

IBM WebSphere Commerce



# 市场营销：联机帮助 版本 5.1

版本 5.4



IBM WebSphere Commerce



# 市场营销：联机帮助 版本 5.1

版本 5.4

**注意！**

在使用本资料及其支持的产品之前，请务必阅读『声明』中的一般信息。

# 目录

<b>第 1 章 WebSphere 贸易加速器</b>	<b>1</b>
WebSphere 贸易加速器用户界面	6
打开 WebSphere 贸易加速器	7
更改 WebSphere 贸易加速器用户密码	9
顾客简要表	9
查看顾客简要表摘要	9
创建新顾客简要表	10
更改顾客简要表	10
复制顾客简要表	10
删除顾客简要表	10
竞销	11
创建新竞销	11
更改竞销	11
删除竞销	11
竞销活动	12
查看竞销活动	12
为竞销创建新活动	12
更改竞销活动	13
查看竞销活动统计信息	13
删除竞销活动	13
电子广告位	13
更改电子广告位	14
创建电子广告位	14
删除电子广告位	14
为电子广告位调度竞销活动	14
广告副本	15
预览广告副本	15
创建新广告副本	15
更改已定义的广告副本	15
删除广告副本	16



赠券促销	16
创建新赠券促销	16
注册赠券促销素材	16
查看赠券促销列表	17
分布赠券促销	17
删除赠券促销	17
赠券电子钱包	17
折扣	17
创建新折扣	18
查看折扣摘要	18
启用折扣	18
停用折扣	19
删除折扣	19

<b>第 2 章 报表</b>	<b>21</b>
市场营销事件监视器	21
市场营销事件统计计数器	22
配置市场营销事件统计计数器	22
配置统计计数器的显示源	23
WebSphere Commerce Analyzer 报表	23
启用 WebSphere Commerce Analyzer 报表	24
查看 WebSphere Commerce Analyzer 报表	24
帐户和合同管理报表 (商务版)	25
查看帐户和合同管理报表 (商务版)	25


<b>附录. 学习指南</b>	<b>27</b>
市场部经理学习指南	27
<b>声明</b>	<b>29</b>




# 第 1 章 WebSphere 贸易加速器

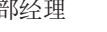
通过完成各种不同的商店操作，WebSphere 贸易加速器允许您维护网上商店（B2C 和 B2B 商店均可）。您一旦登录并选择要处理的商店，系统将检测您选定的商店是 B2C 还是 B2B 商店。根据选定的商店类型，将显示特定于 B2C 或 B2B 操作的菜单。参阅联机帮助时，请使用与您正在工作的商店类型相应的指导。关于 B2C 商店的信息以  图标表示，关于 B2B 商店的信息以  图标表示。

如果您有权使用多个商店，在登录到 WebSphere 贸易加速器时，选择您要使用的商店以及语言。如果您有权使用单个商店，登录时此商店名称是预先选择的，如果此商店支持多种语言，请选择您要使用的语言。此外，如果您被指定为带有实现义务的角色，则也可以在登录时选择与商店相关联的实现中心。任何时候，如果您想更改商店、语

言或实现中心的选择，请单击在左上角的图标 。要访问 WebSphere 贸易加速器的主页，请单击[主页](#)。

有权以您的角色执行的任务显示在 WebSphere 贸易加速器主页菜单上。这些任务建立在用户角色和权限级别的基础上，这些用户角色和权限级别由站点管理员通过使用管理控制台定义。

 下表概述了可用的菜单、对这些菜单有访问权的人员以及使用这些菜单可以对 B2C 商店执行的任务（关于 B2B 商店的信息，请参阅此表后面的表。）：

菜单名称	用户组	任务
商店	<ul style="list-style-type: none"><li>• 买方</li><li>• 客户服务主管</li><li>• 客户服务代表</li><li>• 提货装货员</li><li>• 收货员</li><li>• 退货管理员</li><li>• 销售部经理</li><li>• 市场部经理</li><li>• 业务经理</li><li>• 商家</li><li>• 类别经理</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 列出、查找、核准和拒绝核准请求</li><li>• 查看每个核准请求的摘要</li><li>• 列出并查找核准提交</li><li>• 查看每个核准提交的摘要</li><li>• 创建、更改和删除实现中心</li><li>• 创建、更改和删除退货原因</li><li>•  创建、更改、删除、添加成员至以及打开协作工作空间</li><li>• 管理操作报告</li><li>• 管理商务智能报表</li></ul>

