahl ungültiger Anmeldeversuche, bevor der Benutzereintrag inaktiviert wird.
- Verzögerung bei aufeinander folgenden, fehlgeschlagenen Anmeldeversuchen. Dadurch wird die Zeit zwischen aufeinander folgenden Anmeldeversuchen verdoppelt.

Nachdem der Benutzereintrag gesperrt wurde, sendet WebSphere Commerce an den Site-Administrator sowie an den Eigner des Benutzereintrags eine Benachrichtigung. Darin werden beide über den Status des Benutzereintrags informiert.

Sicherheitsprüfung

Durch Starten eines Sicherheitsprüfprogramms können Sie mögliche Sicherheitslücken in temporären Dateien erkennen. Normalerweise wird das Sicherheitsprüfprogramm als terminierter Job ausgeführt, der standardmäßig so festgelegt ist, dass er ein Mal im Monat läuft.

Richtlinien zur Zugriffssteuerung

Eine Richtlinie zur Zugriffssteuerung berechtigt Benutzer oder eine Gruppe von Benutzern zur Ausführung bestimmter Aktionen für WebSphere Commerce-Ressourcen. Wenn Benutzer nicht über mindestens eine Richtlinie zur Zugriffssteuerung berechtigt sind, haben sie auf keine Funktion Zugriff. Richtlinien zur Zugriffssteuerung erteilen einer spezifischen Gruppe von Benutzern Berechtigung zur Ausführung bestimmter Aktionen für Ressourcen in einer angegebenen Ressourcengruppe.

Für viele Unternehmen ist die Standardmenge an Richtlinien zur Zugriffssteuerung, die in WebSphere Commerce enthalten sind, ausreichend. Wenn es notwendig ist, kann der Site-Administrator die Standardrichtlinien ändern oder zusätzliche Richtlinien erstellen.

Eine Richtlinie zur Zugriffssteuerung besteht aus vier Elementen:

Benutzergruppe

Die Gruppe von Benutzern, für die die Richtlinie gilt.

Aktionsgruppe

Aktionsgruppen sind Gruppen, die aus Aktionen bestehen.

Aktionen sind Gruppen von Operationen, die Benutzer für Ressourcen ausführen können. Aktionen werden normalerweise Java-Befehlen zugeordnet. Wenn die Ressourcengruppe ein Geschäftsobjekt wie beispielsweise ein Vertrag ist, kann die Aktion "Erstellen" oder "Genehmigen" sein. Wenn die Ressourcengruppe eine Sammlung verwandter Befehle ist, kann die Aktion beispielsweise "Ausführen" sein. Nur der Site-Administrator kann Aktionsgruppen anzeigen, erstellen, aktualisieren und löschen.

Ressourcengruppe

Die von der Richtlinie gesteuerten Ressourcen. Eine Ressourcengruppe kann Geschäftsobjekte wie einen "Vertrag" oder eine "Austauschposition" bzw. eine Reihe verwandter Befehle enthalten.

Beziehung

Jeder Ressourcenart kann eine Reihe von Beziehungen zugeordnet sein. Jede Ressource kann eine Reihe von Mitgliedern haben, die jede Beziehung erfüllen.

Die in einer Richtlinie zur Zugriffssteuerung enthaltenen Elemente geben an, dass ein Benutzer, der einer bestimmten Benutzergruppe angehört, dazu berechtigt ist, Aktionen (die in der Aktionsgruppe angegeben wurden) für Ressourcen auszuführen, die zur angegebenen Ressourcengruppe gehören. Voraussetzung dafür ist, dass der Benutzer zu der betreffenden Ressource eine bestimmte Beziehung hat.

Pflegen von Richtlinien zur Zugriffssteuerung

Bei der Installation von WebSphere Commerce werden die standardmäßigen Richtlinien zur Zugriffssteuerung, die in der Datei `defaultAccessControlPolicy.XML` definiert sind, in die Datenbank geladen. Der Site-Administrator kann neue Richtlinien zur Zugriffssteuerung erstellen oder Standardrichtlinien ändern. Dies kann unter Verwendung der Verwaltungskonsole oder durch Vornehmen direkter Aktualisierungen an den Datenbanktabellen geschehen. Nachdem Richtlinien zur Zugriffssteuerung geändert wurden, ist die Datei `defaultAccessControlPolicy.XML` nicht mehr mit den Richtlinieninformationen in der Datenbank synchron. Bevor Daten mit Hilfe des Loader-Pakets geladen werden, muss der Site-Administrator das Dienstprogramm Extractor für die Datenbank ausführen. Informationen zur Ausführung des Dienstprogramms Extractor finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Überwachen der Leistung

Dieser Abschnitt stellt eine Übersicht zur Leistungsüberwachung bereit. Dabei handelt es sich um ein Tool, das zum Überwachen der Leistung Ihrer Site verwendet wird.

Leistungsüberwachung

Die Leistungsüberwachung ist ein Tool zum Messen der Leistung eines WebSphere Commerce-Servers von einer lokalen oder fernen Maschine aus. Die von der Leistungsüberwachung gesammelten Informationen können von Site-Administratoren zum Ermitteln von Leistungsproblemen und zum Analysieren von Leistungstrends verwendet werden. Ein Site-Administrator kann die Leistungsüberwachung von der Verwaltungskonsole aus starten.

Der WebSphere Commerce-Server sammelt Statistiken für URLs, Tasks und JSPs. Jeder Datenschlüssel verfügt über eine zugeordnete Gruppe von Zählern, die die folgenden Informationen bereitstellen:

- Häufigkeit
- Gesamtzeit, die mit der Task verbracht wurde
- Höchstzeit
- Mindestzeit
- Summe der Quadrate der Werte
- Standardabweichung
- Geschäftsnummer (SID)
- Letzte Antwortzeit
- Letzte Zugriffszeit

Ein Site-Administrator kann die Leistungsüberwachung zur Ausführung der folgenden Tasks verwenden:

- Zurücksetzen eines Datenschlüssels (Überwachen eines Befehls für einen angegebenen Zeitraum)
- Abfragen der Leistung eines Befehls

Die Leistungsüberwachung ist standardmäßig nicht aktiviert. Befolgen Sie die Anweisungen in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion, um sie zu aktivieren.

Andere Leistungsanalysetools

Der Site-Administrator muss möglicherweise auch folgende Tools verwenden:

- WebSphere Application Server Resource Analyzer

Resource Analyzer ist eine Standalone-Leistungsüberwachung für den WebSphere Application Server. Resource Analyzer ruft Leistungsdaten ab, wobei in regelmäßigen Abständen Abfragen an den Administrationsserver durchgeführt werden. Daten werden ständig gesammelt und von Resource Analyzer nach Bedarf abgerufen. Geben Sie die Stufe der zu sammelnden Daten unter Verwendung der WebSphere Advanced-Administrationskonsole

an. Verwenden Sie die grafische Oberfläche von Resource Analyzer, um Daten abzurufen und in einer Tabelle oder Grafik anzuzeigen bzw. in einer Protokolldatei zu speichern.

- WebSphere Site Analyzer

WebSphere Site Analyzer verwendet Webserverprotokolle zum Analysieren der Site-Aktivität. WebSphere Site Analyzer kann folgende Informationen ermitteln: die Identität der Benutzer, auf welche Seiten und Ressourcen zugegriffen wurde, welche Fehlercodes empfangen wurden sowie weitere nützliche Informationen. Wenn Sie Site Analyzer mit WebSphere Commerce verwenden, müssen Sie mit dem Protokollformat NCSA Combined arbeiten. WebSphere Commerce kann zwar mit DB2 oder Oracle installiert werden, Site Analyzer unterstützt aber lediglich die Analyse von Daten, die von DB2 extrahiert wurden.

Weitere Informationen zu WebSphere Site Analyzer finden Sie unter folgender Webadresse: <http://www.ibm.com/software/webservers/siteanalyzer/>.

- Commerce Studio Page Detailer

Verwenden Sie Page Detailer zur Analyse von Webseiten sowie zur Anzeige der Identität, Größe, Quelle und Zeit, die zur Darstellung der einzelnen Elemente auf der Seite erforderlich ist. Sie können diese Details dazu verwenden, Bereiche zu ermitteln, in denen die Leistung gesteigert werden kann, sodass die Funktionsweise für die Endbenutzer verbessert wird. Sie können Page Detailer ausführen, ohne dass die anderen Komponenten von Commerce Studio laufen müssen.

- Segue SilkPreview

SilkPreview bietet erstmals Belastungs- und Skalierbarkeitstests. SilkPreview überwacht die Zugriffszeiten für Webseiten und liefert wertvolle Informationen darüber, ob bei Ihrer Anwendung eine Verschlechterung der Leistung vorliegt. SilkPreview stellt eine Untergruppe der Funktionen bereit, die im Lieferumfang von SilkPerformer enthalten sind. SilkPerformer ist im Lieferumfang von WebSphere Commerce und WebSphere Commerce Studio enthalten.

Im Folgenden sind einige weitere Leistungsbereiche aufgeführt, die ebenfalls berücksichtigt werden sollten:

Allgemeine Leistungsfragen

- Sicherheit (Konfiguration, Zeitlimits, Authentifizierung und Zugriffssteuerung)
- Web-Server-Fragen (Bearbeitung von Prozessen, Verwendung von Ressourcen, Fast Response Cache Accelerator)
- WebSphere-Engine-Fragen (Java Virtual Machine bzw. JVM, Transportwarteschlange, Caching von JSP-Dateien, EJB-Container)

- Sitzungsverwaltung (Caching, Speichern von Sitzungen im Hauptspeicher oder in der Datenbank)
- NFS-Leistungsoptimierung (NFS = Network File System) bzw. Datei-Server-Optimierung

Konfiguration

In diesem Abschnitt werden einige Tasks beschrieben, die der Site-Administrator unter Verwendung der Verwaltungskonsole konfiguriert.

Nachrichtenservices

Mit Hilfe der Schnittstelle für Nachrichtenservices kann der Site-Administrator die Versendung von Nachrichten für die Site und die Geschäfte einrichten und verwalten. Mit dem WebSphere Commerce-Nachrichtensystem können Sie alle Aspekte des Definierens und des Sendens von Nachrichten verwalten, die in WebSphere Commerce generiert werden. Verwenden Sie die Verwaltungskonsole, um das Nachrichtensystem für abgehende Daten zu konfigurieren. Das Nachrichtensystem kann Nachrichten über Transportwege wie E-Mails und unverschlüsselte Dateien versenden. Bei Verwendung von E-Mails ist das unterstützte Protokoll für abgehende Daten SMTP; die Nachrichtencodierung hängt von der angegebenen Sprache ab. Bei unverschlüsselten Dateien wird der Verschlüsselungsstandard UTF-8 verwendet. Optional können Sie das Nachrichtensystem so konfigurieren, dass es unter Verwendung von MQSeries Nachrichten an ein Back-End-System sendet.

WebSphere Commerce verwendet ein Plug-In-Modell, das CCF (Common Connector Framework) implementiert. Dieses Modell stellt eine einzige Schnittstelle zwischen den Nachrichtenservices und den verschiedenen Transportmechanismen bereit. Wenn das System eine Nachricht generiert, wählt es die passende Transportmethode und Konfiguration aus. Danach wird die Nachricht über die gemeinsame Schnittstelle übertragen. Dadurch können die Details der Transportmethode, die außerhalb von WebSphere Commerce besteht, von den Nachrichtenservices getrennt werden. Das Ergebnis ist ein völlig flexibles, skalierbares System. Diese Lösung kann entsprechend der Umgebung und den jeweiligen Geschäftsanforderungen auf einfache Weise angepasst werden.

Der Site-Administrator legt fest, welche Transportmethoden die Site verwendet, und konfiguriert diese. Er führt die folgenden Tasks aus:

- Hinzufügen des Übertragungswegs (mit dem Namen "Transport") für das Versenden von Nachrichten
- Konfigurieren des Transports
- Anzeigen von Zuordnungen für den Nachrichtentransport

- Konfigurieren von Nachrichtenarten (Hinzufügen, Ändern oder Löschen der Nachrichtenbeschreibung, der Bewertung, des Transports oder des Einheitenformats)

Der Geschäftsadministrator aktiviert die Transportmethoden für die Verwendung im eigenen Geschäft. Geschäftsadministratoren können Transporteinstellungen ändern und Transportmethoden zu Nachrichtenarten zuordnen. Andernfalls können sie die vom Site-Administrator erstellten Einstellungen akzeptieren. Der Geschäftsadministrator führt die folgenden Tasks aus:

- Hinzufügen einer Transportmethode
- Aktivieren oder Inaktivieren einer Transportmethode
- Konfigurieren einer Transportmethode (Ändern von Werten für die Parameter)
- Anzeigen von Zuordnungen für den Nachrichtentransport
- Konfigurieren von Nachrichtenarten (Hinzufügen, Ändern oder Löschen der Nachrichtenbeschreibung, der Bewertung, des Transports oder des Einheitenformats)

Wenn ein Geschäftsadministrator eine Einstellung auf Site-Ebene außer Kraft setzt, wirken sich alle zukünftigen Änderungen auf Site-Ebene an dieser Einstellung auf das betreffende Geschäft aus.

Scheduler

Der Scheduler ist eine Komponente des WebSphere Commerce-Servers, die in erster Linie zum Terminieren von Jobs sowie zum Starten von Jobs, die auf einem Taktungsschema basieren, verwendet wird. Jeder terminierte Job wird als separater Thread ausgeführt. Sie können mehrere Jobs so terminieren, dass sie gleichzeitig ausgeführt werden. Ein Job ist ein WebSphere Commerce-Befehl, der zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in bestimmten zeitlichen Abständen ausgeführt werden soll. Um die Taktung für einen bestimmten Job anzugeben, verwenden Sie die Parameter für den Befehlsstart und für das Intervall des Befehls AddJob. Die Datenbank pflegt Jobüberwachungsdaten, einschließlich Start- und Endzeit des Jobs sowie Ergebnisse.

Der Scheduler muss in folgenden Fällen ausgeführt werden:

- IBM Payment Manager ist aktiv.
- Eine Auktion läuft.
- Ein Regelservice wird auf die Produktionsumgebung hochgestuft.
- Der Site-Administrator ändert das System (in einer geklonten Umgebung).
- Die ATP-Merkmale (ATP = Available To Promise) werden verwendet.
- Die Site versendet E-Mail-Nachrichten.

Der Befehl CleanJob entfernt Jobs auf der Basis der Jobreferenznummer oder der Zeitmarke aus der WebSphere Commerce-Job-Scheduler-Statustabelle. Wenn der Scheduler häufig verwendet wird, nimmt die Größe der Scheduler-Statustabelle in starkem Maße zu. Dann können Sie diesen Befehl verwenden, um die Größe dieser Tabelle einzuschränken. Im folgenden Beispiel werden alle Jobs gelöscht, die so terminiert sind, dass sie bis zum einem bestimmten Zeitpunkt abgeschlossen sind. Das System löscht die angegebenen Einträge aus der Scheduler-Statustabelle.

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

Sie können den Job für automatisches Löschen (Auto-clean) zum Scheduler hinzufügen. Der Auto-clean-Job löscht Jobs auf der Basis der Zeitmarke oder der Jobreferenznummer aus der Scheduler-Statustabelle.

Greifen Sie von der Verwaltungskonsole aus auf den Scheduler zu. Weitere Informationen zur Verwendung des Schedulers finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

WebSphere Commerce-Server-Protokolle

Der Zweck der Protokollierung von Nachrichten besteht in der Benachrichtigung des Administrators, wenn in der WebSphere Commerce-Anwendung unerwartete Fehler und abnormale Bedingungen auftreten. Protokolldateien sollten ausreichende Diagnoseinformationen bereitstellen, mit deren Hilfe das vorliegende Problem gelöst werden kann, ohne dass der Site-Administrator sich an IBM wenden oder das Problem reproduzieren muss.

Der Site-Administrator konfiguriert die Protokollierung unter Verwendung des Konfigurationsmanagers oder der Verwaltungskonsole. Wenn die Protokollierung unter Verwendung der Verwaltungskonsole konfiguriert wird, gilt die Protokollierungseinstellung nur bis zum Neustart des WebSphere Commerce-Servers. Bei WebSphere Commerce können Sie die Komponenten auswählen, die in der Trace-Datei aufgeführt werden sollen. Sie können angeben, wie viele Details die Trace-Datei enthalten soll. Je mehr Elemente es sind, für die Sie Trace mit höherer Fehlerstufe ausführen, desto größer sind die Auswirkungen auf die Leistung des Gesamtsystems. Die WebSphere Commerce-Protokollierung sollte, wenn es nicht unabdingbar ist, auf die Mindestzahl an erforderlichen Komponenten beschränkt bleiben. Setzen Sie die Fehlerstufe auf *Normal* oder *Keine*.

Diagnoseprotokolle

Tracing stellt einen Mechanismus zur Fehlerbestimmung dar. Tracing bietet Geschäftsentwicklern Hilfe beim Debugging des Codes während der Entwicklungsphase und erleichtert dem Team für technische Unterstützung die Lösung von Kundenproblemen. Standardmäßig ist der Dateiname für das Protokoll mit den Trace-Daten `ecmsg.log`.

Aktivitätenprotokolle

In Aktivitätenprotokollen werden Daten über die Benutzeraktivität im WebSphere Commerce-System gesammelt und gespeichert.

Nachrichten

Benutzernachrichten

Diese Nachrichten werden im Browser angezeigt und stellen Informationen zum Status der Anwendung zur Verfügung. Folgende Beispiele sind typische Benutzernachrichten: System nicht verfügbar oder Ungültige Kreditkartennummer. Eine Benutzernachricht wird als Ergebnis von ungültigen Benutzereingaben oder bei Vorliegen eines ungültigen Anwendungstatus generiert.

Systemnachrichten

Systemnachrichten stellen Diagnoseinformationen für Site-Administratoren, Kundendienstmitarbeiter und Geschäftsentwickler bereit. Diese Nachrichten folgen auf eine Systemstörung. Systemnachrichten werden protokolliert. Nachfolgend werden Arten von Systemnachrichten aufgeführt: Fehler-, Warnungs-, Status-, Debugging- und Informationsnachrichten. Standardmäßig werden nur Fehlernachrichten protokolliert.

IBM WebSphere Payment Manager

IBM WebSphere Payment Manager (Payment Manager) ist ein von Protokollen unabhängiger Zahlungstransaktions-Server für ein Onlinegeschäft. Dieses Programm stellt kassenähnliche Funktionalität für eine Site bereit und unterstützt mehrere Zahlungsmethoden, bei denen protokollspezifische Kassetten verwendet werden. Eine Kassette ist eine Softwarekomponente, die dem Payment Manager-Framework zugeordnet werden kann. Sie interpretiert generische Zahlungs- und Verwaltungsbefehle in Anforderungen, die für ein bestimmtes Zahlungsprotokoll spezifisch sind. Diese Anforderungen werden an den passenden Empfänger weitergeleitet (wie z. B. an den Zahlungs-Gateway eines übernehmenden Geldinstituts). Das Endergebnis gleicht den Vorgang, wenn ein Kassierer an der Kasse eines herkömmlichen Geschäfts eine Zahlungskarte durch ein Lesegerät führt. Payment Manager bearbeitet alle Hintergrunddetails von Internetzahlungen im Auftrag des Händlers und stellt eine grafische Schnittstelle zur Vereinfachung der Transaktionsverwaltung bereit.

Der Site-Administrator kann die folgenden Tasks ausführen, die mit Payment Manager in Zusammenhang stehen:

- Konfigurieren von Benutzern
- Konfigurieren von Händlereinstellungen
- Konfigurieren von Payment Manager-Einstellungen

- Konfigurieren von Kassetteneinstellungen
- Konfigurieren der Trace-Aktivierung

Der Geschäftsadministrator kann die folgenden Tasks ausführen, die mit Payment Manager in Zusammenhang stehen:

- Konfigurieren von Benutzern
- Konfigurieren von HändlerEinstellungen

Anmerkung: In Payment Manager ist ein "Benutzer" immer ein Administrator.

Weitere Informationen zu Payment Manager finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion oder unter folgender Webadresse:

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

Dynamisches Zwischenspeichern von Seiten im Cache

Der Site-Administrator muss festlegen, ob Caching für die Site geeignet ist. Verwenden Sie zum Konfigurieren von Caching den Konfigurationsmanager. In den folgenden Abschnitten wird das Caching beschrieben und werden einige Aspekte erwähnt, die vor der Auswahl einer Caching-Methode in Betracht gezogen werden müssen. Informationen auf Task-Ebene finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Wenn ein Kunde einen Link anklickt, um eine Produkt- oder Kategorie-seite anzuzeigen, wird der größte Teil der erforderlichen Zeit auf das Parsing der HTTP-Anforderung, den Zugriff auf die Datenbank und die dynamische Erstellung der Seite verwendet. Starker Site-Verkehr und viele Produkt- und Kategorieeinträge in der Datenbank können den Zeitraum noch weiter vergrößern, der zum Laden von Seiten erforderlich ist.

Die meisten HTTP-Anforderungen auf dem Server beziehen sich auf Produkt- und Kategorie-seiten, die die Befehle CategoryDisplay, ProductDisplay, TopCategoriesDisplay und StoreCatalogDisplay dynamisch erstellen. Diese Befehle rufen Informationen aus Ihrer Datenbank ab und zeigen sie als JSP-Seite an. Wenn Produkt- und Kategoriedaten seit dem letzten Anzeigen nicht geändert wurden, muss die betreffende Seite bei der nächsten Anforderung durch einen Kunden nicht erneut dynamisch erstellt werden. Das Aufrufen einer entsprechenden "statischen" Seite, die in einem Cache gespeichert wurde, ist in diesem Fall der schnellere Prozess. WebSphere Commerce stellt dafür zwei Caching-Methoden bereit: sitzungsunabhängiges und sitzungsabhängiges Caching. Diese beiden Caching-Methoden können für alle Befehle verwendet werden, für die Caching möglich ist.

Damit für einen Befehl Caching möglich ist, darf sich sein HTML-Ergebnis nicht für verschiedene Benutzer unterscheiden, die denselben Befehl mit denselben Parametern anzeigen. Wenn Sie diese Methoden zum Caching Ihrer Seiten benutzen, kann dadurch die Belastung für den Server verringert und der Vorgang des Herunterladens für Kunden deutlich beschleunigt werden.

Wenn die Datei, die der Seite entspricht, auf die zugegriffen wurde, sich nicht im Cache-Dateispeicher befindet, wird sie dynamisch generiert. Die Seite wird daraufhin im Cache gespeichert und muss nur dann erneut generiert werden, wenn Daten geändert werden, auf denen sie basiert.

Im Allgemeinen können personalisierte Katalogseiten nicht in den Cache gestellt werden. Um personalisierte Katalogseiten in den Cache zu stellen, müssen Sie eine der beiden folgenden Methoden verwenden:

- Stellen Sie sicher, dass der personalisierte Inhalt in einem separaten Rahmen enthalten ist.
- Verwenden Sie als Basis für den personalisierten Inhalt Kundengruppen.

Variationen der WebSphere Commerce-Cache-Konfiguration

Seiten können über den Webserver-Cache-Client oder den Anwendungsserver-Cache-Client vom Cache-Dämon abgerufen werden. Der *Webserver-Cache-Client* ermöglicht eine direkte Kommunikation des Webservers mit dem Cache-Dämon (siehe Abb. 1 auf Seite 138). Die einzigen für den Webserver-Cache-Client verfügbaren Daten sind URL-Informationen. Daher kann der Webserver-Cache-Client lediglich sitzungsunabhängige Cache-Anforderungen bearbeiten. Der Codepfad über den Webserver-Cache-Client zum Cache-Dämon ist kürzer als der Pfad über den Anwendungsserver-Cache-Client zum Cache-Dämon. Daher hat der Webserver-Cache-Client einen höheren Durchsatz und eine geringere Antwortzeit. Da der Webserver-Cache-Client im Webserver besteht, kann in dieser Konfiguration auch Arbeitsbelastung vom Anwendungsserver einer dreistufigen Umgebung genommen werden. In einer dreistufigen Umgebung ist eine gewisse manuelle Einrichtung erforderlich, damit der Webserver-Cache-Client aktiviert wird.

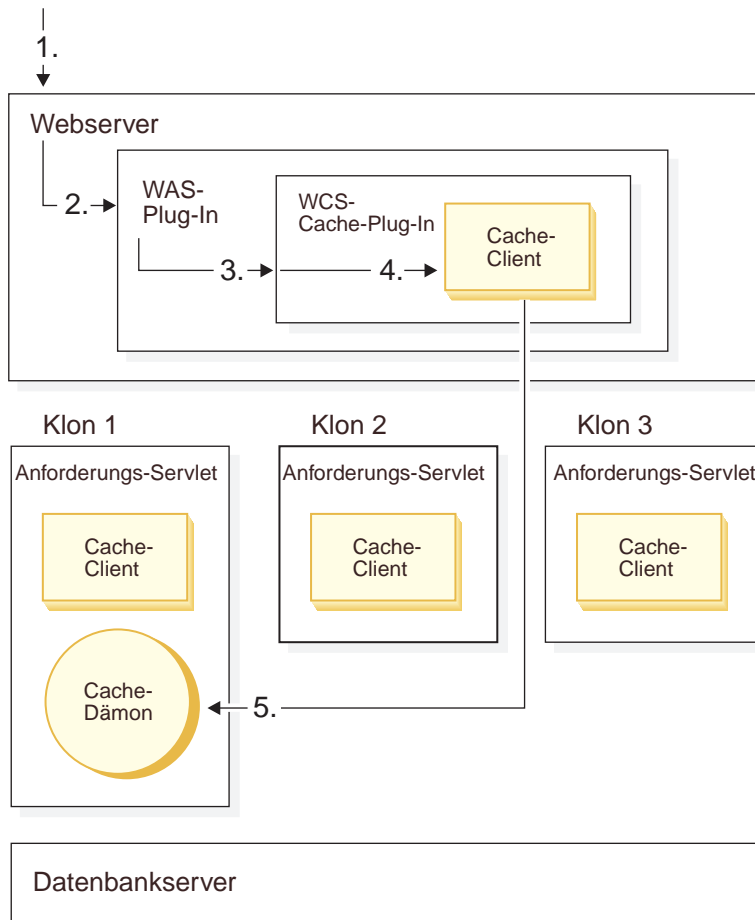


Abbildung 1. Diagramm, das den Codepfad von Cache-Seiten enthält, die vom Webserver-Client abgerufen werden

Der Anwendungsserver-Cache-Client ermöglicht die Kommunikation des Anforderungs-Servlets im Anwendungsserver mit dem Cache-Dämon (siehe Abb. 2 auf Seite 139). der Anwendungsserver-Cache-Client kann auf URL-Informationen sowie auf Datenbankinformationen und auf sitzungsspezifische Informationen zugreifen: Er kann sowohl sitzungsunabhängige als auch sitzungsabhängige Cache-Anforderungen bereitstellen. Der Anwendungsserver-Cache-Client hat einen niedrigeren Durchsatz und eine höhere Antwortzeit. Der Codepfad über den Anwendungsserver-Cache-Client zum Cache-Dämon ist länger als der Pfad über den Webserver-Cache-Client zum Cache-Dämon.

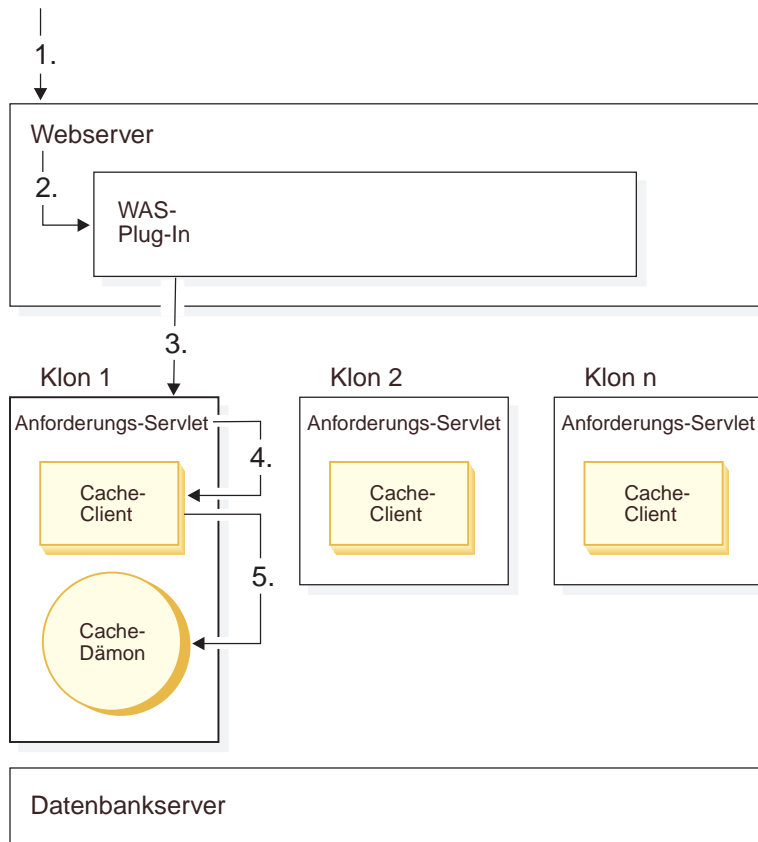


Abbildung 2. Diagramm, das den Codepfad von Cache-Seiten enthält, die vom Anwendungsserver-Client abgerufen werden

Seiten können mit Hilfe einer der folgenden Methoden zur Seitenindexierung indiziert werden: sitzungsunabhängige oder sitzungsabhängige Indexierung.

Sitzungsunabhängige Indexierung

Verwenden Sie sitzungsunabhängige Seitenindexierung, wenn eine Seite auf der Basis von Informationen aus der URL im Cache indiziert werden kann. Aktivieren Sie sitzungsunabhängiges Caching, wenn Sie nicht mehrere Währungen oder Kundengruppen verwenden. Wenn Sie diese Methode verwenden, kann der Vorgang des Herunterladens deutlich beschleunigt und kann eine schnellere Antwortzeit bereitgestellt werden. Die Standardparameter, die zur Speicherung von Seiten verwendet werden, basieren auf der URL. Falls erforderlich, können Sie zusätzliche Parameter hinzufügen. Der sitzungsunabhängige Cache speichert die Ergebnisse einer vom Benutzer angegebenen Liste mit Befehlen. Er macht diese Cache-Seiten in Reaktion auf spätere Anforderungen für dieselben Befehle verfügbar.

Sitzungsabhängige Indexierung

Verwenden Sie diese Indexierungsmethode für Sites mit unterschiedlichen Seiten für Kundengruppen bzw. mehreren Sprachen oder Währungen. Der Cache ermittelt die Sprache, die Kundengruppe, die Preisgruppe und die bevorzugte Währung sowie andere Cache-Informationen, wenn er Seiten speichert oder abrufen. Dadurch wird sichergestellt, dass Benutzer in einer bestimmten Kundengruppe nur Katalogseiten für ihre eigene Kundengruppe sehen. Die Kundengruppe wird intern gekennzeichnet. Diese Nummer wird nicht in der URL angezeigt, wodurch eine sichere Methode zum Anzeigen von Kundengruppenseiten bereitgestellt wird. Standardmäßig sind die folgenden Befehle für sitzungsabhängiges Caching aktiviert: CategoryDisplay, ProductDisplay, TopCategoriesDisplay und StoreCatalogDisplay.

Verwalten von Regelservices

WebSphere Commerce verwendet Regelservices zur Interaktion mit dem Blaze Advisor-Regelservice. Ein Regelservice ist eine Schnittstelle zur Erleichterung der Kommunikation zwischen diesen beiden Anwendungen. Der Regelservice stellt auch eine einfache Methode zur Aktualisierung des regelbasierten Anteils Ihrer Site dar, ohne dass der WebSphere Commerce-Server gestoppt werden muss. Die Kampagnenkomponente interagiert mit dem Blaze Advisor-Regelservice. Der Blaze Advisor-Regelservice kann auch dazu verwendet werden, eine angepasste Regellösung für verschiedene Komponenten zu implementieren, wie z. B. Rabatte. Sie können auch eine auf Regeln basierende Rabattimplementierung implementieren, wenn die bereitgestellten Rabatte auf Schemabasis nicht Ihren Anforderungen entsprechen.

Systempflege

WebSphere Commerce nutzt einige andere Systeme. In diesem Abschnitt werden einige Punkte beschrieben, die der Site-Administrator in Bezug auf Systeme in Betracht ziehen sollte, die mit WebSphere Commerce in Zusammenhang stehen.

Serververwendung

Sie sollten das Wachstum und die Kapazitätsauslastung des Webservers und des WebSphere Commerce-Servers überwachen. Stellen Sie sicher, dass Sie Pläne für zusätzlichen Plattenspeicher, Prozessoren und Hauptspeicher bereithalten.

Datenbankpflege

Um Probleme mit Ihrem Onlinegeschäft zu vermeiden, ist es wichtig, Strategien zur regelmäßigen Pflege für Ihren Datenbankserver zu entwickeln (sowohl bei Verwendung von DB2 als auch bei Verwendung von Oracle).

Anmerkung: ▶ 400 Einige der folgenden Tasks zur Datenbankpflege gelten u. U. nicht für Implementierungen, die WebSphere Commerce für iSeries verwenden.

Terminierte Datenbankpflege

In diesem Abschnitt werden Elemente der Datenbankpflege hervorgehoben, die regelmäßig oder fest terminiert ausgeführt werden sollten.

Protokollierung von Diagnoseinformationen: ▶ 400 Dieser Abschnitt über die Protokollierung von Diagnoseinformationen gilt nicht für Implementierungen, die WebSphere Commerce für iSeries verwenden.

Fehler und andere Diagnoseinformationen können in einer Protokolldatei erfasst werden, die zur Problemerkennung verwendet wird. Wenn Sie DB2 verwenden, wird die Menge der erfassten Informationen durch die Konfigurationseinstellung `diaglevel` gesteuert. Dies ist eine Konfigurationseinstellung des Datenbankmanagers (im Unterschied zu einer Konfigurationseinstellung der Datenbank). Es empfiehlt sich, dass Sie diese Einstellung auf den Wert 2 (Alle Fehler) oder 3 (Alle Fehler und Warnungen) festlegen. Standardmäßig ist `diaglevel` auf den Wert 3 festgelegt. Sie sollten die Größe der Datei, die diese Informationen erfasst, in regelmäßigen Abständen prüfen, um sicherzustellen, dass dafür genügend Speicherplatz zur Verfügung steht. In DB2 wird diese Datei `db2diag.log` genannt. Sie befindet sich im Verzeichnis des DB2-Exemplars.

Datenbankprotokolle: ▶ 400 Dieser Abschnitt über Datenbankprotokolle gilt nicht für Implementierungen, die WebSphere Commerce für iSeries verwenden.

Datenbankprotokolle zeichnen alle Änderungen an einer Datenbank auf. Diese Protokolle werden zur Verarbeitung von ROLLBACK-Operationen sowie zur ROLL-FORWARD-Wiederherstellung verwendet. Sie sollten sicherstellen, dass sich die Protokolle an einer geeigneten physischen Position befinden und dass die Protokollparameter auf geeignete Weise definiert sind.

Datenbanksicherungen: Sie sollten in regelmäßigen Abständen Sicherungen Ihrer Datenbank ausführen. DB2 bietet zwei Methoden zur Ausführung der Sicherung: *online* und *offline*. Bei Onlinesicherungen können andere Anwendungen und Prozesse mit der Datenbank in Verbindung bleiben und auch Daten lesen und schreiben, während die Sicherungs-Task ausgeführt wird. Bei Offlinesicherungen kann nur die Sicherungs-Task mit der Datenbank verbunden bleiben. Insbesondere kann der WebSphere Commerce-Server keine Daten lesen oder ändern. Ihre Sicherungsstrategie für die Datenbank kann aus einer

beliebigen Kombination verschiedener Sicherungsmethoden bestehen. Sie können beispielsweise täglich Onlinesicherungen und ein Mal pro Woche eine Offlinesicherung ausführen.

Aktivieren Sie ROLL-FORWARD-Wiederherstellung, um eine Onlinesicherung der DB2-Datenbank zu ermöglichen. Zur Aktivierung der ROLL-FORWARD-Wiederherstellung müssen Sie Protokollarchivierung (im Gegensatz zu Zirkularprotokollierung) verwenden. Bei der Protokollarchivierung werden die Protokolldateien dauerhaft gespeichert, wohingegen sie bei der Zirkularprotokollierung erneut verwendet werden. Bei der Erstellung der Datenbank ist die Zirkularprotokollierung aktiviert. Aktivieren Sie zum Umschalten auf Protokollarchivierung einen der beiden (oder beide) Datenbankkonfigurationsparameter `logretain` und `userexit`. Zusätzlich sollten Sie eine Strategie zum Speichern der archivierten Protokolldateien im Verlauf Ihrer Datenbanksicherungen entwickeln.

Wenn Sie Offlinesicherungen verwenden, empfiehlt sich eine wöchentliche Sicherung. Das empfohlene Intervall für Onlinesicherungen ist täglich.

Verwalten von Tabellenbereichen: 400 Dieser Abschnitt über das Verwalten von Tabellenbereichen gilt nicht für Implementierungen, die WebSphere Commerce für iSeries verwenden.

Ein Tabellenbereich ist ein Speichermodell, das eine indirekte Ebene zwischen einer Datenbank und den darin gespeicherten Tabellen bereitstellt. Eine DB2-Datenbank verwendet entweder SMS-Tabellenbereiche (SMS = System Managed Storage) oder DMS-Tabellenbereiche (DMS = Database Managed Storage). In einem SMS-Tabellenbereich ordnet der Dateisystemmanager des Betriebssystems den Bereich zu, in dem die Tabelle gespeichert werden soll, und verwaltet diesen auch. Dieses Speichermodell besteht normalerweise aus vielen Dateien, die Tabellenobjekte darstellen und im Speicherbereich des Dateisystems gespeichert sind.

In einem DMS-Tabellenbereich steuert der Datenbankmanager den Speicherbereich. Dieses Speichermodell besteht aus einer begrenzten Anzahl von Einheiten. DB2 verwaltet den Einheitenbereich. Die Verwaltungskonsole entscheidet, welche Einheiten verwendet werden, und DB2 verwaltet den Speicherbereich der Einheiten. Dieser Tabellenbereich ist im Wesentlichen eine Implementierung eines Dateisystems für einen speziellen Zweck, der dazu entwickelt wurde, den Bedürfnissen des Datenbankmanagers am besten zu entsprechen. Diese Einheiten werden Container genannt.

Wenn Sie SMS verwenden, vergleichen Sie die Tabellenbereichsgröße regelmäßig mit dem verfügbaren Plattenspeicherplatz, um sicherzustellen, dass genügend Plattenspeicherplatz verfügbar ist. Wenn Sie DMS verwenden, prüfen Sie regelmäßig die Zahl der freien Seiten, um sicherzustellen, dass es für Geschäftsoperationen genügend freie Seiten gibt.

Zusätzlich dazu sollten Sie in regelmäßigen Abständen die Größen der Pufferpools prüfen und diese mit den Tabellenbereichen abgleichen.

Generieren eines Zugriffsplans: Ihre DB2-Datenbank befolgt beim Ausführen von Abfragen einen Zugriffsplan. Dieser Zugriffsplan basiert auf Datenbankstatistiken. Die Statistiken werden geändert, wenn an Ihrer Datenbank Änderungen vorgenommen werden. Dies wiederum führt dazu, dass sich der Plan, der den besten Zugriff bereitstellt, ebenfalls ändert. Daher empfiehlt es sich, das Dienstprogramm RUNSTATS regelmäßig auszuführen. Im Verlauf dieses Vorgangs werden Statistiken in den Systemkatalogtabellen aktualisiert, wodurch die Optimierung von Abfragen unterstützt wird. Wenn Ihre Site eine große Zahl von Datenbankeinfügungen generiert, müssen Sie dieses Dienstprogramm täglich ausführen, um so eine optimale Zugriffsplangenerierung vorzunehmen.

Reorganisieren von Tabellen: Die Reorganisation von Datenbanktabellen trägt zum Wiederherstellen von Tabellenbereich bei, nachdem Daten gelöscht wurden. Wenn Abfragen den Zugriff über die Eingangsfolge (die Reihenfolge, in der die Datensätze in die Tabelle eingefügt werden) verwenden, wird durch die Reorganisation, bei der gelöschte Zeilen entfernt werden, die Abfrageleistung verbessert.

Darüber hinaus kann das Reorganisieren von Tabellen, die Spalten variabler Länge enthalten, die Leistung verbessern. Dies liegt daran, dass nicht benutzte Fragmente im Überlaufbereich durch die Reorganisation komprimiert werden. Das Ergebnis ist eine verringerte Lesezeit für Zeilen mit Überlauf.

Verwenden Sie zum Reorganisieren Ihrer DB2-Datenbank das Dienstprogramm REORG regelmäßig.

▶ 400 Verwenden Sie zum Reorganisieren Ihrer Datenbank regelmäßig den nativen Befehl RGZPFM. Zur Ausführung dieses Befehls für eine große Datenbankdatei ist eine exklusive Sperre erforderlich. Dies bedeutet, dass andere Jobs während der Ausführung dieser Operation nicht auf die betreffende Tabelle zugreifen können. Terminieren Sie diesen Job zu Tageszeiten, an denen die Site ein geringeres Verkehrsaufkommen verzeichnet. Vor der Ausführung dieses Befehls sollten Sie den WebSphere Commerce-Server herunterfahren.

Überwachung der Datenbankverwendung: Überwachen Sie das Wachstum und die Kapazitätsauslastung der Datenbank, und halten Sie Pläne für zusätzlichen Plattenspeicher, Prozessoren und Hauptspeicher bereit.

Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung: WebSphere Commerce stellt das Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung dbclean als flexible Methode zum Löschen alter Daten aus der Datenbank bereit. Wenn alte und nicht verwendete Daten aus der Datenbank entfernt werden, kann dadurch die Gesamtleistung des Systems verbessert werden. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn es große Mengen redundanter Daten gibt.

Das Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung ist ein flexibles und erweiterbares Tool zum Bereinigen der Datenbank. Mit diesem Tool können Sie Tabellen selektiv bereinigen, wobei die referenzielle Integrität der Datenbank erhalten bleibt. Das Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung kann zwei Methoden zur Bereinigung ausführen:

- Bei der *Top-Down*-Methode werden alle untergeordneten Tabellenzeilen gelöscht, wozu eine Löschkaskade verwendet wird. Diese Methode ist schneller als die *Bottom-Up*-Methode.
- Bei der *Bottom-Up*-Methode werden die untergeordneten Tabellenzeilen zuerst gelöscht. Darauf folgen die übergeordneten Tabellenzeilen. Wenn eine referenzielle Integritätsbedingung besteht, müssen Sie diese Methode verwenden. Eine *referenzielle Integritätsbedingung* ist die referenzielle Integritätsregel, dass die Werte eines Fremdschlüssels, die nicht Null sind, nur dann gültig sind, wenn sie auch als Werte eines übergeordneten Schlüssels erscheinen. Eine referenzielle Integritätsbedingung wird normalerweise dann angegeben, wenn die untergeordneten Daten von mehr als einer übergeordneten Tabelle verwendet werden.

Das Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung stellt mehr als 35 voreingestellte Bereinigungsoptionen bereit. Diese Optionen sind auf die gebräuchlichsten Tabellen angepasst. Sie können für andere WebSphere Commerce-Tabellen oder für Ihre eigenen angepassten Anwendungstabellen andere Optionen definieren. Bevor Sie das Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung verwenden, wählen Sie die zu löschenden Daten mit großer Sorgfalt aus. Ihre Site muss möglicherweise Daten für Zwecke bereithalten, die nicht direkt mit den täglichen Operationen der Site zusammenhängen. Beispielsweise müssen Daten möglicherweise für das Marketing oder für die Abwicklung gespeichert werden.

Wenn dbclean nicht regelmäßig ausgeführt wird, kann die Ausführung der dbclean-Operation einen längeren Zeitraum in Anspruch nehmen. Zudem kann dafür ein großer Anteil der Systemressourcen auf dem Datenbankserver aufgewendet werden. Dadurch kann es in Ihrem Onlinegeschäft zu Unterbrechungen kommen.

Informationen zur Verwendung des Cleanup-Dienstprogramms zur Datenbankbereinigung finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Ausführen von reorg und runstats: DB2 verfügt über zwei Befehle zum Bereinigen von Datenbanken und zum Verbessern der Datenbankleistung: RUNSTATS und REORG. REORG enthält einen zusätzlichen Befehl mit dem Namen REORGCHK. Um den Datenbankzugriff zu optimieren, sollte der Befehl RUNSTATS regelmäßig für alle Datenbanktabellen ausgeführt werden. Überwachen Sie den Status von Datenbanktabellen regelmäßig, indem Sie den Befehl REORGCHK verwenden. Sie müssen Tabellen nur dann reorganisieren, wenn Sie feststellen, dass die Tabellenorganisation die Ursache eines Leistungsproblems ist. Detailliertere Informationen zu diesen Befehlen finden Sie im Dokument *DB2 UDB Command Reference*.

Bei DB2-Datenbanken sollten Sie den Befehl REORG ausführen, um nach der Ausführung des Cleanup-Dienstprogramms zur Datenbankbereinigung Tabellenbereich wiederherzustellen. Sie sollten auch den Befehl RUNSTATS ausführen, um den Datenbankzugriffsplan zu aktualisieren.

400 Führen Sie nach der Ausführung des Cleanup-Dienstprogramms zur Datenbankbereinigung den Befehl RGZPFM aus, um gelöschte Zeilen aus den Tabellen zu entfernen. (Der Befehl RUNSTATS gilt nicht für Implementierungen, die WebSphere Commerce für iSeries verwenden.)

Detailliertere Informationen zur Systemverwaltung für DB2 finden Sie in den folgenden Dokumenten:

- *Systemverwaltung*
- *Troubleshooting Guide*
- *System Monitor Guide and Reference*

Gelegentlich anfallende Tasks zur Datenbankpflege

In diesem Abschnitt sind gelegentlich anfallende Tasks zur Datenbankpflege aufgelistet.

Datenbankoptimierung: Optimieren Sie die Datenbank, um ihre Leistung zu maximieren. Die Person, die die Datenbank optimiert, muss die Prinzipien der Datenbankoptimierung, die Konfigurationsparameter von Datenbank und Datenbankmanager sowie die Hardware- und Betriebssystemkonfiguration umfassend verstehen. Außerdem sollte sie Kenntnisse über die Verwendung der Leistungsanalyse-Tools für das Betriebssystem haben. Die Datenbankintegrität kann gefährdet werden, wenn die Datenbank von einer Person optimiert wird, die nicht über das vorausgesetzte Wissen verfügt.

Strategie zur Fehlerbehebung: Sie sollten eine Strategie zur Fehlerbehebung entwickeln und auch üben. Diese Strategie ist mit Ihrer täglichen Sicherungsstrategie verbunden. Das Üben dieser Strategie ist wichtig, damit Sie ihre Mängel feststellen und in einer kontrollierten Umgebung beheben können.

Verwendung von korrekten Codestufen: Stellen Sie sicher, dass Sie alle geeigneten Fixpacks und Codeaktualisierungen für Ihre Datenbank angewendet haben, wie im Installationshandbuch für Ihre Plattform beschrieben.

WebSphere Application Server-Verwaltung

Administrationskonsole

Die Administrationskonsole im WebSphere Application Server enthält die Tools und Merkmale, mit denen ein Administrator die folgenden Aktionen ausführen kann:

- WebSphere Commerce-Server stoppen und starten
- IBM Payment Manager stoppen und starten
- Ressourcen installieren und konfigurieren (z. B. Servlets und Enterprise-Beans)
- Ressourcen Sicherheit zuordnen
- Sicherstellen, dass alle Anwendungen verfügbar sind
- Benutzerzugriff erteilen oder widerrufen (z. B. einen neuen Benutzereintrag für einen neuen Mitarbeiter erstellen und diese Person bestimmten Benutzergruppen hinzufügen)
- Serverleistung überwachen
- Anwendungskomponenten zum Erzielen besserer Leistung klonen
- Traces und Debugging-Informationen zur Ausführung von WebSphere-Anwendungen bereitstellen

Detailliertere Informationen zur Systemverwaltung für den WebSphere Application Server finden Sie in den folgenden Dokumenten:

- *Systems Administration*
- *Tuning and Troubleshooting*

Webserververwaltung

In diesem Abschnitt werden folgende Aspekte der Webserververwaltung beschrieben: Webserverprotokolle und gleichzeitig bestehende Verbindungen.

Webserverprotokolle

Sie sollten die Größe der Protokolldatei überwachen sowie die Protokolldateien regelmäßig löschen oder archivieren. Bereinigen Sie Protokolldateien täglich. Wenn dies nicht durchführbar ist, müssen Sie sie mindestens ein Mal pro Woche bereinigen.