菜单名称	用户组	任务
操作	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 买方</li> <li>• 客户服务主管</li> <li>• 客户服务代表</li> <li>• 提货装货员</li> <li>• 收货员</li> <li>• 退货管理员</li> <li>• 销售部经理</li> <li>• 市场部经理</li> <li>• 业务经理</li> <li>• 商家</li> <li>• 类别经理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 列出顾客</li> <li>• 查找、创建和更改顾客注册信息</li> <li>• 重新设置顾客登录密码</li> <li>• 查找、列出、更改、取消和分割订单以及向订单中添加注释</li> <li>• 为顾客下订单、更改和取消订单</li> <li>• 查看顾客订购历史</li> <li>• 查看每份订单的摘要</li> <li>• 核准、圈出、结算和查找支付</li> <li>• 查找支付批号</li> <li>• 访问 <b>Payment Manager</b></li> <li>• 查找、列出、更改、取消和分割退货以及向退货中添加注释</li> <li>• 查看每个退货的摘要</li> <li>• 列出提货批量和预期库存记录</li> <li>• 跟踪库存和装运</li> <li>• 为顾客列出和查找拍卖</li> <li>• 提供实时顾客支持</li> <li>• 管理订单管理报表</li> </ul>
市场营销	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 销售部经理</li> <li>• 市场部经理</li> <li>• 商家</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 列出、创建、更改、删除以及复制顾客简要表</li> <li>• 查看每个简要表的摘要</li> <li>• 列出、创建、更改和删除竞销</li> <li>• 发布竞销</li> <li>• 列出、创建、更改和删除竞销活动</li> <li>• 查看竞销活动统计信息</li> <li>• 创建、更改和除去竞销活动条件</li> <li>• 创建、更改、调度和删除电子广告位</li> <li>• 创建、更改和删除推广广告</li> <li>• 查看每个推广广告的摘要</li> </ul>



菜单名称	用户组	任务
商品	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 买方</li> <li>• 销售部经理</li> <li>• 商家</li> <li>• 类别经理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 查找和列出产品</li> <li>• 更改产品详细信息</li> <li>• 查找和列出类别</li> <li>• 查找和列出预期的库存记录</li> <li>• 查找和列出产品供应商</li> <li>• 查找、列出、创建、更改和取消拍卖</li> <li>• 结束对拍卖的投标</li> <li>• 为顾客列出和撤销投标</li> <li>• 管理论坛，例如创建和响应讨论消息，以及公开消息</li> <li>• 创建和删除讨论消息</li> <li>• 响应讨论消息</li> <li>• 公开讨论消息</li> <li>• 列出投标控制规则</li> <li>• 创建、更改和删除投标规则</li> <li>• 列出拍卖样式</li> <li>• 创建、更改和删除拍卖样式</li> <li>• 列出、创建和删除折扣</li> <li>• 查看每个折扣的摘要</li> <li>• 启用和停用折扣</li> <li>• 列出、创建和删除赠券</li> <li>• 查看产品顾问统计信息</li> </ul>

**B2B** 下表概述了可用的菜单、对这些菜单有访问权的人员以及使用这些菜单可以对 B2B 商店执行的任务（关于 B2C 商店的信息，请参阅此表前面的表。）：

菜单名称	用户组	任务
商店	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 买方</li> <li>• 客户服务主管</li> <li>• 客户服务代表</li> <li>• 提货装货员</li> <li>• 收货员</li> <li>• 退货管理员</li> <li>• 产品经理</li> <li>• 市场部经理</li> <li>• 后勤经理</li> <li>• 卖方</li> <li>• 销售经理</li> <li>• 客户代表</li> <li>• 类别经理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 列出、查找、核准和拒绝核准请求</li> <li>• 查看每个核准请求的摘要</li> <li>• 列出并查找核准提交</li> <li>• 查看每个核准提交的摘要</li> <li>• 创建、更改和删除实现中心</li> <li>• 创建、更改和删除退货原因</li> <li>• <b>Business</b> 创建、更改、删除、添加成员至以及打开协作工作空间</li> <li>• 管理操作报告</li> <li>• 管理商务智能报表</li> </ul>