Wenn die Protokolldateien für Datenfilterungszwecke archiviert werden, führen Sie die Datenanalyse nicht auf der Web-Server-Maschine aus. Führen Sie diese Aufgabe offline aus, damit die Web-Server-Leistung nicht beeinträchtigt wird.

Gleichzeitig bestehende Verbindungen

▶ 400 WebSphere Commerce für iSeries unterstützt gleichzeitig bestehende Verbindungen nicht.

Webserver verwenden Prozessmodelle, die gleichzeitig bestehende Verbindungen unterstützen. Netscape iPlanet verwendet ein Prozessmodell auf Thread-Basis. Der IBM HTTP Web Server verwendet für UNIX-Plattformen ein Vorverzweigungsmodell und unter Windows ein Modell auf Thread-Basis.

Thread-Anzahl für Netscape iPlanet verwalten: ▶ 400 Netscape iPlanet wird unter OS/400 für iSeries nicht unterstützt.

▶ 400 ▶ Linux Netscape iPlanet wird unter OS/400 für iSeries oder Linux nicht unterstützt.

Bei Netscape iPlanet können Sie die Anzahl von Threads pro Web-Server-Prozess definieren. Sie sollten die Thread-Verwendung regelmäßig überwachen (einschließlich der Threads, die aktiv, wartend, im Betrieb und im Leerlauf sind).

Stellen Sie sicher, dass die Zahl der Threads, die zum Erfüllen der eingehenden Anforderungen verfügbar sind, sich nicht Null annähert. Wenn das Verkehrsvolumen auf Ihrer Site ansteigt, kann die Anzahl der Threads ansteigen, die aktiv oder im Betrieb sind, wodurch nur wenige Threads für neue Anforderungen verfügbar sind. Sie können die Höchstzahl an Threads, die pro Serverprozess ausgeführt werden, oder die Zahl der Serverprozesse erhöhen bzw. eine weitere Webservermaschine hinzufügen.

Gleichzeitig bestehende Verbindungen für den IBM HTTP Web Server:

Informationen zu gleichzeitig bestehenden Verbindungen für den IBM HTTP Web Server finden Sie unter folgender Webadresse:

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

Fehlerbehebung

Informationen zur Fehlerbehebung finden Sie im Installationshandbuch für Ihre Plattform.

Teil 4. Ausführen der Ladenfront

Dieser Teil des vorliegenden Handbuchs bietet eine Einführung in die Haupt-Tasks, die beim normalen täglichen Betrieb Ihrer Ladenfront ausgeführt werden müssen.

In diesem Abschnitt werden allgemeine Informationen zu WebSphere Commerce Accelerator beschrieben.

Mit WebSphere Commerce Accelerator können Sie Ihre Onlinegeschäfte durch verschiedene Geschäftsoperationen pflegen. Wenn Sie dazu berechtigt sind, mit mehreren Geschäften zu arbeiten, müssen Sie das Geschäft und die Sprache auswählen, mit denen Sie arbeiten möchten, wenn Sie sich bei WebSphere Commerce Accelerator anmelden. Wenn Sie dazu berechtigt sind, mit einem einzigen Geschäft zu arbeiten, ist der Name dieses Geschäfts bei der Anmeldung bereits ausgewählt. Wenn das Geschäft mehr als eine Sprache unterstützt, wählen Sie die Sprache aus, mit der Sie arbeiten möchten.

Tasks, für deren Ausführung Sie in Ihrem Aufgabenbereich berechtigt sind, werden in den Menüs auf der WebSphere Commerce Accelerator-Homepage angezeigt. Diese Tasks basieren auf Zugriffsgruppen und Berechtigungsstufen, die vom Site-Administrator unter Verwendung der Verwaltungskonsole definiert werden.

Um zur WebSphere Commerce Accelerator-Homepage zurückzukehren, klicken Sie den Link **Home** im WebSphere Commerce Accelerator-Protokoll an.

Öffnen von WebSphere Commerce Accelerator

Geben Sie in Ihrem Browser die folgende Webadresse ein, um WebSphere Commerce Accelerator zu öffnen:

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

Dabei steht *host_name* für den vollständig qualifizierten HTTP-Hostnamen Ihres WebSphere Commerce-Servers.

Kapitel 11. Verwalten von Lagerbestand

In diesem Kapitel werden zentrale Tasks beschrieben, die bei der Einrichtung des Lagerbestandssystems und zur Verwaltung des Lagerbestands im Fulfillment-Center erforderlich sind. Mehrere verschiedene Aufgabenbereiche oder Arten von Benutzern arbeiten im Fulfillment-Center mit Lagerbestand. In jedem Abschnitt wird ein bestimmter Aufgabenbereich beschrieben.

► **B2C** **Verarbeitungsmanager** oder ► **B2B** **Logistikmanager**

- Pflegen von Daten zu Fulfillment-Centern
- Pflegen von Rückgabegründen
- Rückgabeverwaltungsberichte

Einkäufer

- Pflegen von Lieferantendaten
- Pflegen von Produktinformationen
- Verwalten von erwartetem Lagerbestand

Empfänger

- Empfangen von erwartetem Lagerbestand
- Korrigieren der Lagerbestandsmenge
- Erstellen eines Spontanlagerbelegs
- Empfangen von zurückgegebenen Artikeln

Rückgabeadministrator

- Disposition von zurückgegebenen Artikeln

Festlegen, wie Lagerbestand verwaltet werden soll

Lagerbestand umfasst alles, was in einem Fulfillment-Center physisch vorhanden ist. Es gibt spezifische Definitionen für Arten von Lagerbestand, für die die Abwicklung ausgeführt werden kann, wie Artikel, Produkte, Artikelnummern, Bündel, Pakete und dynamische Kits. Alle diese Arten gelten jedoch als Lagerbestand. Im Verlauf der Installations- und Planungsphase

Ihrer Site sollte der ► **B2C** **Verarbeitungsmanager** oder

► **B2B** **Logistikmanager** mit dem Team zur Geschäftsentwicklung zusammenarbeiten, damit gemeinsam eine geeignete Methode zur Verwaltung von Lagerbestand ermittelt werden kann.

WebSphere Commerce unterstützt die folgenden Methoden zur Verwaltung von Lagerbestand:

- Verwenden Sie WebSphere Commerce, um Lagerbestand zu verfolgen und zu verwalten.

Diese Methode betrifft nur Lagerbestand, der über Ihr Onlinegeschäft verkauft wird. WebSphere Commerce ignoriert alle anderen Methoden zum Verkauf Ihrer Produkte.

- Verwenden Sie Ihr bestehendes Fulfillment-Center, um Lagerbestand zu verfolgen und zu verwalten.

Bei dieser Methode konfiguriert die Site MQSeries und das Nachrichtensystem zur Kommunikation zwischen WebSphere Commerce und dem Fulfillment-Center. Weitere Informationen dazu finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

- Verwenden Sie ein bestehendes System.

Wenn Sie in vorangegangenen Produkt-Releases Task-Befehle, wie beispielsweise die Befehle ResolveFulfillmentCenter, CheckInventory, UpdateInventory und ReverseUpdateInventory, als Schnittstelle zu Ihrem eigenen Lagerbestandssystem verwendet haben, können Sie die standardmäßigen Task-Befehlsimplementierungen für diese Befehle aus Gründen der Abwärtskompatibilität weiterhin benutzen. Das WebSphere Commerce-System ermittelt über eine Einstellung einer Konfigurationsmarkierung, welche Gruppe von Schnittstellen verwendet werden soll. Ein Wert Null im Attribut Store.AllocationGoodFor zeigt an, dass an Stelle des neuen ATP-Task-Befehls die alten Task-Befehlsschnittstellen aufgerufen werden sollen.




Wenn für Ihre Site eine der ersten beiden Methoden verwendet wird, verfügen Sie über die Tools, mit deren Hilfe Sie wissen, welcher Lagerbestand ATP (Available to Promise) ist. ATP stellt einen Mechanismus bereit, mit dem sichergestellt wird, dass Verpflichtungen, die Kunden gegenüber eingegangen wurden, auf Informationen basieren, die ein Verkäufer über erwarteten Lagerbestand hat, sowie auf Lagerbestand, der momentan verfügbar ist. Sie können Datensätze zum erwarteten Lagerbestand verwalten (Erwartung des Eintreffens von Lagerbestand von einem Lieferanten bei einem Fulfillment-Center) und Lagerbestand verfolgen und verwalten.

Zuordnen von Lagerbestand

Verfügbare Lagerbestand wird durch Prüfen aller Belege für einen Artikel, die für ein bestimmtes Geschäft verfügbar sind, sowie durch Miteinbeziehen von Lagerbestand ermittelt, der reserviert (für eine Auktion oder einen anderen Zweck) oder für eine Bestellung mit Lieferrückstand zugeordnet wurde. Verfügbare Lagerbestand ist die Summe des verfügbaren Lagerbestands in der Tabelle RECEIPT (QTYONHAND - QTYINPROCESS) weniger etwaigem Lagerbestand, den das Geschäft in der Tabelle ITEMFFMCTR reserviert hat, und weniger etwaigem Lagerbestand, der in der Tabelle ITEMFFMCTR zu Bestellungen mit Lieferrückstand zugeordnet wurde.

Verwalten von Lagerbestand mit WebSphere Commerce Accelerator

WebSphere Commerce bietet Ihnen folgende Tools zur Verwaltung von Lagerbestand:

- Schnittstelle zur Lagerbestandsverwaltung, mit der der Verkäufer und der  B2C Verarbeitungsmanager oder  B2B Logistikmanager den Produktlagerbestand verfolgen und verwalten können.
- Aktualisieren des Produktlagerbestands in Echtzeit, wenn Produkte von Kunden bestellt oder zurückgegeben werden.
 - Wenn Ihr Geschäft auf dem Beispielgeschäft NewFashion oder ToolTech basiert, können Kunden sehen, ob sich Produkte aus ihrer Bestellung momentan im Lieferrückstand befinden. Auf der Basis dieser Informationen können sie sich entscheiden, ob sie ihre Bestellung stornieren oder aufteilen.
 - Wenn Ihr Geschäft auf dem Beispielgeschäft NewFashion oder ToolTech basiert, können Kundendienstmitarbeiter oder Bearbeiter des Kundenkontos sehen, ob sich Produkte momentan im Lieferrückstand befinden, wenn sie das Notizbuch **Kundenbestellung aufgeben** verwenden.
 - Der  B2B Verkaufsmanager und der Einkäufer können den Lagerbestandsstatus sehen, indem sie den Bericht **Lagerbestandsstatus** ausführen. Informationen dazu finden Sie auf Seite 159.
- Unterstützung für Bestellungen mit Lieferrückstand.
 - Nur Geschäfte, die auf dem Beispielgeschäft NewFashion oder ToolTech basieren, verfügen über Unterstützung für Bestellungen mit Lieferrückstand.
 - Um für bestimmte Bestellungen Lieferrückstand zuzulassen, wählt der Produktmanager im Notizbuch **Produkt** auf der Seite **Auftragserfüllung für Produkt** die Option **Bestellungen mit Lieferrückstand zulassen** aus.
 - Der Produktmanager kann auch für ein bestimmtes Produkt einen Lieferrückstand erzwingen. Dazu muss er im Notizbuch **Produkt** auf der Seite **Auftragserfüllung für Produkt** die Option **Bestellungen mit Lieferrückstand erzwingen** angeben.
 - Um anzuzeigen, welche Produkte sich in Bestellungen mit Lieferrückstand befinden, müssen Sie den Bericht **Produkte in Bestellungen mit Lieferrückstand** ausführen. Informationen dazu finden Sie auf Seite 159.
- Erstellen eines Datensatzes zum erwarteten Lagerbestand.
- Erstellen von Spontanlagerbelegen für ein Fulfillment-Center.
- Empfangen von Lagerbestand für einen Beleg für erwarteten Lagerbestand für ein Fulfillment-Center.
- Prüfen, ob ein Beleg für erwarteten Lagerbestand vollständig ist.


- Schließen einer Korrektur für erwarteten Lagerbestand für ein Fulfillment-Center.


Einrichten des Lagerbestandssubsystems

Um die Lagerbestands- und ATP-Funktionen in Ihrem Geschäft zu nutzen, müssen die folgenden Funktionen definiert werden:

- Fulfillment-Center
- Ursachencodes
- Lieferanten
- Produkte



Fulfillment-Center

Fulfillment-Center werden von Geschäften als Lagerbestands-Warehouses sowie als Center für den Versand und den Empfang von Waren verwendet. Einem Geschäft können ein oder mehrere Fulfillment-Center zugeordnet werden. In WebSphere Commerce Accelerator wählt ein Benutzer mit dem Aufgabenbereich eines Verkäufers,  Verarbeitungsmanagers oder

 Logistikmanagers, Einkäufers, Rückgabeadministrators, Empfängers oder Entnahmepackers bei der Anmeldung ein Fulfillment-Center aus. Sie können ohne Abmelden zu einem anderen Fulfillment-Center wechseln, indem Sie das Symbol in der oberen linken Ecke von WebSphere Commerce Accelerator anklicken.



Aus der Perspektive eines WebSphere Commerce-Servers unterscheidet sich ein Fulfillment-Centerobjekt (FulfillmentCenter) von einem Geschäftsobjekt (Store). Es verwaltet den Produktlagerbestand und den Versand. Für den Versand einer Bestellung verwendet das Fulfillment-Center ein Versandmodusobjekt (ShippingMode), das vom Kunden angegeben wurde. Das ShippingMode-Objekt gibt das Versandunternehmen und die Versandmethode zur Abwicklung der Bestellung des Kunden an.



In einem Fulfillment-Center gibt das Versandzuordnungsobjekt (ShippingArrangement) an, dass ein Store-Objekt mit einem FulfillmentCenter-Objekt den Versand innerhalb eines bestimmten Zeitraums vereinbart hat, wobei ein bestimmter ShippingMode verwendet wird. Beispielsweise kann ein Geschäft mit dem zugehörigen Fulfillment-Center eine Vereinbarung haben, dass eine Bestellung innerhalb von 24 Stunden versendet wird, wenn der Kunde eine Option für Expressversand auswählt.

Der  Verarbeitungsmanager oder  Logistikmanager kann ein Fulfillment-Center anzeigen, erstellen, ändern oder löschen. Um mit Fulfillment-Centern zu arbeiten, müssen Sie die Option **Fulfillment-Center** im Menü **Geschäft** auswählen. Für jedes von Ihnen erstellte Fulfillment-Center

müssen Sie Namen, Anzeigenamen (der Name, der in der Titelleiste von WebSphere Commerce Accelerator angezeigt wird), Beschreibung und Adresse bereitstellen.



Rückgabegründe

Ein Rückgabegrund ist ein vom Geschäft definierter Grund, aus dem ein Produkt zurückgegeben werden kann. Der  Verarbeitungsmanager oder  Logistikmanager definiert Rückgabegründe. Die Rückgabegründe sollten sowohl die Perspektive des Verkäufers als auch die des Kunden berücksichtigen, da diese sich möglicherweise nicht immer decken. Beispielsweise kann ein Kunde ein Produkt zurückgeben, weil es nicht fehlerfrei funktioniert, der Rückgabeadministrator könnte jedoch der Meinung sein, dass der Kunde die Anweisungen zur Verwendung des Produkts nicht befolgt hat und es eigentlich problemlos funktioniert. Rückgabegründe basieren auf der Perspektive des Kunden oder des Verkäufers.

Um mit Ursachencodes zu arbeiten, wählen Sie im Menü **Geschäft** die Option **Ursachencode** aus. Der  Verarbeitungsmanager oder  Logistikmanager kann Ursachencodes anzeigen, erstellen, ändern oder löschen. Jeder Ursachencode muss die folgenden Informationen enthalten: Ursache, Ursachenbeschreibung und Art. Die Art gibt an, ob die Rückgabe aus der Perspektive des Kunden, aus der des Händlers oder aus beiden erfolgt.

Wenn der Kundendienstmitarbeiter eine Rückgabe erstellt, wird der Rückgabegrund des Kunden angegeben. Wenn der Rückgabeadministrator die Disposition der Rückgabe angibt, wird der Rückgabegrund des Verkäufers angegeben.

Rückgabeverwaltungsberichte

1.  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben** aus.
 Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Rückgaben** aus. Daraufhin wird die Seite **Rückgaben** angezeigt.
2. Klicken Sie **Berichte** an. Daraufhin wird die Liste **Rückgabeverwaltungsberichte** angezeigt.
3. Wählen Sie einen geeigneten Bericht aus.
Rückgaben mit Teillieferungen
Dieser Bericht enthält Rückgaben, für die mindestens ein Produkt vom Kunden empfangen und mindestens ein Produkt nicht vom Kunden empfangen wurde.
Rückgabeeingänge werden nicht disponiert
Dieser Bericht enthält Rückgaben nach Produkten für die Produkte, die empfangen, aber noch nicht disponiert wurden.

Ausstehende Rückgaben

Dieser Bericht enthält Rückgaben, die aufgezeichnet wurden, für die aber noch keines der Produkte vom Kunden empfangen wurde. Dieser Bericht zeigt keine protokollierten Rückgaben an, für die ein Teil der Produkte vom Kunden empfangen wurde; solche Rückgaben finden sich im Bericht 'Rückgaben mit Teillieferungen'.

Lieferanten

Ein Lieferant ist eine Organisation, von der Ihr Geschäft Artikel kauft. Lieferanten werden vom Einkäufer definiert. Der Einkäufer kann eine Liste mit allen Lieferanten anzeigen, einen neuen Lieferanten erstellen, einen bestehenden Lieferanten ändern und einen Lieferanten löschen.

Gehen Sie wie folgt vor, um mit Lieferanten zu arbeiten:

-  Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Lieferanten** aus.
-  Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Lieferanten** aus.

Um einen neuen Lieferanten zu erstellen, müssen Sie die folgenden Informationen bereitstellen: Name und Adresse des Lieferanten, Kontaktinformationen des Lieferanten.

Datensätze zum erwarteten Lagerbestand werden auf der Seite **Erwarteter Lagerbestand** nach Lieferant, externer ID (normalerweise eine Bestellnummer) und Bestelldatum angezeigt.

Produkte

Bevor im Fulfillment-Center Lagerbestand empfangen werden kann, muss ein entsprechender Produktdatensatz vorhanden sein. Produktdatensätze werden bei der Erstellung des Geschäfts erstellt. Der Produktmanager kann unter Verwendung von WebSphere Commerce Accelerator Produkte erstellen und aktualisieren. Weitere Informationen dazu finden Sie in Kapitel 12, „Verwalten des Katalogs“ auf Seite 163.

Verwalten von Lagerbestand

In diesem Abschnitt wird der Zyklus vom Aufzeichnen von erwartetem Lagerbestand bis zum Empfang des Lagerbestands und seiner Klassifizierung als verfügbarem Lagerbestand beschrieben. Lagerbestand kann über eine der folgenden Methoden empfangen werden:

- Erwarteter Lagerbestand, der über einen zugeordneten Datensatz zum erwarteten Lagerbestand verfügt
- Spontanlagerbestand oder Lagerbestand, der nicht wie erwartet aufgezeichnet wurde

Datensätze zum erwarteten Lagerbestand

Ein Datensatz zum erwarteten Lagerbestand listet Artikel auf, deren Empfang ein Fulfillment-Center erwartet. Jeder Datensatz zum erwarteten Lagerbestand enthält folgende Informationen: Name des Lieferanten, Bestelldatum, Details zum Lagerbestand und optional eine externe ID. Details zum Lagerbestand enthalten Informationen, wie z. B. die Artikelnummer des Produkts, das Fulfillment-Center, erwartetes Datum, Menge, Maßeinheit und Kommentare. Ein Datensatz zum erwarteten Lagerbestand kann Informationen zu einem oder mehreren Produkten enthalten. Der Einkäufer kann Datensätze zum erwarteten Lagerbestand anzeigen, ändern, hinzufügen, schließen, empfangen und löschen.

Ein Datensatz zum erwarteten Lagerbestand kann nicht gelöscht werden, wenn dafür Lagerbestand empfangen wurde, und Details zum erwarteten Lagerbestand können nicht geändert oder gelöscht werden, wenn ein beliebiger Teil dieses Lagerbestands empfangen wurde.



Wenn Bestellungen für Lagerbestand erteilt werden, der in einem Fulfillment-Center verfügbar ist, ordnet WebSphere Commerce diesen Bestellungen Lagerbestand zu. Wenn Lagerbestand zu einer Bestellung zugeordnet wird, ist er für das Bestellsystem nicht mehr verfügbar. Wenn die Bestellung storniert wird, wird der Lagerbestand wieder verfügbar.

Wenn eine Bestellung für Lagerbestand erteilt wird, der nicht verfügbar ist, kann eine Bestellung mit Lieferrückstand erstellt werden. Wenn erwarteter Lagerbestand vorhanden ist, der zur Abwicklung der Bestellung verwendet werden könnte, wird Lagerbestand über einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand zugeordnet.

Erstellen eines Datensatzes zum erwarteten Lagerbestand

Im Allgemeinen erstellt der Einkäufer Belege für erwarteten Lagerbestand, und der Empfänger empfängt für einen solchen Beleg Lagerbestand. Der Einkäufer schließt den Beleg, wenn der gesamte erwartete Lagerbestand empfangen wurde.

Gehen Sie wie folgt vor, um einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand zu erstellen:



1.  Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Datensätze zum erwarteten Lagerbestand** aus.
-  Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Datensätze zum erwarteten Lagerbestand** aus.

Daraufhin wird die Liste mit erwartetem Lagerbestand angezeigt.

In der Liste mit erwartetem Lagerbestand werden Bestellungen angezeigt, die bei Lieferanten erteilt wurden. Hier kann der Einkäufer einen neuen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand erstellen, die Details zu einem bestehenden Datensatz zum erwarteten Lagerbestand anzeigen, die Details zu einem bestehenden Datensatz zum erwarteten Lagerbestand ändern, einen oder mehrere bestehende Datensätze zum erwarteten Lagerbestand schließen oder löschen und zugeordnete Berichte ausführen.

Schließen eines Datensatzes zum erwarteten Lagerbestand



Wenn der gesamte Lagerbestand eines Datensatzes zum erwarteten Lagerbestand im Fulfillment-Center empfangen wurde, sollte dieser Datensatz geschlossen werden. Der Datensatz zum erwarteten Lagerbestand wird im Allgemeinen von einem Einkäufer geschlossen. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand zu schließen:

1.  Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Datensätze zum erwarteten Lagerbestand** aus.
 Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Datensätze zum erwarteten Lagerbestand** aus. Daraufhin wird die Seite **Erwarteter Lagerbestand** angezeigt.
2. Wählen Sie die Markierungsfelder links neben den Datensätzen zum erwarteten Lagerbestand aus, die Sie schließen möchten, und klicken Sie die Option **Schließen** an. Daraufhin wird die Liste **Erwarteter Lagerbestand** aktualisiert, wobei die geschlossenen Datensätze zum erwarteten Lagerbestand entfernt werden.

Nachdem Sie einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand geschlossen haben, können Sie ihn nicht erneut öffnen. Stellen Sie sicher, dass der gesamte Lagerbestand, der dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand zugeordnet ist, empfangen wurde, bevor Sie den Datensatz schließen.

Lagerbestandsberichte

WebSphere Commerce Accelerator stellt die folgenden Berichte bereit, mit denen Probleme bei Lagerbestand verfolgt werden können. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Lagerbestandsbericht auszuführen:

1.  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Lagerbestandsberichte** aus.
 Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Lagerbestandsberichte** aus.
2. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem Bericht aus, den Sie ausführen möchten, und klicken Sie anschließend **Berichte** an.
3. Wählen Sie die geeignete Berichtsoption aus, und klicken Sie daraufhin **OK** an.

Lagerbelege nach Produkt

Dieser Bericht listet alle Belege auf: Belege für Datensätze zum erwarteten Lagerbestand, Spontanbelege und Belege, die als Folge einer Produktdisposition hinzugefügt wurden. Verwenden Sie diesen Bericht, um Lagerbelege zu prüfen. Berichtsoptionen sind unter anderem das Start- und das Enddatum, Artikelnummern und Fulfillment-Center. Der Bericht kann entweder nach Artikelnummern oder nach dem Empfangsdatum sortiert werden.

Bestandskorrekturen

Dieser Bericht enthält Bestandskorrekturen nach Produkten. Berichtsoptionen sind unter anderem das Start- und das Enddatum, Artikelnummern, Fulfillment-Center und Anpassungsgründe. Der Bericht kann nach Anpassungsdatum oder Artikelnummer sortiert werden. Er ist nach Produkten, Fulfillment-Centern und Anpassungsdaten gruppiert.

Lagerbestandsstatus

Dieser Bericht enthält die aktuelle Lagerbestandszuordnung und den Belegsstatus für Produkte, die auf Lager sind. Berichtsoptionen sind unter anderem Artikelnummern und Fulfillment-Center. Der Bericht kann nach Artikelnummern sortiert werden. Der Bericht ist nach Fulfillment-Centern und Artikelnummern gruppiert.

Produkte in Bestellungen mit Lieferrückstand

Dieser Bericht enthält Sammelinformationen zu Bestellungen mit Lieferrückstand nach Produkten. Verwenden Sie diesen Bericht, um die aktuelle Lagerbestandszuordnung und den Belegsstatus für Produkte zu prüfen, die auf Lager sind. Berichtsoptionen sind unter anderem Artikelnummern und Fulfillment-Center. Die Ergebnisse können nach Artikelnummern sortiert werden. Der Bericht ist nach Fulfillment-Centern und Artikelnummern gruppiert.

Geöffnete Datensätze zum erwarteten Lagerbestand

Dieser Bericht enthält geöffnete Datensätze zum erwarteten Lagerbestand. Verwenden Sie diesen Bericht, um erwartete Belege und ausstehende Datensätze zum erwarteten Lagerbestand zu prüfen. Berichtsoptionen sind unter anderem das Start- und das Enddatum, Artikelnummern, Fulfillment-Center und Lieferanten. Der Bericht ist nach Artikeln und nach erwarteten Daten sortiert.

Tasks des Empfängers

Empfangen von erwartetem Lagerbestand

Normalerweise empfängt ein Empfänger Lagerbestand für einen Datensatz zum erwarteten Lagerbestand. Gehen Sie wie folgt vor, um im Fulfillment-Center Lagerbestand zu empfangen:

1. **B2C** Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Erwarteter Lagerbestand** aus.
B2B Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Erwarteter Lagerbestand** aus. Daraufhin wird die Seite **Erwarteter Lagerbestand** angezeigt.
2. Wählen Sie auf der Seite **Erwarteter Lagerbestand** das Markierungsfeld neben dem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand aus, für den Sie Lagerbestand empfangen wollen, und klicken Sie anschließend **Details** an. Daraufhin wird die Liste **Erwarteter Lagerbestand - Details** angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Artikelnummer aus, die Sie empfangen möchten, und klicken Sie die Option **Empfangen** an.
4. Geben Sie die Menge des empfangenen Lagerbestands, die Kosten und das Wareneingangsdatum ein, und klicken Sie anschließend **Empfangen** an.

Spontanlagerbelege

Spontanlagerbelege werden erstellt, wenn bei einem Fulfillment-Center Lagerbestand ohne einen entsprechenden Datensatz zum erwarteten Lagerbestand ankommt. Ursache dafür kann die Ankunft von unerwartetem Lagerbestand sein, oder der Verkäufer kann beschließen, zur Aufzeichnung von Lagerbelegen keine Datensätze zum erwarteten Lagerbestand zu verwenden.

Gehen Sie wie folgt vor, um mit Spontanlagerbelegen zu arbeiten:



1. **B2C** Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Lagerbestand suchen** aus.
B2B Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Lagerbestand suchen** aus.
2. Suchen Sie den Lagerbestand, indem Sie in mindestens einem der beiden Felder **Name** und **Artikelnummer** Informationen bereitstellen. Klicken Sie anschließend die Option **Suchen** an. Das System führt einen Suchvorgang durch und zeigt auf der Seite **Lagerbestand - Suchergebnisse** den Lagerbestand an, der mit Ihren Suchkriterien übereinstimmt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der **Artikelnummer** aus, die Sie empfangen möchten, und klicken Sie dann **Spontanbeleg** an. Daraufhin wird das Notizbuch **Spontanbeleg** geöffnet.
4. Stellen Sie in den Feldern die entsprechenden Informationen bereit, und klicken Sie dann **OK** an.

Bestandskorrekturen

Eine *Bestandskorrektur* ist eine direkte Korrektur am vorhandenen Lagerbestand. Bestandskorrekturen werden durchgeführt, wenn die Menge des Lagerbestands im Fulfillment-Center nicht der Menge entspricht, die in WebSphere Commerce Accelerator aufgezeichnet ist. Dies kann aus mehreren Gründen passieren.

Wenn beispielsweise in einem Fulfillment-Center Produkte gestohlen oder beschädigt werden, muss die Menge an verfügbarem Lagerbestand korrigiert werden, um dies zu berücksichtigen. Wenn in einem Fulfillment-Center eine Zählung durchgeführt wird und dabei mehr Produkte festgestellt werden, als zuvor angenommen wurde, muss dies ebenfalls aufgezeichnet werden.



Gehen Sie wie folgt vor, um den Lagerbestand zu korrigieren:

1.  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Lagerbestand suchen** aus.
 Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Lagerbestand suchen** aus.
2. Suchen Sie den Lagerbestand, indem Sie in mindestens einem der beiden Felder **Name** und **Artikelnummer** Informationen bereitstellen. Klicken Sie anschließend die Option **Suchen** an. Das System führt einen Suchvorgang durch und zeigt auf der Seite **Lagerbestand - Suchergebnisse** den Lagerbestand an, der mit Ihren Suchkriterien übereinstimmt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der **Artikelnummer** aus, die Sie korrigieren möchten, und klicken Sie dann **Menge anpassen** an. Daraufhin wird der Dialog **Menge anpassen** geöffnet.
4. Stellen Sie in den Feldern die entsprechenden Informationen bereit, und klicken Sie dann **OK** an.

Empfangen zurückgegebener Produkte

Wenn von einem Fulfillment-Center zurückgegebene Artikel empfangen werden, zeichnet der Empfänger auf, dass dieser Lagerbestand empfangen wurde. Nachdem die Artikel empfangen wurden, legt der Rückgabeadministrator fest, ob sie wieder dem Lagerbestand zugeführt oder entfernt werden sollen.

Zum Empfangen von zurückgegebenen Artikeln gehen Sie als Empfänger wie folgt vor:



1.  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben** aus.
 Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Rückgaben** aus.
2. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, für die Sie Produkte empfangen möchten, und klicken Sie anschließend **Empfangen** an. Daraufhin wird der Dialog **Produkte empfangen** geöffnet.
3. Stellen Sie das Datum und die zu empfangende Menge bereit, und klicken Sie anschließend **OK** an, um diese Informationen zu speichern. Daraufhin wird die Liste **Rückgaben** angezeigt, die mit den neuen Informationen aktualisiert wurde.

Tasks des Rückgabeadministrators

Auswählen der Disposition für zurückgegebene Produkte

Nachdem zurückgegebene Produkte empfangen wurden, legt der Rückgabeadministrator fest, ob sie wieder dem Lagerbestand zugeführt oder entfernt werden sollen.

Gehen Sie wie folgt vor, um für zurückgegebene Produkte die Disposition festzulegen:

1.  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben** aus.
 Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Rückgaben** aus.
2. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie anschließend **Zurückgegebene Produkte** an. Daraufhin wird die Seite **Zurückgegebene Produkte** angezeigt.
3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben dem zurückgegebenen Produkt aus, für das Sie eine Disposition durchführen möchten, und klicken Sie die Option **Disposition** an. Daraufhin wird die Seite **Disposition** angezeigt.
4. Stellen Sie in den Feldern die entsprechenden Informationen bereit, und klicken Sie dann **Hinzufügen** an, um diese Informationen zu speichern.

Kapitel 12. Verwalten des Katalogs

In diesem Kapitel werden die folgenden Tasks beschrieben:

- Verwalten von Kategorien
- Verwalten von Produkten
- Arbeiten mit Rabatten
- Produktverwaltungsberichte

In WebSphere Commerce sind die zentralen Tools zur Erstellung und Verwaltung von Katalogdaten das Loader-Paket und Catalog Manager. Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tools zur Erstellung eines Katalogs finden Sie in Kapitel 7, „Erstellen des Onlinekatalogs“ auf Seite 77. Mit Hilfe dieser Tools, die vom Site-Administrator ausgeführt werden, können viele Produkte gleichzeitig aktualisiert werden. Der Produktmanager und der Kategoriemanager können jedoch einzelne Produkte aktualisieren, wofür sie die Tools verwenden, die in WebSphere Commerce Accelerator bereitgestellt werden. Beachten Sie, dass das Tool Web Editor auch zur Verwaltung von Kategorien und Produkten verwendet werden kann. Weitere Informationen zu Web Editor finden Sie in der Onlinehilfefunktion.

Kategorieverwaltung

Der Kategoriemanager verwaltet die Kategoriehierarchie, indem er Kategorien erstellt, ändert und löscht.

Der Hauptkatalog ist das wichtigste Tool zur Verwaltung der Artikel in Ihrem Geschäft. Er enthält alle Kataloginformationen, die für das Geschäft erforderlich sind. Beim Hauptkatalog handelt es sich um den einzigen Katalog, der alle Produkte, Artikel und die Standardpreisgestaltung für alle Entitäten enthält.

Wenn Sie zum Anzeigen Ihres Katalogs das Produktverwaltungs-Tool verwenden, wird für Sie eine Darstellung des Hauptkatalogs bereitgestellt.

Verwalten von Kategorien

Eine Kategorie ist eine Gruppe von Objekten, die über ähnliche Eigenschaften verfügen. Kategorien werden dazu verwendet, Produkte oder Services zu organisieren, die in einem Geschäft angeboten werden. Der Kategoriemanager kann Kategorien erstellen, suchen, auflisten, ändern und löschen. Sie können Produkte und Artikelnummern unter verschiedenen übergeordneten Kategorien klassifizieren.

Gehen Sie wie folgt vor, um Kategorien zu verwalten:

1. **B2C** Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Kategorien** aus.
B2B Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Kategorien** aus.
Daraufhin wird die Seite **Kategorien** angezeigt.



2. Wählen Sie eine geeignete Aktion aus: 'Neu', 'Ändern', 'Löschen', 'Produkte auflisten'.

Suchen einer Kategorie

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Kategorie zu suchen:

1. **B2C** Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Kategorie suchen** aus.
B2B Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Kategorie suchen** aus.
2. Geben Sie auf der Seite **Suchen** einen Namen oder eine Beschreibung der Kategorie ein, und klicken Sie anschließend **Suchen** an.
Daraufhin wird eine Liste mit Kategorien angezeigt, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.

Produktverwaltung

In WebSphere Commerce Accelerator kann ein Produkt folgende Kenndaten haben:

- Den Produktcode, der das Produkt eindeutig kennzeichnet.
- Den Namen und die Beschreibung des Produkts.
- Die Merchandising-Optionen, die z. B. anzeigen, dass ein Produkt für Kunden angezeigt wird oder dass es Teil einer Sonderwerbeaktion ist.
- Piktogrammbilder und Bilder des Produkts in Vollgröße.
- Steuer- und Versandspezifikationen.
- Dem Produkt zugeordnete Rabatte.
- Informationen zum Hersteller.
- Die folgenden erweiterten Informationen:
 - Eine URL. Wenn Sie Software online verkaufen, können Sie eine Website angeben, von der diese Software heruntergeladen werden kann.
 - Eine Produktbeschreibung im XML-Format.

Erstellen von Produkten, Attributen und Artikelnummern

Nachdem der Kategoriemanager im Katalog Kategorien erstellt hat, kann der Produktmanager Katalogeinträge oder Produkte erstellen.

Im folgenden Beispiel wird gezeigt, wie ein Produktmanager ein neues Produkt in den Katalog eines Geschäfts eingeben kann. Bei diesem Beispiel wird davon ausgegangen, dass das Geschäft auf dem Beispielgeschäft NewFashion basiert. Das Beispielprodukt, eine klassische Baumwollhose, ist in Rot und Anthrazit sowie in den Größen S, M und L verfügbar. Das Geschäft erhebt auf der Grundlage der jeweiligen Bestellung Gebühren für den Versand, weshalb auf Produktebene keine Versandinformationen erforderlich sind. Das Produkt fällt in keine spezielle Kategorie. Daher muss auf Produktebene keine Umsatzsteuer angewendet werden. Das Geschäft unterstützt die Währungen USD und EUR.

Die folgende Abbildung zeigt das neu erstellte Produkt im Geschäft NewFashion.



Schritt 1. Erstellen des Produkts.

Produkte dienen als Schablonen für Artikelnummern, die einzelnen Artikel, die schließlich an einen Kunden verkauft werden. Mit dem Assistenten **Produkt** können Sie für Ihren Katalog neue Produkte erstellen.

- B2C** Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Produkte** aus.
- B2B** Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Produkte** aus. Daraufhin wird die Liste **Produkte** angezeigt.
- Klicken Sie **Neu** an. Daraufhin wird die Seite **Allgemein** des Notizbuchs **Produkt** geöffnet.
- Geben Sie die folgenden Informationen ein:

Produktcode	SKU-0003
Name	Klassische Baumwollhose
Für Kunden anzeigen	✓
Zum Kauf	✓

- Klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Beschreibung** angezeigt. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

Kurzbeschreibung	Klassische Baumwollhose
------------------	-------------------------

Ausführliche Beschreibung Tragen Sie diese bequeme und schicke Hose aus 100 % Baumwolle zur Arbeit. Zwei geknöpfte Gesäßtaschen, Reißverschluss und Gürtelschlaufen. Vorgewaschen. Maschinenwäsche.

Klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Kategorie** angezeigt.

- e. Erweitern Sie auf der Seite **Kategorien** das Symbol neben dem Hauptkatalog des Geschäfts (Store Master Catalog) und danach 'Herren'. Wählen Sie Hosen und Shorts aus, und klicken Sie anschließend **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Bilder** angezeigt.
- f. Geben Sie das Verzeichnis ein, in dem die Produktbilder gespeichert sind. Beispiel:

Name und Lokation der Datei mit den Bildern in Vollgröße images/mens_pants_dress.gif

Name und Lokation der Datei mit den Bildern in Piktogrammgröße images/mens_pants_dress.gif

Diese Informationen beziehen sich auf das Verzeichnis auf der WebSphere Commerce-Maschine, in dem sich Geschäftsbilder befinden. Um neue Bilder zur Verwendung in Ihrem Geschäft zu definieren, verwenden Sie das Notizbuch **Werbung**, das im Abschnitt „Werbung“ auf Seite 213 beschrieben wird. In diesem Beispiel werden Bilder verwendet, die sich bereits im Verzeichnis mit den Bildern von NewFashion befinden.

Klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Hersteller** angezeigt.

- g. Bei Geschäften, die auf dem Beispiel NewFashion basieren, werden keine Herstellerdaten angezeigt. Klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Rabatte** angezeigt.
- h. Auf dieser Seite werden alle Rabatte angezeigt, die auf das Produkt angewendet werden. Da keine Rabatte definiert wurden, wird die folgende Nachricht angezeigt:

Dem angegebenen Produkt wurden keine Rabatte zugeordnet.
Zum Erstellen eines neuen Rabatts wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Rabatte** und anschließend **Neu** aus.

Klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Umsatzsteuer** angezeigt.

- i. Auf der Seite **Versandsteuer** wird die folgende Nachricht angezeigt.

Es sind keine Versandsteuern definiert oder verfügbar, die diesem Produkt zugeordnet werden können.

Klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Versandsteuer** angezeigt.

- j. Auf der Seite **Umsatzsteuer** wird die folgende Nachricht angezeigt.

Es sind keine Umsatzsteuern definiert oder verfügbar, die diesem Produkt zugeordnet werden können.

Klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Versandkategorien** angezeigt.

- k. Im Feld **Verfügbare Kategorien** werden alle Versandkategorien angezeigt, die für das Geschäft definiert wurden. Im Feld **Ausgewählte Kategorien** werden alle Versandkategorien angezeigt, die für das betreffende Produkt zugeordnet sind. Verwenden Sie diese Seite dazu, Versandkategorien für ein Produkt hinzuzufügen oder zu pflegen. Eine Versandkategorie ist normalerweise durch einen Gewichts-, Größen- oder Mengenbereich definiert. Beispielsweise können Sie über je eine Versandkategorie für große, mittlere und kleine Bestellungen verfügen. Jeder Versandkategorie ist eine andere Versandgebühr oder -steuer zugeordnet. Klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Maßeinheiten für Versand** angezeigt.
- l. Die Seite **Maßeinheiten für Versand** wird verwendet, wenn das Geschäft Bestellungen auf der Basis des Gewichts der jeweiligen Produkte versendet. Auf dieser Seite müssen Sie keine Informationen eingeben. Folgende Felder sind verfügbar:

Gewicht

Maßeinheit für Gewicht


Verkauft als Mehrfaches dieser Menge

Anzahl Artikel pro Paket

Maßeinheit

Klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Auftragserfüllung für Produkt** angezeigt.

- m. Auf der Seite **Auftragserfüllung für Produkt** werden Details zur Abwicklung für das jeweilige Produkt angegeben. Akzeptieren Sie die Standardwerte.

Lagerbestand protokollieren 

Bestellungen mit Liefer-
errückstand zulassen ✓

Bestellungen mit Liefer-
errückstand erzwin-
gen

Separat freigeben

Mit Rückgaberecht ✓

Erstattungsfähig ✓

Kleinste messbare
Menge

Maßeinheit

Klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Erweitert** ange-
zeigt.

- n. Die Seite **Erweitert** wird zur Angabe einer URL für Produkte verwendet, die heruntergeladen werden können. Auf dieser Seite müssen Sie keine Informationen eingeben. Klicken Sie **Fertigstellen** an, um die Änderungen zu speichern und das Notizbuch zu schließen. Daraufhin wird die Seite **Produkte** angezeigt.

Schritt 2. Definieren von Preisen.

Ein Preis ist für ein Produkt oder eine Artikelnummer in mindestens einer Währung definiert. Daneben gehören zu dieser Definition eine Reihe von Bedingungen, wie z. B. der Zeitraum der Gültigkeit oder ein Bereich für eine akzeptable Menge. Diese Bedingungen müssen zutreffen, damit der zugehörige Preis verwendet werden kann. Im vorliegenden Beispiel werden klassische Baumwollhosen in USD und EUR verkauft. Der Preis für das Produkt bleibt gleich, egal wie viele Einheiten der Kunde davon erwirbt.

- a. Wählen Sie das Markierungsfeld links neben dem Produkt aus, das Sie bearbeiten (SKU-0003), und klicken Sie **Preise** an. Daraufhin wird die Seite **Preisgestaltung** angezeigt. Auf dieser Seite können Sie den Preis für ein Produkt auf der Basis der Währung und der Menge an verkauften Produkten definieren.
- b. Geben Sie 100,00 ein.
- c. Wählen Sie EUR aus, und geben Sie 100 ein. Klicken Sie **OK** an.

Schritt 3. Definieren von Attributen und Attributwerten.

Attribute sind Eigenschaften von Produkten in einem Onlinegeschäft, wie z. B. Farbe und Größe. Jede mögliche Kombination von Attributen und Attributwerten entspricht einer neuen Artikelnummer.

Für das Produktbeispiel "klassische Baumwollhose" sind zwei Attribute definiert: Größe und Farbe. Beachten Sie, dass es sechs bestell-

bare Kombinationen von klassischen Baumwollhosen gibt, 2 in Größe S, 2 in M und 2 in L.

	S	M	L
Rot	✓	✓	✓
Anthrazit	✓	✓	✓

- a. Wählen Sie das Markierungsfeld links neben dem Produkt aus, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie **Attribute** an. Daraufhin wird die Seite **Attribute** angezeigt.
- b. Klicken Sie **Neu** an, um ein neues Attribut zu erstellen. Daraufhin wird die Seite **Neues Attribut** angezeigt.
- c. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Sprache** 'Deutsch' aus.
- d. Geben Sie Größe ein, stellen Sie sicher, dass der Attributtyp Text ausgewählt ist, und klicken Sie anschließend **Wert hinzufügen** an.
- e. Geben Sie im Feld **Wert** den Wert S ein, und klicken Sie anschließend **Hinzufügen** an.
- f. Geben Sie im Feld **Wert** den Wert M ein, und klicken Sie anschließend **Hinzufügen** an.
- g. Geben Sie im Feld **Wert** den Wert L ein, und klicken Sie anschließend **Hinzufügen** an.
- h. Klicken Sie **OK** an. Eine Nachricht mit dem Inhalt wird angezeigt, dass das Attribut erstellt wurde. Daraufhin wird die Seite **Attributliste** angezeigt.
- i. Klicken Sie **Neu** an, um ein neues Attribut zu erstellen. Daraufhin wird die Seite **Attribut - Allgemeine Informationen** angezeigt.
- j. Geben Sie Farbe ein, stellen Sie sicher, dass der Attributtyp Text ausgewählt ist, und klicken Sie anschließend **Wert hinzufügen** an.
- k. Geben Sie im Feld **Wert** den Wert Rot ein, und klicken Sie anschließend **Hinzufügen** an.
- l. Geben Sie im Feld **Wert** den Wert Anthrazit ein, und klicken Sie anschließend **Hinzufügen** an.
- m. Klicken Sie **OK** an. Eine Nachricht mit dem Inhalt wird angezeigt, dass das Attribut erstellt wurde. Daraufhin wird die Seite **Attributliste** angezeigt.

Fügen Sie die entsprechenden Attributwerte für alle Sprachen hinzu, die von Ihrem Geschäft unterstützt werden, falls Sie dies möchten.

Schritt 4. Generieren von Artikelnummern.

Wenn Sie Ihr Produkt, Attribute und Attributwerte erstellt haben, müssen Sie für jeden bestellbaren Artikel, der zum Verkauf steht, Artikelnummern erstellen. Alle Artikelnummern, die sich auf ein bestimmtes Produkt beziehen, verfügen über dieselbe Attributgruppe und lassen sich durch ihre Attributwerte unterscheiden.

- a. Klicken Sie den Link **Produkte** bei den Navigations-Links oben rechts in der Anzeige an. Daraufhin wird die Seite **Produktliste** angezeigt.
- b. Wählen Sie das Markierungsfeld links neben dem Produkt aus, das Sie bearbeiten, und klicken Sie **Artikelnummern generieren** an.

Warten Sie einen Augenblick, bis die Artikelnummern erstellt sind. Im vorliegenden Beispiel 'klassische Baumwollhose' werden sechs Artikelnummern erstellt, wobei jede für eine Kombination von Attributwerten verwendet wird.

- c. Falls Sie es möchten, können Sie die Artikelnummern ändern. In Ihrem Geschäft werden Kunden die Artikelnummern auf der Seite **Bestellung** sehen.

In einigen Geschäften stellt der Einkäufer die passenden Artikelnummern für den Produktmanager bereit.



Das Produkt und die Artikelnummern sind jetzt in Ihrem Geschäft sichtbar, es bestehen aber weder Lagerbestand noch Datensätze zum Lagerbestand.

- #### Schritt 5.
- Bei Geschäften, die zwei Sprachen unterstützen, müssen Sie zur anderen Sprache wechseln. Navigieren Sie zur Seite **Produkte**, wählen Sie dort SKU-003 aus, und klicken Sie **Ändern** an. Geben Sie einen Produktnamen sowie eine Beschreibung für die andere Sprache an.

Schritt 6. Erstellen von Belegen für Lagerbestand.

Befolgen Sie zum Erstellen von Belegen die Anweisungen im Abschnitt „Erstellen eines Datensatzes zum erwarteten Lagerbestand“ auf Seite 157.

Produktverwaltungsberichte

1.  Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Produkte suchen** aus.
 Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Produkte suchen** aus. Daraufhin wird die Liste **Produkte** angezeigt.
2. Klicken Sie **Berichte** an. Daraufhin wird die Seite **Produktberichte** angezeigt. Wählen Sie darin einen der folgenden Berichte aus.

Lagerbelege nach Produkt

Dieser Bericht listet alle Belege auf: Belege für Datensätze zum erwarteten Lagerbestand, Spontanbelege und Belege, die als Folge einer Produktdisposition hinzugefügt wurden.

Lagerbestandsstatus

Dieser Bericht enthält die aktuelle Lagerbestandszuordnung und den Belegstatus für Produkte, die auf Lager sind.

Produkte in Bestellungen mit Lieferrückstand

Dieser Bericht enthält Sammelinformationen zu Bestellungen mit Lieferrückstand nach Produkten.

Ausstehende Rückgaben

Dieser Bericht enthält Rückgaben, die aufgezeichnet wurden, für die aber noch keines der Produkte vom Kunden empfangen wurde. Darin werden keine Rückgaben angezeigt, die protokolliert wurden, wenn ein Teil der Produkte vom Kunden empfangen wurde; diese Rückgaben finden sich im Bericht 'Rückgaben mit Teillieferungen'.