菜单名称	用户组	任务
销售	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 买方</li> <li>• 客户服务主管</li> <li>• 客户服务代表</li> <li>• 产品经理</li> <li>• 市场部经理</li> <li>• 后勤经理</li> <li>• 销售经理</li> <li>• 客户代表</li> <li>• 类别经理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•  列出和查找帐户</li> <li>•  列出和查找 RFQ（报价请求）</li> <li>•  创建、更改和删除产品个性化属性</li> <li>• 列出顾客</li> <li>• 查找、创建和更改顾客注册信息</li> <li>• 重新设置顾客登录密码</li> <li>• 查找、列出、更改、取消和分割订单以及向订单中添加注释</li> <li>• 为顾客下订单、更改和取消订单</li> <li>• 查看顾客订购历史</li> <li>• 查看每份订单的摘要</li> <li>• 核准、圈出、结算和查找支付</li> <li>• 核准、圈出、结算和查找支付</li> <li>• 查找支付批号</li> <li>• 访问 Payment Manager</li> <li>• 查找、列出、创建和更改退货以及向退货中添加注释</li> <li>• 查看每个退货的摘要</li> <li>• 为顾客列出和查找拍卖</li> <li>• 管理订单管理报表</li> </ul>
市场营销	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 产品经理</li> <li>• 市场部经理</li> <li>• 卖方</li> <li>• 销售经理</li> <li>• 客户代表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 列出、创建、更改、删除以及复制顾客简要表</li> <li>• 查看每个简要表的摘要</li> <li>• 列出、创建、更改和删除竞销</li> <li>• 发布竞销</li> <li>• 列出、创建、更改和删除竞销活动</li> <li>• 查看竞销活动统计信息</li> <li>• 创建、更改和除去竞销活动条件</li> <li>• 创建、更改、调度和删除电子广告位</li> <li>• 创建、更改和删除推广广告</li> <li>• 查看每个推广广告的摘要</li> </ul>

菜单名称	用户组	任务
产品	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 买方</li> <li>• 产品经理</li> <li>• 卖方</li> <li>• 销售经理</li> <li>• 客户代表</li> <li>• 类别经理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 查找和列出产品</li> <li>• 更改产品详细信息</li> <li>• 查找和列出类别</li> <li>• 查找和列出预期的库存记录</li> <li>• 查找和列出产品供应商</li> <li>• 查找、列出、创建、更改和取消拍卖</li> <li>• 结束对拍卖的投标</li> <li>• 为顾客列出和撤销投标</li> <li>• 管理论坛，例如创建和响应讨论消息，以及公开消息</li> <li>• 创建和删除讨论消息</li> <li>• 响应讨论消息</li> <li>• 公开讨论消息</li> <li>• 列出投标控制规则</li> <li>• 创建、更改和删除投标规则</li> <li>• 列出拍卖样式</li> <li>• 创建、更改和删除拍卖样式</li> <li>• 列出、创建和删除折扣</li> <li>• 查看每个折扣的摘要</li> <li>• 启用和停用折扣</li> <li>• 列出、创建和删除赠券</li> <li>• 查看产品顾问统计信息</li> </ul>
后勤	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提货装货员</li> <li>• 收货员</li> <li>• 退货管理员</li> <li>• 后勤经理</li> <li>• 卖方</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 查找、创建和更改顾客注册信息</li> <li>• 重新设置顾客登录密码</li> <li>• 查找、列出、更改、取消和分割订单以及向订单中添加注释</li> <li>• 为顾客下订单、更改和取消订单</li> <li>• 查看顾客订购历史</li> <li>• 查看每份订单的摘要</li> <li>• 核准、圈出、结算和查找支付</li> <li>• 查找支付批号</li> <li>• 访问 Payment Manager</li> <li>• 查找、列出、创建和更改退货以及向退货中添加注释</li> <li>• 查看每个退货的摘要</li> <li>• 列出提货批量和预期库存记录</li> <li>• 跟踪库存和装运</li> <li>• 为顾客列出和查找拍卖</li> <li>• 提供实时顾客支持</li> <li>• 管理订单管理报表</li> </ul>


## WebSphere 贸易加速器用户界面

WebSphere 贸易加速器界面由几个笔记本、向导、对话框和列表组成，以帮助您完成任务。每个页面右上角包含一个帮助链接来启动帮助。

笔记本和向导由一系列页面构成。当您更改 WebSphere Commerce 系统中存在的信息时，例如顾客简要表或产品价格，就会打开一个笔记本。要浏览笔记本，请使用左边的链接。单击**确定**关闭笔记本。您可以使用笔记本中的一个或多个页面，而无须按顺序进行。当您浏览向导时，左边会动态地刷新，指出您在创建过程中所处的位置。

当您创建新的信息，例如一份新的顾客订单或一次新的产品竞销，就会启动向导。要浏览向导，请使用**下一步**和**上一步**按钮，并在完成使用这些页面时单击**完成**。和笔记本不同，您必须在向导指引下按顺序进行。

对话框是一些单一页面，您可以在其中输入信息以完成任务。例如，搜索对话框中包含了搜索条件字段。提供适当的信息并单击**查找**。搜索结果将用列表显示。您执行列表中的以下任务：