Richtlinien zur Produktaktualisierung

Beachten Sie beim Ändern von Produktinformationen Folgendes:

- Denken Sie an Marketinginformationen, die mit dem Produkt in Zusammenhang stehen, wie z. B. Rabatte, Kampagnen oder Auktionen, die dem betreffenden Produkt zugeordnet sind, oder die für das Geschäft verfügbaren Kundengruppen. Alle diese Punkte können Auswirkungen auf das Produkt haben, das Sie ändern möchten. Wenn Sie beispielsweise den Preis eines Produkts aktualisieren möchten, müssen Sie möglicherweise auch den Rabatt aktualisieren, der diesem Produkt zugeordnet ist. Darüber hinaus können Sie für jedes Produkt Angebote erstellen, die auf Kundengruppen basieren.
- Aktualisieren Sie den Preis für alle unterstützten Währungen. Sie können beispielsweise einen Pullover für 50 US-Dollar oder für 75 kanadische Dollar anzeigen.
- Wenn Sie ein Attribut oder einen Attributwert entfernen, werden alle bestehenden Artikelnummern gelöscht, die diesen Attributwert enthalten.

Suchen eines Produkts

Gehen Sie wie folgt vor, um Produkte im Geschäft zu finden:

-  Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Produkte suchen** aus.
-  Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Produkte suchen** aus.

Mit dieser Option können Sie auf der Basis der Artikelnummer, des Namens, der Beschreibung, der Produktgruppe oder der Kategorie nach Geschäftsprodukten zu suchen. Wenn das System mehrere Produkte findet, die Ihren Suchkriterien entsprechen, werden die Suchergebnisse in einer Liste angezeigt.

Rabatte

Mit Hilfe von Rabatten können Sie Kunden Anreize zum Kauf anbieten. Sie können Rabatte als Prozentsätze (wie z. B. 10 % Rabatt) oder als Festbetragsrabatte (wie z. B. 15 EUR Rabatt) anbieten. Rabatte können für spezifische Produkte, für spezifische Artikelnummern oder für die Kaufsumme gelten. Beispielsweise können Sie für Senioren 20 % Rabatt anbieten. Sie können auch für einen begrenzten Zeitraum 25 % Rabatt auf rote Baseballkappen anbieten, wenn Sie viele davon auf Lager haben.

Erstellen Sie Rabatte über den Assistenten **Rabatt** in WebSphere Commerce Accelerator. Benutzer, die einen der folgenden Aufgabenbereiche haben, können Rabatte erstellen: Produktmanager, Einkäufer, Kategoriemanager, Verkaufsmanager, und Bearbeiter des Kundenkontos. Rabatte können auch unter Verwendung des Loader-Pakets erstellt oder im Verlauf der Migration von einer früheren Version importiert werden. Diese Rabatte funktionieren fehlerfrei, werden aber möglicherweise in WebSphere Commerce Accelerator nicht korrekt angezeigt.

Rabatte können aktiv oder inaktiv sein. Sie werden bei der Erstellung standardmäßig als aktiv definiert, können aber jederzeit unter Verwendung von WebSphere Commerce Accelerator inaktiviert werden. Beispielsweise können Sie einen Rabatt inaktivieren, bevor er abläuft, wenn Sie feststellen, dass der Lagerbestand des Produktes, für den er gilt, für die größere Nachfrage nicht ausreicht.

Standardmäßig werden Rabatte auf der Seite **Kasse** angezeigt. Die Seite **Kasse** wird angezeigt, nachdem ein Kunde Zahlungsinformationen bereitgestellt hat. Daher kann es sein, dass Kunden erst von einem Rabatt erfahren, wenn sie bereits Produkte erworben haben. Sie können unter Verwendung der Marketing-Tools in WebSphere Commerce Accelerator für Rabatte Werbung machen. Erstellen Sie dazu Werbung zur Unterstützung des Rabatts, und wählen Sie sie aus, wenn Sie die Werbeaktion terminieren, damit sie in einer bestimmten E-Marketingeinblendung angezeigt wird.

Rabattarten

In WebSphere Commerce sind neun verschiedene Rabattarten verfügbar. Die folgenden Tabellen zeigen die Unterschiede zwischen den verwendeten Berechnungsmethoden und die jeweiligen Endergebnisse.

Einfache Rabatte

Ein Kunde kauft vier Bücher, von denen jedes 10 EUR kostet. Er kauft darüber hinaus drei DVDs, die jeweils 20 EUR kosten. Der Gesamtpreis beträgt dann ohne Rabatt 100 EUR. Der Rabatt wird angewendet, um den Endpreis zu ermitteln.

Tabelle 2. Einfache Rabatte: Berechnung A

Rabattart	Regeln	Berechnung	Ergebnis
Rabatt (Prozent) auf die Kaufsumme	25 % Rabatt auf den Gesamteinkauf ohne Mindestkaufbetrag	$[(4 \times 10 \text{ EUR}) + (3 \times 20 \text{ EUR})] \times (1 - 25 \%)$	75 EUR
Rabatt (Betrag) auf die Kaufsumme	Mindesteinkauf von 90 EUR, wofür es dann 15 EUR Rabatt auf die Kaufsumme gibt	$[(4 \times 10 \text{ EUR}) + (3 \times 20 \text{ EUR})] - 15 \text{ EUR}$	85 EUR
Rabatt (Prozent) pro Produkt	25 % Rabatt pro Buch, wenn mindestens vier Bücher gekauft werden	$[4 \times (10 \text{ EUR} \times \{1 - 25 \%\})] + (3 \times 20 \text{ EUR})$	90 EUR
Rabatt (Betrag) pro Produkt	Wenn mindestens drei Bücher ausgewählt werden, gibt es auf jedes Buch 5 EUR Rabatt	$[4 \times (10 \text{ EUR} - 5 \text{ EUR})] + (3 \times 20 \text{ EUR})$	80 EUR

Rabatte mit mehreren Bereichen

Berechnung A:

Ein Kunde kauft vier Bücher, von denen jedes 10 EUR kostet. Er kauft darüber hinaus drei DVDs, die jeweils 20 EUR kosten. Der Gesamtpreis beträgt dann ohne Rabatt 100 EUR. Der Rabatt wird angewendet, um den Endpreis zu ermitteln.

Tabelle 3. Rabatte mit mehreren Bereichen: Berechnung A

Rabattart	Regeln		Berechnung	Ergebnis
Rabatt (Prozent) auf die Kaufsumme	0 - 39,99 EUR	Kein Rabatt	$[(4 \times 10 \text{ EUR}) + (3 \times 20 \text{ EUR})] \times (1 - 10 \%)$	90 EUR
	40 EUR - 109,99 EUR	10 % Rabatt auf die Kaufsumme		
	110 EUR und mehr	20 % Rabatt auf die Kaufsumme		

Tabelle 3. Rabatte mit mehreren Bereichen: Berechnung A (Forts.)

Rabattart	Regeln		Berechnung	Ergebnis
Rabatt (Betrag) auf die Kaufsumme	0 - 99,99 EUR	Kein Rabatt	[(4 x 10 EUR) + (3 x 20 EUR)] - 10 EUR	90 EUR
	100 EUR - 199,99 EUR	10 EUR Rabatt auf die Kaufsumme		
	200 EUR und mehr	20 EUR Rabatt auf die Kaufsumme		
Rabatt (Betrag) bei anwendbaren Produkten	1 - 5 Bücher	10 EUR Rabatt auf Zwischen-summe für Bücher	[(4 x 10 EUR) - 10 EUR] + (3 x 20 EUR)	90 EUR
	6 oder mehr Bücher	20 EUR Rabatt auf Zwischen-summe für Bücher		
Rabatt (Prozent) pro Produkt	1 - 5 Bücher	10 % Rabatt auf jedes Buch	[4 x (10 EUR x {1 - 10 %})] + (3 x 20 EUR)	96 EUR
	6 oder mehr Bücher	20 % Rabatt auf jedes Buch		
Rabatt (Betrag) pro Produkt	1 - 5 Bücher	3 EUR Rabatt auf jedes Buch	[4 x (10 EUR - 3 EUR)] + (3 x 20 EUR)	88 EUR
	6 oder mehr Bücher	6 EUR Rabatt auf jedes Buch		

Berechnung B:

Ein Kunde kauft acht Bücher, von denen jedes 10 EUR kostet. Er kauft darüber hinaus zwei DVDs, die jeweils 20 EUR kosten. Der Gesamtpreis beträgt dann ohne Rabatt 120 EUR. Der Rabatt wird angewendet, um den Endpreis zu ermitteln.

Tabelle 4. Rabatte mit mehreren Bereichen: Berechnung B


Rabattart	Regeln		Berechnung	Ergebnis
Rabatt (Prozent) auf die Kaufsumme	0 - 39,99 EUR	Kein Rabatt	[(8 x 10 EUR) + (2 x 20 EUR)] x (1 - 20 %)	96 EUR
	40 EUR - 109,99 EUR	10 % Rabatt auf die Kaufsumme		
	110 EUR und mehr	20 % Rabatt auf die Kaufsumme		

Tabelle 4. Rabatte mit mehreren Bereichen: Berechnung B (Forts.)

Rabattart	Regeln		Berechnung	Ergebnis
Rabatt (Betrag) auf die Kaufsumme	0 - 99,99 EUR	Kein Rabatt	[(8 × 10 EUR) + (2 × 20 EUR)] - 10 EUR	110 EUR
	100 EUR - 199,99 EUR	10 EUR Rabatt auf die Kaufsumme		
	200 EUR und mehr	20 EUR Rabatt auf die Kaufsumme		
Rabatt (Betrag) bei anwendbaren Produkten	1 - 5 Bücher	10 EUR Rabatt auf Zwischensumme für Bücher	[(8 × 10 EUR) - 20 EUR] + (2 × 20 EUR)	100 EUR
	6 oder mehr Bücher	20 EUR Rabatt auf Zwischensumme für Bücher		
Rabatt (Prozent) pro Produkt	1 - 5 Bücher	10 % Rabatt auf jedes Buch	{8 × [10 EUR × (1 - 20 %)]} + (2 × 20 EUR)	104 EUR
	6 oder mehr Bücher	20 % Rabatt auf jedes Buch		
Rabatt (Betrag) pro Produkt	1 - 5 Bücher	3 EUR Rabatt auf jedes Buch	[8 × (10 EUR - 6 EUR)] + (2 × 20 EUR)	72 EUR
	6 oder mehr Bücher	6 EUR Rabatt auf jedes Buch		

Starten der Seite 'Rabatte'

Die folgenden Schritte beschreiben, wie Sie zur Seite **Rabattliste** navigieren können. Auf dieser Seite können Sie einen Rabattcode erstellen, einen bestehenden Rabattcode löschen, einen Rabatt aktivieren oder inaktivieren und zu einem ausgewählten Rabattcode eine Zusammenfassung anzeigen.

1.  Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Rabatte** aus.

1.  Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Rabatte** aus.

Daraufhin wird die Seite **Rabattliste** angezeigt, die eine Liste mit den momentan definierten Rabatten enthält.

2. Wählen Sie eine geeignete Aktion aus:

Neu Mit Hilfe dieser Option kann ein neuer Rabattcode erstellt werden. Wenn der Rabatt nicht auf eine Kaufsumme angewendet werden soll, müssen Sie ihn zu einem Produkt oder einer Artikelnummer zuordnen, nachdem Sie ihn erstellt haben. Um den Rabatt zu einem Produkt oder zu einer Artikelnummer zuzuordnen, müssen Sie die Anweisungen im Abschnitt „Zuordnen eines Rabatts zu einem Produkt oder einer Artikelnummer“ auf Seite 177 befolgen.

Zusammenfassung

Mit Hilfe dieser Option kann eine Zusammenfassung für einen bestehenden Rabatt angezeigt werden. Diese Zusammenfassung enthält die folgenden Informationen: Rabattname, Beschreibung und alle momentan definierten Kriterien.

Aktivieren

Mit Hilfe dieser Option kann ein Rabatt aktiviert werden.

Inaktivieren

Mit Hilfe dieser Option kann ein Rabatt inaktiviert werden.

Rabatte können nur dann inaktiviert werden, wenn nicht durch ein Produkt, eine Artikelnummer oder eine Bestellung auf sie verwiesen wird.

Löschen

Mit Hilfe dieser Option kann ein Rabattcode gelöscht werden.

Rabattcodes können nur dann gelöscht werden, wenn momentan kein Produkt, keine Artikelnummer bzw. keine Bestellung auf sie darauf verweist. Wenn Sie **Löschen** anklicken, wird der betreffende Rabatt aus der **Rabattliste** entfernt, nicht jedoch aus der Datenbank. Um den Rabattcode aus der Datenbank zu entfernen, muss der Site-Administrator das Dienstprogramm dbclean ausführen.

Zuordnen eines Rabatts zu einem Produkt oder einer Artikelnummer

Sie können einen Rabatt zu einem Produkt oder zu einer Artikelnummer zuordnen. Ordnen Sie einen Rabatt zu einem Produkt zu, wenn er für alle bestellbaren Artikelnummern, die in diesem Produkt enthalten sind, angewendet werden soll. Ordnen Sie den Rabatt zu einer bestimmten Artikelnummer zu, wenn er nicht für alle Artikelnummern eines Produkts gelten soll.

1.  Wählen Sie im Menü **Artikel** die Option **Produkte** aus.

 Wählen Sie im Menü **Produkte** die Option **Produkte** aus.

Daraufhin wird die Seite **Produktliste** angezeigt, die eine Liste mit allen momentan definierten Produkten enthält.

2. Wenden Sie einen Rabatt an:

- Auf ein Produkt
 - Öffnen Sie das Notizbuch **Produkt**, indem Sie das Markierungsfeld neben dem Produkt auswählen, das Sie bearbeiten möchten, und **Aktualisieren** anklicken.
 - Klicken Sie im linken Navigationsrahmen die Option **Rabatte** an. Daraufhin wird die Seite **Rabatte** angezeigt.
 - Wählen Sie in der Liste **Verfügbare Rabatte** den gewünschten Rabattnamen aus, und klicken Sie **Hinzufügen** an, um zu diesem Produkt einen Rabatt hinzuzufügen.

- Verwenden Sie die Links im linken Bereich der Anzeige, um zwischen den einzelnen Produktseiten zu wechseln und andere Änderungen an diesem Produkt vorzunehmen. Klicken Sie **OK** an, um die geänderten Rabattuordnungen zu speichern und das Notizbuch zu schließen.
- Auf eine Artikelnummer
 - Listen Sie die Artikelnummern auf, die Sie bearbeiten möchten, indem Sie das Markierungsfeld links neben dem Produkt auswählen und **Artikelnummer** anklicken.
 - Öffnen Sie das Notizbuch **Artikelnummer**, indem Sie das Markierungsfeld neben der Artikelnummer auswählen, die Sie bearbeiten möchten, und **Aktualisieren** anklicken.
 - Klicken Sie im linken Navigationsrahmen die Option **Rabatte** an. Daraufhin wird die Seite **Rabatte** angezeigt.
 - Wählen Sie in der Liste **Verfügbare Rabatte** den gewünschten Rabattnamen aus, und klicken Sie **Hinzufügen** an, um zu dieser Artikelnummer einen Rabatt hinzuzufügen.
 - Verwenden Sie die Links im linken Bereich der Anzeige, um zwischen den einzelnen Artikelnummerseiten zu wechseln und andere Änderungen an dieser Artikelnummer vorzunehmen. Klicken Sie **OK** an, um die geänderten Rabattuordnungen zu speichern und das Notizbuch zu schließen.

Kapitel 13. Verwalten von Kundeninformationen

In diesem Kapitel werden die folgenden Tasks im Bereich Kundenservice beschrieben:

- Suchen eines Kunden
- Ändern von Kundeninformationen (Kennwort zurücksetzen, demografische Informationen, Konto entsperren)
- Kundenbetreuung
- Suchen einer Bestellung
- Erstellen einer Bestellung für einen registrierten Kunden
- Erstellen einer Bestellung für einen nicht registrierten Kunden
- Ändern einer Bestellung
- Stornieren einer Bestellung
- Hinzufügen von Kommentaren zu einer Bestellung
- Verarbeiten der Zahlung
- Bearbeiten von Rückgaben

Die Tasks, die oben aufgelistet sind, werden normalerweise von einem Kundendienstmitarbeiter oder bei einem B2B-Geschäft von einem Bearbeiter des Kundenkontos ausgeführt.

Registrierungsinformationen von Kunden

Ein Kundendienstmitarbeiter kann Kundeninformationen für registrierte Kunden verwalten. Für nicht registrierte Kunden oder Gastkunden sind keine Informationen in der Datenbank gespeichert, weshalb es für sie auch keine Kundeninformationen gibt, die verwaltet werden können.

Nicht registrierter Kunde

Ein nicht registrierter Kunde ist ein Kunde, der nicht über eine Kundenanmelde-ID und ein zugehöriges Kennwort zum Einkauf im Geschäft verfügt. Der Kunde hat keine Registrierungsinformationen, wie Kontaktinformationen oder demografische Informationen, bereitgestellt. Listen mit interessanten Artikeln oder Artikel im Einkaufskorb werden nicht für spätere Besuche aufbewahrt. Ein nicht registrierter Kunde wird als Gast betrachtet.

Registrierter Kunde

Ein registrierter Kunde ist ein Kunde, der Informationen für die Erstellung eines Registrierungsprofils bereitgestellt hat. Dieser Kunde hat eine Anmelde-ID und ein zugehöriges Kennwort, die beim Abschicken von Bestellungen im Geschäft erforderlich sind. Listen mit interessanten Arti-

keln oder Artikel im Einkaufskorb werden im Geschäft gespeichert, damit der Kunde bei späteren Besuchen den Onlinekatalog nicht erneut durchsuchen muss.

Kundendienstmitarbeiter können zur Verwaltung von Kundeninformationen, wie z. B. der Adresse oder des Kennworts bzw. des Kontostatus eines Kunden, nach Kunden suchen und anschließend die betreffenden Informationen aktualisieren. Welche Registrierungsinformationen Kunden bereitstellen, ist abhängig vom Geschäftsmodell. Ein Teil der Registrierungsinformationen kann optional sein. Um Kundeninformationen anzuzeigen oder zu aktualisieren, müssen Sie das Notizbuch **Kundeninformationen** verwenden. In diesem Notizbuch werden folgende Informationen angezeigt:

Allgemein

Sicherheitsinformationen, eine Bestätigungsfrage und die Antwort darauf für die Identifikation sowie ein Status für das X.509-Sicherheitszertifikat, falls zutreffend. Allgemeine Informationen umfassen auch den vollständigen Namen des Kunden, die bevorzugte Sprache und Währung für den Einkauf sowie den Kontostatus (aktiviert oder inaktiviert).

Adresse

Vollständige Adresse.

Kontakt



Kontaktinformationen, wie z. B. E-Mail-Adresse, Telefon- und Faxnummer. Kunden können ihr bevorzugtes Kommunikationsmittel und die günstigste Zeit für einen Anruf angeben. Kunden können daneben angeben, ob sie vom Geschäft Werbematerial erhalten möchten.

Demografische Angaben

Demografische Informationen, wie z. B. Alter, Geschlecht, Familienstand, Jahreseinkommen, Anzahl der im Haushalt lebenden Personen, Anzahl der Kinder, Kunde zurückgeben, Beruf, Arbeitgeber und Hobbies.

Suchen eines Kunden

Um die Informationen zur Kundenregistrierung zu ändern, verwenden Sie das Notizbuch **Kundeninformationen** und aktualisieren Sie die Felder wie erforderlich. Gehen Sie zum Öffnen des Notizbuchs wie folgt vor:

-  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Kunden suchen** aus.
 -  Wählen Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Kunden suchen** aus.Sie können einen Kunden auf der Basis seiner Anmelde-ID, des Vor- und Nachnamens, der Haupttelefonnummer, der ersten E-Mail-Adresse, des

Ortsnamens und der Postleitzahl der vom Kunden angegebenen Kontaktadresse suchen. Darüber hinaus ist die Suche nach dem Geschäftskonto des Kunden möglich, falls er über eines verfügt. Geben Sie die entsprechenden Informationen ein, und klicken Sie anschließend **Suchen** an.

Kundenbetreuung

Im Beispielgeschäft NewFashion wird das Merkmal Kundenbetreuung (Customer Care) demonstriert. Dieses Merkmal stellt Kundendienstunterstützung in Echtzeit bereit, wozu eine synchrone Textschnittstelle mit Hilfe des Lotus Sametime-Servers verwendet wird. Ein Kunde kann die Site besuchen und einen Link auf der Geschäftsseite anklicken, um eine Verbindung zu einem Kundendienstmitarbeiter herzustellen. Auf diese Weise können die beiden Beteiligten über das Internet kommunizieren ("chatten").

The screenshot shows a web browser window with the title "Kundenbetreuung". The main content area of the browser displays a chat interface. At the top of the chat, it says "Ein Kundendienstmitarbeiter wird Ihnen in einem Moment helfen". Below that, a message from "Kundendienstmitarbeiter 1" reads "Hallo, wie kann ich Ihnen helfen?". The chat window has "Senden" and "Chat beenden" buttons. The background shows the NewFashion website with a sidebar on the left containing language and currency selection, a search bar, and service information. The main content area of the website shows a "Damen Mode" section with a purple dress image and a list of product details including "Gürtelschlaufen, Bequeme Weite an Hüfte und Oberschenkel, Schrittlänge 15 cm, Reißverschluss, Maschinentwäsche, Details", "Kontrastpaspelierung am Hals, Klassischer Schnitt, Taillenkurz, 100% Baumwolle, Vorgewaschen, Maschinentwäsche, Details", and "Baumwolle, Rundhals, Knie-lang, Nachthimmel-Motivdruck, Vorgewaschen, Maschinentwäsche, Details". The footer contains navigation links: "Home | Einkaufskorb | Mein Konto | Kontaktieren Sie uns | Datenschutz | Hilfe".

Ein Kundendienstmitarbeiter greift über WebSphere Commerce Accelerator auf die Kundenbetreuungsschnittstelle zu. Darüber hinaus kann der Kundendienstmitarbeiter die Geschäftsseite anzeigen, auf der der Kunde Unterstützung benötigt, und Informationen zum Einkaufskorb und zum Profil abrufen. Mit Hilfe dieser Schnittstelle kann der Kundendienstmitarbeiter darüber hinaus mit anderen Kundendienstmitarbeitern "chatten". Weitere Informationen finden Sie im Onlinehilfethema mit der *Übersicht über die Kundenbetreuung*.

Aktivieren der Kundenbetreuung



Um die Sametime-Kundenbetreuung (Customer Care) verwenden zu können, muss dieses Merkmal erst installiert und mit WebSphere Commerce konfiguriert werden. Anweisungen dazu finden Sie im Handbuch *WebSphere Commerce Zusätzliche Software*.

Verwalten von Kundenbestellungen

Sie können Details zu Bestellungen verfolgen und verwalten. Diese Details sind beispielsweise der Kunde, der Empfänger, Produkte und ihre Menge, die Gesamtkosten (einschließlich Steuern und Versandkosten), die Versandspezifikationen, die Zahlungsmethode und beliebige Kommentare. Die Verwaltung von Kundenbestellungen umfasst drei Haupt-Tasks: Bestellungen für Kunden aufgeben, vorhandene Bestellungen für Kunden aktualisieren und eine Berechtigung zur Rückgabe von Artikeln für Kunden einleiten. Sie können darüber hinaus eine Bestellung stornieren oder eine Anpassung am Gesamtpreis der Bestellung vornehmen.

Suchen von Kundenbestellungen

Sie können auf der Basis der Bestellnummer, der Kundenanmelde-ID, des Bestellstatus oder der Kontonummer nach einer Bestellung suchen. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Kundenbestellung zu suchen:

-  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Bestellungen suchen** aus.
-  Wählen Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Bestellungen suchen** aus.

Anschließend werden die Suchergebnisse angezeigt. Um mit der Kundenbestellung zu arbeiten, wählen Sie das Markierungsfeld links neben der Bestellung aus, und klicken Sie einen der Knöpfe auf der Seite an. Sie können eine Zusammenfassung zur Bestellung anzeigen, Produkte und Artikel ändern, die Rechnungsadresse ändern, Zahlungsinformationen ändern, Kommentare hinzufügen, die Bestellung stornieren, die Zahlung verarbeiten oder eine neue Rückgabe für die Bestellung erstellen.

Ändern von Kundenbestellungen

An einer abgeschickten Bestellung können Änderungen vorgenommen werden, bis die Bestellung zur Abwicklung freigegeben wurde. Bestellungen, deren Status 'Geliefert', 'Storniert', 'Freigegeben' oder 'Gebucht' ist, können nicht geändert werden.

Verwenden Sie das Notizbuch **Kundenbestellung ändern**, um Details zu einer Bestellung zu ändern. Wenn ein Kunde beispielsweise eine Bestellung aufgibt und zuerst angibt, dass Versand- und Rechnungsadresse identisch sind, später jedoch beschließt, dass die Bestellung an einen Freund ausgeliefert werden

soll, kann dieser Kunde Kontakt mit dem Geschäft aufnehmen, um die Versandadresse zu ändern. Verwenden Sie das Notizbuch **Kundenbestellung ändern**, um darin auf der Seite **Versandadresse** die neue Versandadresse anzugeben.

Stornieren einer Bestellung

Um eine Kundenbestellung zu stornieren, müssen Sie die betreffende Bestellung suchen, wozu Sie gemäß den Anweisungen im Abschnitt „Suchen von Kundenbestellungen“ auf Seite 182 vorgehen. Klicken Sie anschließend **Bestellung stornieren** an. Wenn Sie eine Kundenbestellung stornieren, können Sie dafür einen Grund angeben. Beispiele hierfür sind, dass der Kunde aus Versehen das falsche Produkt bestellt hat oder dass das ausgewählte Produkt vorübergehend nicht auf Lager ist und der Kunde nicht auf neuen Lagerbestand warten möchte. Sie können auswählen, ob Sie dem Kunden eine E-Mail schicken möchten, die den Text dieses Kommentars enthält. Bestellungen, deren Status 'Geliefert', 'Storniert', 'Freigegeben' oder 'Gebucht' ist, können nicht storniert werden.

Hinzufügen von Kommentaren zu einer Bestellung

Um Kommentare zu einer Bestellung hinzuzufügen, müssen Sie die betreffende Bestellung suchen, wozu Sie gemäß den Anweisungen im Abschnitt „Suchen von Kundenbestellungen“ auf Seite 182 vorgehen. Klicken Sie anschließend die Option **Kommentare hinzufügen** an. Sie können angeben, dass der Kommentar per E-Mail an den Kunden gesendet wird.

Sie können zu einer Bestellung einen Kommentar für eigene Zwecke hinzufügen oder den Kommentar per E-Mail an den Kunden senden. Wenn der Lagerbestand beispielsweise nicht dazu ausreicht, eine Bestellung abzuwickeln, können Sie den Grund in einem Kommentar angeben und diesen in einer E-Mail an Kunden versenden. Auf diese Weise sind Kunden über verspätete Lieferungen informiert.

Verarbeiten der Zahlung für eine Bestellung



Bevor eine Bestellung versandt werden kann, muss die Zahlung genehmigt werden. Zur Verarbeitung von Zahlungen wird Payment Manager verwendet. Um den Zahlungsstatus einer Kundenbestellung zu ändern, können Benutzer mit der richtigen Berechtigungsstufe von WebSphere Commerce Accelerator aus eine Verbindung zu Payment Manager herstellen. Klicken Sie auf der Seite **Bestellungen** die Option **Zahlung verarbeiten** an. Mögliche Zahlungsstatus sind unter anderem 'anstehend', 'genehmigt', 'gebucht', 'geschlossen', 'verfallen' oder 'abgelehnt'.

Erstellen neuer Kundenbestellungen



Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um eine Kundenbestellung zu erstellen. Bearbeiten Sie die Seiten des Assistenten **Neue Kundenbestellung** in der vorgegebenen Reihenfolge, und stellen Sie dabei die Informationen bereit, die für eine Bestellung erforderlich sind. Dies sind z. B. Produkte, Menge,

Rechnungsadresse, Versandadresse, Versandmethode, Zahlungsoption und ein Kommentar oder eine spezielle Preisanpassung, falls gewünscht.

Erstellen einer Bestellung für einen registrierten Kunden

-  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Kunden suchen** aus.
 -  Wählen Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Kunden suchen** aus. Daraufhin wird die Liste **Suchergebnisse** angezeigt.
- Wählen Sie in der Liste den Kunden aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und klicken Sie **Bestellung aufgeben** an, um den Assistenten **Neue Kundenbestellung** zu öffnen.

Erstellen einer Bestellung für einen nicht registrierten Kunden

-  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Gastbestellung aufgeben** aus.
 -  Wählen Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Gastbestellung aufgeben** aus. Daraufhin wird der Assistent **Neue Kundenbestellung** gestartet.

Rückgaben

Wenn ein Kunde mit seinem Kauf nicht zufrieden ist, kann er eine Erstattung für den Betrag des ursprünglichen Kaufs in Form einer Gutschrift für seine Kreditkarte oder in Form einer Kreditlinie anfordern. In WebSphere Commerce umfasst eine Rückgabe eine Gutschrift für die Steuern, die für die Bestellung bezahlt wurden, jedoch nicht notwendigerweise für die Versandkosten. Um die Versandkosten eines Kunden zu erstatten, können Sie diesen Betrag manuell zum Gesamtbetrag der Erstattung hinzufügen.

Je nach Unternehmen ist es für eine Rückgabe nicht in jedem Fall erforderlich, dass der Kunde das nicht gewünschte Produkt physisch zurückgibt. Wenn ein Kunde beispielsweise für frische Produkte eines Lebensmittelgeschäfts eine Erstattung möchte, fordert das Geschäft mit großer Wahrscheinlichkeit nicht die Rückgabe der Produkte.

Wenn ein Geschäft erstellt wird, werden dafür Rückgaberichtlinien definiert. Beispielsweise definiert das Geschäft NewFashion, dass alle Rückgaben automatisch zurückgegeben werden, wenn sie innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf eingeleitet werden. Das Geschäft NewFashion erhebt für Rückgaben keine Gebühren. Ein Kunde muss dazu berechtigt sein, Artikel an ein Fulfillment-Center zurückzugeben. Diese Berechtigung wird als RMA (Return Merchandise Authorization, Berechtigung zur Rückgabe von Artikeln) bezeichnet. Kunden können mit dem Geschäft Kontakt aufnehmen und einen Kundendienstmitarbeiter darum bitten, die RMA einzuleiten. Alle Rückgaben, die der Rückgaberichtlinie des Geschäfts entsprechen, werden vom System

automatisch genehmigt. Rückgaben, die der Rückgaberichtlinie des Geschäfts nicht entsprechen, können vom Kundendienst-Supervisor genehmigt werden.

Erstellen einer Rückgabe

Rückgaben werden unter Verwendung des Assistenten **Neue Rückgabe** und des Notizbuchs **Rückgabe ändern** in WebSphere Commerce Accelerator erstellt. Um eine Rückgabe zu erstellen, müssen Sie entweder den betreffenden Kunden oder die Bestellung suchen, für die die Rückgabe vorbereitet werden soll. Klicken Sie auf der Seite **Kundenliste** oder auf der Seite **Liste der Bestellungen** die Option **Neue Rückgabe** an.

Genehmigen einer Rückgabe, die vom System verweigert wurde

WebSphere Commerce verweigert alle Rückgaben, die nicht der Rückgaberichtlinie des Geschäfts entsprechen. Einige allgemeine Gründe für die Verweigerung einer Rückgabe sind nachfolgend aufgeführt:


- Das Produkt muss für eine Erstattung physisch an das Geschäft zurückgegeben werden. Beispiel: Eine CD ist ursprünglich im System als ein Artikel markiert, der zurückgegeben muss, damit der Kunde eine Erstattung erhält, der Kunde nimmt aber Kontakt mit dem Geschäft auf, um mitzuteilen, dass die CD bei der Auslieferung zerkratzt wurde. Anstatt den Kunden dazu zu veranlassen, das Produkt zurück zum Geschäft zu senden und ihm die Versandkosten zurückzuzahlen, kann das Geschäft dem Kunden auch einfach nur eine zweite CD schicken, ohne dass dieser das fehlerhafte Produkt zurückgeben muss. In diesem Fall kann der Kundendienstmitarbeiter im System angeben, dass keine physische Rückgabe erforderlich ist, und eine Notiz zu dieser Situation hinzufügen. Das System verweigert die Genehmigung für die Rückgabe, und der Kundendienst-Supervisor muss sie manuell genehmigen.
- Die versendete Menge ist höher als die zurückgegebene Menge. Beispiel: Der Kunde bestellt drei Bücher, gibt aber nur eines zurück.
- Der erbetene Gutschriftsbetrag übersteigt den Betrag, der beim ursprünglichen Kauf gezahlt wurde. Beispiel: Ein Kunde hat 100,00 EUR für eine Bestellung bezahlt, verlangt jedoch eine Erstattung über 150,00 EUR. Dies kann der Fall sein, wenn der Kunde die Bestellung als Angebot erworben hat, der Rabatt aber nicht mehr gilt.
- Der Rückgabezeitraum ist überschritten. Beispiel: Das Geschäft akzeptiert keine Rückgaben, die später als zehn Tage nach dem ursprünglichen Kauf erfolgen.
- Das System hat festgelegt, ob das zurückgegebene Produkt zum ursprünglichen Fulfillment-Center zurückgegeben werden muss oder nicht. Dieser Status wurde jedoch geändert (z. B. durch einen Kundendienstmitarbeiter).
- Das Geschäft verfügt nicht über eine Richtlinie zur automatischen Genehmigung. In diesem Fall müssen alle Rückgaben manuell genehmigt werden.

Gehen Sie wie folgt vor, um vom System verweigerter Rückgaben zu genehmigen:

1.  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Rückgaben suchen** aus.

 Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Rückgaben suchen** aus.

Anschließend werden die Suchergebnisse angezeigt.

2. Suchen Sie die Rückgabe, die Sie bearbeiten möchten, indem Sie mindestens eine der folgenden Informationen dafür bereitstellen:
 - Bestellnummer
 - Rückgabenummer
 - Anmelde-ID des Absenders
 -  Vertragsname
 - Rückgabestatus

Klicken Sie **Suchen** an. Daraufhin führt das System einen Suchvorgang durch, und eine Liste mit Rückgaben wird angezeigt, die mit den Suchkriterien übereinstimmen.

3. Wählen Sie das Markierungsfeld neben der Rückgabe aus, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie anschließend **Genehmigen** an, um die ausgewählte Rückgabe zu genehmigen. Daraufhin wird der Dialog **Rückgaben genehmigen** geöffnet. Darin sind Produkte in Rückgaben aufgelistet, für die eine manuelle Genehmigung erforderlich ist. Bei dem jeweiligen Produkt steht auch der Grund, weshalb die Rückgabe vom System verweigert wurde.
4. Klicken Sie **Genehmigen** an, um den Dialog zu schließen.

Kapitel 14. Bestellabwicklung

In diesem Kapitel wird der Prozess zur Bestellabwicklung (Fulfillment) beschrieben. Bei den darin aufgeführten Prozessen wird davon ausgegangen, dass Ihr Geschäft die ATP-Merkmale verwendet, die in WebSphere Commerce verfügbar sind. Wenn Ihr Geschäft auf dem Beispielgeschäft NewFashion oder ToolTech basiert, gelten die nachfolgend aufgeführten Informationen. Wenn Ihr Geschäft auf dem Beispielgeschäft InFashion oder WebFashion basiert oder wenn Sie zur Verwaltung der Abwicklung ein bereits vorhandenes System verwenden, gelten die in diesem Kapitel beschriebenen Merkmale nicht.

Der Vorgang der Bestellabwicklung beschreibt einen Ausschnitt im Lebenszyklus von Bestellungen. Obwohl der Lebenszyklus von Bestellungen sich von Geschäft zu Geschäft unterscheidet, wird nachfolgend ein typischer Bestellzyklus in einem Onlinegeschäft aufgeführt.

1. Ein Kunde gibt im Geschäft eine Bestellung auf und bezahlt diese mit seiner Kreditkarte.
2. Der Kundendienstmitarbeiter verarbeitet die Zahlung. Wenn die Geldsumme fehlerfrei reserviert wurde, wird die Bestellung zur Abwicklung freigegeben. Der Status der Bestellung lautet Lagerbestand abgewickelt.
3. Der Entnahmepacker erstellt einen Entnahmestapel.

Ein Entnahmestapel ist eine Sammlung von Freigaben. Entnahmepacker verwenden den Entnahmestapel, um alle Produkte zusammenzutragen, die für den Stapel erforderlich sind. Durch Entnahmestapel wird die Effizienz erhöht. Wenn für zwei Freigaben dasselbe Produkt erforderlich ist, wird der Entnahmeprozess stark beschleunigt, wenn beide Produkte gleichzeitig entnommen werden, anstatt zwei Mal den Weg zum Entnahmebereich zurückzulegen.

Eine Freigabe ist eine Gruppe von Bestellartikeln, die alle in derselben Bestellung enthalten sind und die für die Abwicklung als Einheit freigegeben werden. Alle Bestellartikel in einer Freigabe müssen dasselbe Versandunternehmen, dieselbe Versandadresse und dasselbe Fulfillment-Center haben. Artikel, die ansonsten in einer Freigabe enthalten wären, können separat freigegeben werden, wenn dies durch die Richtlinie des betreffenden Geschäfts festgelegt wurde.

4. Mitarbeiter im Fulfillment-Center entnehmen die Bestellung und verpacken sie.
5. Der Entnahmepacker gibt die Paketinformationen ein.
6. Der Entnahmepacker bestätigt den Versand.



7. Die Geldsumme wird von der Kreditkartengesellschaft an das Geschäft freigegeben.

In diesem Kapitel wird der Prozess des Entnehmens, des Verpackens und des Versendens einer Bestellung beschrieben.

Abwickeln einer Bestellung

Die Person mit dem Aufgabenbereich 'Entnahmepacker' hat die primäre Verantwortung für die Abwicklung einer Bestellung. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Bestellung zu entnehmen, zu verpacken und zu versenden:

Erstellen eines Entnahmestapels

1. Melden Sie sich beim aktuellen Geschäft und beim aktuellen Fulfillment-Center an.
2.  Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Entnahmestapel** aus.
-  Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Entnahmestapel** aus. Daraufhin wird die Seite **Entnahmestapel** angezeigt.
3. Klicken Sie **Neue erstellen** an.

Wenn der Entnahmestapel erstellt wird, wird eine Bestätigungsnachricht angezeigt. Wenn mehr als die angegebene Höchstzahl an Freigaben für die Aufnahme in den Entnahmestapel verfügbar ist, werden die überzähligen Freigaben in den nächsten Entnahmestapel aufgenommen. Wenn zur Erstellung eines Entnahmestapels keine Freigaben verfügbar sind, wird eine Informationsnachricht angezeigt. Beachten Sie, dass Entnahmestapel, bei denen alle Freigaben versendet wurden, nicht auf der Seite **Entnahmestapel** angezeigt werden.

Entnehmen der Bestellartikel

4. Wählen Sie den neu erstellten Entnahmestapel aus, und klicken Sie **Entnahmeticket** an. Daraufhin wird das Entnahmeticket angezeigt, das Sie bei Bedarf ausdrucken können.

Ein Entnahmeticket ist ein Dokument, das eine Liste mit allen Artikeln enthält, die für die Abwicklung aller Freigaben in einem bestimmten Entnahmestapel erforderlich sind. Dieses Dokument wird von Entnahmepackern dazu verwendet, alle Produkte zusammenzutragen, die zum Verpacken aller Freigaben im Entnahmestapel erforderlich sind.

5. Entnehmen Sie den Lagerbestand im Entnahmebereich, und bringen Sie ihn anschließend zur Verpackungsstelle.

Verpacken der Bestellartikel

Ein Verpackungsbeleg ist ein Dokument, das alle Positionen enthält, aus denen sich eine bestimmte Freigabe zusammensetzt. Dieses Dokument enthält normalerweise die Versandadresse, das Versandunternehmen und eine Liste mit den Bestellartikeln in der Freigabe. Artikelpreise sind auf einem Verpackungsbeleg enthalten, falls vorhanden. Der Verpackungsbeleg wird von Entnahmepackern zum Verpacken der Artikel in einer Freigabe zur physischen Abwicklung verwendet. Der Verpackungsbeleg ist normalerweise im Paket enthalten, damit der Kunde sicherstellen kann, dass die richtigen Artikel gesendet wurden.

6. Wählen Sie den Entnahmestapel aus, und klicken Sie die Option **Verpackungsbelege** an.

Zeigen Sie den ausgewählten Verpackungsbeleg an, und drucken Sie ihn. Verpacken Sie anschließend die Freigabe entsprechend den Informationen auf dem Verpackungsbeleg in einen Karton bzw. in mehrere Kartons.

7. Die verpackten Kartons werden an einen Versandmitarbeiter weitergegeben.

Eingeben der Paketinformationen

8. Geben Sie nach dem Verpacken der Bestellung die Paketinformationen ein.

 Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Freigaben versandbereit** aus.

 Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Freigaben versandbereit** aus.

Daraufhin wird die Seite **Freigaben versandbereit** angezeigt.

9. Wählen Sie die passende Bestellnummer und Freigabenummer aus, und klicken Sie anschließend **Pakete** an.

Daraufhin wird die Seite **Angaben zum neuen Paket** angezeigt.

10. Geben Sie die folgenden Informationen ein, die normalerweise dem Inhaltsverzeichnis des Versandunternehmens entnommen werden.
 - Paket-ID
 - Rückverfolgungs-ID
 - Abholungs-ID
 - Versandunternehmen
 - Paketgewicht
 - Maßeinheit
 - Versandkosten
 - Währung
 - Versanddatum

Klicken Sie **OK** an. Daraufhin wird eine Nachricht mit dem Inhalt angezeigt, dass das Paket fehlerfrei erstellt wurde. Wiederholen Sie diesen Schritt für alle Pakete, die in der betreffenden Bestellung enthalten sind.

Bestätigen des Versands

11. Nachdem alle Paketinformationen eingegeben wurden, können Sie den Versand bestätigen.

 Wählen Sie im Menü **Operationen** die Option **Freigaben versandbereit** aus.

 Wählen Sie im Menü **Logistik** die Option **Freigaben versandbereit** aus.

Daraufhin wird die Seite **Freigaben versandbereit** angezeigt.

12. Wählen Sie die passende Bestellnummer und Freigabenummer aus, und klicken Sie anschließend **Versand bestätigen** an.

Eine Nachricht mit dem Inhalt wird angezeigt, dass für die ausgewählte Freigabe der Versand bestätigt wurde. Wiederholen Sie diesen Schritt für alle Freigaben, die in der betreffenden Bestellung enthalten sind. Wenn der Versand für alle Freigaben bestätigt wurde, die in einer Bestellung enthalten sind, ändert sich der Bestellstatus in **Versendet**. Beachten Sie, dass Bestellungen mit dem Status 'Versendet' nicht auf der Seite **Freigaben versandbereit** angezeigt werden.

Kapitel 15. Verwalten von Geschäftsbeziehungen

In diesem Abschnitt wird die Ausführung der folgenden Tasks beschrieben:

- Erstellen und Verwalten von Kundenkonten
- Definieren von Kontenattributen für einzelne Konten, wie z. B.:
 - Kontaktinformationen des betreffenden Kunden
 - Einkaufsauftrag
 - Rechnungszustellungsmethode
 - Kreditlinie
- Onlinezusammenarbeit

WebSphere Commerce Business Edition:

Die Informationen in diesem Kapitel gelten nur für WebSphere Commerce Business Edition. Wenn Sie ein B2C-Geschäft betreiben, wird im Menü **Verkäufe** von WebSphere Commerce Accelerator nicht die Option **Konten** angezeigt.

Im Lieferumfang von WebSphere Commerce Business Edition ist das Beispielgeschäft ToolTech enthalten. Um die Informationen in diesem Kapitel vollständig zu erfassen, empfiehlt es sich, das Beispielgeschäft ToolTech zu publizieren und zu konfigurieren. Informationen zum Publizieren und Konfigurieren des Beispielgeschäfts ToolTech finden Sie in der Onlinehilfefunktion.

Geschäftsrichtlinien

Geschäftsrichtlinien sind Gruppen von Regeln, die ein Geschäft oder eine Gruppe von Geschäften befolgt. Diese Regeln definieren Geschäftsprozesse, Branchenpraktiken sowie den Bereich und die Kenndaten der Angebote eines Geschäfts oder einer Gruppe von Geschäften. Geschäftsrichtlinien definieren alle zulässigen und unterstützten Praktiken in einem Geschäft oder in einer Gruppe von Geschäften.

Sie erstellen die Richtlinien Ihres Geschäfts im Verlauf der Geschäftserstellung. Richtlinien sind in der Datei `businesspolicy.xml` des Geschäfts gespeichert, die wiederum in der SAR-Datei des Geschäfts enthalten ist. Informationen zur Erstellung von Geschäftsrichtlinien finden Sie im Handbuch *Store Developer's Guide*.

In WebSphere Commerce können Sie die folgenden Arten von Geschäftsrichtlinien definieren:

Katalog

Kataloggeschäftsrichtlinien definieren den Bereich und die Kenndaten der Produkte, die zum Verkauf stehen. Dies umfasst auch Preise und die Kategorisierung im Hauptkatalog des betreffenden Geschäfts. Sie können die folgenden Kataloggeschäftsrichtlinien erstellen:

Preislisten

Eine Preislistenrichtlinie gibt die Preise für eine Sammlung von Produkten an. Diese Preise können in mehreren Währungen vorliegen. Die Preislistenrichtlinie kann Preise auf Mengenebene enthalten. WebSphere Commerce erstellt eine einzige Preisliste für alle Produkte im Hauptkatalog eines Geschäfts. Die Preislistenrichtlinie ist die Basispreisgestaltung für alle Produkte im Hauptkatalog. Verträge verweisen auf die Preislistenrichtlinie. Der betreffende Vertrag kann prozentuale Anpassungen gegenüber dem Basispreis anbieten.

Produktgruppen

Produktgruppen sind Sammlungen von Produkten. Produktgruppen können für die folgenden Zwecke verwendet werden:

1. Anpassen des Preises von Produkten innerhalb einer Preisliste.
2. Aufnehmen oder Ausschließen von Teilen des Hauptkatalogs für einen Vertrag. Dies wird als *Berechtigung* oder als *Produktauswahl-einschränkungen* bezeichnet.

Produktgruppen werden aus Kategorien im Hauptkatalog eines Geschäfts erstellt. Wenn eine Produktgruppe unter Verwendung von WebSphere Commerce Accelerator erstellt wird, wird sie automatisch gepflegt, wenn Produkte zum Hauptkatalog des Geschäfts hinzugefügt oder daraus entfernt werden.

Rechnungsstellung, Zahlung und Erstattung

Geschäftsrichtlinien zur Rechnungsstellung, Zahlung und Erstattung definieren die Art und Weise, in der ein Geschäft Zahlungen akzeptiert und Erstattungen zahlt. Darüber hinaus gehört dazu das Format der Rechnungen eines Geschäfts. Sie können die folgenden Geschäftsrichtlinien zur Zahlung definieren:

Zahlungsmethoden

Ein Geschäft kann alle Zahlungsmethoden unterstützen, die auch von WebSphere Payment Manager unterstützt werden. Es kann auch eine Kreditlinie oder einen Einkaufsauftrag als Zahlungsmethoden akzeptieren.

Rechnungsformat

Das Rechnungsformat definiert das Layout der Rechnung, die zusammen mit der Lieferung an den Einkäufer gesendet wird.

Rückgaben

Geschäftsrichtlinien für Rückgaben definieren, ob Erstattungen akzeptiert werden. Zudem geben sie etwaige Gebühren für Lagerauffüllung an, die bei Rückgaben fällig werden, und legen den Zeitraum fest, in dem Rückgaben akzeptiert werden. Sie können die folgenden Geschäftsrichtlinien für Rückgaben definieren:

Rückgabegebühren

Rückgabegebühren geben den Betrag an, der für zurückgegebene Artikel erstattet wird. Dieser Betrag deckt Gebühren für Lagerauffüllung und einen Prozentsatz des erstatteten Preises ab.

Rückgabegenehmigungen

Eine Richtlinie für Rückgabegenehmigungen legt fest, in welchen Fällen eine Rückgabe automatisch genehmigt wird.

Zahlungsmethode bei Rückgaben

Die Richtlinie zur Zahlungsmethode bei Erstattungen definiert die Art und Weise, in der der Einkäufer für Waren bezahlt wird, die zurückgegeben wurden.

Versand

Geschäftsrichtlinien für den Versand definieren die Versand-Provider, die ein Geschäft verwenden kann, sowie die Gebühren, die jedem Versandspesentyp zugeordnet sind. Sie können die folgenden Geschäftsrichtlinien für den Versand definieren:

Versandmodi

Geschäftsrichtlinien für Versandmodi definieren die Versandmodi und Versandunternehmen, die von Ihrem Geschäft unterstützt werden. Im Beispielgeschäft ToolTech sind die folgenden Versandmodi definiert.

- **International**, EUR 5,00 pro Bestellung zzgl. EUR 1,00 pro Artikel, 5 Werktage.
- **Express**, EUR 6,00 pro Bestellung zzgl. EUR 2,00 pro Artikel, 3 Werktage.
- **Kurier**, EUR 10,00 pro Bestellung zzgl. EUR 3,00 pro Artikel, 1 Werktag.

Ändern Sie für Modifikationen an Versandrichtlinien die Datei `shipping.xml`, oder verwenden Sie dazu das Notizbuch **Versand**. Das Notizbuch **Versand** wird in Schritt 3 auf Seite 68 beschrieben.

Versandspesentypen

Die folgenden Versandspesentypen werden unterstützt:

- Keine Versandspesen.
- Der Verkäufer berechnet Versandspesen während der Bestellung.
- Das Versandunternehmen stellt dem Einkäufer die Versandspesen in Rechnung.

Kundenberechtigung

Geschäftsrichtlinien legen einen Bereich unterstützter Aktivitäten für ein Geschäft oder eine Gruppe von Geschäften fest. Über die Kundenberechtigung können Sie die Funktionsweise eines Geschäfts für verschiedene Kunden anpassen. Die Kundenberechtigung bezieht sich auf die Aktionen, die ein Kunde in einem Geschäft ausführen kann. Kunden werden für verschiedene Aspekte *berechtigt*. Dazu gehört, welche Produkte sie erwerben können, deren Preis sowie akzeptable Zahlungsmethoden. Die Kundenberechtigung wird durch die Bedingungen festgelegt, die in einem *Vertrag* zwischen dem Einkäufer und dem Verkäufer definiert werden.

Die standardmäßige Kundenberechtigung wird im *Standardvertrag* eines Geschäfts definiert. Dieser Standardvertrag gibt normalerweise an, dass Kunden auf den Hauptkatalog zugreifen und Artikel zu Basispreisen erwerben können. Der Standardvertrag gibt außerdem an, welche Zahlungsmethoden das Geschäft akzeptiert und welche Versand-Provider zum Versenden von Bestellungen verwendet werden.

Standardvertrag

Ein Standardvertrag definiert die Standardkundenberechtigung für ein Geschäft oder eine Gruppe von Geschäften. Die Einstellungen des Standardvertrags werden in der Datei `contract.xml` definiert, wenn das Geschäft erstellt wird. Der Standardvertrag gilt für alle Kunden, die in einem Geschäft einkaufen und dazu nicht über einen anderen Vertrag mit diesem Geschäft berechtigt sind. Wenn der Kunde Produkte erwerben darf, die nicht von einem Vertrag abgedeckt werden, gilt der Standardvertrag für diese Produkte.

Im anfänglichen Zustand ist der Standardvertrag für ein Geschäft so eingerichtet, dass die folgende Kundenberechtigung angegeben ist:

- Der Kunde kann alle Produkte erwerben, die im Geschäftskatalog verfügbar sind.
- Der Kunde zahlt für die Produkte den Basispreis. Es gelten keine Preiserhöhungen oder Preisreduzierungen.
- Die Zahlung wird im Verlauf der Bestellungsverarbeitung angegeben. Der Kunde kann eine beliebige Zahlungsmethode verwenden, die vom Geschäft akzeptiert wird.
- Der Kunde kann für den Versand der Bestellung einen beliebigen Versand-Provider auswählen, der vom Geschäft unterstützt wird.
- Die Versandadresse für eine Bestellung wird vom Kunden im Verlauf der Bestellungsverarbeitung angegeben.
- Versandgebühren werden vom Verkäufer nach der Bestellungserfassung berechnet.
- Für Rückgaben bestehen keine Gebühren.

- Eine Erstattung wird für Produkte, die innerhalb von 30 Tagen zurückgegeben wurden, immer genehmigt.
- Der Einkäufer erhält unter Verwendung der ursprünglichen Zahlungsmethode eine Erstattung für eine Rückgabe.

Informationen zum Ändern des Standardvertrags finden Sie im Thema über Bootdateien in der Onlinehilfefunktion sowie im Handbuch *Store Developers Guide*. Wenn Sie für eine bestimmte Kundenorganisation nicht den Standardvertrag verwenden möchten, können Sie für diese Organisation einen Vertrag erstellen.

Geschäftskonten

Geschäftskonten sind der Ausgangspunkt für die Verwaltung der Beziehungen eines Geschäfts zu Kundenorganisationen. Geschäftskonten können dazu verwendet werden, Verträge und Bestellungen für Kundenorganisationen zu verfolgen. Sie können außerdem konfigurieren, wie Einkäufer von Kundenorganisationen in Ihrem Geschäft einkaufen.

Ein Geschäftskonto zeichnet die folgenden Informationen zu einer Kundenorganisation auf:

- Den Namen der Kundenorganisation sowie eine Kontaktperson innerhalb dieser Organisation
- Die Abteilung und den Namen des Bearbeiters des Kundenkontos des Geschäfts, der zur Kundenorganisation zugeordnet ist
- Informationen zu Einkaufsaufträgen, die dem Geschäft von einer Kundenorganisation vorliegen
- Informationen dazu, wie Rechnungen zur Kundenorganisation geleitet werden
- Der Betrag einer vom Geschäft ausgegebenen Kreditlinie (wenn die Kundenorganisation über eine Kreditlinie verfügt)
- Allgemeine Bemerkungen zum Geschäftskonto

Definieren von Geschäftskonten

Geschäftskonten werden von Benutzern verwaltet, denen der Aufgabenbereich eines Verkaufsmanagers zugeordnet ist.

Wählen Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Konten** aus. Wählen Sie auf der Seite **Konten** die Option **Neu** aus, um ein neues Konto zu erstellen.

Vertrag

Mit Hilfe von Verträgen können Kundenorganisationen von einem Geschäft oder einer Gruppe von Geschäften für einen festgelegten Zeitraum Produkte zu einem festgelegten Preis erwerben. Verträge können unter Verwendung von WebSphere Commerce Accelerator oder durch Erstellen von XML-Dateien und anschließendes Verwenden des Loader-Pakets zum Füllen der Datenbank erstellt werden.

Festlegen, wie ein Vertrag erstellt werden soll

Die meisten Geschäfte verwenden WebSphere Commerce Accelerator, um Verträge zu erstellen und zu verwalten. Einige Vertragsbedingungen können jedoch nicht mit Hilfe von WebSphere Commerce Accelerator angegeben werden. Wenn diese Bedingungen erforderlich sind, müssen Sie den Vertrag mit Hilfe von XML-Dateien und mit dem Loader-Paket erstellen. Weitere Informationen dazu finden Sie im Handbuch *Store Developer's Guide*.

Vertragsbedingungen, die nicht unter Verwendung von WebSphere Commerce Accelerator definiert werden können

Einkaufsrecht nach Betrag

Diese Bedingung schränkt den Gesamtwert aller Bestellungen ein, die im Rahmen eines Vertrags erteilt werden. Der Wert aller Bestellungen, die im Rahmen des Vertrags erteilt werden, muss kleiner-gleich einem angegebenen Betrag sein. Wenn diese Begrenzung beim Erteilen einer Bestellung überschritten wird, schlägt die Verarbeitung dieser Bestellung fehl.

Einkaufsverpflichtung nach Betrag

Diese Bedingung gibt den Mindestwert aller Bestellungen an, die im Rahmen des Vertrags innerhalb eines angegebenen Zeitraums nach dessen Implementierung erteilt werden müssen. Wenn der Gesamtwert der Bestellungen, die im Rahmen des Vertrags erteilt wurden, zum angegebenen Zeitpunkt geringer als der angegebene Betrag ist, kann das Geschäft den Vertrag stornieren.

Fulfillment-Center

Diese Bedingung gibt Ihnen die Möglichkeit, das Fulfillment-Center anzugeben, von dem Bestellungen abgewickelt werden müssen, die im Rahmen des Vertrags erteilt werden.

Rechnungsformat

Diese Bedingung gibt das Layout von Rechnungen an, die per E-Mail an die Kundenorganisation gesendet werden.

Erstellen einer Organisation, eines Kontos und eines Vertrags für einen Kunden

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie eine weitere Organisation sowie ein Konto, ein Kunde und ein Vertrag zum Beispielgeschäft ToolTech hinzuge-

fügt werden. Der Vertrag wird unter Verwendung von WebSphere Commerce Accelerator erstellt. Informationen zum Erstellen von Verträgen mit Hilfe von XML-Dateien finden Sie in der Onlinehilfefunktion. Im Lieferumfang des Beispielgeschäfts ToolTech sind vier Verträge enthalten. Verträge werden in der Datei contract.xml in der SAR-Datei des Geschäfts definiert.

- Schritt 1. Der Site-Administrator erstellt eine Organisation, die die Einkäuferorganisation repräsentiert.
Informationen dazu finden Sie im Abschnitt „Organisationen“ auf Seite 121.
- Schritt 2. Der Site-Administrator erstellt einen Benutzer mit dem Aufgabenbereich Einkäufer für die Einkäuferorganisation.
Informationen dazu finden Sie im Abschnitt „Aufgabenbereiche“ auf Seite 122.
- Schritt 3. Der Verkaufsmanager erstellt bei der Einkäuferorganisation ein Konto.
Informationen dazu finden Sie im Abschnitt „Definieren von Geschäftskonten“ auf Seite 195.
- Schritt 4. Der Bearbeiter des Kundenkontos erstellt einen Vertrag.

Erstellen eines Vertrags mit Hilfe des Notizbuchs 'Vertrag'

- a. Wählen Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Konten** aus. Daraufhin wird die Seite **Konten** angezeigt.
- b. Wählen Sie das Konto aus, für das Sie einen Vertrag erstellen möchten, und klicken Sie anschließend **Neuer Vertrag** an. Daraufhin wird die Seite **Vertrag - Allgemeine Informationen** angezeigt.
Geben Sie auf der Seite **Vertrag - Allgemeine Informationen** den Vertragsnamen und eine Beschreibung ein. Optional können Sie für den Vertrag ein Start- und ein Enddatum angeben. Wenn Sie für den Vertrag kein Start- und kein Enddatum angeben, beginnt er am aktuellen Datum und endet ein Jahr darauf. Sie können auch angeben, dass der Vertrag kein Ablaufdatum hat.
- c. Klicken Sie im Navigationsrahmen die Option **Kunden** an.
Wählen Sie auf der Seite **Vertragskunden** die Kunden (Einkäuferorganisationen) aus, für die der Vertrag gelten soll. In der Liste **Verfügbare Kunden** werden die Einkäuferorganisation des Kontos sowie u. U. darin bestehende Organisationseinheiten angezeigt.
- d. Klicken Sie im Navigationsrahmen die Option **Produkte und Preise** an.
Verwenden Sie die Seiten **Preisgestaltung**, um zu definieren, welche Produkte im Rahmen eines Vertrags verfügbar sind und welche Preise Kunden dafür bezahlen müssen. Sie können

Preise von Produkten im Vertrag festlegen, indem Sie eine beliebige Kombination aus den folgenden Methoden benutzen: Preisgestaltung (Prozent), Festpreisgestaltung sowie Auswahl-einschränkungen.

- **Preisgestaltung (Prozent)**

- Anwenden einer Anpassung auf den gesamten Hauptkatalog

Definieren Sie eine Preisanpassung in Prozent für den gesamten Katalog. Alle Artikel im Katalog verwenden die Preisanpassung. Alle Produkte im Geschäftskatalog stehen mit einer prozentualen Anpassung (Preiserhöhung oder -reduzierung) gegenüber dem Basispreis zum Verkauf, der im Hauptkatalog des Geschäfts definiert wurde.

- Anwenden einer Anpassung auf die folgenden im Vertrag optimierten Kategorien

Alle Produkte im Geschäftskatalog stehen zum Verkauf, wobei auf die ausgewählte Unterkategorie eine prozentuale Anpassung angewendet wird. Die prozentuale Anpassung (Preiserhöhung oder -reduzierung) wird auf den Basispreis angewendet, der im Hauptkatalog des Geschäfts definiert wurde.

Um eine im Vertrag optimierte Kategorie zu definieren, müssen Sie das Markierungsfeld "In Verträgen verwenden" im Notizbuch **Produkt** auswählen. Das Erstellen und Ändern von Produkten wird im Abschnitt „Erstellen von Produkten, Attributen und Artikelnummern“ auf Seite 165 beschrieben.

- Anwenden einer Anpassung auf die folgenden Kategorien und Produkte

Alle Produkte im Geschäftskatalog stehen zum Verkauf, wobei auf die ausgewählten Unterkategorien oder Produkte eine prozentuale Anpassung angewendet wird. Die prozentuale Anpassung (Preiserhöhung oder -reduzierung) wird auf den Basispreis angewendet, der im Hauptkatalog des Geschäfts definiert wurde.

Um Unterkategorien in den Vertrag aufzunehmen oder daraus auszuschließen, müssen Sie die Seite **Vertrag - Auswahl-einschränkungen** verwenden.

- **Festpreisgestaltung**

Festpreisgestaltung gibt an, dass sowohl die Liste mit den zum Verkauf stehenden Produkten sowie die Preise dieser Produkte in einem Vertrag für den Verkauf angepasst werden. Zu einer Festpreisliste können alle Produkte im Geschäfts-

katalog hinzugefügt werden. Beachten Sie, dass Preislisten pro Vertrag eindeutig sind. Sie können Preislisten nicht für mehrere Verträge verwenden.

Um Produkte zur Liste hinzuzufügen, müssen Sie die Artikelnummer des Produkts, den Namen oder die Kurzbeschreibung bereitstellen. Klicken Sie anschließend die Option **Suchen** an. Geben Sie auf der Seite **Suchergebnisse** den Preis für das Produkt an, und klicken Sie daraufhin **Hinzufügen** an. Das Produkt wird zur Liste hinzugefügt.

- **Vertrag - Produktauswahleinschränkungen**

Verwenden Sie Auswahleinschränkungen, wenn im Vertrag Preisgestaltung in Prozent angegeben wird, aber nicht der gesamte Hauptkatalog des Geschäfts zum Verkauf stehen soll. Sie können Kategorien und Artikel für den Verkauf im Rahmen des Vertrags ausschließen oder aufnehmen.

Für den Verkauf die folgenden Kategorien und Artikel in diesem Vertrag ausschließen

Geben Sie Unterkategorien und Artikel aus dem Hauptkatalog an, die aus dem Vertrag ausgeschlossen werden sollen.

Für den Verkauf nur die folgenden Kategorien und Artikel in diesen Vertrag einschließen

Geben Sie Unterkategorien und Artikel aus dem Hauptkatalog an, die in den Vertrag eingeschlossen werden sollen.

e. Definieren Sie Vertragsbedingungen für den **Versand**.

Vertragsbedingungen für den Versand geben an, wie Bestellungen versandt werden, wohin sie gesendet werden und wer für den Versand bezahlt.

Provider

Wählen Sie diese Option aus, um zu definieren, wie Bestellungen versandt werden, die im Rahmen eines Vertrags erstellt werden. Wenn kein Provider ausgewählt wird, können Bestellungen über einen beliebigen Modus versandt werden, der im betreffenden Geschäft verfügbar ist. Die Liste der verfügbaren Versandprovider zeigt alle Versandprovider an, die für das Geschäft definiert wurden.

Spesentyp

Wählen Sie diese Option aus, um zu definieren, ob die Versandkosten vom Versandunternehmen oder vom Geschäft in Rechnung gestellt werden.

Adressen

Wählen Sie diese Option aus, um anzugeben, an welche Adresse Bestellungen versandt werden, die im Rahmen dieses Vertrags erteilt werden. Mit Hilfe dieser Option können Sie die Orte einschränken, an die Bestellungen versandt werden können. Wenn die Versandadresse nicht angegeben wird, muss bei jeder Erteilung einer Bestellung im Rahmen des betreffenden Vertrags eine Versandadresse angegeben werden. Die Liste **Verfügbare Versandadresse** zeigt die Versandadresse an, die für das Konto bereitgestellt wurde.

- f. Wählen Sie eine Zahlungsmethode aus.

Geben Sie die Zahlungsmethoden an, die für Bestellungen akzeptiert werden, die im Rahmen des betreffenden Vertrags erteilt werden. Wenn in einem Vertrag keine Bedingung für Zahlungsmethoden angegeben wird, werden für Bestellungen, die im Rahmen dieses Vertrags erteilt werden, Zahlungen in allen Methoden akzeptiert, die vom Geschäft akzeptiert werden.

Beispielsweise kann in einem Vertrag die Zahlungsmethode Offline-Karte angegeben werden. Wenn das Konto über eine Kreditlinie verfügt, können Sie angeben, dass für diesen Vertrag Zahlungen über die Kreditlinie erfolgen können.

- g. Definieren Sie, wie Rückgaben bearbeitet werden.

Richtlinien

Wählen Sie die Art und Weise aus, in der Richtlinien genehmigt werden, sowie etwaige Gebühren, die ein Kunde für Rückgaben bezahlen muss.

Erstattung

Wählen Sie die Zahlungsmethoden aus, aus denen ein Kunde seine Wahl treffen kann, wenn er im Rahmen eines Vertrags Erstattungen erhält. Wenn keine Zahlungsmethode angegeben wird, können Kunden aus allen in einem Geschäft verfügbaren Zahlungsmethoden eine Auswahl treffen.

- h. Definieren Sie Beträge für die Genehmigung von Bestellungen.

Wählen Sie das Markierungsfeld **Genehmigung erforderlich** aus, um anzugeben, ob Bestellungen von der Kundenorganisation genehmigt werden müssen. Wenn eine Bestellgenehmigung erforderlich ist, können Sie dafür einen Mindestbetrag angeben. In diesem Fall werden Bestellungen, deren Wert unter diesem Währungswert liegt, ohne Genehmigung durch die Kundenorganisation abgewickelt.

- i. Geben Sie Anhänge an.

Anhänge sind alle Informationen, die an einen Vertrag angehängt werden. Beispielsweise kann ein Anhang ein Standarddokument mit Vertragsbedingungen im PDF-Format sein, das eine Kundenorganisation an alle ihre Verträge anhängt. Geben Sie für den Anhang die vollständige URL an. Beispiel: <http://www.ibm.com/attachments/terms.pdf>. Auf der Seite **Vertrag - Zusammenfassung** werden alle Vertragsanhänge aufgelistet.

- j. Fügen Sie Anmerkungen hinzu.

Anmerkungen können alle Kommentare in Bezug auf den Vertrag sein. Die Vertragsanmerkungen werden auf der Seite **Vertrag - Zusammenfassung** angezeigt.

- k. Wenn Sie dazu bereit sind, den Vertrag zu speichern, klicken Sie **OK** an.

Der neu erstellte Vertrag wird auf der Seite **Verträge** angezeigt. Er befindet sich im Status Entwurf. Bevor der Vertrag im Geschäft verwendet werden kann, muss er genehmigt und implementiert werden.

Abschicken des Vertrags für die Genehmigung

Schritt 5. Ein abgeschickter Vertrag ist ein Vertragsentwurf, der vollständig ist und zur Genehmigung abgeschickt wurde. Bevor ein Vertrag abgeschickt werden kann, müssen mindestens eine Preisgestaltungsbedingung, ein Versandspesentyp und ein Kunde definiert werden. Der Verkaufsmanager oder der Bearbeiter des Kundenkontos entscheidet, wann ein Vertragsentwurf zur Genehmigung abgeschickt werden kann. Wenn bereits Genehmigungen definiert wurden, müssen die festgelegten Genehmiger den Vertrag prüfen. Wenn keine Genehmigungen definiert wurden, wechselt der Vertrag in den Status 'Aktiv'.

Genehmigen des Vertrags

Schritt 6. Wenn die festgelegten Genehmiger für den Vertrag entscheiden, dass ein Vertrag vollständig und akzeptabel ist, können sie ihn in den Status 'Genehmigt' versetzen. WebSphere Commerce versucht automatisch, einen genehmigten Vertrag zu implementieren.

Verträge können von Genehmigern und Administratoren mit entsprechendem Zugriff genehmigt oder zurückgewiesen werden. Normalerweise genehmigt der Verkaufsmanager Verträge. Der Prozess zur Genehmigung oder zum Zurückweisen eines Vertrags entspricht dem Prozess, der für alle Genehmigungen in WebSphere Commerce verwendet wird. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Vertrag zu genehmigen oder zurückzuweisen:

Wählen Sie im Menü **Geschäft** die Option **Genehmigungsanforderungen** aus. Daraufhin wird die Seite **Genehmigungsan-**

forderungen angezeigt. Wählen Sie das Markierungsfeld links neben dem Vertrag aus, den Sie genehmigen oder zurückweisen möchten. Wenn Sie eine Zusammenfassung der Vertragsdetails anzeigen möchten, klicken Sie die Option **Zusammenfassung** an. Klicken Sie **Genehmigen** an, um den Vertrag zu genehmigen, oder **Zurückweisen**, um ihn zurückzuweisen. Der Status des Vertrags, den Sie gerade bearbeiten, wird daraufhin aktualisiert, sodass Ihre Entscheidung wiedergespiegelt wird.

Implementieren des Vertrags

Schritt 7. Ein fehlerfrei implementierter Vertrag ist ein Vertrag, der aktiv ist. Registrierte Benutzer der Einkäuferorganisation können jetzt zu den Bedingungen Einkäufe im Geschäft tätigen, die im Vertrag festgelegt sind.

Managementberichte zu den Verträgen

Der Verkaufsmanager kann rasch Berichte erstellen, die sich auf ein bestimmtes Konto oder auf einen bestimmten Vertrag beziehen. Bearbeiter des Kundenkontos können Berichte erstellen, die sich auf eigene Konten und Verträge beziehen.

1. Wählen Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Konten** aus.
2. Wählen Sie einen Bericht aus, und klicken Sie anschließend **Verträge** an. Daraufhin wird die Seite **Verträge** angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Seite **Verträge** einen Vertrag aus, und klicken Sie dann die Option **Berichte** an.
4. Wählen Sie einen geeigneten Bericht aus:
 - Belastungsumsätze nach Vertrag**
In diesem Bericht werden alle Bestellungen aufgelistet, die dem ausgewählten Vertrag zugeordnet sind.
 - Erstattungen pro Vertrag**
In diesem Bericht werden alle Erstattungen aufgelistet, die dem ausgewählten Vertrag zugeordnet sind.

Managementberichte zu den Konten

Der Verkaufsmanager kann Vertragswerte optimieren und maximieren, indem er die Leistung und Effizienz des Vertrags analysiert. Lernen Sie Ihre Kunden besser kennen, um den Kundenwert zu optimieren und die Möglichkeiten zum Verkauf von Produkten und Dienstleistungen an die richtigen Kunden zu maximieren. Finden Sie unterschwellige Verhaltensmuster und wichtige Einkaufstrends heraus, um die Geschäftsaktivität zu optimieren. Schließen Sie den Kreis, indem Sie auf verborgene Trends und Informationen reagieren, um zufriedenstellende Ergebnisse zu erzielen.

Der Verkaufsmanager kann rasch Berichte erstellen, die sich auf ein bestimmtes Konto oder auf einen bestimmten Vertrag beziehen. Bearbeiter des Kundenkontos können Berichte erstellen, die sich auf eigene Konten und Verträge beziehen.

1. Wählen Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Konten** aus. Wählen Sie auf der Seite **Konten** ein Konto aus, und klicken Sie anschließend die Option **Berichte** an.

2. Wählen Sie einen geeigneten Bericht aus:

Bestellungen pro Konto

In diesem Bericht sind Bestellungen für das ausgewählte Konto enthalten.

Ausgaben nach begrenzter Anzahl Bestellungen

In diesem Bericht sind der aktuelle Saldo sowie die Begrenzung für begrenzte Bestellungen für das ausgewählte Konto enthalten.

Erstattungen pro Konto

In diesem Bericht sind die Erstattungen enthalten, die für das ausgewählte Konto ausgegeben wurden.

Verträge mit unmittelbar bevorstehendem Ablaufdatum

In diesem Bericht sind die Verträge für das ausgewählte Konto enthalten, deren Ablaufdatum unmittelbar bevorsteht.

Bestellungen pro Vertrag

In diesem Bericht sind Bestellungen für den ausgewählten Vertrag enthalten.

Erstattung pro Vertrag

In diesem Bericht sind die Erstattungen enthalten, die für den ausgewählten Vertrag ausgegeben wurden.

Angebotsanfrage

Angebotsanfragen stellen einen der Handelsmechanismen dar, die in WebSphere Commerce verfügbar sind. Ein Einkäufer kann für eindeutige Variationen von Waren und Dienstleistungen, die im Katalog angeboten werden, eine Angebotsanfrage stellen. Einkäufer verwenden eine Liste der interessanten Artikel, um gewünschte Produkte zu ihrer Angebotsanfrage hinzuzufügen. Sie können in eine einzige Angebotsanfrage eine beliebige Anzahl von Produkten aufnehmen und für jedes Produkt eindeutige Spezifikationen definieren. Sie können auch die Vertragsbedingungen für die Transaktion angeben. Ein Verkäufer kann eine Angebotsanfrage anzeigen und beantworten, wenn sie sich im Status *Aktiv* befindet. Ein Einkäufer kann eine Angebotsanfrage auch ändern oder abbrechen.

Wenn Verkäufer eine Angebotsanfrage beantworten, haben sie die Möglichkeit, auf jedes Produkt und auf jede Produktspezifikation zu antworten. Ein Verkäufer kann eine Antwort auch ändern oder abbrechen.

Der Verkäufer kann Antworten auf Angebotsanfragen, die sich im Status Geschlossen befinden, auswerten, um einen oder mehrere Gewinner auszuwählen. Wenn die Antwort auf die Angebotsanfrage vom Einkäufer akzeptiert und der Verkäufer benachrichtigt wird, wird die Transaktion für die Angebotsanfrage über einen der beiden folgenden Prozesse abgeschlossen:

- Der Einkäufer erteilt eine Bestellung, die bereits die Informationen zur Angebotsanfrage enthält.
- Ein Vertrag wird erstellt, der bereits die Informationen zur Angebotsanfrage enthält.

Ein Datensatz über die Angebotsanfrage wird für einen festgelegten Zeitraum in der Liste mit Anforderungen für Angebotsanfragen beibehalten, sodass Angebotsanfragen, die mehrfach verwendet werden, kopiert werden können. Antworten werden für denselben Zeitraum gespeichert, um die Antwort eines Verkäufers auf ähnliche Anfragen vom gleichen Einkäufer zu erleichtern.

Verkäufer können für den Antwortprozess auf Angebotsanfragen einen Genehmigungsablauf aktivieren, wenn sie möchten, dass Antworten vor der Weiterleitung an den Einkäufer geprüft werden.

Angebotsanfragen aktivieren

Der Site-Administrator muss die folgenden Tasks ausführen, um Angebotsanfragen zu aktivieren:

- Publizieren des Beispielgeschäfts ToolTech
- Terminieren von Angebotsanfragenjobs auf Site-Ebene
- Aktivieren von Nachrichten für Angebotsanfragen
- Zuordnen von geeigneten Benutzeraufgabenbereichen
- Festlegen, ob Genehmigungen für Antworten auf Angebotsanfragen aktiviert werden sollen

Diese Tasks werden in der Onlinehilfefunktion im Lerntext zum *Erstellen von Anforderungen und Antworten für Angebotsanfragen* beschrieben. Dieses Dokument ist auf der Seite 'Technical Library' der WebSphere Commerce-Site verfügbar.

Der Prozess für Angebotsanfragen

Im folgenden Abschnitt wird der Prozess für Angebotsanfragen sowohl aus der Perspektive des Einkäufers als auch aus der des Verkäufers beschrieben.

Schritt 1. Einkäufer Blättern Sie im Geschäftskatalog, und fügen Sie Produkte zur Liste der interessanten Artikel hinzu.

Schritt 2. Einkäufer Erstellen Sie eine Anforderung für die Angebotsanfrage.

- a. Klicken Sie im Beispielgeschäft ToolTech die Option **Angebotsanfrage - Anforderung** an.

- b. Das Angebotsanfragentool wird auf der Seite **Angebotsanfragen** geöffnet. Klicken Sie **Neu** an, um eine Angebotsanfrage zu erstellen.
- c. Daraufhin wird im Assistenten **Angebotsanfrage** die Seite **Allgemein** geöffnet. Stellen Sie die folgenden Informationen bereit:
- Name** Name der Angebotsanfrage
- Kurzbeschreibung**
Kurzbeschreibung der Angebotsanfrage
- Ausführliche Beschreibung**
Ausführliche Beschreibung der Angebotsanfrage
- Erstellen eines Vertrags oder einer Bestellung**
- | | |
|------------|--|
| Vertrag | Das ordnungsgemäße Ergebnis der Angebotsanfrage soll ein Vertrag sein. |
| Bestellung | Das ordnungsgemäße Ergebnis der Angebotsanfrage soll eine Bestellung sein. |

Klicken Sie **Weiter** an.

- d. Geben Sie auf der Seite **Zeitdauer** ein Start- und ein Enddatum für die Angebotsanfrage an. Klicken Sie anschließend **Weiter** an. Wenn kein Startdatum bereitgestellt wird, wird die Angebotsanfrage beim Abschicken wirksam.
- e. Klicken Sie auf der Seite **Vertragsbedingungen** die Option **Hinzufügen** an, um erforderliche Vertragsbedingungen hinzuzufügen. Sie können die folgenden Bedingungen angeben:

Hinzufügen

Fügen Sie eine neue Bedingung zur Angebotsanfrage hinzu.

Entfernen

Entfernen Sie Vertragsbedingungen aus der Angebotsanfrage.

Vertragsbedingungen

Geben Sie alle erforderlichen Vertragsbedingungen an.

In der Antwort ist eine Spezifikation erforderlich

Markieren Sie Ja, wenn die Spezifikation in der Antwort erforderlich ist. Markieren Sie andernfalls Nein.

Die Spezifikation kann geändert werden

Markieren Sie Ja, wenn die Spezifikation in der Antwort geändert werden kann. Markieren Sie andernfalls Nein.

Fügen Sie so viele Vertragsbedingungen hinzu, wie erforderlich sind. Wenn Sie das Hinzufügen der Vertragsbedingungen beendet haben, klicken Sie **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Produkte** angezeigt.

- f. Klicken Sie auf der Seite **Produkte** die Option **Produkte hinzufügen** an. Daraufhin wird die Seite **Produkte aus Liste der interessanten Artikel hinzufügen** angezeigt. Auf dieser Seite werden alle Produkte angezeigt, die in der Liste der interessanten Artikel enthalten sind.
- g. Wählen Sie das Markierungsfeld für das gewünschte Produkt in der Liste der interessanten Artikel aus, und klicken Sie anschließend **Zur Angebotsanfrage hinzufügen** an. Daraufhin wird die Seite **Produkte** angezeigt.
- h. Geben Sie für jedes Produkt den Preis, die Menge und die Maßeinheit ein, z. B. eins oder Kilogramm.
- i. Geben Sie optional Spezifikationen ein. Wählen Sie das betreffende Produkt aus, und klicken Sie die Option **Spezifikationen** an.

Anmerkung:

Die Spezifikationen, die Sie definieren können, wurden vom Verkäufer unter Verwendung der Funktion **Personalisierte Attribute** in WebSphere Commerce Accelerator vorab definiert. Informationen zum Definieren von personalisierten Attributen finden Sie im Onlinehilfethema "Personalisierte Attribute".

- j. Geben Sie optional Kommentare ein. Wählen Sie das betreffende Produkt aus, und klicken Sie die Option **Kommentare** an.
- k. Klicken Sie **Fertigstellen** an, um die Angebotsanfrage zu speichern. Die Seite **Angebotsanfragen** wird erneut angezeigt, wobei die neu erstellte Angebotsanfrage aufgeführt wird.

Schritt 3. Verkäufer Erstellen Sie eine Antwort für die Angebotsanfrage. Nachdem der Einkäufer eine Anforderung für eine Angebotsanfrage abgeschickt hat, kann der Verkäufer darauf antworten. Gehen Sie wie folgt vor, um eine Angebotsanfrage zu beantworten:

- a. Melden Sie sich bei WebSphere Commerce Accelerator an.
- b. Wählen Sie im Menü **Verkäufe** die Option **Angebotsanfragen** aus. Daraufhin wird eine Liste mit Anforderungen für Angebotsanfragen angezeigt.
- c. Suchen Sie die passende Angebotsanfrage:
 - Wählen Sie das Markierungsfeld für die betreffende Anforderung aus, und klicken Sie anschließend **Antworten** an. Daraufhin wird das Formular **Allgemein** angezeigt.

- Klicken Sie die Option **Antworten** an, um festzustellen, ob es auf diese Anfrage Antworten gibt. Auf der Seite **Angebotsanfrage - Antworten** werden für die ausgewählte Anforderung alle vorhandenen Antworten angezeigt. Klicken Sie die Option **Neu** an, um eine neue Antwort zu erstellen.
- d. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Antwort ein.
 - e. Geben Sie u. U. Bemerkungen ein, und klicken Sie anschließend **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Vertragsbedingungen** angezeigt.
 - f. Antworten Sie auf die Vertragsbedingungen, und klicken Sie anschließend **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Produkte** angezeigt.
 - g. Antworten Sie auf die Produktspezifikationen, und klicken Sie anschließend **Fertigstellen** an. Daraufhin wird die Seite **Angebotsanfrage - Antwort** angezeigt.
 - h. Klicken Sie **Abschicken** an, um Ihre Antwort an den Genehmiger weiterzuleiten.
Wenn die Genehmigung aktiviert wurde, wird die Antwort an den Genehmiger abgeschickt. Wenn der Genehmiger die Angebotsanfrage genehmigt, wird sie an den Einkäufer abgeschickt.

Schritt 4. **Verkäufer** Genehmigen Sie die Angebotsanfrage.

- a. Wählen Sie im Menü **Geschäft** die Option **Genehmigungsanforderungen** aus. Daraufhin wird die Seite **Genehmigungsanforderungen** angezeigt.
- b. Wählen Sie das Markierungsfeld für die Anforderung aus, die Sie gerade bearbeiten. Klicken Sie anschließend **Zusammenfassung** an. Daraufhin wird die Seite **Zusammenfassung** angezeigt.
- c. Prüfen Sie die Details der Angebotsanfrage, und klicken Sie **Genehmigen** an, um die Anfrage zu genehmigen, oder **Zurückweisen**, um sie zurückzuweisen. In einem Nachrichtenfenster wird angezeigt, ob der Genehmigungs- oder Zurückweisungsversuch fehlerfrei verlaufen ist. Die Seite **Genehmigungsanforderungen** wird angezeigt, die den aktualisierten Status für die Anforderung enthält, die Sie gerade bearbeiten.

Schritt 5. **Einkäufer** Klicken Sie im Beispielgeschäft ToolTech die Option **Angebotsanfrage starten** an. Im Angebotsanfragentool wird die Seite **Angebotsanfragen** geöffnet. Wählen Sie die betreffende Angebotsanfrage aus, und klicken Sie anschließend **Antworten** an, um Antworten anzuzeigen.

Schritt 6. Wählen Sie die Antwort auf eine Angebotsanfrage aus, und klicken Sie anschließend **Zusammenfassung** an. Wählen Sie die Antworten aus, und klicken Sie die Option **Akzeptieren** an, um sie zu akzeptieren.

Onlinezusammenarbeit

Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit bieten eine Schnittstelle zur Onlinezusammenarbeit. Dabei wird Lotus QuickPlace zur Unterstützung von Geschäftsdiskussionen, wie dem Vereinbaren von Vertragsbedingungen zwischen einem Einkäufer und einem Verkäufer (oder einem Bearbeiter des Kundenkontos für den Verkäufer), verwendet. Geschäftsbenutzer in der Organisation des Verkäufers können ebenfalls Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit einsetzen. Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit werden mit Hilfe der QuickPlace-Schablone über WebSphere Commerce Accelerator erstellt. Alle Mitglieder der Verkäuferorganisation können Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit erstellen. Ein Bearbeiter des Kundenkontos oder ein Verkaufsmanager mit QuickPlace-Managerzugriff kann Einkäufer zum Arbeitsbereich hinzufügen. Um Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit zu aktivieren, müssen Mitgliederdaten auf einem LDAP-Server gespeichert sein, der mit WebSphere Commerce verbunden ist, wobei WebSphere Commerce über die entsprechenden Verbindungen zur WebSphere Commerce-Serverdatenbank verfügen muss. Darüber hinaus müssen Sie QuickPlace auf einem Server installieren und konfigurieren, der sich von dem Server unterscheidet, auf dem WebSphere Commerce und LDAP installiert sind. Anweisungen zur Installation finden Sie im Handbuch *WebSphere Commerce Zusätzliche Software*. Die Details zu Arbeitsbereichen mit Onlinezusammenarbeit und Informationen zu Arbeitsbereichsmitgliedern werden über WebSphere Commerce verwaltet. Alle Diskussionstränge, Beiträge oder Dateianlagen, die für die Onlinezusammenarbeit verwendet werden, werden auf dem QuickPlace-Server gespeichert.

Im Beispielgeschäft ToolTech werden Arbeitsbereiche mit Onlinezusammenarbeit und die Kundenbetreuung demonstriert.

Teil 5. Erweitern der Merkmale von Geschäften

Dieser Teil des vorliegenden Handbuchs bietet eine Einführung in erweiterte Funktionalität, die Sie zu Ihrem Geschäft hinzufügen können.

Kapitel 16. Marketing

WebSphere Commerce vereinfacht das Marketing und die Personalisierung, indem Marketingmitarbeitern ermöglicht wird, direkt mit der Site zu interagieren, anstatt dass sie die IT-Abteilung dazu aufzufordern müssen, notwendige Änderungen vorzunehmen. Marketingmanager erstellen groß angelegte Marketingkampagnen, die auf verschiedene Kundenprofile abzielen. Kampagnen fördern den Site-Umsatz, steigern die Einnahmen oder erhöhen das Kundenbewusstsein.

In diesem Kapitel werden die folgenden Informationen bereitgestellt:

- E-Marketingeinblendungen
- Werbung
- Erstellung und Pflege von Kundenprofilen
- Erstellung und Pflege von Marketingkampagnen und Kampagnenpromotionen
- Couponrabatte

Anmerkungen:

1. In der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion ist ein Lerntext enthalten, in dem der Prozess des Hinzufügens von Kampagnenpromotionen und Rabatten zum Geschäft WebFashion beschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie in den Themenbereichen zum Erstellen von Rabatten in WebFashion und zum Erstellen einer Marketingkampagne in WebFashion, die in der Onlinehilfefunktion enthalten sind.
2. Nur das Geschäftsmodell WebFashion enthält E-Marketingeinblendungen auf Geschäftsseiten. Um zu Geschäftsseiten in einem der anderen Geschäftsmodelle personalisierte Inhalte hinzuzufügen, muss ein Geschäftsentwickler zu den passenden Seiten E-Marketingeinblendungen hinzufügen. Informationen zum Hinzufügen von E-Marketingeinblendungen zu JSP-Seiten finden Sie im Beispielgeschäft WebFashion in der Onlinehilfefunktion.

E-Marketingeinblendungen

Zusätzlich zur regelbasierten Verarbeitung beruht das WebSphere Commerce-Marketingssystem auch auf der Möglichkeit der Website, dynamische Inhalte anzuzeigen. Besondere Entitäten mit dem Namen E-Marketingeinblendungen erfüllen diese Anforderung. Eine E-Marketingeinblendung zeigt Werbeinhalt, Kategorieempfehlungen oder Produktempfehlungen an.

Geschäftsentwickler platzieren E-Marketingeinblendungen auf den passenden Seiten. Jede E-Marketingeinblendung verfügt über einen eindeutigen Namen. Der Marketingmanager wählt im Verlauf der Erstellung einer Kampagne die E-Marketingeinblendung aus, auf die er sich konzentrieren möchte.

Wenn der Kunde Ihr Geschäft durchsucht, führen die E-Marketingeinblendungen die Kommunikation mit dem WebSphere Commerce-Server durch. Bei dieser Kommunikation wird ermittelt, welchen Inhalt die jeweilige E-Marketingeinblendung annehmen soll. Eine JSP-Seite kann eine beliebige Anzahl von E-Marketingeinblendungen enthalten. Alle JSP-Seiten auf Ihrer Site können E-Marketingeinblendungen beinhalten.

Um die E-Marketingeinblendungen anzuzeigen, die in der Datenbank registriert sind, müssen Sie im Menü **Marketing** die Option **E-Marketingeinblendungen** auswählen.

The screenshot displays the 'E-Marketingeinblendungen' management page. At the top, there is a navigation bar with 'Marketing' selected. Below the title, there are pagination controls showing 'Seite 1' and 'Anzeigen'. The main content is a table with 32 entries. Each entry has a checkbox, a name, and a description. A right-hand menu is visible, containing options: 'Neu...', 'Ändern', 'Zeitplan', and 'Löschen'.

Name	Beschreibung
<input type="checkbox"/> AccessoriesCategory	Display suggestive sellings on the Accessories category display page.
<input type="checkbox"/> AccessoriesCategoryAd	Display awareness advertisements on the Accessories category display page.
<input type="checkbox"/> ActivewearCategory	Display suggestive sellings on the Activewear category display page.
<input type="checkbox"/> ActivewearCategoryAd	Display awareness advertisements on the Activewear category display page.
<input type="checkbox"/> AddressBookAd	Display awareness advertisements on the address book page.
<input type="checkbox"/> AddressBookPage	Display suggestive sellings on the address book page.
<input type="checkbox"/> Footer	Display suggestive sellings in the footer.
<input type="checkbox"/> FooterAd	Display awareness advertisements in the footer.
<input type="checkbox"/> Header	Display suggestive sellings in the header.
<input type="checkbox"/> HeaderAd	Display awareness advertisements in the header.
<input type="checkbox"/> MenswearAd	Display awareness advertisements on the Menswear page.
<input type="checkbox"/> MenswearPage	Display suggestive sellings on the Menswear page.
<input type="checkbox"/> MyAccountAd	Display awareness advertisements on the My Account page.
<input type="checkbox"/> MyAccountPage	Display suggestive sellings on the My Account page.
<input type="checkbox"/> NewArrivalsAd	Display awareness advertisements on the New Arrivals page.
<input type="checkbox"/> NewArrivalsPage	Display suggestive sellings on the New Arrivals page.

Daraufhin wird die Liste **E-Marketingeinblendungen** angezeigt, die die E-Marketingeinblendungen enthält, die für das ausgewählte Geschäft momentan in der Datenbank definiert sind. In dieser Liste wird nicht angezeigt, welche JSP-Seiten tatsächlich E-Marketingeinblendungen enthalten. Um festzustellen, welche JSP-Seiten E-Marketingeinblendungen enthalten, muss sich der Marketingmanager an den Geschäftsentwickler wenden. Die Homepage des Geschäfts WebFashion (StoreCatalogDisplay.jsp) enthält beispielsweise drei E-Marketingeinblendungen. In der nachfolgenden Abbildung zeigen die E-Marketingeinblendungen eine Produktempfehlung an.

The screenshot shows the WebFashion website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'EINKAUFSKORB', 'MEIN KONTO', 'KONTAKTIEREN SIE UNS', and 'HILFE'. Below this, a secondary navigation bar includes 'Home', 'Herrenmode', 'Damenmode', and 'Brandneue Artikel'. The main content area is divided into three columns: 'Herren Mode' (Men's Fashion) featuring a man's portrait, 'Damen Mode' (Women's Fashion) featuring a woman's portrait, and 'Aktuelle Trends' (Current Trends) featuring a man's portrait. Below these columns, a section titled 'Unsere Verkaufsschlager des Monats' (Our Best Sellers of the Month) displays three featured items: a two-tone canvas jacket, a striped t-shirt, and a purple patterned tank top. Each item is accompanied by a brief description and a 'Details' link. On the left side of the page, there is a sidebar with a language selection dropdown set to 'Deutsch', a '60!' badge, and a 'SERVICES' section with links for 'Registrieren' and 'Sie benötigen Hilfe?'.

Um zu terminieren, wann eine Promotion in einer E-Marketingeinblendung auf der Site angezeigt werden soll, müssen Sie **Zeitplan** anklicken. Daraufhin wird das Notizbuch **Kampagnepromotionen terminieren** gestartet. Unter Verwendung dieses Notizbuchs können Sie das Start- und das Enddatum von Kampagnepromotionen definieren.

Werbung

Der Begriff Werbung bezieht sich auf das gesamte Unterstützungsmaterial, das für Ihre Kampagnen geschaffen wurde. Grafiker und Texter erstellen Werbung in den Formaten Flash, Gif oder JPEG. Werbung umfasst Abbildungen von Produkten, Grafiken, die zu Werbezwecken verwendet werden, und Marketingtexte.

Um Werbung in der Datenbank zu registrieren, müssen Sie im Menü **Marketing** die Option **Werbung** auswählen. Daraufhin wird die Liste **Werbung** angezeigt, die die gesamte Werbung enthält, die momentan für das ausgewählte Geschäft definiert ist. Klicken Sie **Neu** an. Der Assistent **Neue Werbung** wird gestartet, mit dem Sie Ihre Werbung definieren können.

Werbung wird normalerweise im Verzeichnis `images` eines Geschäfts gespeichert. Bilder, die zu übersetzenden Text enthalten, werden normalerweise im Verzeichnis `store/ländereinstellung/images` gespeichert.

Bevor Sie den Assistenten **Werbung** verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass sich die Bilddateien auf der WebSphere Commerce-Servermaschine an der richtigen Position befinden.

Kundenprofile

Kundenprofile definieren Kundengruppen, die über gemeinsame Mengen an Charakteristika verfügen. Diese Profile kennzeichnen Ziele für Ihre Marketingkampagnen. Sie erstellen Profile, indem Sie Kriterien auswählen und anschließend Zielwerte zuordnen. Wenn ein Kunde Ihre Site besucht, vergleicht das System seine persönlichen Informationen mit den angegebenen Kriterien. Je nach Kunde und je nach von Ihnen definierten Profilen werden profilspezifische Werbungen zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades oder Nachrichten aus dem Bereich suggestives Verkaufen angezeigt. Es gibt zahlreiche mögliche Kriterien. Dies sind u. a. folgende Daten: Im Verlauf der Registrierung bereitgestellte Daten; Informationen zum Einkaufsprotokoll; Informationen zur Häufigkeit der Besuche eines Kunden.


Sie können beispielsweise Profile für Gruppen wie Senioren zuordnen, indem Sie ein Profil erstellen, das auf Kunden abzielt, die sechzig Jahre oder älter sind. Dieses Profil können Sie dann weiter auf Frauen dieser Altersgruppe einschränken, indem Sie angeben, dass das Profil neben der Anforderung des passenden Alters auch auf weibliche Kunden abzielt.

Profile dienen als dynamische Ziele für Ihre Marketingmaßnahmen. Je nach den definierten Kriterien können Ihre Kunden zu einem bestimmten Zeitpunkt in ein bestimmtes Profil passen oder auch nicht. Sie können beispielsweise ein Profil mit dem Namen 'Neue Kunden' erstellen, in dem nur Kunden enthalten sind, die sich innerhalb der vergangenen 30 Tage registriert haben. Die meisten Ihrer Kunden gehören nicht zu diesem Profil, während alle Neukunden nach der Registrierung darin enthalten sind. Neue Kunden passen für maximal 30 Tage in dieses Profil. Dies ist ein dynamischer Vorgang, da keine Aktionen von Ihnen erforderlich sind, er auf Ihre Kunden jeweils einzeln zutrifft und in Echtzeit festgelegt wird. Das Begrenzungsdatum für die Aufnahme in dieses Profil hängt vom Registrierungsdatum des betreffenden Kunden und von der maximalen Begrenzung an Tagen ab, die bei der Erstellung des Profils definiert wurde.

Wenn Sie Kundenprofile verwenden möchten, müssen Sie diese vor der Erstellung von Marketingkampagnen generieren. Während der Erstellung von Kampagnen wählen Sie dann das Zielprofil aus. Sie können Kampagnen erstellen, die für alle Kunden gelten. Kundenprofile können jedoch auf eine bestimmte Untergruppe von Kunden abzielen.

Verwalten von Kundenprofilen

Verwenden Sie das Notizbuch **Kundenprofil**, um Kundenprofile zu erstellen und zu pflegen. Wählen Sie im Menü **Marketing** die Option **Kundenprofile** aus. Daraufhin wird die Seite **Kundenprofile** angezeigt.