- 要处理一个特定列表项，请执行以下操作之一：
  - 选择该项的复选框并单击页面上的一个按钮。
  - 从列表中的第一列中选择该项来更改信息（例如现有折扣的详细信息）或查看摘要（例如顾客订单的详细信息）。
- 要选择搜索结果列表中的所有项，请选择列表左上方的复选框图标。
- 要按列对列表排序，请单击相应列标题旁的图标 。此列表按列以升序排序。
- 要浏览长列表，单击**第一页**、**最后一页**、**下一页**或**上一页**。同样的，要直接转至指定页面，请在**页码**字段中输入页码并单击**转至**。列表顶部总是指示您所在的页面以及页面总数。

WebSphere 贸易加速器也跟踪您在完成某项任务时所访问过的笔记本、向导、对话框和列表的历史记录。历史记录在 WebSphere 贸易加速器的右上方显示。要返回至任务中更早的点，请单击历史记录中的相应链接。当您在 WebSphere 贸易加速器中选择了一个菜单选项或单击了一个操作按钮时，将会显示一个进度指示器。当操作完成时，历史记录将会由相应的页面名称所更新。

历史记录最多显示六项。跟踪中会一直显示**主页**、**注销**以及当前页面的链接，但是它们之间的项会逐渐除去，并代之以省略号，以容纳历史记录显示区域。


当您使用笔记本时，单击左边的链接在各个页面之间进行切换。要保存更改并关闭笔记本，请单击任何页面上的**确定**。在您使用向导时，单击**下一步**浏览后面的页面。要保存更改并关闭向导，请单击最后一页上的**完成**。如果不想要保存信息，请单击笔记本或向导中的**取消**。如果您使用历史记录浏览而不保存信息，将会显示警告消息指出信息将会丢失。





一旦您完成了 WebSphere 贸易加速器任务，应从 WebSphere 贸易加速器注销而不是仅仅关闭浏览器，以便使会话失效。要注销，请单击 WebSphere 贸易加速器历史记录中的**注销**。注销后，SSL cookie 将会删除，您将不能再对 WebSphere 贸易加速器安全访问了。当具有不同权限的多个用户在同一台计算机上使用 WebSphere 贸易加速器时，这一点尤其重要，因为注销可以防止未经授权的访问。

## 打开 WebSphere 贸易加速器

要打开 WebSphere 贸易加速器，请执行以下操作：

1. 确保正在使用安装了 Microsoft Internet Explorer 5.5 或更高版本（建议的浏览器版本是 5.5）的机器。在 Internet Explorer 的早期版本或其它浏览器上无法显示 WebSphere 贸易加速器。
2. 确保启动了 WebSphere Commerce 实例。可以使用 WebSphere Application Server 管理员控制台启动实例。
3. WebSphere 贸易加速器支持缺省的 Internet Explorer 浏览器设置。如果已经更改设置，或要验证设置，请选择**工具**菜单，然后选择 **Internet** 选项。“Internet 选项”对话框打开。确保配置了以下设置：
  - 如下设置字体：
    - a. 从**常规**菜单中，单击**字体**。字体对话框打开。
    - b. 从**字符集**下拉列表中，选择 **Latin based**。
    - c. 从 **Web 页字体**下拉列表中，选择 **Times New Roman**。
    - d. 从**纯文本字体**下拉列表中，选择 **Courier New**。
    - e. 单击**确定**。其它字体和字体大小可能会影响 WebSphere 贸易加速器表单在屏幕上的布局。
  - 如下启用高速缓存：
    - a. 从**常规**选项卡中，单击 **Internet 临时文件**下的**设置**。设置对话框打开。
    - b. 在**检查所存网页的较新版本**下，选择**自动**。
    - c. 确保将用作高速缓存的磁盘空间大小设置成一个大于零的值。
    - d. 单击**确定**。
4. 为了优化结果，请进行以下计算机设置调整：
  - 将屏幕分辨率设置为至少 800 x 600 像素；建议使用 1024 x 768 像素。
  - 将监视器的颜色调色板设置为 256 或更多色彩。
  - 将 Windows 桌面显示字体大小设置为小字体。

 从 Windows 机器中，要处理计算机设置，请单击**开始**、**控制面板**和**显示**，然后单击**设置**选项卡，并执行以下操作：

- 在**桌面区域框**中，确保屏幕分辨率至少为 800 x 600 像素；建议使用 1024 x 768 像素。
  - 从**颜色调色板**下拉列表中，选择 256 或更多色彩。
  - 从**字体大小**下拉列表中，选择**小字体**。
5. 最大化浏览器窗口。
  6. 通过执行以下操作之一，启动 WebSphere 贸易加速器：
    -  在安装了 WebSphere Commerce 的机器上，单击**开始**、**程序**和 **IBM WebSphere Commerce**，然后单击 **WebSphere 贸易加速器**。
    -    在安装了 WebSphere Commerce 的机器上，或在与 WebSphere Commerce 位于相同网络上的客户机上，在浏览器中访问以下 Web