The screenshot displays the 'Kundenprofile' page in a web application. The page title is 'Kundenprofile' and it shows 5 entries. The table below contains the following data:

<input type="checkbox"/>	Name	Beschreibung	Letzte Aktualisierung	Geändert von
<input type="checkbox"/>	männlich	Männliche Kunden	17. Oktober 2001 12:47:42 GMT-04:00	wcsadmin
<input type="checkbox"/>	registriert	Kunden, die sich registriert haben	17. Oktober 2001 12:51:07 GMT-04:00	wcsadmin
<input type="checkbox"/>	über 29	Kunden, die älter als 29 Jahre sind	17. Oktober 2001 12:54:55 GMT-04:00	wcsadmin
<input type="checkbox"/>	unter 29	Kunden, die jünger als 29 Jahre sind	17. Oktober 2001 12:52:50 GMT-04:00	wcsadmin
<input type="checkbox"/>	weiblich	Weibliche Kunden	17. Oktober 2001 12:48:10 GMT-04:00	wcsadmin

On the right side of the table, there is a 'Neu...' button and a list of actions: 'Zusammenfassung', 'Löschen', 'Ändern', 'Kopieren', and 'Kunden'.

Verwenden Sie Seite **Kundenprofile**, um Informationen zu den Kundenprofilen abzurufen, die für das aktuelle Geschäft definiert wurden. Die Liste enthält Informationen zu Name und Beschreibung der Profile. Sie können die angezeigten Profile sortieren, neue Profile oder Kopien von Profilen erstellen, Profile löschen und ändern sowie Kunden anzeigen, die einem bestimmten Profil zugehören.

Richtlinien für die Erstellung von Kundenprofilen

Um Kundenprofile effektiv zu nutzen, müssen auf den Geschäftsseiten die Informationen erfasst werden, die für das jeweilige Profil erforderlich sind. Merchandising- und Marketingmanager müssen den Geschäftsentwicklern ihre Anforderungen mitteilen. Eine Registrierungsseite mit gutem Design, auf der deutlich gemacht wird, wie Kunden Informationen eingeben sollen, dient zur Vermeidung potenzieller Probleme. Beachten Sie die folgenden Punkte:

- Zeichenfolgen müssen exakt übereinstimmen, wobei auch auf Groß-/Kleinschreibung geachtet werden muss.

Um ein Kundenprofil auf der Basis des Bundeslands zu erstellen, können Sie auf der Seite **Bundesland oder Kanton** im Notizbuch **Kundenprofil** "Baden-Württemberg" eingeben. Alle Kunden, die auf der Registrierungsseite des Geschäfts "Baden-Württemberg" eingeben, sind in diesem Profil enthalten. Für einen Kunden, der "BaWü" eingibt, ist dies jedoch nicht der Fall. Um alle gewünschten Kunden zu erreichen, können Sie auf der Registrierungsseite eine Liste verwenden. Anstatt das Bundesland einzugeben, können die Kunden es in der Liste auswählen. Ziehen Sie die Verwendung von Listen für das Land bzw. die Region mit dem Wohnsitz, für den

Ort des Wohnsitzes, für die Domäne der E-Mail-Adresse, für Interessen, für die Telefonnummer und für die Postleitzahl in Betracht.

- Wenn eine beliebige Zeichenfolge gefunden wird, führt dies dazu, dass der Kunde in das zugehörige Profil aufgenommen wird.

Um ein Kundenprofil auf der Basis einer Vorwahl zu erstellen, können Sie auf der Seite **Telefonnummer** im Notizbuch **Kundenprofil 0711** eingeben. Alle Kunden, in deren Telefonnummer die vier Zahlen 0711 enthalten sind, werden in das Profil aufgenommen. Dabei ist es egal, ob diese Ziffern mit der Vorwahl, der Rufnummer oder der Durchwahl des Kunden übereinstimmen. Wenn Sie (0711) angeben, der Kunde aber 0711 eingibt, wird dieser Kunde aus dem betreffenden Profil ausgeschlossen. Um dieses Problem zu vermeiden, sollten Sie bei der Erstellung des Profils die Klammern angeben. Der Geschäftsentwickler sollte sicherstellen, dass auf der Registrierungsseite des Geschäfts geprüft wird, dass die Vorwahl in Klammern eingeschlossen ist.

Kampagnen

Es gibt zwei primäre Komponenten, aus denen sich alle Kampagnen zusammensetzen und die gemeinsam eine vollständige, flexible Marketingstrategie bieten.

1. Die Kampagne.

Eine Kampagne ist eine größere Marketinganstrengung. Sie verfügt über zugeordnete Geschäftsziele. Kampagnen dienen als Container für Promotionen.

2. Die Kampagnenpromotionen.

Kampagnenpromotionen stellen den personalisierten Inhalt bereit. Promotionen sind koordinierte Aktivitäten, die zum Erreichen des Gesamtziels einer Kampagne entwickelt wurden. Sie stellen die einzelnen Nachrichten dar, die zur Erfüllung des Geschäftsziels einer bestimmten Kampagne verwendet werden. Es gibt drei Arten von Promotionen.

Suggestives Verkaufen

Suggestives Verkaufen wird zur Bereitstellung einer Produkt- oder einer Kategorieempfehlung verwendet. Durch diese Empfehlungen werden zugeordnete Produkte vorgeschlagen, was zum Up-Sell oder Cross-Sell von Produkten an Kunden führen soll. Promotionen für suggestives Verkaufen erinnern Kunden auch an verwandte Produkte, die sie ebenfalls für einen Einkauf in Betracht ziehen könnten. Die Empfehlungen basieren auf den früheren Einkäufen oder auf dem aktuellen Inhalt des Einkaufskorbs des betreffenden Kunden.

Empfehlung auf der Basis von Collaborative Filtering

Empfehlungen auf der Basis von Collaborative Filtering werden zur Bereitstellung von Produktempfehlungen verwendet. Durch diese Empfehlungen werden zugeordnete Produkte vorgeschlagen, was zum Up-Sell oder Cross-Sell von Produkten an Kunden führen soll. Sie rufen Kunden auch verwandte Produkte in Erinnerung, die diese ebenfalls für einen Einkauf in Betracht ziehen könnten. Dies ist abhängig vom gesamten Einkaufsverhalten des Kunden, nicht von vordefinierten Regeln. Um diese Promotionen zu verwenden, muss auf der Site LikeMinds Personalization Server installiert und konfiguriert sein.

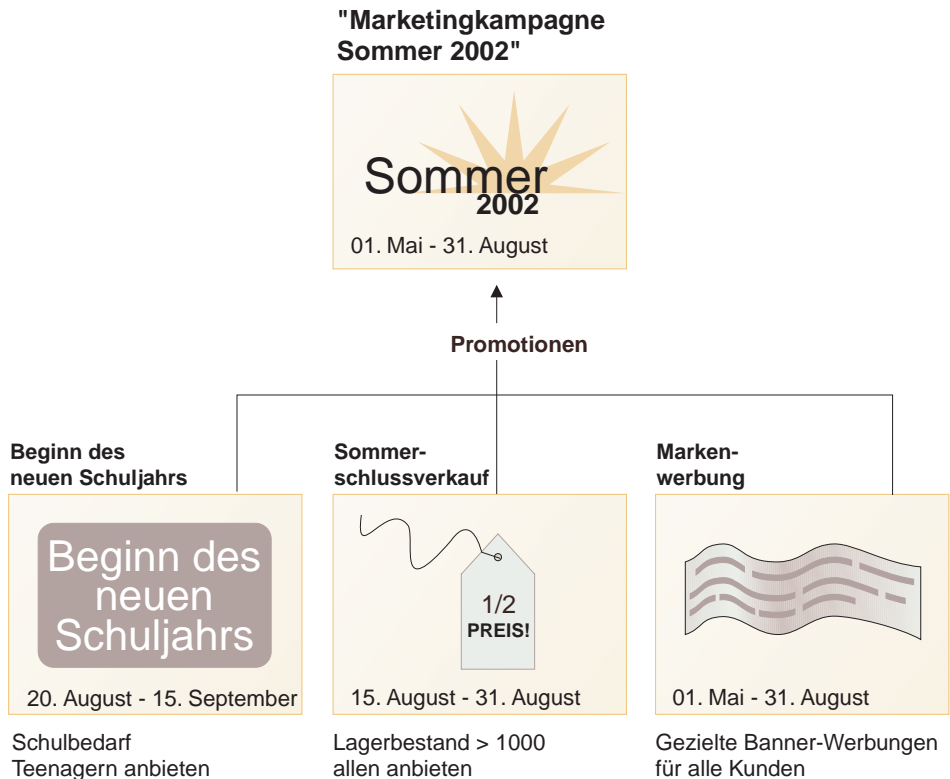
Werbung zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades

Werbungen zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades werden dazu verwendet, Werbung anzuzeigen, die zur Erhöhung des Bekanntheitsgrads eines bestimmten Produktes beim Kunden führen soll. Werbung zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades informiert Kunden beispielsweise über bevorstehende Ereignisse oder steigert den Bekanntheitsgrad von bestimmten Marken.

Kampagnenpromotionen verfügen auch über eine oder mehrere Zielpositionen, nämlich die E-Marketingeinblendungen.

Promotion für suggestives Verkaufen

Im folgenden Diagramm wird die Beziehung zwischen einer Kampagne und den darin enthaltenen Promotionen dargestellt.



Das Diagramm veranschaulicht eine fiktive Marketingkampagne mit dem Namen "Marketingkampagne Sommer 2002". Sie enthält die folgenden drei Promotionen:

Beginn des neuen Schuljahrs

Hierbei handelt es sich um eine Promotion für suggestives Verkaufen, die auf ein Kundenprofil mit dem Namen 'Teenager' abzielt und bei der Schulbedarf empfohlen wird. Die Promotion 'Beginn des neuen Schuljahrs' läuft vom 20. August bis zum 15. September.

Sommerschlussverkauf

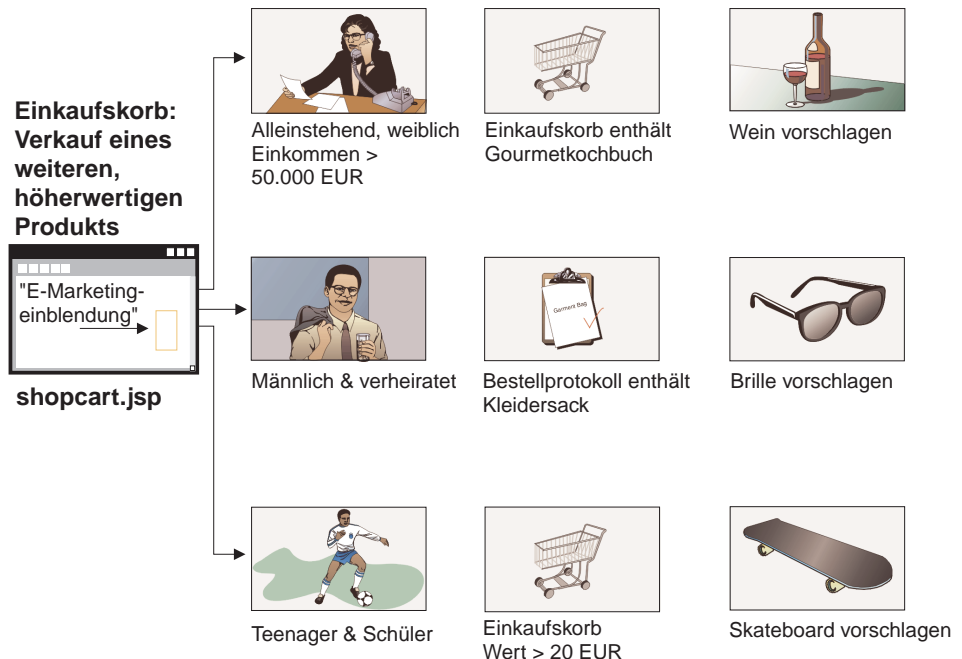
Hierbei handelt es sich um eine Promotion für suggestives Verkaufen, die auf alle Kundenprofile abzielt und alle Produkte empfiehlt, für die ein Lagerbestand von mehr als 1000 Stück vorhanden ist. Die Promotion 'Sommerschlussverkauf' läuft vom 15. August bis zum 31. August.

Markenwerbung

Hierbei handelt es sich um eine Promotion für eine Werbung zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades, die auf alle Kundenprofile abzielt und Banner-Werbungen zeigt, die den Bekanntheitsgrad von bestimmten Marken steigern sollen. Die Promotion 'Markenwerbung' läuft vom 1. Mai bis zum 31. August.

Promotion für suggestives Verkaufen mit Bedingungen

Im folgenden Diagramm wird eine Beziehung zwischen E-Marketingeinblendungen, Kundenprofilen und Promotionen für suggestives Verkaufen dargestellt. Eine Promotion für suggestives Verkaufen führt zur Darstellung von dynamischen Inhalten.



Diese Seite verfügt über eine definierte E-Marketingeinblendung. Diese Einblendung bezieht sich auf eine Promotion für suggestives Verkaufen. Die Promotion, die dieser E-Marketingeinblendung zugeordnet ist, verfügt über drei Bedingungen, die jeweils durch eine Zeile im Diagramm dargestellt sind. Diese Bedingungen geben das Zielkundenprofil, die Situation, in der die Bedingung zutrifft, und die Produktempfehlung an, die angezeigt wird, wenn die Bedingung zutrifft.

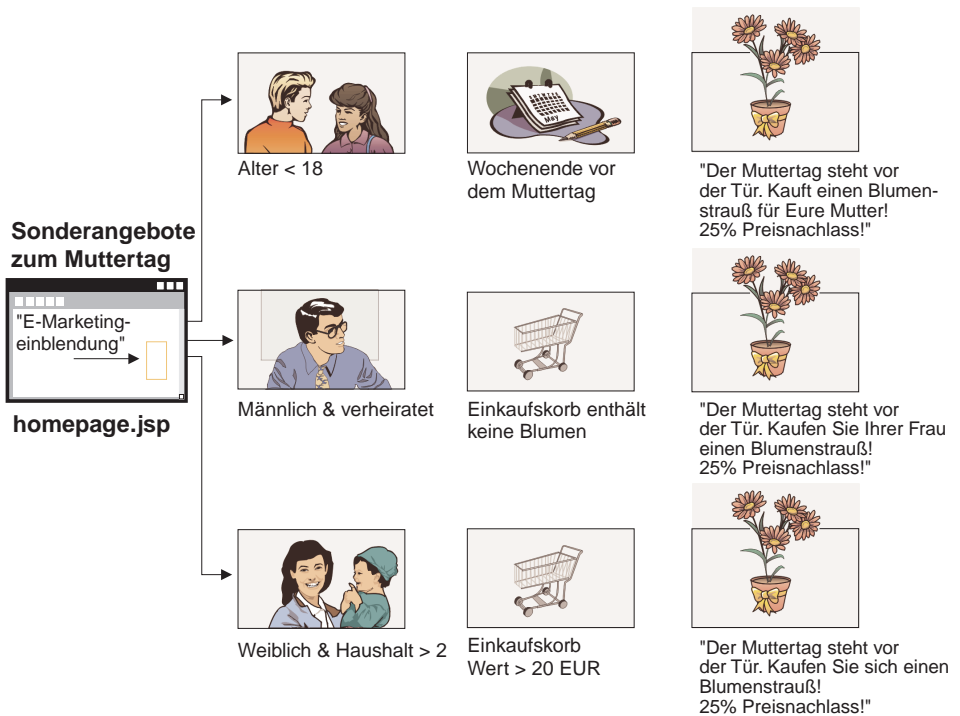
Wenn diese Seite angezeigt wird, kann eines der folgenden vier Resultate auftreten:

- Wenn die Seite von einer allein stehenden Kundin aufgerufen wird, die ein Einkommen von mehr als 50.000 EUR im Jahr hat und deren Einkaufskorb ein Gourmetkochbuch enthält, wird ihr ein Wein empfohlen.
- Wenn der Kunde männlich und verheiratet ist und sein Bestellprotokoll einen Kleidersack enthält, wird ihm eine Sonnenbrille empfohlen.
- Wenn der Kunde ein Teenager und ein Schüler ist, dessen Einkaufskorb momentan Produkte mit einem Wert von mehr als 20 EUR enthält, wird ihm ein Skateboard empfohlen.
- Wenn der Kunde in keines dieser Profile passt oder die Situation nicht den spezifischen Kriterien entspricht, werden keine Empfehlungen angezeigt.

Werbung zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades

Für jede Kampagnenpromotion, die Sie erstellen, müssen Sie eine Bedingung erstellen, wenn die Promotion zutrifft. Ordnen Sie jede Bedingung einer einzelnen Promotion zu. Bedingungen legen die Szenarios fest, in denen der Inhalt einer bestimmten Promotion angezeigt wird. Um Bedingungen zu erstellen, müssen Sie Fragen beantworten. Ihre Antworten definieren dann diese Bedingung. Einige dieser Fragen sind beispielsweise, auf wen die Promotion abzielen soll, wann (an welchem Wochentag) die Promotion gezeigt wird, welcher Inhalt angezeigt werden soll und auf welche Kundenverhaltensweisen sie abzielen soll. Ihre Antworten auf diese Fragen definieren die Situation, in der eine bestimmte Bedingung zutrifft und deshalb der personalisierte Inhalt angezeigt wird. Bedingungen stellen auch die Möglichkeit bereit, in verschiedenen Situationen in der gleichen Einblendung mehrere Nachrichten anzuzeigen.

Im folgenden Diagramm wird die Beziehung zwischen E-Marketingeinblendungen, Kundenprofilen und Promotionen mit Werbungen zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades dargestellt. Stellen Sie sich vor, dass ein Onlinegeschäft eine Frühjahrskampagne und eine Promotion startet, die größere Aufmerksamkeit auf den Muttertag lenken soll.



Die E-Marketingeinblendung entspricht einer Promotion mit Werbungen zur Erhöhung des Bekanntheitsgrads für den Muttertag. Die Promotion, die dieser E-Marketingeinblendung zugeordnet ist, verfügt über drei Bedingungen, die jeweils durch eine Zeile im Diagramm dargestellt sind. Jede Zeile zeigt, wie Bedingungen den dynamischen Inhalt für eine bestimmte Situation ermitteln. Diese Bedingungen geben das Zielkundenprofil, die Situation, in der die Bedingungen zutreffen und die Zielwerbung an, die angezeigt wird, wenn die Bedingung zutrifft. Wenn diese Seite angezeigt wird, kann eines der folgenden vier Resultate auftreten:


- Wenn der Kunde jünger als achtzehn Jahre alt ist und der aktuelle Tag am Wochenende vor dem Muttertag liegt, wird eine Werbung angezeigt, mit der er daran erinnert wird, Blumen für seine Mutter zu kaufen.
- Wenn der Kunde männlich und verheiratet ist und sein Einkaufskorb keine Blumen enthält, wird eine Werbung angezeigt, mit der er daran erinnert wird, Blumen für seine Frau zu kaufen.
- Wenn die Seite von einer Kundin aufgerufen wird, deren Haushalt mindestens zwei Personen umfasst und in deren Einkaufskorb sich Produkte im Wert von mehr als 20 EUR befinden, wird eine Werbung angezeigt, mit der sie daran erinnert wird, Blumen für sich selbst zu kaufen.
- Wenn der Kunde in keines dieser Profile passt oder die Situation nicht den spezifischen Kriterien entspricht, wird keine Werbung angezeigt.

Verwalten von Kampagnen

Das Notizbuch **Kampagne** erleichtert die Erstellung und Pflege von Marketingkampagnen. Diese Onlinekampagnen organisieren Marketing-techniken, einschließlich suggestivem Verkaufen und Werbungen zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades. Kampagnen stellen umfangreiche Marketingmaßnahmen dar, die normalerweise in Zusammenhang mit einem Anlass oder einem Ziel stehen, wie z. B. eine Kampagne zum Schulbeginn oder eine Weihnachtskampagne. Die Promotionen und ihre Bedingungen implementieren eine regelbasierte Verarbeitung, die für jeden Kunden einzeln personalisierte Inhalte generiert.

Der Inhalt einer Kampagne wird auf den JSP-Seiten Ihres Geschäfts angezeigt. Spezielle Databeans mit dem Namen 'E-Marketingeinblendung' dienen als "Behältnisse" für diesen Inhalt. Geschäftsentwickler erstellen diese Einblendungen und verwenden sie beim Entwerfen der Seiten als Platzhalter.

Wählen Sie die Option **Kampagnen** im Menü **Marketing** aus, um die Liste **Kampagnen** anzuzeigen.



The screenshot displays the SAP 'Kampagnen' (Campaigns) management interface. At the top, the breadcrumb navigation shows 'Abmelden > Home > Kampagnen'. Below this is a menu bar with 'Geschäft', 'Marketing', 'Artikel', 'Operationen', and 'Hilfe'. The main heading is 'Kampagnen'. Below the heading, there is a page indicator 'Seite 1' and a button 'Anzeigen'. The list shows '3 Eintrag/Einträge'. Navigation links include 'Erste', '1 von 1', and 'Letzte'. The table below has columns for 'Name' and 'Beschreibung'. Two campaigns are listed: 'Sommerverkauf' (Sonderverkauf von Sommerartikeln) and 'Schulanfang' (Werbeaktion für den Schulanfang). To the right of the table are buttons for 'Neu...', 'Ändern', 'Duplizieren...', 'Promotionen', and 'Löschen'.

<input type="checkbox"/>	Name	Beschreibung	
<input type="checkbox"/>	Sommerverkauf	Sonderverkauf von Sommerartikeln	
<input type="checkbox"/>	Schulanfang	Werbeaktion für den Schulanfang	

Verwenden Sie die Seite **Kampagnen** zum Anzeigen der Marketingkampagnen, die für das aktuelle Geschäft definiert wurden. Die Liste enthält Informationen zu Namen und Beschreibung der betreffenden Kampagne. Sie können in dieser Liste auch andere Aktionen ausführen, beispielsweise neue Kampagnen erstellen, Kampagnen löschen und bestehende Kampagnen ändern.

Kampagnenpromotionen

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Kampagnenpromotion zu erstellen:

1. Klicken Sie im Menü **Marketing** die Option **Kampagnenpromotionen** an. Daraufhin wird die Seite mit der Kampagnenpromotionsliste angezeigt. Klicken Sie **Neu** an.
2. Führen Sie auf der Seite **Allgemeine Definition** die folgenden Schritte aus:
 - Geben Sie für die Kampagnenpromotion einen Namen ein.
 - Wählen Sie in der Klassifizierungsliste für die Promotion 'Allgemein', 'Up-sell', 'Cross-sell', 'Rabatt' oder 'Coupon' aus.
 - Geben Sie optional eine Beschreibung ein.
 - Wählen Sie in der Liste **Kampagnen** die zugeordnete Kampagne aus (falls zutreffend).

Klicken Sie **Weiter** an.

3. Legen Sie auf der Seite **Angezeigten dynamischen Inhalt definieren** fest, welche Art von dynamischem Inhalt angezeigt werden soll:
 - Folgende(s) spezifische(n) Produkt(e) vorschlagen
 - Kategorie empfehlen
 - Werbung(en) anzeigen
Sie können allgemeine Werbungen und Werbungen für Rabatte und Coupons anzeigen.
 - Das System soll Produkte basierend auf der Analyse des Klickprotokolls vorschlagen
 - Das System soll Produkte basierend auf einem oder mehreren Filtern vorschlagen

Klicken Sie **Weiter** an.

4. Wählen Sie auf der Seite **Zielkunden definieren** aus, ob alle Kunden oder spezifische Kundenprofile Ziel der Promotion sind. Die Kundenprofile müssen bereits definiert sein. Klicken Sie **Weiter** an.
5. Wählen Sie auf der Seite **Termine für Ansprechen der Kunden definieren** aus, an welchen Wochentagen die Kampagnenpromotion angezeigt werden soll. Klicken Sie **Weiter** an.
6. Klicken Sie auf der Seite **Zielkundenverhalten definieren** die Option **Hinzufügen** an, um ein Kundenverhalten zu definieren, für das die Kampagnenpromotion angezeigt wird. Typische Beispiele von Kundenverhaltensweisen sind u. a. der aktuelle Wert des Einkaufskorbs und sein aktueller Inhalt. Wenn die Kampagnenpromotion unabhängig vom Kundenverhalten angezeigt werden soll, müssen Sie die Option **Fertigstellen** anklicken.

Kampagnenberichte

Kampagnenpromotionen generieren Statistiken über ihre Verwendung. Diese Statistiken können von Verkäufern und Marketingmanagern unter Verwendung von WebSphere Commerce Accelerator angezeigt werden. Sie geben die Durchklickrate einer Promotion für jede E-Marketingeinblendung an dem Ort an, an dem sie implementiert wurde. Diese Statistiken stellen eine Rückmeldung bezüglich der Effektivität der betreffenden Promotion sowie Vergleichsdaten zu ihrem Erfolg an den verschiedenen Orten bereit, an denen sie angezeigt wird.

Werbeaktionen

Couponrabatte

Mit Hilfe von Couponrabatten kann der Produktmanager Kunden Anreize zum Kauf anbieten. Ein *Coupon* ist ein Exemplar eines Couponrabatts. Er kann für spezifische Produkte (Produktartbedingung) oder für den gesamten Einkauf gelten (Bestelltypbedingung). Wenn Sie beispielsweise viele rote Baseballkappen auf Lager haben, können Sie dafür für einen begrenzten Zeitraum 25 % Rabatt anbieten. Alternativ können Sie für alle Kunden, die in Ihrem Geschäft Produkte im Wert von 50 EUR erwerben, einen Rabatt von 3 EUR beim Kauf einer Baseballkappe gewähren.

Ein eCoupon ist das elektronische Onlineäquivalent eines Papiercoupons. Er ist ein elektronisches Angebot, das einem Kunden von einem Onlinegeschäft unterbreitet wird. Über den eCoupon erhält der Kunde einen Rabatt auf einige oder alle Artikel einer Bestellung. Der eCoupon kann bestimmten Bedingungen unterliegen, wie z. B. dass nur ein Coupon pro Bestellung verwendet werden kann.

Es gibt drei Komponenten eines elektronischen Coupons:

Couponrabatt

Ein Couponrabatt ist eine Werbeaktion, die von einem Produktmanager ausgeführt wird. Diese Werbeaktion bietet Kunden Coupons an.

Coupon

Ein Coupon ist eine elektronische Version eines Papiercoupons. Ein Coupon ist ein Exemplar eines Couponrabatts, das im System eindeutig identifiziert werden kann.

Coupon-Wallet

Eine Sammlung der eCoupons eines registrierten Kunden.

Anmerkung für Geschäftsentwickler

In den Beispielgeschäften wurden keine JSP-Seiten bereitgestellt, die Couponrabatte unterstützen. Informationen zum Hinzufügen von Unterstützung für Couponrabatte zu einem Geschäftsmodell finden Sie im Coupon-Referenzgeschäft, das auf der Seite 'Technical Library' unter folgender Adresse verfügbar ist:

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

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

Definieren eines Couponrabatts

Im nachfolgenden Beispiel werden die Schritte beschrieben, die bei der Definition eines Couponrabatts ausgeführt werden müssen.

Definieren des Couponrabatts

1. Wählen Sie im Menü **Couponrabatte** die Option **Couponrabatte** aus. Daraufhin wird die Seite mit der Liste der Couponrabatte angezeigt.
2. Klicken Sie zum Definieren eines Couponrabatts **Neu** an. Daraufhin wird die Seite **Couponrabatt - Allgemeine Informationen** angezeigt.
3. Definieren Sie Namen, Beschreibung und einen Zeitraum, in dem dieser Coupon gilt. Klicken Sie anschließend **Weiter** an. Daraufhin wird die Seite **Details** angezeigt.
4. Definieren Sie die Währung, die Anzahl der Coupons und die Einkaufsbedingung.

Produktart

Der Kunde muss ein bestimmtes Produkt erwerben, um zum Empfang des Coupons berechtigt zu sein.

Bestelltyp

Bei einer Bestellung muss ein Mindest- oder Höchstwert eingehalten werden, damit der Kunde zum Empfang des Coupons berechtigt ist.

Klicken Sie **Weiter** an.

5. Definieren Sie den Couponwert: Rabatt in Prozent oder Festbetragsrabatt auf die Bestellsumme. Klicken Sie anschließend **Fertigstellen** an.

Definieren von Werbung

Das Team für Media-Design erstellt für alle Bilder, die für die Werbeaktion erforderlich sind, Piktogrammbilder und Bilder in Vollgröße. Das Team schreibt auch die Textbeschreibungen für die Werbeaktion.

6. Kopieren Sie die notwendigen Grafiken oder Flash-Dateien in das richtige Verzeichnis auf der WebSphere Commerce-Servermaschine. Der Site-Administrator ist u. U. die einzige Person, die auf dieses Verzeichnis zugreifen kann.
7. Verwenden Sie die Werbefunktion dazu, den Text und die Grafiken, die im eCoupon verwendet werden, für die Kampagnenpromotion verfügbar zu machen und die Aktions-URL für den eCoupon-Rabatt festzulegen. Die Verwendung des Notizbuchs **Werbung** wird im Abschnitt „Werbung“ auf Seite 213 beschrieben.
8. Ordnen Sie den Couponrabatt zu einer E-Marketingeinblendung zu und terminieren Sie ihn.

Verwendungsweise von eCoupon-Rabatten durch einen Kunden

Zur Verwendung von eCoupons geht der Kunde wie folgt vor:

1. Der Kunde klickt die Banner-Werbung an, um den angebotenen eCoupon-Rabatt zu akzeptieren.
WebSphere Commerce erstellt ein Exemplar des Coupons und fügt dieses zur Coupon-Wallet des Kunden hinzu.
2. Der Kunde klickt den eCoupons-Link an.
Alle gültigen eCoupons werden angezeigt.
3. Der Kunde sucht mit Hilfe des Inhalts seines aktuellen Einkaufskorbs nach zutreffenden eCoupons. Er erwirbt ein zutreffendes Produkt und wendet dafür den entsprechenden eCoupon an.
Der Rabatt wird auf der Kassenseite für die Bestellung angezeigt.

Kapitel 17. Produktberater

In diesem Abschnitt wird der Produktberater beschrieben. Er stellt eine Übersicht darüber bereit, wie dieses Tool zum Erweitern des Leistungsspektrums Ihres Onlinekatalogs verwendet werden kann. Verwenden Sie diesen Abschnitt, um ein besseres Verständnis für den Produktberater und die für die Erstellung von Einkaufsmetaphern nötigen Aufgaben zu entwickeln. Vollständige, detaillierte Anweisungen zur Ausführung dieser Aufgaben finden Sie in der WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion.

Der Produktberater erstellt intelligente Kataloge. Ein intelligenter Katalog ist ein interaktiver Katalog, der eine Liste mit Produkten zusammenstellen kann, die den Bedürfnissen des Kunden am besten entsprechen. Er übernimmt die Rolle von Verkäufern und Produktspezialisten, die Kunden beim Prüfen, Vergleichen und Finden der Produkte helfen, die ihren Erfordernissen am besten gerecht werden.

Der Produktberater unterstützt Kunden dabei, das richtige Produkt schnellstmöglich zu finden. Wenn das Auffinden der gewünschten Produkte für den Kunden schnell und einfach ist, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass aus einem "Schaufensterbummel" ein Einkauf wird.

Einkaufsmetaphern

Kunden interagieren mit dem Katalog durch Verwenden von *Einkaufsmetaphern*. Es gibt drei Arten von Einkaufsmetaphern, von denen jede die Katalogdaten auf eine eigene Weise darstellt:

Produktvergleich

Die Metapher 'Produktvergleich' zeigt verwandte Produkte nebeneinander an, sodass Kunden die Ähnlichkeiten und Unterschiede dazwischen erkennen können. Starten Sie die Metapher 'Produktvergleich' direkt oder über die Metaphern 'Produkterforschung' oder 'Verkaufsassistent'. Mit der Metapher 'Produktvergleich' können Kunden die ausgewählten Produkte vergleichen.

Produkterforschung

Die Metapher 'Produkterforschung' soll für Kunden dienen, die mit den Merkmalen einer gegebenen Produktkategorie vertraut sind. Der Kunde wählt die gewünschten Merkmalswerte aus, wodurch eine parametrische Suche in den Produktdaten gestartet wird. Die Metapher 'Produkterforschung' kann zum Anzeigen der resultierenden Liste der geeigneten Produkte verwendet werden, die mit den ausgewählten Parameterwerten übereinstimmen.

Verkaufsassistent

Die Metapher 'Verkaufsassistent' dient Kunden, die sich nicht sicher sind, wo sie ihre Suche beginnen sollen. Sie präsentiert eine Reihe von Multiple-Choice-Fragen, bei denen jeweils eine Antwort die nächste Frage bestimmt. Sie können für eine Frage so viele Antworten erstellen, wie Sie möchten. Für jede Antwort können Sie eine nachfolgende Frage erstellen.

Während der Kunde die Fragen beantwortet, werden die Informationen, die durch jede Frage bereitgestellt werden, gesammelt. Daraus wird eine Liste mit Produkten ermittelt, die zu den Antworten passen. Diese Liste wird mehr und mehr eingeschränkt. Der Kunde kann sich jederzeit dazu entscheiden, diese Liste anzuzeigen oder die Beantwortung der Fragen fortzusetzen. Standardmäßig besteht von den Antworten der letzten verfügbaren Frage ein Link zu einer zuvor definierten Metapher 'Produktvergleich'. Wenn der Kunde die letzte Frage beantwortet, wird automatisch eine Liste mit passenden Produkten angezeigt. Sie können die Standardeinstellung außer Kraft setzen und eine andere Metapher oder URL angeben.

Die Metapher 'Verkaufsassistent' ist die einzige Metapher, die ohne vorherige Vorbereitung eines Katalogs erstellt werden kann.

Ermitteln, ob die Katalogdaten für den Produktberater geeignet sind

Ziehen Sie die folgenden Bereiche in Betracht, um zu ermitteln, ob Ihr Katalog für die Verwendung mit dem Produktberater geeignet ist:

Merkmale

Sie sollten sicherstellen, dass Ihr Katalog eine Vielzahl von Produktmerkmalen aufweist. Metaphern nehmen Produkte in eine Produktliste auf, die auf den Merkmalswerten dieser Produkte basiert, bzw. entfernen diese aus der Liste. Ein Produkt muss über eine große Zahl an Merkmalen verfügen, damit es von anderen unterschieden werden kann.

Nehmen Sie als Beispiel ein Geschäft, in dem Computer verkauft werden. Für diese Computer wurden mehrere Merkmale definiert. Beispiele für diese benutzerdefinierten Merkmale sind u. a.: CD-ROM-Laufwerk, Festplattenlaufwerk, Speicherkapazität, Betriebssystem und Prozessor. Auf der Basis dieser Merkmale grenzen die Metaphern die Auswahl von zutreffenden Produkten für den Kunden ein. Kunden können beispielsweise angeben, dass sie nur an Computern mit einer Mindestspeicherkapazität von 256 MB interessiert sind. Damit die Metaphern diese Information verwenden können, muss für dieses Charakteristikum ein Merkmal definiert werden (in diesem Fall *Speicherkapazität*). Mit anderen Worten: Verstehen und definieren Sie die Merkmale, mit deren Hilfe Kunden zwischen Produkten unterscheiden sollen, bevor Sie Ihre Einkaufsmetaphern erstellen.

Kataloghierarchie

In der Kataloghierarchie werden Produkte mit denselben Merkmalen in einer Kategorie gruppiert.

Produktattribute

Der Produktberater verwendet die in den WebSphere Commerce-Datenbanktabellen definierten Attribute als Merkmale. Benutzen Sie für jedes Merkmal, das für den Produktberater erforderlich ist, ein einziges Attribut. Stellen Sie sicher, dass Sie für alle Produkte (oder Artikel) in einer Kategorie dasselbe Attribut verwenden.

Entwerfen des Ablaufs von Fragen und Antworten für die Metapher 'Verkaufsassistent'

In dieser Metapher müssen Sie die Kenntnisse Ihrer Verkäufer erfassen. Stellen Sie also sicher, dass Sie die entsprechenden Verkaufs- und Produktspezialisten beim Entwickeln dieser Informationen um ihre Mitarbeit bitten.

Ressourcenplanung

Ein Katalogentwickler sollte die Kategoriehierarchie sowie die Produkt- und Artikelattribute erstellen. Der Katalogentwickler muss Informationen von einem Verkaufs- oder Produktspezialisten erhalten, der über Wissen darüber verfügt, wie Kunden zwischen Produkten unterscheiden. Gruppieren Sie Produkte mit ähnlichen Merkmalen in gleichen Kategorien. Erstellen Sie geeignete Attribute, damit die Metaphern die Listen zur Produktauswahl auf effektive Weise eingrenzen können. Wenn die Entwicklung der Hierarchie und der Attribute abgeschlossen ist, kann der Katalogentwickler den Katalog erstellen.

Der Katalogentwickler, Verkaufs- oder Produktspezialist kann die Frage-und-Antwort-Baumstruktur erstellen. Diese Person muss die Fragen verstehen und vorhersagen, die Kunden am wahrscheinlichsten stellen, um die Produktauswahl einzuschränken. Dies erfordert ein Verständnis für die Produktmerkmale und Verwendungszwecke des betreffenden Produkts. Es ist beispielsweise sehr nützlich, die Fragen so zu strukturieren, dass festgestellt werden kann, wie der Kunde das Produkt verwenden will. Auf diese Weise müssen die Kunden nicht klären, nach welchen Merkmalen sie suchen. Die Einschränkungen, die die ausgewählten Antworten mit sich bringen, ergeben umgekehrt die Merkmale, nach denen der Kunde sucht. Wenn ein Kunde, der einen Computer kaufen möchte, beispielsweise angibt, dass der Computer für Spiele mit aufwendiger Grafik verwendet werden wird, sollten in der Liste nur Computer angezeigt werden, die Spiele unterstützen können.

Seiten im Produktberater verwenden zur Wiedergabe der Anzeigeseiten JSP-Schablonen. Die JSP-Seiten werden auf der Basis der Kundenanforderungen dynamisch generiert. Der Geschäftsentwickler, der Seiten im Produktberater erstellt, sollte mit der Erstellung von JSP-Seiten vertraut sein.

Produktberater und Catalog Manager

Produktberater und Catalog Manager sind erweiterte Katalog-Tools, die sich gegenseitig ergänzen.

Es empfiehlt sich, dass Sie zur Erstellung Ihres Katalogs Catalog Manager verwenden und diesen Katalog dann durch Erstellen von Produktberatermetaphern erweitern. Erstellen Sie den Katalog mit Hilfe von Catalog Manager, und publizieren Sie ihn dann in der WebSphere Commerce-Datenbank. Wenn ein Produktbersuchsbereich unter Verwendung des Dienstprogramms paconfig erstellt wird, wird eine Kategorie zur Verwendung durch die Metaphern vorbereitet. Anschließend muss das Dienstprogramm PABatchXML verwendet werden, um die Einkaufsmetaphern zu erstellen. Diese Dienstprogramme verarbeiten XML-Dateien, um den Suchbereich sowie die Metaphern einzurichten.

Produktberater - Statistik

WebSphere Commerce Accelerator stellt Berichte bereit, die Produktberaterstatistiken enthalten. Auf diese Berichte können Sie über das Menü **Artikel** zugreifen.

Produktberater - Statistik

Verwenden Sie diese Liste, um die Statistik für alle Produktberatermetaphern für die gesamte Site anzuzeigen. Die Statistik wird in einer Tabelle mit den folgenden Informationen angezeigt: Kategorie-ID, Kategorienname, Metaphername, Anzahl.

Produktvergleich - Statistik

Verwenden Sie diese Liste, um die Statistik für alle Produktvergleichsmetaphern für die gesamte Site anzuzeigen. Die Statistik wird in einer Tabelle mit den folgenden Informationen angezeigt: Kategorie, Kategorienname, ID-Sichten (die Gesamtzahl der Produkte, die verglichen wurden), Klicks (wie oft die Metaphernverwendung zu nachfolgendem Anklicken eines spezifischen Produkts geführt hat).

Produkterforschung - Statistik

Verwenden Sie diese Liste, um die Statistik für alle Produkterforschungsmetaphern für die gesamte Site anzuzeigen. Die Statistik wird in einer Tabelle mit den folgenden Informationen angezeigt: Kategorie-ID, Kategorienname, Merkmalsname, Anzahl.

Verkaufsassistent - Statistik

Verwenden Sie diese Liste, um die Statistik für alle Verkaufsassistentenmetaphern für die gesamte Site anzuzeigen. Die Statistik wird in einer Tabelle mit den folgenden Informationen angezeigt: Kategorie-ID, Typ, Baumstruktur-ID, Konzept-ID, übergeordnete Konzept-ID, Konzeptname.

Kapitel 18. Auktionen

Auktionen sind ein immer populärer werdendes Verkaufsmodell für Online-transaktionen. Auktionen stellen eine Methode zum Vereinbaren und dynamischen Festlegen des Preises und anderer Bedingungen für den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen dar. WebSphere Commerce stellt Tools zur Verfügung, die Sie bei der Erstellung und Verwaltung von Auktionen auf Ihrer Site unterstützen. Die Auktionskomponente stellt eine ideale Umgebung für die Implementierung von Auktionen von kleiner bis mittlerer Größe als Teil Ihrer E-Commerce-Lösung bereit. Verwenden Sie das Beispielgeschäft WebAuction als Demonstration für die Funktionsweise der Auktionskomponenten und dazu, mehr über Auktionen zu lernen.

Die Erstellung und Verwaltung einer WebSphere Commerce-Auktion ist einfach. Sie können vom System bereitgestellte Auktionsmethoden verwenden oder angepasste Auktionsmethoden erstellen. Auktionsmethoden enthalten vordefinierte Werte für Eingabefelder und verringern die zur Erstellung von Auktionen erforderliche Zeit.

WebSphere Commerce-Auktionen bieten ein hohes Maß an Sicherheit. In Einkaufszentren mit mehreren Geschäften können Händler oder Administratoren eines bestimmten Geschäfts keine Auktionen für die anderen Geschäfte einrichten oder ändern. Berechtigte Benutzer können Auktionsgebote anzeigen. Standardmäßig können Benutzer, die dem Aufgabenbereich 'Verkäufer' oder 'Produktmanager' zugeordnet sind, Auktionsgebote anzeigen. Nur registrierte Kunden, die bei der Site angemeldet sind, können Gebote abschicken. Das System verschlüsselt alle sensiblen Informationen.

Suchfunktionen, die die Angabe mehrerer Attribute zulassen, ermöglichen Ihnen die Suche nach spezifischen Auktionen. Sie können Auktionen nach Geschäft, Art oder Produkt suchen. Daneben können Sie nach Auktionsmethoden und Regeln zur Gebotssteuerung suchen.

Der Kundendienstmitarbeiter verwendet Diskussionsforen zum Anzeigen und Beantworten von Nachrichten von Kunden, die eine bestimmte Auktion betreffen. Verwenden Sie diese Foren dazu, weitere Informationen über das zu versteigernde Produkt, über Auktionsregeln und über zukünftige Auktionen für Kunden bereitzustellen.

Implementierung von Auktionen

Im folgenden Abschnitt wird die Implementierung von Auktionen in WebSphere Commerce kurz beschrieben. Bevor Sie erstmals mit Auktionen arbeiten, müssen Sie Auktions-Scheduler-Jobs aktivieren. Der Scheduler ruft Befehle auf, die Auktionsnachrichten und Gebote verarbeiten. Er muss konfiguriert sein und laufen. Wenn Sie das Produkt Payment Manager verwenden, muss es aktiv sein, wenn Sie Auktionen verwenden. Geschäftsentwickler sollten die JSP-Dateien des Auktionsbeispiels nicht unter Verwendung von WebSphere Commerce Studio editieren. Dies kann nämlich unvorhersehbare Ergebnisse nach sich ziehen. Verwenden Sie hierzu Wordpad oder einen anderen Texteditor.

Merkmale für Auktionsteilnehmer

Die folgende Abbildung zeigt die Seite **Aktuelle Auktionen** im Beispielgeschäft WebAuction. Die Aktionen, die Auktionsteilnehmer ausführen können, werden in der nachfolgenden Liste beschrieben.

WebAuction HOME EINKAUFSKORB MEIN KONTO KONTAKTIEREN SIE UNS HILFE

WÄHLEN SIE EINE SPRACHE
Deutsch 60!

SERVICES
Registrieren Sie sich jetzt und erhalten Sie 10 % Rabatt auf Ihren ersten Einkauf! Sie benötigen Hilfe? Fragen Sie einfach!

AUKTIONEN
[Zukünftige Auktionen](#)
[Aktuelle Auktionen](#)
[Geschlossene Auktionen](#)
[Ihre Auktionsgalerie](#)
[Ihre Auktionsgebote](#)
[Nachrichten](#)
[ZURÜCK ZUM GESCHÄFT](#)

16.10.2001
06:18:46

Aktuelle Auktionen

Diese Seite wurde zuletzt aktualisiert am 16. Oktober 2001 18:17:56

Produktname	Menge	Auktionsart (Bestes Gebot) (Alle Gebote sehen)	Termin Gebotsabgabe	Ihre Gebote erstellen/ändern
Klassischer Gürtel Auktionsregeln	15	Offene Auktion (0,00 EUR) (Alle Gebote sehen)	20. Oktober 2001 10:25:45	Neues Gebot Neues automatisches Gebot Ihre Gebote
Klassischer Gürtel Auktionsregeln	19	Offene Auktion (0,00 EUR) (Alle Gebote sehen)	22. Oktober 2001 10:52:12	Neues Gebot Neues automatisches Gebot Ihre Gebote

* Produkt hat ein Mindestgebot.

Site-Ebene

Auktionen finden auf Site-Ebene statt. Ein registrierter Kunde kann auswählen, für welches Geschäft er Auktionen anzeigen möchte.

Automatische Gebote

Teilnehmer können für offene Auktionen automatische Gebote verwenden. Dazu müssen Sie diese Gebote so definieren, dass darin ein maximaler Gebotswert und andere Informationen angegeben werden.

Auktionsgalerie

In der Auktionsgalerie werden Auktionen angezeigt, die für Kunden von Interesse sind. Kunden können Auktionen zur Auktionsgalerie hinzufügen oder daraus entfernen. Die Auktionsgalerie umfasst Auktionen, die explizit vom Kunden zur Galerie hinzugefügt wurden, damit er diese überwachen oder daran teilnehmen kann. Wenn ein Kunde ein Gebot für eine Auktion übergibt, wird diese Auktion zur Galerie hinzugefügt.

Hinweismessages für Auktionen

Teilnehmer erhalten Nachrichten, in denen ihnen Ereignisse wie der Zuschlag bei einer Auktion mitgeteilt werden. Wenn Kunden die jeweilige Nachricht nicht innerhalb eines angegebenen Zeitraums lesen, erhalten sie automatisch eine E-Mail-Nachricht mit demselben Text.

Diskussionsforen

Kunden können über Diskussionsforen für Auktionen mit dem Geschäft kommunizieren.

Auktionsarten

WebSphere Commerce stellt drei Auktionsarten bereit:

Offene Auktion

Auktionen der Art **offene Auktion** gehören dem Modell der öffentlichen Treffen an, d. h. alle Gebote können von allen Beteiligten eingesehen werden. Bei **offenen Auktionen** gibt es normalerweise eine kurze Antwortzeit zwischen der Abgabe des letzten Gebots und dem Zeitpunkt, an dem der Administrator die Auktion schließt. Diese Art von Auktion funktioniert in Situationen sehr gut, in denen die potenziellen Käufer zur gleichen Zeit an der Auktion teilnehmen und keine Schwierigkeiten damit haben, wenn sie schnell Gegengebote abgeben müssen. Wenn es notwendig ist, kann der Administrator den Zeitraum zwischen der Übergabe des letzten Gebots und dem Schließen der Auktion vergrößern. Dadurch erhalten Kunden mehr Zeit, zu reagieren und Gebote abzuschicken.

Versiegelte Gebote

Bei Auktionen mit **versiegelten Geboten** mit nur einer Runde wird ein privater Versteigerungsprozess verwendet. Jeder Teilnehmer gibt ein privates Gebot ab, das nur er selbst und der Administrator kennt. Die Auktion schließt zum Endtermin für die Übergabe von Geboten. Der Administrator ermittelt die Gewinner und die Verlierer der Auktion. Verwenden Sie Auktionen mit **versiegelten Geboten**, wenn es für Bieter ungünstig ist, sofort Gegengebote vorzubereiten. Folgende Aspekte kennzeichnen Auktionen mit versiegelten Geboten:

- Anonymität der Gebote unter den Bietern
- Langer Zeitraum bis zum Annahmeschluss für die Abgabe von Geboten; dadurch können die Bieter Informationen sammeln, Entscheidungen treffen und ihre Gebote vorbereiten und abgeben

Holländische Auktion

Bei einer **holländischen Auktion** gibt der Administrator einen Preis bekannt und fragt, ob es Teilnehmer gibt, die bei diesem Preis einen Handel eingehen möchten. Bei **offenen Auktionen** und Auktionen mit **versiegelten Geboten** schicken dagegen die Teilnehmer Gebotspreise ab. Die Auktion beginnt mit einem hohen Gebotspreis, der im Lauf der Zeit verringert wird, bis genügend Bieter vorhanden sind, damit der Lagerbestand vollständig geräumt werden kann.

Bei allen Auktionen finden die Interaktionen zwischen Ihrem Geschäft und den Kunden statt, nie zwischen den Kunden.

Im Unterschied zu einer traditionellen Auktionsumgebung, bei der Auktionen nacheinander ausgeführt werden, können mehrere WebSphere Commerce-Auktionen gleichzeitig laufen.

Auktionsmethoden

Eine Auktionsmethode dient als Schablone für eine Auktion. Anstatt bei jeder erneuten Erstellung einer Auktion alle Felder anzugeben, erstellen Sie eine standardmäßige Auktionsmethode, die zum Füllen einiger Felder verwendet wird.

Eine Auktionsmethode sollte alle Musseingabefelder enthalten. Dann können Sie die jeweilige Auktion erstellen, indem Sie die Produktdetails eingeben. Geben Sie die Produktdetails unter Verwendung des Assistenten **Auktion** ein.

Wählen Sie im Menü  **Artikel** oder  **Produkte** die Option **Auktionsmethoden** aus, um die Liste **Auktionsmethoden** anzuzeigen.

Auktionsregeln

Für jede Auktion gilt eine Reihe von Regeln. Der Bieter muss diese Regeln prüfen und verstehen, bevor er an einer Auktion teilnimmt. Auktionsregeln geben die folgenden Informationen an:

- Die Art der Auktion sowie Name und Menge des Produkts.
- Das Mindestgebot, falls vorhanden.
- Den Anzahlungsbetrag. Gewinner, die die Artikel ablehnen, die sie bei der Auktion ersteigert haben, verlieren den Anzahlungsbetrag. Anzahlungsbeträge werden in der Datenbank gespeichert, wenn ein Kunde ein Gebot übergibt. Payment Manager verarbeitet diese Anzahlungen jedoch nicht. Wenn Sie Anzahlungen verarbeiten möchten, müssen Sie Code schreiben, um die Anzahlungsverarbeitung zu implementieren.
- Startdatum und Startzeit der Auktion.

- Bedingungen, die für das Ende der Auktion gelten, wie ein geplantes Enddatum und eine geplante Endzeit.
- Gebotsregeln für die Auktion, die den Mindestgebotspreis, die Menge und die Gebotserhöhung beschreiben. Gebotsregeln gelten für offene Auktionen und für Auktionen mit versiegelten Geboten. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Definieren von Gebotsregeln“ auf Seite 235.
- Die Preismechanismen für die Auktion.

Wenn in einer Auktion mehrere Produkte verfügbar sind, kann es dabei mehrere Gewinner geben. Die Gebote, die den Zuschlag erhalten, können aber jeweils unterschiedliche Werte haben. Preismechanismen werden wirksam, wenn mehrere Artikel in einer Auktion verfügbar sind oder die Auktionsmenge nicht der Mindestgebotsmenge entspricht. WebSphere Commerce-Auktionen unterstützen zwei Preismechanismen.

Selektiv

Die Gewinner der betreffenden Auktion bezahlen jeweils den exakten Gebotsbetrag.

Nicht selektiv

Die Gewinner der Auktion bezahlen den Preis, der vom Gewinner mit dem niedrigsten Gebot gezahlt wird, das den Zuschlag erhält.



Bei offenen Auktionen oder Auktionen mit versiegelten Geboten muss selektive oder nicht selektive Preisgestaltung verwendet werden.

- Weitere Kommentare zur Auktion. Geben Sie Ihre Kommentare in den Feldern für Kurzbeschreibungen oder für ausführliche Beschreibungen auf der Regelseite ein. Die von Ihnen hinzugefügten Informationen werden an die Bieter weitergegeben.

Wenn die Auktionsregeln während einer Auktion geändert werden, müssen sie von den Bietern vor dem Abschicken oder Aktualisieren von Geboten erneut gelesen werden. Gebote, die vor der Änderung der Regeln übergeben wurden, sind nicht betroffen und können immer noch den Zuschlag erhalten.

Definieren von Gebotsregeln



Wählen Sie zum Definieren von Regeln zur Gebotssteuerung im Menü

 **Artikel** oder  **Produkte** die Option **Gebotsregeln** aus. Daraufhin wird die Seite mit den Regeln zur Gebotssteuerung angezeigt.

Verwenden Sie die Seite **Gebotsregeln** dazu, verfügbare Regeln zur Gebotssteuerung für Auktionen anzuzeigen, wie z. B. den Namen der Regel, die Beschreibung, den Mindestgebotswert und die Mindestgebotsmenge. Auf dieser Seite können Sie Gebotsregeln erstellen, ändern und löschen.

Verwalten von Auktionen für die Site



Wenn eine Auktion erstellt wurde, können Sie sie anzeigen, ändern, zurückziehen oder schließen. Sie können auch abgeschickte Gebote anzeigen und aktive Gebote für Kunden zurückziehen. Die Auktionsverwaltung bezieht sich darüber hinaus auf Funktionen im Bereich Diskussionsforen. Sie können Fragen von Kunden beantworten, weitere Informationen bereitstellen und einzelne Nachrichten oder ganze Diskussionsstränge entfernen.

Wählen Sie das Menü  **Artikel** oder  **Produkte** aus, um die Seite **Auktionen** für das Geschäft anzuzeigen.

Auf der Seite **Auktionen** werden die folgenden Informationen angezeigt: Auktions-ID, Art, Status, Produkte und Produktmenge. Sie können in dieser Liste auch u. a. folgende Aktionen ausführen:



- Eine neue Auktion erstellen
- Eine bestehende Auktion ändern
- Eine Zusammenfassung einer Auktion anzeigen
- Eine Auktion zurückziehen
- Diskussionsforen für Auktionen verwalten
- Gebote verwalten
- Gebote abschließen
- Auktionen suchen

Erstellen einer Auktion

Wählen Sie im Menü  **Artikel** oder  **Produkte** die Option **Auktionen** aus, um eine Liste mit aktuellen Auktionen anzuzeigen. Klicken Sie in der Liste **Auktionen** die Option **Neu** an, um den Assistenten **Auktion** zu starten.

Verwenden Sie diesen Assistenten zur Erstellung neuer Auktionen. Stellen Sie folgende Informationen bereit: die Auktionsart, die zu versteigernden Produkte, Start- und Enddatum, die Preise und die Anzeigeschablone. Optional können Sie für offene Auktionen und für Auktionen mit versiegelten Geboten Regeln zur Gebotssteuerung hinzufügen. Regeln zur Gebotssteuerung definieren den Mindestgebotswert, die Mindestgebotsmenge und die Gebotserhöhungen. Wenn Sie Regeln zur Gebotssteuerung verwenden möchten, müssen diese vorab definiert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt „Definieren von Gebotsregeln“ auf Seite 235.

Suchen einer Auktion

Wählen Sie im Menü  **Artikel** oder  **Produkte** die Option **Auktionen suchen** aus, um auf der Basis der Auktions-ID, der Artikelnummer des Produkts oder der Auktionsart nach einer Auktion zu suchen.

Verwenden Sie die Seite **Auktionen**, um verfügbare Auktionen anzuzeigen. In dieser Liste können Sie auch andere Tasks ausführen, wie z. B. Auktionen erstellen, ändern und zurückziehen.

Verwalten von Auktionen für Kunden

Normalerweise verwalten Kundendienstmitarbeiter Auktionen für Kunden. Um für Kunden Tasks auszuführen, die mit Auktionen in Zusammenhang stehen (wie z. B. Gebote zurückziehen oder Diskussionsforen verwalten), müssen Sie im Menü **B2C Operationen** oder **B2B Verkäufe** die Option **Auktionen** auswählen. Daraufhin wird die Liste **Auktionen** angezeigt.



<input type="checkbox"/>	Auktions-ID	Auktionsart	Artikelnummer	Auktionsstatus	Auktionsmenge	
<input type="checkbox"/>	10001	Offene Auktion	item-sku-wf-110	Abwicklung geschlossen	12	
<input type="checkbox"/>	10002	Holländisch	item-sku-wf-118	Abwicklung geschlossen	13	
<input type="checkbox"/>	10003	Versiegelte Gebote	item-sku-wf-277	Abwicklung geschlossen	15	
<input type="checkbox"/>	10004	Offene Auktion	item-sku-wf-115	Abwicklung geschlossen	12	
<input type="checkbox"/>	10005	Offene Auktion	item-sku-wf-229	Abwicklung geschlossen	34	
<input type="checkbox"/>	10051	Offene Auktion	item-sku-wf-108	Aktuell	15	
<input type="checkbox"/>	10052	Offene Auktion	item-sku-wf-118	Aktuell	19	

Verwenden Sie diese Seite, um z. B. die folgenden Details zu Auktionen anzuzeigen:

- Auktions-ID, die die Auktion eindeutig kennzeichnet
- Auktionsart: holländische Auktion, offene Auktion oder Auktion mit versiegelten Geboten
- Artikelnummer, die das zu versteigernde Produkt eindeutig kennzeichnet
- Auktionsstatus
- Menge der Produkte in der Auktion

Sie können auf dieser Seite auch die folgenden Tasks ausführen:

- Auktionen suchen
- Auktionen anzeigen
- Auktionsgebote für Kunden zurückziehen
- Diskussionsforen für Kunden erstellen und pflegen

Kapitel 19. Berichtswesen und Business Intelligence

In diesem Kapitel wird das Leistungsspektrum von WebSphere Commerce in den Bereichen Berichtswesen und Business Intelligence beschrieben. In WebSphere Commerce werden Berichte bereitgestellt, die Details zu Kampagnenereignissen und zur Verwendung des Produktberaters enthalten. Umfassendere Funktionalität im Bereich Business Intelligence-Berichtswesen stellt WebSphere Commerce Analyzer, eine optionale Komponente von WebSphere Commerce, zur Verfügung.

Melden Sie sich zum Anzeigen von Berichten bei WebSphere Commerce Accelerator an, und wählen Sie anschließend die Option **Business Intelligence-Berichte** im Menü **Geschäft** aus. Je nach Ihrem Aufgabenbereich werden für Sie möglicherweise nicht alle Berichte angezeigt, die in diesem Kapitel beschrieben werden.

WebSphere Commerce-Berichte

Die Marketingereignisüberwachung sammelt Statistiken, wofür sie einfache Zähler in der WebSphere Commerce-Datenbank verwendet, die erhöht werden, wenn eines der auslösenden Ereignisse auftritt. Die Statistiken werden für folgende Bereiche gesammelt:

- Kampagnenereignisse, wozu auch Impressionen und Durchklickoperationen gehören.

Eine Impression tritt immer dann auf, wenn eine bestimmte Kampagnenpromotion für einen Kunden angezeigt wird. Jede Promotion führt zur Anzeige einer Werbung oder eines Inhalts für suggestives Verkaufen. Durchklickoperationen werden immer dann ausgeführt, wenn ein Kunde den angezeigten Inhalt anklickt, um weitere Informationen zu dem betreffenden Thema abzurufen. Um Durchklickoperationen aufzuzeichnen, muss der Geschäftsentwickler zum dynamischen Inhalt den Befehl ClickInfo zuordnen. Die Marketingereignisüberwachung zeichnet Kampagnenpromotionen und die angezeigten E-Marketingeinblendungen auf. Dies kann dazu beitragen, Ihre auf bestimmte Kundengruppen abzielenden Werbungen zu verbessern oder sicherzustellen, dass spezifische Werbungen gesehen werden.

- Verwendung des Produktberaters durch Kunden.

Für alle drei Einkaufsmetaphern werden Statistiken geführt. Diese zeigen deren Effektivität im Vergleich.

Die Marketingereignisüberwachung erstellt außerdem ein detailliertes Protokoll über die Kampagnenereignisse, die im Verlauf der Verwendung der Site

generiert werden. Jedesmal, wenn ein Kampagnenereignis stattfindet, wird das Protokoll mit der angeforderten Seite, den angezeigten E-Marketingeinblendungen und den Promotionen aktualisiert, die zur Generierung des Inhalts verwendet wurden. Dieses Protokoll wird in der Tabelle CPGNLOG in der WebSphere Commerce-Datenbank erfasst. WebSphere Commerce Analyzer generiert Berichte, die auf den gesammelten Daten basieren.

Berichte werden in den folgenden Abschnitten beschrieben:

- „Lagerbestandsberichte“ auf Seite 158.
- „Produktverwaltungsberichte“ auf Seite 171.
- „Managementberichte zu den Konten“ auf Seite 202.
- „Managementberichte zu den Verträgen“ auf Seite 202.

Business Intelligence

Unternehmen sammeln bei täglich stattfindenden Operationen große Mengen an Daten, wie z. B. Daten zu Bestellungen, offene Rechnungen, Lagerbestand und Kunden.

Wenn diese Daten zusammengestellt und analysiert werden können, um auf dieser Basis sinnvollere Unternehmensentscheidungen zu treffen, führt dies in vielen Fällen zu einem Wettbewerbsvorteil. Beispielsweise kann eine große Einzelhandelskette für Bekleidung den Lagerbestand ihrer Geschäfte dem jeweiligen lokalen Geschmack anpassen, eine Bank kann bestimmen, welche Services dazu erforderlich sind, die Kunden zu halten, und ein Verkaufsmanger kann in geografischen Regionen Problemzonen suchen.

Business Intelligence bezieht sich auf die Fähigkeit, durch intelligente Nutzung der vorhandenen Datenelemente bessere Unternehmensentscheidungen zu treffen. Dabei geht es um das Erteilen von Zugriff auf die richtigen Daten, das Analysieren der Daten, um neue Erkenntnisse zu gewinnen, und das Verwenden dieser Erkenntnisse, um bessere Entscheidungen zu treffen.

Die in WebSphere Commerce verwendete Business Intelligence-Lösung heißt WebSphere Commerce Analyzer.

WebSphere Commerce Analyzer

WebSphere Commerce Analyzer stellt zu den Marketing- und Einkaufsaktivitäten im Geschäft vordefinierte Berichte bereit. Diese Berichte können Sie zum erfolgreichen Verwalten Ihres Unternehmens verwenden. Die Berichte können nicht angepasst werden.

WebSphere Commerce Analyzer erstellt und pflegt ein Datamart, das Informationen enthält, die für das Generieren von Berichten zum Geschäft erforderlich sind. Das Datamart wird auf dem WebSphere Commerce Analyzer-Server

erstellt, der vom WebSphere Commerce Analyzer-Installationsprogramm installiert wird. Das Datamart ist eine relationale DB2-Datenbank von IBM. Es enthält Informationen, die von den WebSphere Commerce-Datenbankservern empfangen werden. IBM DB2 stellt die Tools bereit, die zur Datenbankverwaltung erforderlich sind. Das Installationsprogramm installiert auch das Berichtswesen-Tool des Brio Broadcast Server, das von Brio Technology als Komponente des Brio Enterprise Server 6.2 zur Verfügung gestellt wird. Das Berichtswesen-Tool des Brio Broadcast Server generiert die Geschäftsberichte.

Die Geschäftsberichte stellen Informationen zur Effektivität von Kampagnen sowie zum Umsatz und zu den Kunden bereit, die im Geschäft einkaufen. Diese Berichte können Sie dazu verwenden, Entscheidungen zur Marketingstrategie und zu den Produkten zu treffen, die in dem betreffenden Geschäft verkauft werden. Über WebSphere Commerce Accelerator können Sie auf die Geschäftsberichte zugreifen.

Nach der Installation kann der Prozess zur Generierung von Berichten so terminiert werden, dass er täglich ausgeführt wird. Beispielsweise können die Berichte kurz nach 24.00 Uhr oder zu einem anderen Zeitpunkt ausgeführt werden, an dem im Geschäft nicht viel Aktivität herrscht.

WebSphere Commerce Analyzer stellt Informationen zu einem Geschäft bereit und unterstützt mehrere Sprachen, Ländereinstellungen und Währungen. WebSphere Commerce Analyzer-Berichte werden nur in einer ausgewählten Sprache, Ländereinstellung und Währung generiert.

Geschäftsberichte stellen umfassende Informationen zu Ihrer Site bereit. Sie enthalten Informationen, die in ein Datamart auf einer fernen Maschine extrahiert und so analysiert wurden, dass sehr spezifische Informationen generiert wurden. Diese Berichte sind nur dann verfügbar, wenn der Site-Administrator WebSphere Commerce Analyzer installiert und konfiguriert hat. Informationen zur Installation finden Sie im Handbuch *WebSphere Commerce Analyzer Installation und Konfiguration*. Darüber hinaus muss der Site-Administrator die Komponenten `UserTrafficEventListener` und `CampaignRecommendationListener` aktivieren. Informationen zur Verwendung von WebSphere Commerce Analyzer finden Sie im Handbuch *WebSphere Commerce Analyzer Installation und Konfiguration*.

In der folgenden Tabelle werden die Berichte zu Marketingaktivitäten zusammengefasst. Die meisten Berichte sind entweder als Tabelle oder als Balkendiagramm verfügbar. Einige Berichte sind nur in Form von Tabellen verfügbar. Je nach Ihrem Aufgabenbereich werden für Sie möglicherweise nicht alle Berichtsarten angezeigt, die in dieser Tabelle enthalten sind.

Maßeinheit	Dimensionen/Informationen	Beschreibung
Angezeigte Impressionen	Kampagne Promotion E-Marketingeinblendung Zeit Beste 10 Geografie Absolute Anzahlen für "angezeigte Impressionen"	Dieser Bericht analysiert, wie oft für den Kunden personalisierte Inhalte angezeigt wurden.
Angeklickte Impressionen	Kampagne Promotion E-Marketingeinblendung Zeit Beste 10 Geografie Absolute Anzahlen für "angezeigte Impressionen" Absolute Anzahlen für "angeklickte Impressionen" Klickverhältnis	Dieser Bericht analysiert, wie oft von einem Kunden personalisierte Inhalte angeklickt wurden. Daraus kann der Schluss gezogen werden, dass der Kunde an den empfohlenen Inhalten interessiert war.

Maßeinheit	Dimensionen/Informationen	Beschreibung
Angeklickte Impressionen, denen Bestellungen folgten	Kampagne Promotion E-Marketingeinblendung Zeit Beste 10 Geografie Absolute Anzahlen für "angezeigte Impressionen" Absolute Anzahlen für "angeklickte Impressionen, denen Bestellungen folgten"	Dieser Bericht analysiert, wie oft für einen Kunden personalisierte Inhalte (z. B. Produktempfehlungen) angezeigt wurden, worauf diese dann vom Kunden angeklickt wurden und eine Bestellung/ein Kauf des betreffenden Produkts folgte.
Impressionen, die zu zurückgelassenen Produkten führten (zurückgelassene Einheiten)	Kampagne Promotion E-Marketingeinblendung Zeit Beste 10 Absolute Anzahlen für "angeklickte Impressionen" Absolute Anzahlen dafür, wie oft das Zurücklassen vorgekommen ist	Dieser Bericht analysiert, wie oft eine Impression dazu führte, dass ein Produkt im Einkaufskorb zurückgelassen wurde. Dies kann auf einen Verlust des Interesses hindeuten.
Produktverkäufe - Umsatz	Zeit Beste/schlechteste 10	Dieser Bericht analysiert den Umsatz durch Produktverkäufe.
Produktverkäufe - Verkaufte Einheiten	Zeit Beste/schlechteste 10	Dieser Bericht analysiert das Volumen der Produktverkäufe.
Zurückgelassene Produkte	Zeit Beste 10	Dieser Bericht analysiert Produkte, die im Einkaufskorb zurückgelassen wurden. Dies kann auf einen Verlust des Interesses hindeuten.

Maßeinheit	Dimensionen/Informationen	Beschreibung
Bestellungsübersicht - Volumen	Zeit	Dieser Bericht analysiert das Volumen der Bestellungen über einen bestimmten Zeitraum hinweg.
Wert der Verkäufe und verkaufte Einheiten	Geografie Zeit Demografische Angaben zum Altersbereich Demografische Angaben zum Einkommensbereich Demografische Angaben zum Geschlecht Demografische Angaben zum Familienstand Konto/Vertrag (Wert der Verkäufe)	Dieser Bericht analysiert den Umsatz durch Verkäufe sowie das Volumen der Verkäufe in den angegebenen Dimensionen.

Anhang. Hilfeinformationen

Wenn Sie die Produktfamilie IBM WebSphere Commerce zum Erstellen eines Geschäfts verwenden, verwenden Sie eine Anzahl verwandter Softwareprodukte. In diesem Anhang werden die Arten von Informationen beschrieben, die in dieser Produktfamilie enthalten sind. Zudem wird gezeigt, wo diese Informationen zu finden sind.

WebSphere Commerce-Hilfefunktion

Aktualisierte Veröffentlichungen sowie eine aktualisierte Onlinehilfefunktion können von der Seite 'Technical Library' der WebSphere Commerce-Website heruntergeladen werden, die sich an folgender Adresse befindet:

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

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

Informationen zur Installation und Konfiguration

Im Lieferumfang von WebSphere Commerce ist ein Installationshandbuch enthalten. In diesem Handbuch werden Installation und Konfiguration von WebSphere Commerce beschrieben.


Im Lieferumfang von Commerce Studio ist ebenfalls ein Installationshandbuch enthalten. In diesem Handbuch werden Installation und Konfiguration von Commerce Studio beschrieben.

Informationen für Programmierer

Das Handbuch *IBM WebSphere Commerce Programmer's Guide Version 5.4* ist im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten. In diesem Handbuch werden Konzepte und Architektur beschrieben. Darüber hinaus werden ein Programmierermodell bereitgestellt und der Entwicklungszyklus erklärt. Es werden Beispiele dafür geboten, wie Sie Ihre E-Commerce-Umgebung anpassen können.

Onlinehilfefunktion

Der Zugriff auf das Onlinehilfesystem für WebSphere Commerce ist über Internet Explorer (Version 5.5) auf Ihrer Windows-Maschine (in einem Netscape-Browser funktioniert es nicht richtig) mit Hilfe der folgenden Methoden möglich:

- Über die folgende Adresse:
`http://hostname/wchelp/`. Dabei steht *hostname* für den Namen Ihrer WebSphere Commerce-Maschine.
Wenn die Hilfefunktion von WebSphere Commerce nicht installiert ist, finden Sie im Handbuch *Installation* Anweisungen zur Installation der Dokumentationskomponente des Commerce-Servers.
-  Durch folgende Auswahl über das Menü **Start**:
Start -> **Programme**-> **IBM WebSphere Commerce** -> **Dokumentation**

Druckbare Versionen der Onlinehilfefunktion

Teile der Onlinehilfefunktion für WebSphere Commerce wurden in PDF-Dateien gebündelt. Diese PDF-Dateien sind auf der Seite 'Technical Library' verfügbar.

Commerce Studio-Hilfefunktion

IBM WebSphere Commerce Studio Developer Edition und Professional Developer Edition (auch Commerce Studio genannt) integrieren einige Site-Entwicklungs-Tools in eine einzige Entwicklungsumgebung. Aus diesem Grund kann von einer Vielzahl verschiedener Punkte aus auf die Hilfeinformationen zugegriffen werden. In diesem Abschnitt werden die verschiedenen Arten von Informationen beschrieben, die Sie bei der Verwendung von Commerce Studio konsultieren können.

Onlinehilfefunktion

Die Onlinehilfefunktion von Commerce Studio ist in der Onlinehilfefunktion von WebSphere Commerce enthalten. Ein Exemplar von WebSphere Commerce muss auf derselben Maschine wie Commerce Studio installiert sein. Informationen zum Zugriff auf die WebSphere Commerce-Onlinehilfefunktion finden Sie im Abschnitt „Onlinehilfefunktion“ auf Seite 245.


Glossar

A

Abgehende Nachricht. Eine Nachricht, die von WebSphere Commerce generiert wurde und an ein Back-End-System gesendet wird. Der WebSphere Commerce-Transportadapter unterstützt eine abgehende Nachricht mit der Bezeichnung Bestellungserstellung (Order Create). Diese Nachricht enthält Bestellinformationen, die vom WebSphere Commerce-Server auf Back-End-Systeme kopiert werden, wo die weiteren Prozesse zur Bestellabwicklung durchgeführt werden. Abgehende Nachrichten werden zur Integration von WebSphere Commerce in andere Systeme verwendet.

Abrechnungsgeschäftslogik . Die Implementierung von Geschäftslogik unter Verwendung von Befehlen und angepasstem Code, die es einem Kunden ermöglicht, eine Aktion in der Ladenfront auszuführen. Dabei handelt es sich beispielsweise um die Implementierung von Geschäftslogik, mit der ein Kunde eine Bestellung ausführen kann. Gegensatz zu *Ladenfrontelemente*.

Adressbuch. Eine Sammlung von Versand- und Rechnungsanschriften eines bestimmten Kunden. Diese sind nützlich für Kunden, die Geschenke kaufen und an andere Adressen versenden wollen.


Aktionsgruppe. (1)  (2) Eine explizit definierte Gruppe von Operationen, die Java-Befehlen entsprechen, die für die Bearbeitung von Ressourcen eingesetzt werden.

Aktivieren. (1) Das Initialisieren eines Merchandisingprogramms, z. B. eines Rabattangebots. (2) Das Übertragen einer Enterprise-Bean aus dem Sekundär- in den Hauptspeicher.

Angebot. Ein Preis für ein Produkt in mindestens einer Währung. Daneben gehört zum Angebot eine Reihe von Bedingungen, wie z. B. der


Zeitraum der Gültigkeit oder ein Bereich für eine akzeptable Menge. Diese Bedingungen müssen erfüllt werden, damit der Preis verwendet werden kann. Wird auch als *Handelsposition* bezeichnet. Siehe auch *Handelspositionscontainer*.

Angebotsanfrage (Request For Quote, RFQ) .

(1)  (2) Der Handelsmechanismus, der verwendet wird, wenn ein Einkäufer für eine bestimmte Gruppe von Waren oder Dienstleistungen Angebote einholt. Eine Angebotsanfrage kann verwendet werden, wenn ein Einkäufer einen bestimmten Artikel nicht im Katalog findet, keinen Preis für einen Artikel findet oder für einen Artikel mit Festpreis eine langfristige Vereinbarung zur Lieferung eingehen möchte.

Angebotspreis. Ein Preis, zu dem Artikel von einem Geschäft angeboten werden. Der Angebotspreis ist der endgültig zu bezahlende Preis ohne Steuern, Rabatte und Versand. Angebotspreise können über die bestellte Menge (d. h., es kann ein unterschiedlicher Preis pro Menge definiert werden), Zeitrahmen, Mitgliedsgruppen oder Verträge qualifiziert werden. Wenn Artikel tatsächlich in eine Liste der interessanten Artikel oder in eine Bestellung aufgenommen werden, ist der angezeigte Preis der Angebotspreis. Siehe auch *Listenpreis*.

Antwort für die Angebotsanfrage. (1)

 (2) Bei Verwendung des Handelsmechanismus 'Angebotsanfrage' ist dies die Antwort, die ein Verkäufer an einen Einkäufer sendet, der ihm eine Angebotsanfrage geschickt hat. Die Antwort für die Angebotsanfrage gibt die Vertragsbedingungen an, unter denen der Verkäufer die Produkte oder Dienstleistungen an diesen Einkäufer verkaufen möchte.

Anwendung. In der Java-Programmierung ein abgeschlossenes und eigenständiges Java-Programm, das über eine statische Hauptmethode

verfügt. Es benötigt keine Applet-Anzeigefunktion. Gegensatz zu *Applet*.

Anwendungspartitionierung. Im Scheduler das Zusammenfassen von besonders aktiven Jobs zu Gruppen. Dies trägt dazu bei, eine Überlastung des standardmäßigen Anwendungspools des Schedulers zu vermeiden.

Anwendungsserver. Ein Serverprogramm in einem verteilten Netz, das die Ausführungsumgebung für ein Anwendungsprogramm bereitstellt. Beispielsweise stellt der WebSphere Commerce-Server die Ausführungsumgebung für Onlinegeschäfte bereit.

Anzeigebefehl. Ein Befehl, der auf eine entsprechende Clientanforderung hin zum Erstellen einer Sicht verwendet wird.

Anzeigeformat. Eine Gruppe von Anzeigevorgaben, die ein Kunde abhängig von der Sprache und der Ländereinstellung in einem multikulturellen Geschäft auswählen kann. Auf einer multikulturellen Commerce-Site können z. B. unterschiedliche Formate für amerikanisches Englisch und Japanisch definiert sein. Diese Anzeigeformate unterscheiden sich in Bezug auf die Sprache, in der der Text dargestellt ist, sowie bei Merkmalen wie der verwendeten Währung, den Maßeinheiten und Datenformaten.

Anzeigeseite. (1) Eine Seite in einem Katalog, auf der Kategorie- und Produktinformationen angezeigt werden. (2) Eine Seite in einem Onlinegeschäft, die nach der Eingabe eines Befehls generiert wird.

Applet. Ein in der Programmiersprache Java geschriebenes Anwendungsprogramm, das von einem Web-Server abgerufen und von einem Web-Browser ausgeführt werden kann. Ein Verweis auf ein Applet ist in der Formatierung einer Web-Seite auf die gleiche Art und Weise codiert wie ein Verweis auf eine Grafikdatei. Das Applet wird vom Browser außerdem auf die gleiche Weise abgerufen wie eine Grafikdatei. Aus Sicherheitsgründen sind die Zugriffsberechtigungen eines Applets begrenzt. Zum einen verfügt das Applet über keinen Zugriff auf das Dateisystem des Clients, über den es ausge-

führt wird, zum anderen ist auch die Kommunikationsmöglichkeit des Applets über das Netz auf den Server begrenzt, von dem es heruntergeladen wurde. Gegensatz zu *Servlet*.

Artikel. Eine Entität, die über eine Teilenummer oder eine Artikelnummer verfügt. Alle Artikel eines bestimmten Produkts haben dieselbe Sammlung von Attributen und unterscheiden sich durch ihre Attributwerte. Ein Artikel muss nicht unbedingt einem bestimmten Produkt zugeordnet sein. Wenn ein Artikel über keine spezifischen Attribute verfügt, ist ihm kein Produkt zugeordnet.

Artikel mit Artikelnummer. (1) Ein Objekt mit Artikelnummer, das erworben werden kann. Dieses Objekt kann aus einem einzelnen Artikel oder aus einem Produkt, einem Paket oder einem Bündel bestehen. (2) Für Benutzer von WebSphere Commerce Accelerator wird der bestellbare Artikel Produkt genannt. Obwohl Produkte und Artikel mit Artikelnummer aus Gründen niedriger Ebene (wie z. B. im WebSphere Commerce-Datenbankschema) unterschieden werden, nimmt WebSphere Commerce Accelerator diese Abgrenzung nicht vor.

Artikelnummer (Stock Keeping Unit, SKU). Eine alphanumerische Kennung für jeden Warenartikel oder jeden Katalogeintrag. Die Artikelnummer stellt die kleinste Einheit für die Durchführung von Bestandskontrollen dar. Sie kann variable Elemente zur Angabe der Abteilung, der Klasse, des Herstellers und des Stils sowie von Farbe, Größe und Lagerplatz enthalten.

ASCII (American Standard Code for Information Interchange). Ein Standardcode für die Darstellung von Zeichen mit Hilfe von binären Werten. Der Standardcode wird für den Informationsaustausch zwischen Datenverarbeitungssystemen, Datenübertragungssystemen und zugeordneter Hardware verwendet. Der ASCII-Zeichensatz verwendet die Zahlen 0 bis 127 zur Darstellung aller englischen Zeichen sowie spezieller Steuerzeichen. Die meisten Systeme auf PC-Basis verwenden einen erweiterten 8-Bit-ASCII-Code mit zusätzlichen 128 Zeichen, die zur Darstellung von Sondersymbolen, Zeichen aus anderen Spra-

chen und grafischen Symbolen verwendet werden. Betriebssysteme auf UNIX(R)- und DOS-Basis mit Ausnahme von Windows NT(R) verwenden ASCII für Textdateien. Windows NT verwendet den aktuelleren Unicodestandard. Konvertierungsprogramme ermöglichen es verschiedenen Betriebssystemen, eine Datei von einem Code in einen anderen zu ändern.

Atomarer Katalogeintrag. Eine nicht weiter trennbare Sammlung von Katalogeinträgen, die zum Kauf verfügbar ist. Normalerweise als *Paket* bezeichnet.

ATP-Lagerbestand. Siehe *Available-to-Promise-Lagerbestand*.

Attribut. Eine Eigenschaft eines Artikels in einem Onlinegeschäft, z. B. seine Farbe oder Größe. Artikel können über verschiedene Attribute verfügen.

Aufgabenbereich. Definiert, welche Zugriffsebenen ein bestimmter Benutzer hat und welche Ressourcen er auf diesen Ebenen ändern kann. Der Benutzer kann hinsichtlich des Zugriffs auf Informationen eingeschränkt sein, wenn er nicht den richtigen Aufgabenbereich hat. Mehrere Aufgabenbereiche sind zulässig.

Auktion. Eine Verkaufsmethode, bei der der Preis und weitere Verkaufsbedingungen für Waren und Dienstleistungen verhandelt und dynamisch festgelegt werden. Der Zuschlag geht normalerweise an den Bieter mit dem höchsten Gebot.

Ausgabewarteschlange. Ein generalisierter Mechanismus, mit dem eine Gruppe von Produkten beim Abwicklungsprozess aufgeteilt wird, für die eine besondere Behandlung erforderlich ist. Eine Ausgabewarteschlange kann Informationen über bestellte Produkte an einen Drucker oder eine Datei übertragen. Beispielsweise ist für die Herstellung von Monogrammen besondere Behandlung erforderlich. Wenn Produkte, die mit Monogrammen versehen werden sollen, an dieselbe Ausgabewarteschlange gesendet werden, wird dies berücksichtigt.

Auslöser. Ein Auslöser ist ein Objekt, das eine bestimmte Aktion initialisiert, wenn für eine Tabelle eine Aktualisierungs- (UPDATE), Lösch- (DELETE) oder Einfügeoperation (INSERT) ausgeführt wird. Die Aktion wird als ausgelöste Aktion und die Operation selbst als Auslöserereignis bezeichnet. Ausgelöste Aktionen können u. a. folgende Tasks ausführen:

- Synchronisieren anderer Tabellen, wobei Änderungen durch Auslöseereignisse ausgeführt werden
- Prüfen von Eingabedaten
- Generieren von Werten für neu eingefügte Zeilen

Ausnahmebedingung. Eine Unregelmäßigkeit, die im Verlauf der Ausführung eines Programms auftreten kann.

Ausrichtbarer Befehl. Ein Befehl, der für einen anderen Zielcontainer ausgeführt werden kann. Durch den Aufruf eines auf ein Ziel ausrichtbaren Befehls entsteht ein gewisser Systemaufwand. Wenn Sie Task-Befehle als nicht ausrichtbar definieren, kann die Gesamtleistung des Befehls-Frameworks verbessert werden.

Available-to-Promise-Lagerbestand (ATP) . Verfügbarer Lagerbestand minus Lagerbestand, der für Bestellungen mit Lieferrückstand zugeordnet wurde, und minus reserviertem Lagerbestand.

B


B2B (Business-to-Business, Großhandel). B2B-E-Commerce-Software erstellt Websites für den Austausch von Produkten, Dienstleistungen oder Informationen zwischen Unternehmen. Typische B2B-Transaktionen erfolgen zwischen Einkäufern, Lieferanten, Herstellern, Resellern, Distributoren und Handelspartnern. Gegensatz zu *B2C*.

B2C (Business-to-Consumer, Einzelhandel). B2C-E-Commerce-Software erstellt Websites für den Austausch von Produkten, Dienstleistungen oder Informationen zwischen Unternehmen und Kunden. Wird auch als der Einzelhandelsbereich des E-Commerce bezeichnet. Gegensatz zu *B2B*.

Basissuchbereich . (1) (2) Eine Implementierung des Produktberaters. Dieser Stil der Implementierung verwendet WebSphere Commerce-Basisdatenbanktabellen, um die Suche nach einer bestimmten Produktkategorie zu erleichtern. Siehe auch *Separater Suchbereich*.

Bean. Eine Definition oder ein Exemplar einer JavaBeans-Komponente. Siehe auch *Java-Bean*.

Beaninfo. (1) Eine Java-Klasse, die explizite Informationen zu den Eigenschaften, Ereignissen und Methoden einer Bean-Klasse bereitstellt. (2) In der VisualAge für Java-IDE eine Seite im Klassenbrowser, die Informationen zu Beans bereitstellt.

Bearbeiter des Kundenkontos. (1)  (2) Der Aufgabenbereich 'Bearbeiter des Kundenkontos' ist der primäre Aufgabenbereich für die Erstellung von Verträgen und für das Ändern von Bestellungen für Konten sowie das Überwachen der Kontenaktivität. Bearbeiter des Kundenkontos gehören der Verkäuferorganisation an und können daher bei der Erstellung gezielter Verkaufswerbeaktionen wie Rabatten und Coupons beteiligt sein.

Befehlsbean. Eine Java-Bean, die die Programmierungslogik für die Verarbeitung einer bestimmten Anforderung enthält. Die WebSphere Commerce-Befehle entsprechen dem WebSphere-Befehlsprogrammierungsmodell. Es gibt vier verschiedene Befehlstypen: *Controllerbefehle*, *Taskbefehle*, *Databeanbefehle* und *Anzeigebefehle*.

Beispielgeschäft. Ein vollständig funktionsfähiges Geschäft, das im Lieferumfang von WebSphere Commerce im Geschäftsarchivformat enthalten ist. Beispielgeschäfte wurden so entworfen, dass sie als Basis verwendet werden können, auf der Sie Ihr Onlinegeschäft erstellen können.

Beispielgeschäftsarchiv. Ein Geschäftsarchiv, das kopiert und als Basis verwendet werden soll, auf der neue Geschäfte erstellt werden können. Beispielgeschäftsarchive können mehrfach kopiert und publiziert werden. Sie enthalten keine generierten Primärschlüssel, die für ein bestimmtes Exemplar der Datenbank spezifisch

sind. Sie verwenden stattdessen interne Aliasnamen, die während der Publizierung von ID Resolver aufgelöst werden. Die Beispielgeschäfte, die im Lieferumfang von WebSphere Commerce enthalten sind, sind Beispielgeschäftsarchive.

Benutzergruppe. Siehe *Kundengruppe*.

Berechnungscode. Ist Bestellartikeln, Katalogeinträgen oder Kataloggruppen zugeordnet, um anzugeben, wie Rabatte, Versandkosten, Umsatz- oder Verbrauchssteuern sowie Versandsteuern berechnet werden sollen.

Berechnungsgruppe. Eine Gruppe von Bereichen, die von einer Berechnungsregel verwendet werden können. Beispielsweise können Sie für die Versandkosten eine Gruppe von Gewichtsbereichen verwenden, die jeweils bestimmten Kosten entsprechen. Das heißt, für ein Produkt, das zwischen 0 und 5 kg wiegt, könnte der Versand 10,00 Euro kosten, während er für ein Produkt, das zwischen 5 und 10 kg wiegt, 15,00 Euro betragen könnte.

Berechnungsregel. Definiert, wie eine Berechnung ausgeführt wird. Jeder Berechnungscode enthält eine Reihe von Berechnungsregeln. Im Allgemeinen gilt nur eine Untermenge der Berechnungsregeln eines Berechnungscodes für eine bestimmte Gruppe von Bestellartikeln. Beispielsweise gelten beim Versand in unterschiedliche Regionen verschiedene Regeln.

Berichtskontext. (1) (2) Die Basis für einen angezeigten Bericht. Der Kontext ändert sich in Abhängigkeit davon, welche Funktion Sie in WebSphere Commerce Accelerator verwenden. Verfügbare Berichtskontexte sind unter anderem Kampagnen, Promotionen und ein kombinierter Kontext.

Bestellung. (1) Ein oder mehrere Artikel oder Pakete oder eine Kombination aus Artikeln und Paketen, die zum Kauf ausgewählt wurden. Eine Bestellung enthält Angaben zur Menge, zu den Preisen und zum Versand sowie zu den Steuern und Versandkosten. Diese Daten werden zusammengestellt und dem Kunden angezeigt, nachdem der Bestellprozess eingeleitet wurde. In WebSphere Commerce kann einer Bestellung eine

der folgenden Statusangaben zugeordnet sein: 'Neu', 'Anstehend', 'Geliefert', 'Abgeschlossen' oder 'Storniert'. (2) Ein oder mehrere Produkte, die ein Kunde zum Kauf ausgewählt oder bereits gekauft hat, sowie die zugehörigen Preise und Mengenangaben. Ein Kundendienstmitarbeiter kann eine Bestellung auch im Auftrag eines Kunden aufgeben. Zusätzlich zu den Produktangaben enthält eine Kundenbestellung auch die folgenden Informationen: Rechnungsanschrift, Versandadresse (außer bei gekauften Waren, die heruntergeladen werden können, z. B. bei Software), Versandmethode, Versandunternehmen, Service, Zahlungsinformationen, Steuern und Versandkosten sowie alle Kommentare oder Preis Anpassungen, die von der Person, die die Bestellung aufgegeben hat, definiert wurden.

B2C Ein Verarbeitungsmanager stellt sicher, dass die Bestellungen korrekt abgewickelt werden, die Zahlungen eingehen und die Bestellungen versendet werden. **B2B** Ein Verkaufsmanager stellt sicher, dass die Bestellungen korrekt abgewickelt werden, die Zahlungen eingehen und die Bestellungen versendet werden.

Bestellung mit Lieferrückstand. Der Status eines bestellten Produkts, bei dem die Zuordnung von Lagerbestand ergeben hat, dass es nicht verfügbar ist.

Bevorzugte Sprache. Die Sprache, die ein Kunde als bevorzugte Sprache für die Ausführung von Transaktionen angegeben hat. Die bevorzugte Sprache kann entweder im Kundenprofil oder mit dem Parameter langId definiert werden, der über die URL-basierten Controllerbefehle zur Verfügung steht. Siehe auch *Einkaufssprache*.

Bevorzugte Währung. Die Währung, die ein Kunde als bevorzugte Währung für die Anzeige der Preise angegeben hat. Die bevorzugte Währung wird im Kundenprofil angezeigt. Siehe auch *Einkaufswährung* und *Unterstützte Währung*.

BMP. Siehe *Über JavaBeans realisierte Transaktionspersistenz (Bean-Managed Persistence, BMP)*.

Broadcast-Job. Ein Job, der auf allen Klonen gleichzeitig ausgeführt wird. Broadcast-Jobs werden wie alle anderen Jobs vom Scheduler gesteuert.

Business Intelligence. Die Konsolidierung und Analyse der Daten, die während des täglichen Betriebs eines Unternehmens erfasst und dann als Basis für besser fundierte Unternehmensentscheidungen und zur Erzielung von Wettbewerbsvorteilen eingesetzt werden.

Bündel. Ein Konzept, das Produktmanagern und Marketingmanagern das Bereitstellen einer Einzel-Klick-Funktion für den Zugriff auf mehrere Artikel ermöglicht. Ein Bündel kann auch als zusammengesetzter Katalogeintrag mit mindestens einer Artikelnummer bezeichnet werden. Wenn einer Bestellung ein Bündel hinzugefügt wird, erfolgt eine Untergliederung in die einzelnen bestellbaren Artikel, die der Bestellung dann unter Berechnung eines Gesamtpreises hinzugefügt werden. Ein Bündel kann nicht direkt gekauft werden. Siehe auch *Paket*.

C

Cache. Ein spezieller Puffer, der kleiner und schneller als der Hauptspeicher ist und zum Speichern einer Kopie der Instruktionen und Daten dient, die aus dem Hauptspeicher abgerufen und mit hoher Wahrscheinlichkeit als nächstes vom Prozessor benötigt werden.

Call-Center. In WebSphere Commerce eine Gruppe von Mitarbeitern, die als Benutzer zur Zugriffsgruppe 'Kundendienstmitarbeiter' zugeordnet sind, wodurch sie einige Funktionen für Kunden aufrufen können. Sie können beispielsweise Kundeninformationen aktualisieren, einschließlich des Kennworts. Darüber hinaus können sie Bestellungen aktualisieren oder neue Bestellungen aufgeben. Der Parameter 'forUser' wird zum Aktivieren von Call-Centers verwendet.

CCF. Siehe *Common Connector Framework*.

Clickstream Engine. (1) (2) Die Komponente von LikeMinds Personalization Server, die auf Transaktionsinformationen zugreift und Empfeh-

lungen auf der Basis des Einkaufsverhaltens von Kunden generiert, wenn diese durch eine Website navigieren. WebSphere Commerce generiert Ereignisse auf der Basis des Einkaufsverhaltens. Dazu gehört das Anzeigen einer Seite mit Produktdetails und das Hinzufügen von Artikeln zu einem Einkaufskorb oder zu einer Wunschliste. Diese Ereignisse werden an Clickstream Engine weitergeleitet.

Client. Eine funktionale Einheit, die gemeinsam benutzte Services von einem Server empfängt. Ein PC, der HTML-Dokumente von einem Web-Server anfordert, ist z. B. ein Client dieses Servers.

CMP. Siehe *Über Container realisierte Transaktionspersistenz (Container-Managed Persistence, CMP)*.

Collaborative Filtering. (1) (2) Ein Verfahren, bei dem die Ähnlichkeit zwischen Benutzern auf der Basis der Meinungen und Bewertungen einiger anderer Personen berechnet wird. Collaborative Filtering verwendet die Verhaltensweisen der Kunden, die dem aktuellen Kunden am ähnlichsten sind, als funktionale Basis dafür, Vorhersagen und Empfehlungen für den aktuellen Kunden zu treffen.

Commerce-Server. Siehe *WebSphere Commerce-Server*.

COMMIT. Eine Arbeitseinheit dadurch beenden, dass Sperren freigegeben werden, damit Änderungen, die durch diese Arbeitseinheit vorgenommen wurden, für andere Prozesse verfügbar werden.

COMMIT-Grenze. Ein Punkt, an dem innerhalb eines Jobs keine Änderungen an einer Datenbankdatei anstehen.

COMMIT-Steuerung. Eine Methode zum Zusammenstellen von Dateioperationen in einer Gruppe, die es ermöglicht, diese Gruppe von Datenbankänderungen als eine Einheit zu verarbeiten bzw. sie als eine Einheit zu entfernen.

Common Connector Framework. Schnittstellen- und Klassendefinitionen, die ein einheitliches Verfahren für die Interaktion mit Unter-

nehmensressourcen (z. B. CICS(R)- und Encina(R)-Transaktionen) in allen Java-Ausführungsumgebungen zur Verfügung stellen.

Controllerbefehl. Ein Befehl, der zum direkten Dialog mit dem Web-Controller dient. Nach seiner Beendigung gibt ein Controllerbefehl den Namen einer auszuführenden Anzeigetask zurück. Der Web-Controller stellt die korrekte Implementierungsklasse des Anzeigebefehls fest und ruft diesen anschließend auf.

Cross-Sell. Eine Produktempfehlung, die das momentan angezeigte oder ausgewählte Produkt ergänzt oder zu diesem in Beziehung steht. Siehe auch *Up-Sell*.

CSR. Siehe *Kundendienstmitarbeiter (Customer Service Representative, CSR)*.

D

Databean. Eine Java-Bean, die in einer JSP-Datei gespeichert wird. Die Databean steht für Daten, auf die vom Geschäftsentwickler zugegriffen werden kann. Databeans können Befehle zugeordnet werden. Diese werden dann aufgerufen, wenn die JSP zur Laufzeit ein Exemplar der Databean erstellt.

Databean-Manager. Ein Modul, das einen Databeanbefehl aufruft, um Daten aus den zugehörigen Entity-Beans abzurufen.

Databeanbefehl. Ein Befehl, der einer Databean zugeordnet ist und von einer JSP-Datei aufgerufen wird. Dieser Befehl dient zum Abrufen von Daten für die Databean aus einem permanenten Objekt, z. B. aus einer Entity-Bean.

Datamart. Eine Untergruppe eines Data-Warehouses, das für bestimmte Anforderungen einer Abteilung oder eines Teams angepasste Daten enthält. Ein Datamart kann in Ihrer gesamten Organisation als Untergruppe eines Warehouses definiert sein.

Datensatz zum erwarteten Lagerbestand. Listet den Lagerbestand auf, der bei einem Lieferanten bestellt wurde und dessen Eingang vom Verkäufer erwartet wird. Ein Datensatz zum erwarteten

Lagerbestand kann Informationen zu mehreren Artikeln, Fulfillment-Centern und Datumsangaben enthalten. Siehe auch *Lagerbeleg*.