地址:


`https://host_name:8000/accelerator` 其中 `host_name` 是 WebSphere Commerce Server 的全限定 HTTP 主机名。

7. 如下登录到 WebSphere 贸易加速器:


- a. 从“登录”页面中, 输入 WebSphere 贸易加速器登录用户名和密码。
- b. 在开始时, 用户名和密码都设置为 `wcsadmin`。如果这是第一次以缺省标识和密码 `wcsadmin` 登录到 WebSphere 贸易加速器, 将显示“更改密码”页面, 提示您更改此密码。执行以下操作:


- 1) 在**旧密码**字段中, 输入当前的 WebSphere 贸易加速器登录密码。

 此字段最多可接受 128 个单字节字母数字字符。

 此字段最多可接受 128 个字母数字字符。

- 2) 在**新密码**字段中, 输入新的登录密码。

 此字段最多可接受 128 个单字节字母数字字符。

 此字段最多可接受 128 个字母数字字符。

- 3) 在**密码确认**字段中, 重新输入密码。

- 4) 单击**更改**保存新密码。显示“选择商店信息”页面。

**注意:** 如果仅定义了一个商店和一种语言, 并且没有定义实现中心, 则将显示“选择商店信息”页面。可从 WebSphere 贸易加速器登录页面直接转至主页, 而不必完成步骤 7 c 到 f。

- c. 从“选择商店信息”页面上的**名称**下拉列表中, 选择商店名称。如果有权使用单个商店, 则此商店名称将预先选定。
- d. 从**语言**下拉列表中, 选择希望用于管理商店的语言。如果有权使用单一语言, 则此语言将预先选定。
- e. 如果给您指定了带有实现义务的角色, 请从**实现中心**下拉列表中, 选择与商店关联的实现中心的名称。
- f. 单击**确定**。显示“WebSphere 贸易加速器”主页。根据您的用户角色, 将显示一个或多个菜单。





**注意:**

- 在使用 WebSphere 贸易加速器时, 请不要单击浏览器中的**刷新**或**后退**按钮。如果在输入一些数据后重新装入此窗口, 则输入的数据会丢失。
- 一旦您完成了 WebSphere 贸易加速器任务, 应从 WebSphere 贸易加速器注销而不是仅仅关闭浏览器, 以便使会话失效。要注销, 请从历史中单击**注销** (它显示在 WebSphere 贸易加速器的右上方)。注销后, **SSL cookie** 将会删除, 您将不能再对 WebSphere 贸易加速器安全访问了。当具有不同权限的多个用户在同一台计算机上使用 WebSphere 贸易加速器时, 这一点尤其重要, 因为注销可以防止未经授权的访问。





## 更改 WebSphere 贸易加速器用户密码

如果您具有适当的权限，则可以更改 WebSphere 贸易加速器用户或您自己的 WebSphere 贸易加速器登录密码。要更改密码，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。
2. 从登录页面，选择**更改密码**复选框。显示“更改密码”页面。
3. 在**旧密码**字段中，输入当前的 WebSphere 贸易加速器登录密码。

   此字段最多可接受 128 个单字节字母数字字符。  
 此字段最多可接受 128 个字母数字字符。

4. 在**新密码**字段中，输入新的登录密码。

   此字段最多可接受 128 个单字节字母数字字符。  
 此字段最多可接受 128 个字母数字字符。

5. 在**密码确认**字段中，重新输入密码。
6. 单击**更改**保存新密码。

## 顾客简要表

顾客简要表将注册信息、情况调查、地址信息、顾客文化、购买历史和其它定义顾客或帐户动态组的杂项属性结合在一起。顾客简要表用作广告、促销、推荐销售和折扣的对象。必须在创建竞销之前创建顾客简要表。

简要表是动态的，这是因为顾客通过他们的个人数据和购买历史归入到简要表中，而这两项随时会发生变化。例如，您可能会基于顾客注册的状况创建简要表。如果创建一个简要表，需要顾客注册后才能取得进入此简要表的资格，则未注册的顾客将排除在外。如果该顾客以后进行了注册，那么他也将成为目标简要表的成员，直到该简要表删除。

顾客简要表也支持静态条件。您可以显式地包含或排除特定的