Demilitarized Zone (DMZ). In der Netzsicherheit ein Netz, das von einem gesicherten Netz (z. B. einem privaten Intranet) und einem nicht gesicherten Netz (z. B. dem Internet) isoliert ist und als neutrale Zone zwischen diesen beiden Netzen dient. Der Zugriff vom gesicherten oder nicht gesicherten Netz auf die DMZ wird normalerweise von einem oder mehreren gesicherten Gateways gesteuert.

Disposition. Entfernen oder Übertragen von Lagerbestand, der von einem Kunden an ein Fulfillment-Center zurückgegeben wurde.

DMZ. Siehe *Demilitarized Zone*.

Dokumenttypdefinition (Document Type Definition, DTD). Die Regeln, die die Struktur für eine bestimmte Klasse von SGML- oder XML-Dokumenten angeben. Die DTD definiert die Struktur mit Elementen, Attributen und Notationen und führt Einschränkungen dazu ein, wie oft jedes Element, jedes Attribut und jede Notation innerhalb dieser bestimmten Klasse von Dokumenten verwendet werden kann. Eine DTD ist im Hinblick darauf zu einem Datenbankschema analog, dass sie die Struktur für eine bestimmte Formatierungssprache vollständig beschreibt.

Domänenname. Im Internet-Übertragungsprotokoll der Name eines Host-Systems in einem Netz. Ein Domänenname besteht aus einer Folge von untergeordneten Namen, die durch ein Begrenzungszeichen voneinander getrennt sind.

Downstream. In Richtung des Datenflusses bzw. in Richtung auf das Ziel der Übertragung oder allgemein ausgedrückt von einem Informations-Server in Richtung auf den Endbenutzer.

DTD. Siehe *Dokumenttypdefinition (Document Type Definition, DTD)*.

Duale Anzeige. Die gleichzeitige Anzeige eines Geldbetrags in der Einkaufswährung und eines oder mehrerer Gegenwerte in einer anderen Währung.

Durchklickrate. In der Web-Werbung das prozentuale Verhältnis zwischen der Anzahl von Klicks, die auf einer Werbung auf einer HTML-Seite ausgeführt wurden, und der Anzahl der Downloads, die für diese Werbung ausgeführt wurden. Gegensatz zu *Impressionen*.

Dynamisch. Merkmal einer Operation, die bei Bedarf und nicht zu einem vordefinierten oder festen Zeitpunkt ausgeführt wird. Gegensatz zu *Statisch*.

Dynamischer Kit. Eine Gruppe von Produkten, die als Einheit bestellt werden. Die Informationen zu den Produkten, die in einem dynamischen Kit enthalten sind, werden durch ein externes Konfigurationsprogramm gesteuert und zur Bestelleingangszeit bereitgestellt. Einzelne Komponenten eines dynamischen Kits können in der Bestellung nicht geändert werden, sie können jedoch durch das Konfigurationsprogramm rekonfiguriert werden. Die gesamte Konfiguration muss zusammen abgewickelt werden. Siehe auch *Bündel* und *Kombinierter Katalogeintrag*.

E

E-Marketingeinblendung. (1) (2) In WebSphere Commerce Daten auf einer Webseite, die normalerweise für eine Marketingaktion, z. B. eine Kampagne, erstellt wurden.

EDI. Siehe *Elektronischer Datenaustausch (Electronic Data Interchange, EDI)*.

Eigner. (1) Ein Mitglied, das eine Entität besitzt. (2) Eine Person, die über Zugriff und Berechtigung für die Bedienung einer Entität verfügt.

Eingabemethode. Eine Komponente, die Tastenanschläge in Texteingabe konvertiert, die auf andere Art nicht direkt eingegeben werden können, wie z. B. Zeichen, die für Ihr Betriebssystem nicht nativ sind. Beispielsweise kann die Komponente 'Eingabemethode' dazu verwendet werden, japanischen Text auf einer englischen Tastatur einzugeben.

Eingehende Nachricht. Eine Nachricht, die WebSphere Commerce von einer externen Anwendung oder von einer Back-End-Anwen-

derung empfängt. Der Transportadapter unterstützt fünf eingehende Nachrichten im XML-Format: Aktualisierung des Bestellstatus (Order Status Update), Aktualisierung des Produktlagerbestands (Product Inventory Update), Aktualisierung des Produktpreises (Product Price Update), Kundenaktualisierung (Customer Update), neuer Kunde (Customer New). Eingehende Nachrichten werden zur Integration von WebSphere Commerce in andere Systeme verwendet.

Einkaufskorb. Eine anstehende Bestellung. Siehe auch *Interessanter Artikel*.

Einkaufssprache. Die Sprache, die zur Anzeige von Seiten für einen bestimmten Kunden verwendet wird. Wird die bevorzugte Sprache des Kunden vom Geschäft oder der Site unterstützt, wird sie als Einkaufssprache benutzt. Andernfalls wird als Einkaufssprache die im Geschäft oder auf der Site definierte Standardsprache verwendet. Siehe auch *Bevorzugte Sprache*.

Einkaufswährung. Die Währung, die von einem Geschäft zur Ausführung seiner Transaktionen mit einem bestimmten Kunden verwendet wird. Siehe auch *Bevorzugte Währung* und *Unterstützte Währung*.

Einkäufer. Der Einkäufer ist die primäre Kontaktperson für Lieferanten. Er übernimmt Verhandlungen und Bestellungen von Lieferanten, überwacht den Lagerbestand, trifft Bestellscheidungen und verfolgt Datensätze zum erwarteten Lagerbestand und Lagerbelege sowie Gründe für Rückgaben.

EJB. Siehe *Enterprise JavaBeans*.

EJB-Container. Eine Laufzeitumgebung, die eine oder mehrere Enterprise-Beans verwaltet. Der EJB-Container verwaltet die Gültigkeitsdauer von Enterprise-Bean-Objekten, koordiniert verteilte Transaktionen und implementiert die Objektsicherheit. Normalerweise wird jeder EJB-Container von einem EJB-Server zur Verfügung gestellt und enthält eine Gruppe von Enterprise-Beans, die auf dem Server ausgeführt werden.

Elektronischer Datenaustausch (Electronic Data Interchange, EDI). Der Austausch strukturierter elektronischer Daten zwischen Computersystemen gemäß vorab definierter Nachrichtenstandards.

Empfänger. Eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich in WebSphere Commerce, die im Fulfillment-Center Lagerbestand empfängt, Datensätze zum erwarteten Lagerbestand sowie Spontanbelege für bestellte Produkte verfolgt und Produkte empfängt, die auf Grund von Kundenrückgaben zurückgegeben wurden.

Empfehlungen. Aufzeichnungen, in denen gezählt wird, wie oft Kunden von einem anderen Unternehmen oder einer anderen Website auf die aktuelle Website verwiesen wurden. Empfehlungen können festgestellt werden, wenn der Verkäufer und das andere Unternehmen deren Anzahl zu Identifikationszwecken protokollieren. Empfehlungen können auch unidentifiziert bleiben, wenn der Verkäufer sie nur für eigene Zwecke aufzeichnet. Die Zählung von Empfehlungen kann mit Hilfe verschiedener Verfahren einschließlich einer Klickprotokollanalyse, der Durchklickrate, Marketingservices bei Geschäftspartnern und entsprechenden Untersuchungen durchgeführt werden.

Enterprise JavaBeans. Eine Architektur mit verteilten Komponenten, die von Sun Microsystems, Inc. definiert wurde.

Enterprise-Bean. Ein nicht visuelles Objekt, das der Enterprise JavaBeans-Architektur entspricht. Enterprise-Beans werden in einem EJB-Container implementiert und auf einem EJB-Server ausgeführt. Es gibt zwei Typen von Enterprise-Beans: Session-Beans und Entity-Beans.

Entität. Beim objektorientierten Design ein Element, das als Einheit und häufig als Mitglied einer bestimmten Kategorie oder eines bestimmten Typs behandelt werden kann. Als Entität können konkrete Objekte sowie abstrakte Konzepte bezeichnet werden.

Entity-Bean. Eine Enterprise-Bean, die permanente Daten enthält und in unterschiedlichen permanenten Datensammlungen gespeichert wer-

den kann. Jede Entity-Bean verfügt über eine eigene Identität. Es gibt zwei Typen von Entity-Beans: CMP-Entity-Beans (CMP = Container-Managed Persistence) und BMP-Entity-Beans (BMP = Bean-Managed Persistence). Gegensatz zu *Session-Bean*.

Entnahmepacker. Eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich in WebSphere Commerce, die Produkte in Fulfillment-Centern entnimmt und diese für den Versand an Kunden verpackt. Der Entnahmepacker verwaltet darüber hinaus Entnahmetickets und Verpackungsbelege, die während der Bestellabwicklung zur Bestätigung des Versands von Produkten verwendet werden.

Entnahmestapel. Eine Gruppe von Freigaben, die in einem Fulfillment-Center als Einheit verwaltet werden.

Entnahmeticket. Ein gedrucktes Dokument, das eine Liste mit allen Produkten enthält, die für die Abwicklung der Freigaben in einem bestimmten Entnahmestapel erforderlich sind. Dieses Dokument wird von Entnahmepackern dazu verwendet, die Produkte zusammenzutragen, die für alle Freigaben, die im Entnahmestapel enthalten sind, verpackt und versendet werden müssen.

Erfassung. Der Prozess, bei dem Ihr übernehmendes Geldinstitut eine Zahlung vom Geldinstitut des Kunden empfängt und diese an Sie überweist. Eine "Erfassung" ist die Garantie, dass die Geldsumme verfügbar ist und der Transfer stattfinden wird.

Erwarteter Lagerbestand. Lagerbestand, der bei einem Lieferanten bestellt wurde und dessen Eingang vom Verkäufer erwartet wird. Diese Information ist in einem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand enthalten.

Exemplar. Siehe *WebSphere Commerce-Exemplar* und *Webserverexemplar*.

Extensible Markup Language. Siehe *XML*.

F

Factory. Eine Bean, die zur dynamischen Erstellung von Beanexemplaren dient. Die Befehlsfactory (die zur Erstellung von Befehlsobjekten verwendet wird) ist ein Beispiel für die Verwendung des Factorydesignmusters in WebSphere Commerce.

Fensterobjekt (Widget). (1) Ein Element einer grafischen Benutzerschnittstelle (Graphical User Interface, GUI), das Informationen anzeigt oder eine spezifische Methode der Interaktion des Benutzers mit dem Betriebssystem und der Anwendung bereitstellt. Fensterobjekte umfassen Symbole, Pulldown-Menüs, Knöpfe, Markierungsfelder, Schiebeleisten, Fenster, Formulare und viele andere Elemente zum Anzeigen von Informationen und zum Auffordern zu sowie zum Akzeptieren und Beantworten von Benutzeraktionen. (2) Bei der objektorientierten Programmierung wird jeder Typ von Fensterobjekt als Klasse (oder als Unterklasse für eine große generische Fensterobjektklasse) definiert und ist immer einem bestimmten Fenster zugeordnet. Ein Fensterobjekt implementiert Prozeduren über die zugehörige Fensterobjektklassenstruktur. Die meisten (wenn nicht sogar alle) modernen Sprachen zur Anwendungsentwicklung, wie z. B. Java, enthalten eine fertige Bibliothek von Fensterobjekten, die Programmierer in ihre Programme einbauen und auch ändern können.

Framework. Eine Reihe von Objektklassen, die eine Sammlung verwandter Funktionen für einen Benutzer oder eine Software bereitstellen.

Freigabe. Eine Gruppe von Produkten in einer bestimmten Bestellung, die über dieselbe Versandadresse, dasselbe Fulfillment-Center und dasselbe Versandunternehmen verfügen. Produkte in einer Freigabe können in mehreren Paketen versendet werden. Eine Freigabe kann beispielsweise vier Computermonitore enthalten. Es wäre nicht durchführbar, diese Monitore alle in einem großen Karton zu versenden, sie gelten aber dennoch als eine einzige Freigabe. Produkte, die ansonsten in einer einzigen Freigabe enthalten wären, können separat freigegeben werden,

wenn dies durch die Richtlinie des betreffenden Verkäufers festgelegt wird.


Fremdschlüssel. In einer relationalen Datenbank ein Schlüssel in einer Tabelle, der auf den Primärschlüssel einer anderen Tabelle verweist.

Fulfillment-Center. Dient als Speicherort, an dem Produkte verpackt und an Kunden versendet werden. Fulfillment-Center, Geschäfte und Versandunternehmen werden als eigenständige Entitäten behandelt.


G


Gateway. Eine Funktionseinheit, die ein lokales Datennetz mit einem anderen Netz verbindet.

Gegenwert. Ein angezeigter Geldbetrag, der von der Einkaufswährung in eine andere Währung umgerechnet wurde.

Genehmigbare Aktion. (1)  (2) Ein Befehl (oder eine Befehlsgruppe), der von einem Benutzer aufgerufen wird und nur mit vorhergehender Genehmigung durch einen Genehmiger in der Organisation ausgeführt werden kann.

Genehmiger. (1)  (2) Die Person, die zur Genehmigung oder Zurückweisung einer genehmigbaren Aktion berechtigt ist.

Genehmigergruppe. (1)  (2) Die festgelegten Benutzer innerhalb einer bestimmten Organisation, an die eine Genehmigungsanforderung geleitet wird, wenn eine genehmigbare Aktion aufgerufen wird. Anforderungen werden an die gesamte Einheit geleitet, nicht an eine einzelne Person.

Genehmigungsablauf. (1)  (2) Die Folge der Schritte, die eingeleitet wird, wenn ein Benutzer versucht, eine Task auszuführen, zu der eine genehmigbare Aktion gehört. Der Prozess stellt zuerst sicher, dass der Benutzer zum Aufrufen des Befehls berechtigt ist. Wenn der Benutzer berechtigt ist, wird die Anforderung zur Ausführung des Befehls an den entsprechenden Geneh-

miger geschickt, der sie dann akzeptieren oder zurückweisen muss. Mehrere Genehmigungsstufen sind möglich.

Geocode. In WebSphere Commerce ein anwendungsspezifischer Code, der eine geografische Region darstellt.

Geschäft. Siehe *Onlinegeschäft*.


Geschäftsadministrator. In WebSphere Commerce eine Person mit einem definierten Aufgabebereich, die für das Verwalten der Geschäftselemente und das Implementieren von Änderungen an den Versand-Providern und den Geschäftsinformationen verantwortlich ist.

Geschäftsarchiv. Eine komprimierte Datei, die alle Elemente (einschließlich der Dateielemente und Datenbankinformationen) enthält, die zum Erstellen eines Geschäfts benötigt werden. Wenn Sie das Geschäftsarchiv auf einem WebSphere Commerce-Server publizieren, wird ein funktionsfähiges Geschäft erstellt. Siehe *SAR-Dateiformat*.

Geschäftseigner. In WebSphere Commerce ist diese Person der Eigner der Datenbank und der Dateielemente für das Onlinegeschäft und ist für deren Steuerung zuständig. Als Geschäftseigner kann ein Unternehmen definiert sein.

Geschäftsentität. Eine abstrakte Superklasse, die entweder ein Geschäft oder eine Geschäftsgruppe repräsentieren kann.


Geschäftsentwickler. In WebSphere Commerce eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich, die für das Erstellen des ursprünglichen Geschäfts, der Mitgliedsgruppen, der Produktanzeige und anderen Geschäftsseiten sowie für das Erstellen von Einkaufsmetaphern und Bestell- und Zahlungssystemen verantwortlich ist. Dazu gehören auch Steuern und Versand. Der Geschäftsentwickler ist darüber hinaus auch für die Benutzeroberfläche des Geschäfts und alle erforderlichen Codeanpassungen zuständig.

Geschäftsrichtlinie. (1)  (2) Eine Gruppe von Regeln, die ein Geschäft oder eine Gruppe von Geschäften befolgt. Diese Regeln

definieren Geschäftsprozesse, Branchenpraktiken oder den Bereich und die Kenndaten von Geschäftsangeboten.

Gezielte E-Mail. Ein Mittel zur Verbreitung von Informationen zu einer Kampagne über E-Mail an spezifische Empfänger auf der Basis erstellter Kundenprofile.

H

Handelsmechanismus . (1)  (2) In WebSphere Commerce eine Methode, mit deren Hilfe Einkäufer und Verkäufer Geschäftstransaktionen ausführen. Je nach Edition von WebSphere Commerce sind dies u. a.: Festpreis, Vertrag, Angebotsanfrage und Auktion.

Handelsposition. Siehe *Angebot*.

Handelspositionscontainer . Enthält Angebote, die auch als Handelspositionen bezeichnet werden. Die Handelspositionen in einem Handelspositionscontainer werden für Kunden verfügbar gemacht, indem sie mindestens einem Vertrag zugeordnet werden. Ein Handelspositionscontainer kann eingeschränkt sein. Ein Kunde, der in einem Geschäft einkauft, kann keine Angebote in einem eingeschränkten Handelspositionscontainer nutzen, wenn er nicht Mitglied von mindestens einer der Kundengruppen ist, die dem betreffenden Handelspositionscontainer zugeordnet sind.

Hauptkatalog. Der Hauptkatalog, der alle Produkte, Artikelnummern, Beschreibungen sowie die standardmäßige Preisgestaltung für alle Produkte enthält. Jedes Produkt gehört einer einzigen Kategorie an. Siehe auch *Onlinekatalog*.

Händler. Überwacht die übergeordneten Geschäftsziele und die Geschäftsverwaltung sowie die Protokollierung der Geschäftsverkäufe. Der Händler entspricht dem *Verkäufer*.

Horizontale Skalierbarkeit. Die Fähigkeit, JVM-Prozesse (JVM = Java Virtual Machine) auf mehrere physische Maschinen zu verteilen.

Host. Ein Computer, der einen Zugriffspunkt für ein Netz bereitstellt. Ein Host kann als Client, als Server oder gleichzeitig als Client und als Server eingesetzt werden.

Hostname. In der Internetprotokollgruppe der Name, der einem Computer zugeordnet ist. In bestimmten Fällen wird der Terminus *Hostname* auch verwendet, um den vollständig qualifizierten Domännennamen oder den Teil des vollständig qualifizierten Domännennamens zu bezeichnen, der die gewünschte Einheit am genauesten beschreibt. Wenn der vollständig qualifizierte Domännename z. B. mycomputer.city.company.com lautet, können die folgenden Komponenten als Hostname bezeichnet werden:

- mycomputer.city.company.com
- mycomputer

Höchste Kategorie. In einem Onlinekatalog eine Kategorie mit Artikeln, für die es keine übergeordnete Kategorie gibt.

HTML. Siehe *Hypertext Markup Language*.


HTTP. Siehe *Hypertext Transfer Protocol*.

HTTP-Web-Controller. Siehe *Web-Controller*.

Hypertext Markup Language (HTML). Eine Formatierungssprache, die dem SGML-Standard entspricht und hauptsächlich zur Unterstützung der Onlineanzeige von Text- und Grafikdaten entwickelt wurde, die Hypertext-Links enthalten. HTML wird zum Erstellen von Seiten für elektronische Geschäfte im Web verwendet.

Hypertext Transfer Protocol (HTTP). In der Internet-Protokollgruppe das Protokoll, das zum Übertragen und Anzeigen von Hypertextdokumenten im Web verwendet wird.

I

ID des aufrufenden Befehls. (1)  (2) Eine numerische Kennung für einen Befehl, der eine API-Funktion aufruft.

ID-Auflösung. Die Generierung von Referenznummern vor dem Laden von XML-Elementen

in eine Datenbank. ID-Auflösung wird dazu verwendet, Daten innerhalb eines Datenbanksystems eindeutig zu kennzeichnen.

IDE. Siehe *Integrated Development Environment (IDE)*.

Implementierung. (1) Der Vorgang des Verpackens von Enterprise-Beans in eine JAR-Datei zur Verteilung an einen Container oder an einen Enterprise-Bean-Server. (2) Der Vorgang des Verfügbarmachens von WebSphere Commerce-Anwendungscode zur Verwendung. Dieser Prozess umfasst das Verpacken angepasster Befehle, Databeans und Enterprise-Beans in JAR-Dateien. Die JAR-Dateien müssen dann in einem Container installiert und konfiguriert werden.

Implementierungsdeskriptor. Ein serialisiertes Objekt, das Laufzeiteinstellungen für eine Enterprise-Bean enthält und Informationen mit dem Inhalt an den EJB-Container weitergibt, wie die Enterprise-Bean verwaltet und gesteuert werden soll.

Impression. (1) (2) In der Web-Werbung die Darstellung eines Werbeelements auf einer Seite, auf die zugegriffen wurde. Wenn auf einer Web-Seite z. B. drei Werbeelemente angezeigt werden, verfügt jedes dieser Elemente über eine Impression. Online-Publisher verkaufen Werbeflächen häufig auf der Basis von Impressionen. Gegensatz zu *Durchklickrate*.

Inhaltsverzeichnis. Eine Versandbestätigung, die Informationen zur Verfolgungsidifikation enthalten kann.

Integrated Development Environment (IDE). Eine Gruppe integrierter Tools zum Entwickeln von Software. In VisualAge für Java eine Gruppe von Fenstern, die dem Benutzer den Zugriff auf Entwicklungs-Tools ermöglichen. Die Primärfenster sind die Fenster für die Workbench, das Protokoll (Log), die Konsole, den Debugger und den Repository-Explorer.

Interessanter Artikel. Ein Artikel, den ein Kunde für wiederholte oder mögliche Käufe angegeben hat. Ein interessanter Artikel wird mit Mengen-, jedoch nicht mit Preisinformationen

gespeichert. Eine Liste interessanter Artikel kann einen oder mehrere interessante Artikel enthalten.

IP-Adresse. Eine eindeutige 32-Bit-Adresse, die die Position aller Einheiten oder Workstations im Internet angibt. Der Wert 9.41.41.103 stellt z. B. eine IP-Adresse dar.

ISO 4217. Ein Standardformat mit drei Buchstaben, das vom Internationalen Normenausschuss (International Organization for Standardization, ISO) eingeführt wurde und zur Angabe der Währung verwendet wird, in der ein Geldbetrag ausgedrückt wird. Beispielsweise wird der amerikanische Dollar als USD bezeichnet.

J

JAR-Dateiformat. JAR (Java Archive) ist ein plattformunabhängiges Dateiformat, mit dessen Hilfe zahlreiche Dateien in einem Objekt zusammengefasst werden können. Mehrere Java-Applets und die zugehörigen Komponenten (Klassendateien, Bild-, Ton- und andere Ressourcendateien) können in eine JAR-Datei gepackt und anschließend in einer einzigen HTTP-Transaktion in einen Browser heruntergeladen werden.

Java Database Connectivity (JDBC). Eine Spezifikation für die Aktivierung von Java-Programmen zum Zugriff auf Datenbanken unter Verwendung von SQL-Abfragen.

Java Message Service (JMS). Eine API von Sun Microsystems, Inc., die die formale Kommunikation zwischen Computern in einem Netz unterstützt, die als Nachrichtenübertragung (Messaging) bezeichnet wird. Unter Verwendung der JMS-Schnittstelle kann ein Programmierer Systeme zur Nachrichtenübertragung von Unternehmen wie MQSeries(R) aufrufen.

Java-Bean. Eine wieder verwendbare Softwarekomponente, die der JavaBeans-Spezifikation von Sun Microsystems, Inc. entspricht. Beans verfügen über Standardmöglichkeiten zum Implementieren ihrer Eigenschaften, Methoden und Ereignisse, damit sie programmatisch geprüft und bearbeitet werden können. WebSphere Commerce

und Commerce Studio enthalten WebSphere Commerce-spezifische Beans, die Sie zum Hinzufügen dynamischer Informationen zu Geschäftsseiten verwenden können, die unter Verwendung des JavaServer Pages-Verfahrens erstellt wurden.

Java(TM). Eine objektorientierte Programmiersprache für portierbaren Interpreter-Code, die die Interaktion zwischen fernen Objekten ermöglicht. Java wurde von Sun Microsystems, Inc. entwickelt und definiert.

JavaBeans. Ein von Sun Microsystems, Inc. definiertes Modell für portierbare, plattform-unabhängige und wieder verwendbare Komponenten.

JavaScript. Eine scriptbasierte Websprache, die Java ähnelt.

JavaServer Pages (JSP). Ein serverseitiges Verfahren zur Erstellung von Scripts, mit dessen Hilfe Sie Java-Code in statische Webseiten (HTML-Dateien) einbetten und ausführen können, wenn die Seite aufgerufen wird. Aus diesem Grund können Sie das JSP-Verfahren zum Erstellen von Produktdatenseiten verwenden, die normalerweise dynamische Inhalte wie z. B. Produkte, Produktpreise und Attribute enthalten.

JDBC. Siehe *Java Database Connectivity*.

Job. Ein WebSphere Commerce-Befehl, dessen Ausführung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in bestimmten Intervallen geplant ist.

JSP. Siehe *JavaServer Pages*.

JSP-Datei. Eine Datei, die mit der Erweiterung .jsp versehen ist und die ein Entwickler unter Verwendung von standardmäßigen HTML-Befehlen, zentralen JSP-Befehlen, angepassten JSP-Befehlen und Anweisungen in einer scriptbasierten Sprache erstellt, um dynamische Seiten in einem Webbrowser anzuzeigen. [Sun Microsystems, Inc.]

JSP-Seite. Ein textbasiertes Dokument, das fixierte Schablonendaten und JSP-Elemente verwendet und beschreibt, wie eine Anforderung verarbeitet wird, um eine Antwort zu erstellen. [Sun Microsystems, Inc.]

Jurisdiktion. Eine geografische Region für die Besteuerung oder den Versand, die ein Land oder eine Region, eine Provinz oder ein Gebiet, einen Postleitzahlenbereich oder einen anwendungsspezifischen Geocode repräsentiert.

K

Kampagne. (1) Kampagne (2) Eine geplante Folge von Operationen, wie Werbungen und Techniken zum suggestiven Verkaufen, die zur Erreichung einer definierten Gruppe von Unternehmenszielen ausgeführt werden. In WebSphere Commerce Accelerator werden Kampagnen zum Koordinieren und Zusammenstellen von Gruppen von Kampagnenpromotionen verwendet.

Katalog. Siehe *Onlinekatalog*.

Katalogeintrag. Ein Objekt in einem Onlinekatalog. Ein Eintrag verfügt über einen Namen, eine Beschreibung, einen Listenpreis sowie weitere Details. Der Eintrag kann einfach aus einer Artikelnummer bestehen. Er kann aber auch ein Produkt sein, das automatisch in seine Einzelartikel unterteilt wird, z. B. ein Bündel oder ein Paket.

Kataloggruppe. Eine Zusammenstellung aus einem oder mehreren Katalogeinträgen oder Kataloggruppen, die eine Navigationshierarchie für einen Onlinekatalog bilden.

Kategorie. Eine Gruppe von Objekten, die über ähnliche Eigenschaften verfügen. In WebSphere Commerce werden Kategorien zum Strukturieren von Produkten oder Dienstleistungen verwendet, die in einem Geschäft angeboten werden. In einem Bekleidungsgeschäft können z. B. Kategorien für bestimmte Anlässe (Freizeit, Feste, sportliche Aktivitäten), Geschlechts- (Herren und Damen) oder Altersgruppen (Babies, Kinder, Erwachsene) definiert sein. Eine Kategorie wird normalerweise als Kataloggruppe implementiert. Siehe auch *Untergeordnete Kategorie* und *Übergeordnete Kategorie*.

Kategoriemanager. Eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich in WebSphere Commerce, die die Kategoriehierarchie verwaltet, indem sie Kategorien erstellt, ändert und löscht.

Die Kategoriehierarchie strukturiert Produkte oder Dienstleistungen, die in einem Geschäft angeboten werden. Der Kategoriemanager verwaltet auch Produkte, Datensätze zum erwarteten Lagerbestand, Lieferanteninformationen, Lagerbestand und Rückgabegründe.

Kategorieseite. Eine Webseite in einem Onlinegeschäft, auf der Produktkategorien angezeigt werden. Kategorieseiten stellen für Kunden eine Verbindung zu den Seiten mit untergeordneten Kategorien oder zu Produkten her, die der ausgewählten Kategorie angehören.

Kategorieltabelle. Eine dynamische Tabelle, in der Kategoriedaten in einer Reihe von Zeilen und Spalten angezeigt werden.

Käufer. Siehe *Kunde*.

Klickprotokoll. (1) (2) In der Web-Werbung die Folge von ausgeführten Klicks bzw. der Seiten, die vom Besucher der Website aufgerufen wurden.

Klon. Eine identisch konfigurierte Kopie eines Objekts, z. B. eines Anwendungs-Servers. Klone können bei der Auslastungsverwaltung z. B. zur Unterstützung der horizontalen und vertikalen Skalierung verwendet werden.

Knoten. Ein Verbindungspunkt in einem Netz, bei dem es sich entweder um einen Punkt für die erneute Verteilung oder einen Endpunkt für die Datenübertragung handelt. Im Allgemeinen verfügt ein Knoten über Funktionen zum Erkennen, Verarbeiten und Weiterleiten von Übertragungen an andere Knoten.

Kombinierter Katalogeintrag. Eine Zusammenstellung von Katalogeinträgen, die bei der Bestellung in die einzelnen Komponenten aufgeteilt wird. Normalerweise als *Bündel* bezeichnet.

Kompositionsservices. Die Komponente des WebSphere Commerce-Nachrichtensystems, die unter Verwendung von JSP-Schablonen eine formatierte Ausgabe für Nachrichten bereitstellt.

Komprimieren. Die Größe einer Datengruppe, wie z. B. einer Datei, verringern, um Speicher oder Übertragungszeit einzusparen.

Konfigurationsprogramm. Software, die eine Funktion für regelbasierte dynamische Kits (Bündel) bereitstellt, um eine Gruppe von Artikeln zu ermitteln, die gemeinsam verkauft werden können. Das Konfigurationsprogramm kann auch einen Preis für die Konfiguration zur Verfügung stellen. Diese Gruppierung basiert auf vorab definierten Regeln sowie Benutzerinteraktionen mit dem Konfigurationsprogramm.

Kunde. Ein Benutzer eines Onlinegeschäfts.

Kundendienstmitarbeiter (Customer Service Representative, CSR). Eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich in WebSphere Commerce, die Kundenanfragen bearbeitet. Der Kundendienstmitarbeiter verarbeitet auch die Kundenregistrierung, Bestellungen und Rückgaben. Einige Unternehmen haben u. U. einen Kundendienstsupervisor, der über die Berechtigung zur Ausführung von Aktionen verfügt, auf die Kundendienstmitarbeiter nicht zugreifen können, wie z. B. das Genehmigen von vom System zurückgewiesenen Rückgabedatensätzen.

Professional Der Kundendienstmitarbeiter arbeitet auch mit Auktionen und zieht z. B. Gebote zurück oder führt Diskussionsforen.

Kundendienstsupervisor . Eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich in WebSphere Commerce, die über Zugriff zu allen Kundendiensttasks verfügt. Der Kundendienstsupervisor verwaltet Kundenanfragen (wie z. B. Kundenregistrierung, Bestellungen, Rückgaben und Auktionen) und verfügt über Berechtigung zur Ausführung von Tasks, auf die Kundendienstmitarbeiter nicht zugreifen können, wie z. B. das Genehmigen von vom System zurückgewiesenen Rückgabedatensätzen und die Kontaktaufnahme mit Kunden bei Ausnahmen im Verlauf des Zahlungsvorgangs (wie z. B. Fehler bei der Kreditkartenberechtigung).

Kundengruppe. Ein Typ von Mitgliedergruppe, der aus einer Zusammenstellung von Kunden besteht, die von einem Site-Administrator gruppiert wurden, weil sie über ein ähnliches Kaufverhalten oder ähnliche Merkmale verfügen. Normalerweise basieren Kundengruppen auf Informationen, die Kunden im Verlauf der Regis-

trierung bereitstellen. Kundengruppen können bestimmte Rabatte oder andere finanzielle Anreize geboten oder es können ihnen andere Produkt- oder Kategorieseiten angezeigt werden als anderen Kunden. Ein Kunde kann innerhalb eines Geschäfts zu einer oder mehreren Kundengruppen gehören.

Kundenprofil . (1) (2) Alle Informationen über den Kunden, die vom Verkäufer gespeichert werden. Diese Informationen können grundlegende demografische Daten, das Bestellprotokoll oder Betriebsdaten wie z. B. die Benutzer-ID und die Versandadresse umfassen. Kundenprofile sind dynamisch. Marketingmanager definieren die Bedingungen, die zutreffen müssen, damit ein Kunde in ein Kundenprofil aufgenommen wird. Kundenprofile können die Ziele von Kampagnen sein.

L

Ladenfrontelemente. Der Teil eines Onlinegeschäfts, den Kunden während des Einkaufs anzeigen. Ladenfrontelemente sind unter anderem HTML-Seiten, JSP-Dateien, Style-Sheets, Bilder, Grafiken und andere Multimedia-Dateitypen. Gegensatz zu *Abrechnungsgeschäftslogik*.

Lagerempfang. Der Empfang von Produkten in einem Fulfillment-Center. Produkte können erwartet und in Datensätzen zum erwarteten Lagerbestand aufgezeichnet oder spontan empfangen werden. Spontanlagerbelege werden nicht in Datensätzen zum erwarteten Lagerbestand aufgezeichnet.

Lastausgleich. Ein Verfahren, um die von einem Computer zu verarbeitenden Daten auf zwei oder mehr Computer zu verteilen, damit allen Onlinebenutzern kürzere Antwortzeiten zur Verfügung gestellt werden können. Wenn ein Server überlastet ist, werden die Anforderungen an einen anderen Server mit einer höheren Kapazität weitergeleitet. Normalerweise ist der Lastausgleich der Hauptgrund für die Implementierung eines Server-Clusters. Da hierbei mehrere Server erforderlich sind, wird der Lastausgleich im Allgemeinen mit Überbrückungs- und Sicherungsservices kombiniert.

Laufzeitumgebung. (1) Eine Ausführungs-umgebung. (2) In WebSphere Commerce eine aktive Website, auf der Geschäftsbetrieb stattfindet.

LDAP. Siehe *Lightweight Directory Access Protocol*.

Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) . Ein offenes Protokoll, das TCP/IP verwendet, um den Zugriff auf Datenverzeichnisse zur Verfügung zu stellen.

LikeMinds Personalization Server. (1) (2) Die Software, die für die Implementierung von Empfehlungen auf der Basis von Collaborative Filtering verantwortlich ist.

Listenpreis. Ein Preis, der Teil des Katalogeintrags ist. Da ein Katalog von einem Hersteller produziert werden kann, der einen Listenpreis als Teil der Beschreibung jedes Eintrags mitliefert, ist der Listenpreis nicht notwendigerweise der Preis, zu dem der betreffende Eintrag verkauft wird. Der Preis, zu dem Artikel verkauft werden, wird von einem Geschäft festgelegt und als Angebotspreis bezeichnet. Daher ist das Anzeigen des Listenpreises nicht immer passend. Wenn ein Geschäft eigene Katalogeinträge erstellt, kann es im Katalog entweder den Listenpreis oder den Angebotspreis anzeigen.

Logistikmanager . (1) B2B (2) Eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich in WebSphere Commerce, die die Bestellabwicklung verwaltet. Der Logistikmanager verfügt über Zugriff auf alle Betriebstasks, einschließlich der Aufgaben des Entnahmepackers, des Empfängers und des Rückgabeadministrators.

Löschkaskade. Ein DB2(R)-Prozess, der die Ausführung einer Aktion für Zeilen einer Datenbank verursacht, wenn eine andere Zeile gelöscht wird.

Löschregel. Eine Regel, die einer referenziellen Integritätsbedingung zugeordnet wurde, die entweder das Löschen einer übergeordneten Zeile einschränkt oder die Auswirkung eines solchen Löschvorgangs auf die abhängigen Zeilen angibt.

LUHN-Formel. Ein Branchenstandard, der von vielen Kreditkartenunternehmen zur grundlegenden Vermeidung von Kreditkartenbetrug eingesetzt wird.

M

Marketingereignis . (1) (2) In WebSphere Commerce alle Ereignisse im System, die marketing-relevant sind. Die meisten Marketingereignisse werden direkt durch das Kundenverhalten gesteuert. Als Beispiele sind das Durchsuchen von Katalogen, Navigations- und Einkaufskorbaktivitäten aufzuführen.

Marketingmanager. Eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich in WebSphere Commerce, die das Kundenverhalten überwacht, analysiert und kennt. Der Marketingmanager erstellt und ändert auch Kundenprofile für gezielte Verkaufsaktionen und erstellt und verwaltet Kampagnen.

Marketplace. (1) **B2B** (2) Eine B2B-E-Commerce-Website, auf der Organisationen, denen Zugriff darauf erteilt wurde, eine einheitliche Sicht auf die Produkte und Dienstleistungen gewährt wird, die darauf gehandelt werden. Für die Organisationen werden darüber hinaus auch verschiedene Handelsmechanismen bereitgestellt, mit denen der Handel untereinander erleichtert wird.

Merchandising-Manager. Der Merchandising-Manager verfolgt Kundeneinkäufe, schlägt Rabatte vor und ermittelt die beste Art und Weise dafür, Produkte im Onlinegeschäft anzuzeigen, ihren Preis festzulegen und sie zu verkaufen. Der Merchandising-Manager entspricht dem *Produktmanager*.

Merchandising-Zuordnung. Eine Zuordnung zwischen zwei Katalogartikeln, die zur Durchführung von Verkaufsaktivitäten hergestellt wird. Für eine Kamera kann z. B. eine Merchandising-Zuordnung für benötigtes Zubehör zu einem Batterieset, für ein bestimmtes Hemd hingegen eine Merchandising-Zuordnung zu einer passenden Hose definiert sein.

Merchant Initiated SET. Eine Erweiterung von SET Secure Electronic Transaction LLC für SET Secure Electronic Transaction(TM)-Nachrichten. Die Erweiterung Merchant Initiated SET ermöglicht einem Händler die Verwendung von SET(TM)-Nachrichten für die Berechtigung und Erfassung von Bestellungen, die vom Karteninhaber mit einer anderen Übertragungsmethode als SET aufgegeben wurden.

Merkmalsattribut . (1) (2) Gibt an, wie die Informationen zu Produkten dem Kunden angezeigt werden sollen. Artikel mit numerischen Beschreibungen können dem Kunden z. B. in auf- oder absteigender Folge angezeigt werden.

Mit Statusaufzeichnung. Ein Merkmal eines Systems oder Prozesses, das bzw. der den Status einer Interaktion protokolliert. Gegensatz zu *Ohne Statusaufzeichnung*.

Mitglied. Eine Person, Gruppe oder Organisation, die im System definiert ist. Ein Mitglied kann ein Benutzer, eine Organisation, eine Organisationseinheit oder eine Mitgliedsgruppe sein. Es kann als Kunde, Administrator oder als Entitäteneigner fungieren. **B2B** Ein Mitglied muss erst Mitglied des Marketplace werden, bevor es ein Benutzer werden kann.


Mitgliedsgruppe. Mitgliedsgruppen implementieren auf der Basis des jeweiligen Aufgabenbereichs Steuerungsfunktionen in WebSphere Commerce. Der Mitgliedsgruppentyp gibt die beabsichtigte Verwendung an. Eine Kundengruppe dient zur allgemeinen Verwendung, wohingegen eine Zugriffsgruppe zur Zugriffssteuerung dient.

MQSeries(R)-Klassen für Java Message Service. Eine Gruppe von Java-Klassen, die JMS-Schnittstellen (JMS = Java Message Service) von Sun Microsystems, Inc. implementieren, um JMS-Programmen den Zugriff auf MQSeries-Systeme zu ermöglichen.

N

Nachträgliche Genehmigung . (1) **B2B** (2) Die Ausführung des Befehls für nachträgliche



Genehmigung (falls vorhanden), wenn eine genehmigbare Aktion genehmigt wird. Beispielsweise kann der Befehl für nachträgliche Genehmigung einen speziellen Benachrichtigungsprozess übertragen. Siehe auch *Vorherige Genehmigung* und *Nachträgliche Zurückweisung*.

Nachträgliche Zurückweisung. (1)  (2) Die Ausführung des Befehls für nachträgliche Zurückweisung (falls vorhanden), wenn eine genehmigbare Aktion zurückgewiesen wird. Beispielsweise kann der Befehl für nachträgliche Zurückweisung die Größe der Bestellung ermitteln und einen Manager benachrichtigen, wenn sie über einem bestimmten Betrag liegt. Siehe auch *Nachträgliche Genehmigung* und *Vorherige Genehmigung*.

Nicht registrierter Kunde. Ein Kunde, der in einem Geschäft nicht registriert ist. Nicht registrierte Kunden werden erstellt, wenn ein Kunde einen Artikel in den Einkaufskorb legt, jedoch noch nicht registriert wurde.

O

Objekt. (1) Ein Element, das vom Benutzer als Einheit bearbeitet werden kann, um eine Task auszuführen. Ein Objekt kann als Text und/oder Symbol dargestellt werden. (2) Beim objektorientierten Entwerfen oder Programmieren werden Objekte in Klassen zusammengefasst, die allgemeine Datendefinitionen und Mitgliedsfunktionen gemeinsam verwenden. Jedes Objekt in der Klasse wird als Exemplar der Klasse bezeichnet.

ODBC-Treiber (ODBC = Open Database Connectivity). (1)   (2) Jede Datenbank, die ODBC unterstützt, verfügt über eigene ODBC-Treiber. Ein Treiber stellt eine Gruppe standardmäßiger APIs bereit, die eine Vielzahl von Datenbankfunktionen ausführen, wie z. B. das Herstellen einer Verbindung zur Datenbank, die Ausführung dynamischer SQL-Funktionen sowie COMMIT- und ROLL BACK-Funktionen für Datenbanktransaktionen.



Ohne Statusaufzeichnung. Das Fehlen von Aufzeichnungen für zuvor ausgeführte Interaktio-


nen. Ein Server ohne Statusaufzeichnung verarbeitet Anforderungen ausschließlich auf der Basis der Informationen, die mit der Anforderung bereitgestellt werden, und nicht auf der Basis von Aufzeichnungen, die bei früheren Anforderungen gesammelt wurden. Gegensatz zu *Mit Statusaufzeichnung*.

Onlinegeschäft. (1) Ein Geschäft, das Internet-Verfahren zum Verkaufen oder Austauschen von Waren und Dienstleistungen nutzt. (2) Eine Gruppe von HTML- und JavaServer Pages-Dateien sowie Steuer-, Versand-, Zahlungs-, Katalog- und anderen Datenbankelementen. In WebSphere Commerce sind diese Dateien und Datenbankelemente in einem Geschäftsarchiv enthalten. WebSphere Commerce stellt Beispielgeschäfte und Referenzgeschäfte bereit, die von Kunden verwendet werden können.

Onlinekatalog. Allgemeine Bezeichnung für eine Reihe von Kataloggruppen oder Katalogeinträgen, die in einem Onlinegeschäft angezeigt und verkauft werden können.

Open Database Connectivity (ODBC). (1)

  (2) Eine standardmäßige Anwendungsprogrammierschnittstelle (Application Programming Interface, API) für den Zugriff auf Daten in relationalen sowie in nicht relationalen Datenbankverwaltungssystemen. Mit Hilfe dieser API können Datenbank Anwendungen auf Daten zugreifen, die in Datenbankverwaltungssystemen auf verschiedenen Computern gespeichert werden, selbst dann, wenn jedes Datenbankverwaltungssystem ein anderes Format zur Datenspeicherung sowie eine andere API verwendet. Gegensatz zu *Java Database Connectivity*.

Organisationsadministrator. (1)  (2) In WebSphere Commerce der Vertreter einer Mitgliedsorganisation, der Genehmigungsabläufe für die Organisation einrichtet und den Benutzern innerhalb der Organisation Aufgabenbereiche zuordnet.


P

Paket. (1) Eine Gruppe von Katalogeinträgen, der eine Artikelnummer zugeordnet ist und die als ein Artikel bestellt werden kann. Siehe auch *Bündel*. (2) Eine Versandeinheit, die von einem Versandunternehmen verfolgt werden kann.

Paketartikel. Ein Artikel, der als Teil eines Pakets verkauft wird.

Parametrische Suche. Eine Suche im Onlinekatalog, bei der Attribute oder Werte als Bedingungen angegeben werden.

Permanenz. Ein Merkmal von Daten, die sitzungsübergreifend verwaltet werden. Diese Daten werden normalerweise in nicht flüchtigen Speichereinheiten, z. B. in Datenbanksystemen oder einem Verzeichnis, gespeichert. Eine Bean wird permanent gespeichert, indem ihre Eigenschaften, Felder und Statusinformationen in den Speicher geschrieben und daraus wiederhergestellt werden, anstatt gelöscht zu werden, wenn die Anwendung, die sie erstellt hat, nicht aktiv ist.

Personalisierte Attribute. (1)  (2) Im Handelsmechanismus 'Angebotsanfrage' eine Liste mit Attributen, die von einer verkaufenden Organisation erstellt wurden und die ein Einkäufer verwenden muss, wenn er an diese Organisation eine Angebotsanfrage senden möchte. Zusätzlich zu den vom Verkäufer bereitgestellten vorab definierten Attributen können Einkäufer eindeutige Attribute in dafür vorhandene Attributfelder angeben.

Personalisierung. (1) (2) (1) Die Verwendung von Wissen über die Kunden zur Bereitstellung einer angepassten Einkaufsumgebung. (2) Das Erstellen einer Reihe von zugeordneten Informationen für einen bestimmten Benutzer, die dann zur Anpassung von Ressourcen für diese Person verwendet werden können.

Personalization Engine. Die Komponente von LikeMinds Personalization Server, die angibt, welcher Algorithmus zur Generierung von Kundenempfehlungen verwendet wird. LikeMinds Personalization Server unterstützt fünf

verschiedene Engines: Clickstream, Purchase, Item Affinity, Preference und Product Matching. WebSphere Commerce interagiert mit Clickstream Engine.

PGP. Siehe *Pretty Good Privacy*.

Pretty Good Privacy (PGP). Ein Protokoll zur elektronischen Übertragung, das den privaten Austausch von Dateien oder E-Mails unter Verwendung der Verschlüsselung mit öffentlichem Schlüssel ermöglicht.

Primärschlüssel. In einer relationalen Datenbank ein Schlüssel, der eine Zeile einer Datenbanktabelle eindeutig kennzeichnet.

Produkt. (1) Eine Entität, die als Gruppe von Artikel mit Artikelnummer angezeigt werden kann, die bestimmte gemeinsame Attribute aufweisen. Alle Artikel mit Artikelnummer eines bestimmten Produkts haben dieselbe Sammlung von Attributen und sind durch ihre Attributwerte gekennzeichnet. (2) Für Benutzer von WebSphere Commerce Accelerator wird der bestellbare Artikel *Produkt* genannt. Obwohl Produkte und Artikel mit Artikelnummer aus Gründen niedriger Ebene (wie z. B. im WebSphere Commerce-Datenbankschema) unterschieden werden, nimmt WebSphere Commerce Accelerator diese Abgrenzung nicht vor.

Produktempfehlung. (1) (2) Ein Verkaufs- und Marketingverfahren, bei dem die in einem Katalog verfügbaren Produkte einem Kunden auf der Basis der Informationen in seinem Kundenprofil oder auf der Basis unabhängiger Kriterien zum Kauf vorgeschlagen werden. Siehe *Cross-Sell* und *Up-Sell*.

Produktionsserver. Ein WebSphere Commerce-Server, der für die Abwicklung von Geschäftsoperationen genutzt wird.

Produktmanager. In WebSphere Commerce eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich, die für die Ermittlung des besten Verfahrens für die Präsentation, Preisgestaltung und den Verkauf von Produkten in einem Onlinegeschäft verantwortlich ist. Der Produktmanager protokolliert die Kundeneinkäufe und bietet Rabatte an.

Der Produktmanager bestimmt außerdem suggestive Verkaufsverfahren und erstellt und verwaltet Auktionen und die Gebotssteuerung. Der Aufgabenbereich 'Produktmanager' entspricht dem eines *Merchandising-Managers*.


Produktseite. Eine Web-Seite, auf der detaillierte Informationen zu einem Produkt in einem Onlinegeschäft angezeigt werden.

Projekt. Eine Organisationseinheit für Dateien und Elemente in WebSphere Studio. Sie können z. B. ein Projekt in WebSphere Studio erstellen, in dem alle Webelemente für Ihr Geschäft verwaltet werden.

Publizieren. Das Übertragen von Dateien an eine Position auf dem WebSphere Commerce-Server. Es sind hierbei drei verschiedene Kontextvarianten verfügbar. (1) Die Verwendung der Geschäftsservices zum Publizieren des Geschäftsarchivs auf einem WebSphere Commerce-Server. Hierdurch wird ein funktionsfähiges Geschäft erstellt. Das Geschäftsarchiv muss zuerst auf einem WebSphere Commerce-Server publiziert werden, bevor Sie ein funktionsfähiges Geschäft anzeigen können. (2) Die Verwendung von WebSphere Studio zum Publizieren von Webelementen in einem Geschäftsarchiv oder einem funktionsfähigen Geschäft, das sich auf einer lokalen Workstation, einem gemeinsam benutzten Dateisystem oder einem fernen System befindet, auf das via FTP zugegriffen werden kann.

Puffer. Ein Teil des Speichers, der zur temporären Speicherung von Text, Formatierungsbefehlen und anderen Objekten verwendet wird.

Q

QNETCOMM. (1)  400 (2) (1) Der Name der WebSphere Commerce-Produktbibliothek. (2) Ein Subsystem-Speicherbereich für WebSphere Commerce-Jobs. (3) Der Name des standardmäßigen Webserverexemplars. Dieses Webserverexemplar wird für die Ausführung mehrerer WebSphere Commerce-Exemplare verwendet.

R

Rabatt. Ein Preisanreiz, der Kunden angeboten wird, um Werbung für den Einkauf eines bestimmten Produkts zu betreiben.

Referenzgeschäft. Ein Onlinegeschäft, das vollständig funktionsfähigen Code für ausgewählte Merkmale von Onlinegeschäften enthält, z. B. Auktionen. Referenzgeschäfte wurden entworfen, um von Geschäftsentwicklern als Codebeispiele für die ausgewählten Merkmale verwendet zu werden.

Referenzielle Integrität. (1) Der Status einer Datenbank, in der alle Werte aller Fremdschlüssel gültig sind. (2) Die Bedingung, die besteht, wenn alle geplanten Referenzen von Daten in einer Spalte einer Tabelle auf Daten in einer anderen Spalte derselben oder einer anderen Tabelle gültig sind. Die Beibehaltung referenzieller Integrität macht es erforderlich, dass DB2 UDB für z/OS referenzielle Integritätsbedingungen für alle Operationen LOAD, RECOVER, INSERT, UPDATE und DELETE durchsetzt.

Regel. (1) (2) Eine Anweisung, die einer Gruppe von Aktionen eine Gruppe von Testbedingungen zuordnet. Das grundlegende Format einer Regel ist: if 'Bedingung', then 'Aktion'. Regeln werden bei der Personalisierung häufig eingesetzt.


Regelprojekt. (1) (2) Enthält Informationen, die Ihre Site benötigt, um mit dem Blaze Advisor-Regelserver kommunizieren zu können.

Regelservice. (1) (2) Eine Schnittstelle, die zur Kommunikation mit dem Blaze Advisor-Regelserver verwendet wird. Ein Regelservice verfügt über definierte Ein- und Ausgabemethoden, um die Kommunikation zwischen den beiden Anwendungen zu ermöglichen.


Registrierter Kunde. Ein Kunde, der in einem Geschäft registriert ist. Zur Registrierung muss der Kunde persönliche Informationen im WebSphere Commerce-System eingeben. Hierzu gehört z. B. seine E-Mail-Adresse.


Reservierter Lagerbestand. Lagerbestand, der für einen bestimmten Zweck vorgesehen wurde und nicht zur Zuordnung für Bestellungen verfügbar ist.

Resource-Bundle. Diese Objekte enthalten den Text für Geschäftsseiten. Wenn im Geschäft mehrere Sprachen unterstützt werden, enthält das Resource-Bundle mehrere "Bundles", wobei für jede unterstützte Sprache ein Bundle definiert ist. Die Erstellung von und der Zugriff auf Bundle-Dateien erfolgt entsprechend den Regeln der Java-API PropertyResourceBundle.

Ressourcengruppe. (1)  (2) Eine Gruppe von Ressourcen, die Geschäftsobjekte wie Verträge oder eine Reihe verwandter Befehle enthalten kann. Bei Richtlinien zur Zugriffssteuerung geben Ressourcengruppen die Ressourcen an, für die die Richtlinie zum Zugriff berechtigt.

Return Merchandise Authorization (RMA, Berechtigung zur Rückgabe von Artikeln). Berechtigung des Verkäufers für einen Kunden, Produkte zurückzugeben, die in einem Geschäft bestellt wurden, und dafür eine Gutschrift, eine Erstattung oder ein Ersatzprodukt zu erhalten. Je nach Ermessen des Verkäufers muss ein Produkt nicht zurückgegeben werden, um eine Gutschrift, eine Erstattung oder ein Ersatzprodukt zu erhalten.

RFQ. (1)  (2) Siehe *Angebotsanfrage (Request For Quote, RFQ)*.

Richtlinie zur Zugriffssteuerung. (1)  (2) Eine Gruppe von Einschränkungen und Bedingungen, die vom Site-Administrator und vom Geschäftsadministrator erstellt wurden und die den Zugriff eines Benutzers auf die Ressourcen beschränken, die zum Ausführen der Aufgaben erforderlich sind, die in dessen Aufgabenbereich fallen.

RMA. Siehe *Return Merchandise Authorization (RMA, Berechtigung zur Rückgabe von Artikeln)*.

ROLLBACK. Das Entfernen von Änderungen, die seit der letzten COMMIT-Grenze an

Datenbankdateien unter COMMIT-Steuerung vorgenommen wurden. Rückkehr zu einem vorangegangenen stabilen Zustand.

Rückgabe. Ein oder mehrere Produkte, die ein Kunde für eine Erstattung in dem Geschäft ausgewählt hat, in dem sie ursprünglich gekauft wurden, sowie die zugehörigen Preise und Mengenangaben. Die Erstattung kann in Form einer Gutschrift, einer Erstattung oder eines Ersatzprodukts erfolgen. Je nach Unternehmen ist für eine Rückgabe nicht in jedem Fall erforderlich, dass der Kunde das nicht gewünschte Produkt physisch zurückgibt. Beispielsweise wäre für eine Erstattung für ein Zeitschriftenabonnement keine physische Rückgabe erforderlich.

Rückgabeadministrator. Eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich in WebSphere Commerce, die die Disposition von zurückgegebenen Produkten verwaltet.

S

S-HTTP. Siehe *Secure Hypertext Transfer Protocol*.

SAR-Dateiformat. In WebSphere Commerce ist SAR (Store Archive, Geschäftsarchiv) ein plattformunabhängiges Dateiformat, mit dessen Hilfe zahlreiche Dateien in einem Objekt zusammengefasst werden können. Siehe *Geschäftsarchiv*.

Schablone. In WebSphere Commerce ein Gerüst oder ein Muster, mit dem festgelegt wird, wie die Informationen in der WebSphere Commerce-Datenbank auf einer Webseite dargestellt werden sollen. Von der Schablone werden Position und Art von Text und Bildern auf der Seite sowie andere Seitenattribute, z. B. eine Hintergrundfarbe, festgelegt. Die Schablonen werden mit dem JSP-Verfahren (JSP = JavaServer Pages) erstellt und mit HTML-Befehlen oder Beans codiert, die über eine Verbindung zur WebSphere Commerce-Datenbank verfügen.

Scheduler. Ein Mehrprozess-Server, der im Multithreading-Modus im Hintergrund ausgeführt

wird und zur Terminierung und zum Starten von Jobs auf der Basis eines einfachen Zeitschemas verwendet wird.

Schema. Die Gruppe von Anweisungen, die in einer Datendefinitionssprache ausgedrückt werden und die Struktur einer Datenbank vollständig beschreiben. In einer relationalen Datenbank definiert das Schema die Tabellen, die Felder in allen Tabellen und die Beziehungen zwischen Feldern und Tabellen.

Secure Hypertext Transfer Protocol (S-HTTP). Eine Variante von HTTP mit verbesserten Sicherheitsfunktionen. S-HTTP ermöglicht Servern und Clients die gegenseitige Authentifizierung und die Definition der Art der Sicherheitsmaßnahmen, die bei der Datenübertragung eingesetzt werden. Das Protokoll stellt eine Alternative zu dem ebenfalls weit verbreiteten Sicherheitsprotokoll Secure Sockets Layer (SSL) dar. Siehe auch *Sicherheits-Server*.

Secure Sockets Layer (SSL). Ein Sicherheitsprotokoll, das dem Client die Authentifizierung des Servers und das Verschlüsseln aller Daten und Anforderungen ermöglicht. Die URL-Adresse eines durch SSL geschützten Sicherheits-Servers beginnt nicht mit HTTP, sondern mit HTTPS. Siehe auch *Sicherheits-Server*.

Separater Suchbereich. (1) (2) Eine Implementierung des Produktberaters. Für diesen Stil der Implementierung müssen Sie zusätzliche Datenbanktabellen erstellen, die Metadaten enthalten, die Suchvorgänge nach einer bestimmten Produktkategorie erleichtern. Siehe auch *Basis-suchbereich*.

Server. (1) Eine Funktionseinheit, die über das Netz einem oder mehreren Clients gemeinsam benutzte Services zur Verfügung stellt. (2) Ein Computer oder ein Programm, der bzw. das auf Befehle reagiert, die von einem Client abgesetzt werden. Als Beispiele für Server sind Datei-, Druck- und Post-Server zu nennen. Siehe auch *WebSphere Commerce-Server* und *Webserver*.

Servlet. Ein in der Programmiersprache Java geschriebenes Anwendungsprogramm, das auf einem Web-Server ausgeführt wird. Ein Verweis

auf ein Servlet ist in der Formatierung einer Web-Seite auf die gleiche Art und Weise codiert wie ein Verweis auf eine Grafikdatei. Der Web-Server führt das Servlet aus und sendet die Ergebnisse der Ausführung (sofern vorhanden) an den Web-Browser. Gegensatz zu *Applet*.

Servlet-Engine. Die Funktion des Webanwendungsservers, die zum Verwalten von Servlets dient. Sie verwaltet das Erstellen und Löschen von Servlets, teilt allen empfangenen URL-Adressen das korrekte Servlet zu und gibt an, welche Servlets beim Starten automatisch und welche nur bei einer entsprechenden Anforderung in den Hauptspeicher geladen werden sollen.

Session-Bean. Eine Enterprise-Bean mit einer relativ kurzen Lebensdauer. Es gibt zwei Typen von Session-Beans: *Session-Beans mit Statusaufzeichnung* und *Session-Beans ohne Statusaufzeichnung*. Gegensatz zu *Entity-Bean*.

Session-Bean mit Statusaufzeichnung. Eine Session-Enterprise-Bean, die Aktionen für einen einzelnen Client ausführt und clientspezifische Sitzungsinformationen (Statusinformationen zum Dialogbetrieb) für mehrere Methodenaufrufe und Transaktionen verwaltet. Gegensatz zu *Session-Bean ohne Statusaufzeichnung*.

Session-Bean ohne Statusaufzeichnung. Eine Sitzungs-Enterprise-Bean, die keine Statusinformationen zum Dialogbetrieb verwaltet. Session-Beans ohne Statusaufzeichnung werden zusammen mit anderen Beans dieses Typs in einem Container gespeichert. Gegensatz zu *Session-Bean mit Statusaufzeichnung*.

SET Secure Electronic Transaction(TM). Ein Branchenstandard für gesicherte Kreditkarten- und Kundenkartenzahlungen über offene Netze wie z. B. das Internet. Das SET(TM)-Protokoll gewährleistet die Vertraulichkeit von Informationen, die Integrität aller übertragenen Daten, die Authentifizierung des Karteninhabers und des Händlers sowie die Interoperabilität.

Sicherheit. Von einem Datenverarbeitungssystem verwendete Lösung, mit der sichergestellt wird, dass interne Ressourcen vor unbeabsichtig-

tem oder mit schädigender Absicht durchgeführtem Lesen, Änderungen oder Löschen geschützt werden.

Sicherheits-Server. Ein Server, der gesendete Dateien verschlüsselt und empfangene Dateien entschlüsselt, um die gesicherte Kommunikation mit einem Client zu gewährleisten.

Sicht. Eine alternative Darstellung von Daten aus einer oder mehreren Tabellen. Eine Sicht kann alle oder nur bestimmte Spalten der Tabellen umfassen, für die sie definiert ist.

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP). In der Internet-Protokollgruppe ein Anwendungsprotokoll zur Übertragung von E-Mails zwischen Benutzern in der Internet-Umgebung. SMTP definiert die E-Mail-Austauschsequenzen und das verwendete Nachrichtenformat. Hierbei wird davon ausgegangen, dass als zu Grunde liegendes Protokoll TCP (Transmission Control Protocol) verwendet wird.

Site-Administrator. In WebSphere Commerce eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich, die für das Installieren, Konfigurieren und Pflegen von WebSphere Commerce und der zugehörigen Soft- und Hardware verantwortlich ist. Der Site-Administrator bearbeitet Systemwarnungen, Alerts sowie Fehler und analysiert und behebt Probleme, die im System auftreten. Dieser Aufgabenbereich umfasst normalerweise auch die Zugriffssteuerung und die Vergabe von Berechtigungen, das Verwalten der Website, die Leistungsüberwachung und die Steuerung von Lastausgleichstasks.

Sitzungs-ID. Eine eindeutige Kennung, die zugeordnet wird, wenn ein Kunde auf WebSphere Commerce zugreift. Bei einem nicht registrierten Kunden wird die Sitzungs-ID vom System zugeordnet. Bei einem registrierten Kunden stimmt die Sitzungs-ID mit der Benutzer-ID überein, die für die Anmeldung verwendet wird.

Skalierbar. Die Fähigkeit eines Systems, spontan an eine höhere oder niedrigere Systemauslastung angepasst zu werden. Ein skalierbares System kann z. B. wirkungsvoll an das Arbeiten

mit größeren oder kleineren Netzen angepasst werden, die Tasks mit unterschiedlicher Komplexität ausführen.

SMTP. Siehe *Simple Mail Transfer Protocol*.

Sortiment. Eine spontane Zusammenstellung von Produkten, die in keiner konkreten Beziehung zueinander stehen. Sortimente werden normalerweise zum Gruppieren von Produkten zu Merchandising-Zwecken eingesetzt. Als Beispiele sind hier Sortimente aufzuführen, die zu bestimmten Festtagen wie Ostern oder Valentinstag zusammengestellt werden.

Spontanlagerbeleg. Ein Datensatz für physischen Lagerbestand, der zu einem bestimmten Zeitpunkt an einem bestimmten Fulfillment-Center eintraf und kein erwarteter Lagerbestand war.

SQL (Structured Query Language). Eine standardisierte Programmiersprache, die zum Definieren und Bearbeiten von Daten in einer relationalen Datenbank verwendet wird.

SSL. Siehe *Secure Sockets Layer (SSL)*.

Staging-Server. Ein Exemplar eines WebSphere Commerce-Servers, auf dem neue Funktionen oder Daten getestet werden, bevor diese auf dem Produktionsserver implementiert werden.

Stapel. Eine Sammlung von Zahlungstransaktionen, wie Erfassungen, Gutschriften sowie Widerrufen von Erfassungen und Gutschriften, die als Gruppe verarbeitet wird. Ein Stapel wird als einzelne Einheit an das Finanzsystem des übernehmenden Geldinstituts abgeschickt. Geschäftsrichtlinien, die die Verwendung der Stapelverarbeitung betreffen, werden von übernehmenden Kreditinstituten entwickelt. Händler legen auch Richtlinien fest, die sich an diesen orientieren.

Statisch. Merkmal einer Operation, die zu einem vordefinierten oder festen Zeitpunkt ausgeführt wird. Gegensatz zu *Dynamisch*.

Statischer Kit. Siehe *Paket*.

Status. (1) Phasen im Lebenszyklus eines Objekts, die den aktuellen Status dieses Objekts

kennzeichnen. Mehrere Statuszustände werden angeordnet, um einen Geschäftsablauf zu erstellen. Siehe auch *Statusmaschine*. (2) In VisualAge für Java das Merkmal eines Objekts, das sich in seinen öffentlichen und privaten Datenmembers zeigt und in zwei Kategorien aufgeteilt werden kann: essenzieller (Essential State) und nicht essenzieller Status (Non-essential State).

Statusmaschine. In WebSphere Commerce setzt die Statusmaschine die Gültigkeit von Benutzeraktionen durch, verfolgt die Ausführung von Aktionen innerhalb eines Exemplars des Geschäftsprozesses und stellt für die Laufzeit-Benutzerschnittstelle eine Liste von Aktionen für ein Exemplar des Geschäftsprozesses bereit. Durch diese Prozesse ermöglicht die Statusmaschine die Konfiguration und Ausführung aufeinander folgender Schritte im Workflowprozess.

Steuerkategorie. Gibt die unterschiedlichen Kategorien von Steuern an, die ein Geschäft u. U. berechnen muss, wie Bundessteuern sowie Steuern auf Länder- und Gemeindeebene. Jede Steuerkategorie muss einem der Steuertypen zugeordnet werden (entweder Umsatz- oder Versandsteuern).

Steuertyp. Gibt den Typ der Steuer an, der entweder Umsatz- oder Versandsteuer sein kann. Jeder Steuertyp verfügt über eine eindeutige Gruppe von Steuerkategorien.

Stock Keeping Unit. Siehe *Artikelnummer (Stock Keeping Unit, SKU)*.

Structured Query Language. Siehe *SQL*.

T

Task-Befehl. Ein Befehl, der zur Implementierung einer spezifischen Anwendungslogik dient. Im Allgemeinen implementieren ein Controllerbefehl und eine Gruppe von Task-Befehlen gemeinsam die Anwendungslogik für eine URL-Anforderung. Ein Task-Befehl kann nicht auf ein Ziel ausgerichtet werden, d. h., er wird immer im selben Container wie der zugehörige Controllerbefehl ausgeführt.

TCP/IP. Siehe *Transmission Control Protocol/Internet Protocol*.

Teilbestellung. Der Teil einer Bestellung, der an eine bestimmte Adresse geliefert wird. Eine Bestellung kann aus mehreren Teilbestellungen bestehen. Ein Kunde kann z. B. mehrere Versandadressen für die verschiedenen Produkte in seinem Einkaufskorb angeben. Jede Versandadresse und die an diese Adresse zu liefernden Produkte bilden eine Teilbestellung.

Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP). Eine Gruppe von Übertragungsprotokollen, die Peer-zu-Peer-Konnektivitätsfunktionen für lokale Netze (LANs) und Weitverkehrsnetze (WANs) unterstützen.

Transport. Ein Verfahren zum Senden von abgehenden Nachrichten von WebSphere Commerce.


U

Über Container realisierte Transaktionspersistenz (Container-Managed Persistence, CMP). In der EJB-Entwicklungsumgebung Persistenz, die an den Container einer Enterprise-Bean delegiert wird, im Gegensatz zur Verwaltung durch die Bean selbst. Gegensatz zu *Über JavaBeans realisierte Transaktionspersistenz (Bean-Managed Persistence, BMP)*.

Über JavaBeans realisierte Transaktionspersistenz (Bean-Managed Persistence, BMP). In der EJB-Entwicklungsumgebung Persistenz, die von einer Entity-Bean verwaltet wird. Gegensatz zu *Über Container realisierte Transaktionspersistenz (Container-Managed Persistence, CMP)*.


Überbrückung (Failover). In Cluster-Mehrprozessorsystemen mit hoher Verfügbarkeit (HACMP) eine Operation, bei der von einem aktiven Knoten Ressourcen übernommen werden, deren Eigner zuvor ein anderer Clusterknoten war. Diese Operation wird ausgeführt, um die kontinuierliche Verfügbarkeit der Ressourcen zu gewährleisten.


Übergeordnete Kategorie. Eine Kategorie, die innerhalb einer Hierarchie andere Kategorien enthält. Siehe auch *Untergeordnete Kategorie*.

UBF. (1)  (2) Siehe *Unified Business Flow*.

Umleitungs-URL. Eine URL, die in einem URL-Befehl verwendet wird, um die Seite anzuzeigen, die nach Abschluss des Befehls an den Kunden gesendet werden soll.

Unicode. Ein universeller Standard zur Zeichencodierung, der den Austausch, die Verarbeitung und die Anzeige von Text unterstützt, der in einer beliebigen modernen Sprache geschrieben wurde. Unicode unterstützt darüber hinaus viele klassische und historische Texte in zahlreichen Sprachen. Der Standard Unicode verfügt über einen internationalen 16-Bit-Zeichensatz, der in ISO 10646 definiert wurde.

Unified Business Flow (UBF). (1)  (2) Ein Merkmal, das die flexible Erstellung und Änderung von Geschäftsprozessen ermöglicht. Mit Unified Business Flow können Entwickler die Geschäftsabläufe in den verschiedenen Unterkomponenten von WebSphere Commerce ändern.

Unified Trading Framework (UTF). (1)  (2) Die gemeinsame Architektur, auf der sämtliche Handelsmechanismen erstellt werden können. Dies umfasst auch Handelsmechanismen, die intern entwickelt werden.

Untergeordnete Kategorie. Eine Kategorie, die innerhalb einer Hierarchie unterhalb einer anderen Kategorie angeordnet ist. Siehe auch *Übergeordnete Kategorie*.

Unterstützte Währung. Eine Währung, die in einem Onlinegeschäft angezeigt und verwendet werden kann. Siehe auch *Einkaufswährung* und *Bevorzugte Währung*.



Up-Sell. (1) (2) Eine Produktempfehlung eines ähnlichen, jedoch teureren Produkts aus derselben Produktlinie, der das momentan angezeigte oder ausgewählte Produkt angehört. Siehe auch *Cross-Sell*.

URL. Die Adresse einer Datei im Internet. Die URL-Adresse enthält den Namen des verwendeten Protokolls, den vollständig qualifizierten Domännennamen sowie den Pfad und die Dateiadresse. Siehe auch *URL-Befehl*.

URL-Befehl. Ein Controllerbefehl, der über eine URL-Schnittstelle verfügt. Ein URL-Befehl kann durch Eingabe einer URL-Adresse im Browser aufgerufen werden.

UTF. (1)  (2) Siehe *Unified Trading Framework*.


V

Verarbeitungsmanager . (1)  (2) Eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich in WebSphere Commerce, die die Bestellverarbeitung verwaltet und dazu sicherstellt, dass Bestellungen korrekt abgewickelt werden, Zahlungen eingehen und Bestellungen versendet werden. Der Verarbeitungsmanager kann Kundenbestellungen suchen, Details anzeigen, Bestellinformationen verwalten sowie Rückgaben erstellen und bearbeiten.  Siehe *Verkaufsmanager*.

Verbundschlüssel. In einer relationalen Datenbank ein Schlüssel, der aus mindestens zwei Attributen besteht, die in einer Beziehung stehen.

Vereinbarung zur gemeinsame Benutzung von Lagerbestand. Eine Vereinbarung, mit der ein Geschäft seine Lagerbelege für ein anderes Geschäft zur Zuordnung von Lagerbestand verfügbar macht.

Verfügbarer Lagerbestand. Lagerbestand, der physisch zur Abwicklung von Bestellungen vorhanden ist.

Verkaufsmanager. (1)  (2) Eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich in WebSphere Commerce, die die Bestellverarbeitung verwaltet und dazu sicherstellt, dass Bestellungen korrekt abgewickelt werden, Zahlungen eingehen und Bestellungen versendet werden. Der Verkaufsmanager kann Kundenbestellungen

suchen, Details anzeigen, Bestellinformationen verwalten sowie Rückgaben erstellen und bearbeiten. **B2C** Siehe *Verarbeitungsmanager*.

Verkäufer. (1) In WebSphere Commerce eine Person mit einem definierten Aufgabenbereich, die Zugriff auf alle WebSphere Commerce Accelerator-Funktionen hat. (2) Der Aufgabenbereich, der für die Überwachung der übergeordneten Geschäftsziele und die Geschäftsverwaltung sowie die Protokollierung der Geschäftsverkäufe verantwortlich ist. Der Aufgabenbereich 'Verkäufer' entspricht einem *Händler*.

Verpackungsbeleg. Ein gedrucktes Dokument, das eine Liste aller Produkte einer bestimmten Freigabe enthält. Dieses Dokument enthält normalerweise auch die Versandadresse sowie Informationen zum Versandunternehmen und in einigen Fällen auch zur Preisgestaltung. Der Verpackungsbeleg wird von Entnahmepackern zum Verpacken der Produkte in einer Freigabe für den Versand verwendet. Er kann im Paket enthalten sein, damit der Kunde sicherstellen kann, dass die richtigen Produkte gesendet wurden.

Versand-Provider. Die Kombination aus einem Versandunternehmen und einem Dienstleistungstyp, der von diesem Unternehmen angeboten wird. Beispielsweise kann ein Versand-Provider XYZ-Kurier mit Versendung über Nacht sein.

Versandkategorie. Definiert Versandspezifikationen und wird normalerweise durch einen Bereich für Gewicht, Größe oder Menge festgelegt. Beispielsweise können Sie eine Versandkategorie für Produkte in Standardgröße und eine für Produkte in Übergröße haben. Diesen Versandkategorien sind unterschiedliche Versandspesen zugeordnet. WebSphere Commerce definiert zwei standardmäßige Versandkategorien: Kosten pro Artikel und Kosten pro Bestellung. Diese beiden Kategorien können nicht geändert oder gelöscht werden.

Versandunternehmen. Eine Firma, die Versanddienstleistungen von einem Fulfillment-Center zu einem Kunden bereitstellt.

Verschlüsselung. Die Konvertierung von Daten in ein nicht direkt lesbares Format, um den unbefugten Zugriff insbesondere bei der Übertragung dieser Daten zu verhindern.

Vertikale Skalierbarkeit. Die Erstellung mehrerer JVM-Prozesse (JVM = Java Virtual Machine) auf einer einzigen Maschine.

Vertrag. In WebSphere Commerce eine Vereinbarung zu den Bedingungen, die für die Ausführung einer bestimmten Transaktion gelten. Eine logische Gruppierung von Handelspositionscontainern, die in einem Geschäft zur Verfügung stehen. Die Rabatte und Versandspesen für einen Bestellartikel können z. B. abhängig vom zugehörigen Vertrag unterschiedlich berechnet werden.

Verwendungsbeispiel. In WebSphere Commerce zeigt ein Verwendungsbeispiel die Abfolge der Benutzerinteraktionen im Beispielgeschäft und dient als Schablone für die Erstellung eigener Geschäfte.

Vorherige Genehmigung. (1) **B2B** (2) Die Ausführung eines Befehls, bevor die genehmigbare Aktion genehmigt wird, die die Genehmigungsanforderung einleitet. Beispielsweise wird vor der Genehmigung einer Bestellung der Befehl zum Prüfen des Lagerbestands ausgeführt, um sicherzustellen, dass das Produkt vorrätig ist. Siehe auch *Nachträgliche Genehmigung* und *Nachträgliche Zurückweisung*.

W

Web-Controller. Ein Adapter für die WebSphere Commerce-Befehle. Es gibt unterschiedliche Arten von Web-Controllern, die jeweils einem bestimmten Client-Aufrufprotokoll zugeordnet sind. Hier sind z. B. HTTP- oder MQSeries-Anforderungen zu nennen.

Web-Server. Ein Server im Web, der Anforderungen hinsichtlich HTTP-Dokumenten ausführt. Der Webserver steuert den Ablauf der Transaktionen, die bei WebSphere Commerce eingehen und abgehen. WebSphere Commerce. Er schützt die Vertraulichkeit von Kundentransaktionen und stellt sicher, dass die Identität des Benutzers

sicher an den WebSphere Commerce-Server übertragen wird. Der Webserver implementiert das Protokoll Secure Sockets Layer (SSL), um dieses Sicherheitsniveau zu erreichen.

Web-Server-Exemplar. Eine eindeutige Konfiguration des Webservers zur Unterstützung eines oder mehrerer WebSphere Commerce-Exemplare.

Webanwendungs-Dokumentstammverzeichnis. Die Position innerhalb des Dateisystems, an der die Web-Elemente einer Anwendung (z. B. statische HTML-Elemente, JSP- und GIF-Dateien) gespeichert sind.

Webpfad für Webanwendung. Der Teil einer URL, der einer Webanwendung zugeordnet ist.

WebSphere Catalog Manager. Ein Katalogverwaltungs-Tool für die Erstellung und Verwaltung von Onlinekataloginformationen. WebSphere Catalog Manager wurde für die Arbeit mit WebSphere Commerce entworfen.

WebSphere Application Server . Ein auf Java-Servlets basierender Webanwendungsserver, der zur Implementierung und Verwaltung von Webanwendungen dient. Beim WebSphere Application Server handelt es sich um eine Plug-in-Komponente für Webserver, die auf einem serverseitigen Java-Programmierungsmodell basiert, das Servlets, JSP-Dateien und Enterprise-Beans verwendet.

WebSphere Commerce Accelerator . In WebSphere Commerce eine Workbench mit Online-Tools, die für die Pflege von Onlinegeschäften mit Hilfe von verschiedenen Geschäftsoperationen verwendet wird. Wenn auf der WebSphere Commerce-Maschine mehrere Sprachen verfügbar sind, können Sie diese Tasks für jede Sprache ausführen. Wenn Ihnen ein Aufgabenbereich mit Verpflichtungen im Bereich Bestellabwicklung zugeordnet wurde, können Sie unter Verwendung von WebSphere Commerce Accelerator auch das Fulfillment-Center auswählen, das dem betreffenden Geschäft zugeordnet ist. Tasks, für deren Ausführung Sie über Ihren Aufgabenbereich berechtigt sind, werden in den Menüs der WebSphere Commerce Accelerator-

Homepage angezeigt. Diese Tasks basieren auf Benutzeraufgabenbereichen und Berechtigungsstufen.

WebSphere Commerce Studio . WebSphere Commerce Studio ist in drei Editions verfügbar: Developer Edition, Professional Developer Edition und Business Developer Edition. Alle Editions enthalten die Tools, die zum Entwickeln der Webelemente Ihres Geschäfts erforderlich sind.

WebSphere Commerce-Beans. Eine Gruppe von Java-Beans, die in WebSphere Commerce und Commerce Studio enthalten sind und zum Zugreifen auf Informationen in den Datenbanktabellen dienen. Wenn Sie Geschäftsseiten mit diesen Beans erstellen, können Sie Informationen anzeigen, die sich häufig ändern. Hierzu gehören z. B. Kategorie- und Produktlisten oder Produktpreise.

WebSphere Commerce-Datenbank . Die Datenbank, die die Betriebsdaten für Onlinegeschäfte enthält.

WebSphere Commerce-Exemplar . Eine eindeutige Konfiguration von WebSphere Commerce zur Unterstützung einer Website für den elektronischen Handel, die ein oder mehrere Geschäfte umfassen kann.

WebSphere Commerce-Server . Der Server, der die mit dem Geschäft und dem Handel zusammenhängenden Funktionen einer E-Commerce-Lösung bearbeitet. Er stellt die gesamte WebSphere Commerce-Funktionalität in einem Web-Container sowie einem EJB-Container bereit.

WebSphere Studio. WebSphere Studio besteht aus einer Reihe von Tools, durch die alle Aspekte der Website-Entwicklung durch eine allgemeine Schnittstelle abgedeckt werden können. Auf diese Weise können Sie Ihre Site von einer zentralen Position aus erstellen, verwalten und warten.

Werbung. (1) (2) Die zur Unterstützung einer Marketingaktion genutzten Informationen, Bilder und sonstiges Material. Synonym für *kolaterale Verkaufsartikel*.

Wrapper. Ein Programm oder Script, das die Ausführung eines anderen, wichtigeren Programms vorbereitet und ermöglicht.

WYSIWYG (What You See Is What You Get) . Die Funktionalität eines Texteditors, Seiten ständig genauso anzuzeigen, wie sie beim Druck oder bei der Anzeige über einen Webbrowser erscheinen.

X

X.509-Zertifikat. Die Authentifizierung von Client-Zertifikaten für Benutzer, die auf eine gesicherte WebSphere Commerce-Site zugreifen.

XML (Extensible Markup Language). Eine Standardmetasprache zum Definieren von Formatierungssprachen, die von SGML abgeleitet wurde und eine Untervariante dieser Sprache darstellt. XML übergeht die komplexeren und weniger häufig genutzten Teile von SGML und vereinfacht das Schreiben von Anwendungen, die zum Verarbeiten von Dokumenttypen, zum Schreiben und Verwalten strukturierter Informationen sowie zum Übertragen und gemeinsamen Benutzen strukturierter Informationen in unterschiedlichen Datenverarbeitungssystemen dienen. XML wird vom World Wide Web Consortium (W3C) definiert.

Z

Zertifizierungsstelle (Certificate Authority, CA). Eine Organisation, die Zertifikate ausgibt. Die Zertifizierungsstelle authentifiziert die Identität des Zertifikatseigners sowie die Services, für deren Verwendung der Eigner berechtigt ist, gibt neue Zertifikate aus, erneuert bestehende Zertifikate und widerruft Zertifikate, die Benutzern gehören, die nicht mehr für ihre Verwendung berechtigt sind.

Zugriffsbeans. Wrapper für Enterprise-Beans, die normalerweise von Clientprogrammen verwendet werden. Zugriffsbeans verdecken die Komplexität, die mit lokalen und fernen Schnittstellen verbunden ist. Diese Beans werden durch Arbeiten mit Tools in VisualAge(R) für Java(TM) generiert. WebSphere(R) Commerce-Befehle ver-

wenden Zugriffsbeans, um Datenbankoperationen zu erleichtern.

Zugriffsgruppe. Eine bestimmte Art der Mitgliedsgruppe, die zum Definieren der Zugriffssteuerung verwendet wird. Befehle und Sichten sind einer oder mehreren Zugriffsgruppen zugeordnet und ermöglichen den Mitgliedern, denen dieser Aufgabenbereich zugewiesen ist, den Zugriff auf diese Sichten und Befehle. WebSphere Commerce definiert eine Reihe von Zugriffsgruppen vorab. Der Site-Administrator verwendet die WebSphere Commerce-Verwaltungskonsole dazu, diesen Gruppen Zugriff zuzuordnen und neue Gruppen hinzuzufügen, falls dies erforderlich ist.

Zuordnen von Lagerbestand. Lagerbestand für eine Bestellung für Lagerbestand verwenden, der tatsächlich in einem Fulfillment-Center vorhanden ist. Zuordnen ist nicht mit Reservierung identisch, das eine zwingendere Richtlinie ist und normalerweise nicht für Bestellungen gilt. Gegensatz zu *Zuordnen von Lagerbestand für erwarteten Lagerbestand*.

Zuordnen von Lagerbestand für erwarteten Lagerbestand. Lagerbestand für eine Bestellung für Lagerbestand verwenden, dessen Eingang in einem Fulfillment-Center erwartet wird. Diese Information befindet sich normalerweise in einem Datensatz zum erwarteten Lagerbestand. Gegensatz zu *Zuordnen von Lagerbestand*.

Zurückgelassene Einheit. Ein bestellbarer Artikel, der in einen Einkaufskorb aufgenommen wurde, aber zum Zeitpunkt der Datenextraktion nicht bestellt wurde.

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden. Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Dienstleistungen von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Dienstleistungen können auch andere ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Dienstleistungen verwendet werden, solange diese keine gewerblichen Schutzrechte der IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb der Produkte, Programme oder Dienstleistungen in Verbindung mit Fremdprodukten und Fremddienstleistungen liegt beim Kunden, soweit solche Verbindungen nicht ausdrücklich von IBM bestätigt sind.

Für in diesem Handbuch beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanfragen sind schriftlich an IBM Europe, Director of Licensing, 92066 Paris La Defense Cedex, France, zu richten. Anfragen an obige Adresse müssen auf Englisch formuliert werden.

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die Angaben in diesem Handbuch werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert. Die Änderungen werden in Überarbeitungen oder in Technical News Letters (TNLs) bekanntgegeben. IBM kann jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter dienen lediglich als Benutzerinformationen und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängigen, erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

Lab Director
IBM Canada Ltd. Laboratory
8200 Warden Avenue
Markham, Ontario
L6G 1C7
Canada

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des im Handbuch aufgeführten Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IBM, der Internationalen Nutzungsbedingungen der IBM für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer gesteuerten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Garantie, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen. Diese Daten stellen deshalb keine Leistungsgarantie dar.

Informationen über Nicht-IBM Produkte wurden von den Herstellern dieser Produkte zur Verfügung gestellt, bzw. aus von ihnen veröffentlichten Ankündigungen oder anderen öffentlich zugänglichen Quellen entnommen. IBM übernimmt keine Verantwortung für deren Richtigkeit. Fragen zum Leistungsspektrum von Nicht-IBM Produkten sind an die Hersteller dieser Produkte zu richten.

Die oben genannten Erklärungen bezüglich der Produktstrategien und Absichtserklärungen von IBM stellen die gegenwärtige Absicht der IBM dar, unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden, und repräsentieren nur die Ziele der IBM.

Alle von IBM angegebenen Preise sind empfohlene Richtpreise und können jederzeit ohne weitere Mitteilung geändert werden. Händlerpreise können u. U. von den hier genannten Preisen abweichen.

Diese Veröffentlichung dient nur zu Planungszwecken. Die in dieser Veröffentlichung enthaltenen Informationen können geändert werden, bevor die beschriebenen Produkte verfügbar sind.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufes. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogrammes illustrieren; sie können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden, Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

COPYRIGHTLIZENZ:

Diese Veröffentlichung enthält Beispielanwendungsprogramme, die in Quellsprache geschrieben sind. Sie dürfen diese Beispielprogramme kostenlos kopieren, ändern und verteilen, wenn dies zu dem Zweck geschieht, Anwendungsprogramme zu entwickeln, verwenden, vermarkten oder zu verteilen, die mit der Anwendungsprogrammierschnittstelle konform sind, für die diese Beispielprogramme geschrieben werden. Die in diesem Handbuch aufgeführten Beispiele sollen lediglich der Veranschaulichung und zu keinem anderen Zweck dienen. Diese Beispiele wurden nicht unter allen denkbaren Bedingungen getestet.

Kopien oder Teile der Beispielprogramme bzw. daraus abgeleiteter Code müssen folgenden Copyrightvermerk beinhalten:

© Copyright International Business Machines Corporation 2001. Teile des vorliegenden Codes wurden aus Beispielprogrammen der IBM Corp. abgeleitet. © Copyright IBM Corp. 2000, 2001. Alle Rechte vorbehalten.

Wird dieses Handbuch als Softcopy angezeigt, erscheinen keine Fotografien oder Farabbildungen.

Marken und Dienstleistungsmarken

Folgende Namen sind in gewissen Ländern Marken der IBM Corporation:

AIX	CICS	DB2
DB2 Extender	Encina	MQSeries
IBM	iSeries	VisualAge
SecureWay	WebSphere	400

Adobe und Acrobat sind Marken von Adobe Systems Incorporated.

Blaze Advisor ist eine Marke von HNC Software, Inc.

Lotus und Domino sind in gewissen Ländern Marken der Lotus Development Corporation.

Microsoft, Windows, Windows NT und das Windows-Logo sind in gewissen Ländern Marken der Microsoft Corporation.

Oracle ist eine eingetragene Marke und Oracle8 ist eine Marke der Oracle Corporation.

SET und das SET-Logo sind Marken, deren Eigner SET Secure Electronic Transaction LLC ist. Weitere Informationen dazu finden Sie unter der Adresse <http://www.setco.org/aboutmark.html>.

Java und alle Java-basierten Marken sind in gewissen Ländern Marken der Sun Microsystems, Inc.

Linux ist eine eingetragene Marke von Linus Torvalds.

UNIX ist in gewissen Ländern eine eingetragene Marke von The Open Group.

Andere Namen von Unternehmen, Produkten oder Dienstleistungen können Marken oder Dienstleistungsmarken anderer Unternehmen sein.

Index

A

- Angebotsanfrage 203
 - aktivieren 204
 - Prozess 204
- Aufgabenbereiche 31
 - Datenbankentwickler 34
 - Geschäftsadministrator 33, 119
 - Geschäftsentwickler 33
 - Marketingmanager 32
 - Produktmanager 32
 - Site-Administrator 33, 119
 - Web-Designer 34
 - Zuordnen von Aufgabenbereichen zu Benutzern 124
- Auktionen 231
 - Arten
 - holländische Auktion 234
 - offene Auktion 233
 - versiegelte Gebote 233
 - Galerie 233
 - Methoden 234
 - Preismechanismen 235
 - Regeln 234
 - verwaltet von
 - Kundendienstmitarbeiter 238
- Authentifizierung 104, 125

B

- Berichte
 - Lagerbestand
 - Bestandskorrekturen 159
 - geöffnete Datensätze zum erwarteten Lagerbestand 159
 - Lagerbelege nach Produkt 159
 - Lagerbestandsstatus 159
 - Produkte in Bestellungen mit Lieferrückstand 159
 - Produktverwaltung
 - ausstehende Rückgaben 172
 - Lagerbelege nach Produkt 172
 - Lagerbestandsstatus 172
 - Produkte in Bestellungen mit Lieferrückstand 172
- Bestellabwicklung 187
 - entnehmen 188
 - verpacken 189

- Bestellabwicklung (*Forts.*)
 - Versand 190

C

- Cache-Verwaltung 136
- Catalog Manager 39
- Commerce Studio 19
 - Komponenten 20
 - Applet Designer 21
 - Page Designer 20
 - WebSphere Studio 20

D

- Database Managed Space (DMS) 142
- Datenbankpflege 140
 - Cleanup-Dienstprogramm zur Datenbankbereinigung 144
 - Datenbankprotokollierung 141
 - Datenbanksicherungen 141
 - Neuorganisation von Tabellen 143
 - Optimierung der Datenbank 145
 - Tabellenbereichsverwaltung 142
 - Zugriffspläne 143
- DB2 Text Extender 18

E

- Entwicklungszyklus 31
 - Anforderungen sammeln 34
 - Entwurf 37
 - Geschäftsentwicklung 37
 - Implementierung 39
 - Katalogentwicklung 39
 - testen 39
- Extractor 129

G

- Geschäfte
 - Anpassen des Geschäftsarchivs 67
 - Beispielgeschäft 55
 - erstellen 55
 - Geschäftsarchiv 65
 - Geschäftsservices 66
 - implementieren 111
 - multikulturelles Geschäft 59
 - Publizieren des Geschäftsarchivs 71, 75
 - Seiten 61

- Geschäfte (*Forts.*)

- Adresse 64
- Anmeldung 61
- Ausnahmebedingung 64
- Einkaufskorb 63
- Homepage 61
- Kasse 63
- Kataloggruppe 62
- Liste der interessanten Artikel 63
- Paket und Bündel 63
- Produkt 62
- Registrierung 61
- Seiten erstellen, WebSphere Studio 72
- Systemfehler 64
- testen 111
- Geschäftskonten
 - siehe* Konten
- Geschäftsrichtlinien 191
 - Katalog 192
 - Kundenberechtigung 194
 - Rechnungsstellung, Zahlung und Erstattung 192
 - Rückgaben 193
 - Versand 193

I

- InFashion 56, 57, 58, 101, 187

J

- JavaServer Pages-Dateien (JSP) 13, 55
- JSP-Dateien
 - siehe* JavaServer Pages-Dateien (JSP)

K

- Kampagnen 216
 - Kampagnenpromotionen 223
 - Collaborative Filtering 217
 - suggestives Verkaufen 216, 218
 - Werbung zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades 217, 220
- Werbung 213
- Katalog 77
 - Beispielprodukte
 - Loader-Paket 88

- Katalog (*Forts.*)
 - Beispielprodukte (*Forts.*)
 - löschen 87
 - Erstellungsmethoden 81
 - Haupt~ 96, 163, 194
 - verstehen 77
- Konfigurationsmanager 12, 125, 136
- Konfigurationsoptionen 41
 - dreistufig 48
 - einstufig 46
 - klonen 42
 - mehrere Exemplare 52
 - Network Dispatcher 43
 - Staging-Server 54
 - Unternehmen 50
 - zweistufig 47
- Konten 195
 - Berichte 202
 - Bestellungen 203
 - Bestellungen pro Vertrag 202, 203
 - Erstattung 203
 - Erstattung pro Vertrag 202, 203
 - Saldo/Limits für eingeschränkte Einkaufsaufträge 203
 - Verträge mit unmittelbar bevorstehendem Ablaufdatum 203
 - definieren 195
 - Kundendienstmitarbeiter 179
 - Auktionen 238
 - Kundenbestellungen 182
 - Ändern von Bestellungen 182
 - Erstellen von Bestellungen 183
 - Suchen von Bestellungen 182
 - Registrierungsinformationen 179
 - Kundenprofil 214
- L**
 - Lagerbestand 26
 - Auswählen der Disposition von zurückgegebenen Produkten 162
 - Available to Promise (ATP) 152
 - Berichte
 - Bestandskorrekturen 159
 - geöffnete Datensätze zum erwarteten Lagerbestand 159
 - Lagerbelege nach Produkt 159
- Lagerbestand (*Forts.*)
 - Berichte (*Forts.*)
 - Lagerbestandsstatus 159
 - Produkte in Bestellungen mit Lieferrückstand 159
 - Datensätze zum erwarteten Lagerbestand 157
 - Empfangen von Rückgaben 161
 - Korrekturen 160
 - Spontanbelege 160
 - Zuordnung 152
- LDAP
 - siehe* Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)
- Lieferanten 156
- Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) 125
- Loader-Paket 88
- M**
 - Marketing
 - Berichte 224
 - Couponrabatte 224
 - E-Marketingeinblendung 211
 - Kampagnen 216
 - Kundenprofil 214
 - Marketingmanager 209
 - Kampagnen 222
 - Kundenprofile 214
 - Produktdetails 165
- O**
 - Onlinezusammenarbeit 208
- P**
 - Produktberater 227
 - Beschreibung 227
 - Metaphern 227
 - Produktberaterstatistik 230
 - Produktforschungstatistik 230
 - Produktvergleichstatistik 230
 - Verkaufsassistentenstatistik 230
 - Vorbereitungen zur Verwendung 229
 - verwenden mit Catalog Manager 230
- Produkte
 - Artikelnummern generieren 171
 - Attribute definieren 169
 - Attributwerte definieren 169
 - Hersteller definieren 167
 - Maßeinheit definieren 168
 - Preise definieren 169
- Produkte (*Forts.*)
 - Rabatt zuordnen 177
 - suchen 172
 - zu einer Kategorie zuordnen 167
- Protokolldateien 134
- Q**
 - QuickPlace 208
- R**
 - Richtlinien, Geschäfts~ 191
 - Katalog 192
 - Kundenberechtigung 194
 - Rechnungsstellung, Zahlung und Erstattung 192
 - Rückgaben 193
 - Versand 193
 - Rückgaben 184
 - Auswählen der Disposition 162
 - Berichte 155
 - ausstehende Rückgaben 155, 172
 - Rückgabeeingänge werden nicht disponiert 155
 - Rückgaben mit Teillieferungen 155
 - empfangen 161
 - erstellen 185
 - Gebühren 193
 - genehmigen, vom System verweigert 185
 - Genehmigungen 193
 - Rückgabe nicht erwünscht 169
 - Rückgabegründe 155
- S**
 - Sicherheit
 - Authentifizierung 125
 - angepasst 125
 - Benutzerregistrierungsdatenbank 126
 - LDAP 125
 - X.509 126
 - Sicherheit verbessern 126
 - Aufhebung der Kennwortgültigkeit 126
 - kennwortgeschützte Befehle 127
 - Kennwortrichtlinie 127
 - Sicherheitsprüfung 127, 128
 - Site-übergreifender Script-Schutz 127
 - Sperrung des Benutzereintrags 128

- Sicherheit (*Forts.*)
 - Sicherheit verbessern (*Forts.*)
 - Tool für die Aktualisierung der Datenbank 127
 - Zeitlimit für Anmeldung 126
 - Zugriffsprotokollierung 127
- Staging-Server 112
- Standardvertrag 194
- Steuersätze
 - Notizbuch 'Steuern' 69
 - zuordnen zu einem Produkt 168
- Subsysteme
 - Bestellung 25
 - Handeln 25
 - Katalog 24
 - Lagerbestand 26
 - Marketing 26
 - Mitglied 23
- System Managed Storage (SMS) 142

V

- Versand
 - Modi 193
 - Notizbuch 'Versand' 68
 - Spesentypen 193
 - zuordnen zu einem Produkt 168
- Vertrag, Standard~ 194
- Verwaltungskonsole
 - Leistungsüberwachung 130
 - Nachrichtenkonfiguration 132
 - Payment Manager 135
 - Verwaltung von Blaze-Regeln 140
 - Zugriffssteuerung 119

W

- WebSphere Commerce 9
 - Komponenten 10
 - Datenbank 13
 - Geschäftsservices 11
 - im Paket enthaltene Software 16
 - Payment Manager 15
 - Sicherheit 125
 - suchen 18
 - Verwaltungskonsole 12
 - Web-Anwendungs-Server 13
 - Web-Server 14
 - WebSphere Commerce Accelerator 11

Z

- Zugriffssteuerung 119, 128



GC12-3120-01

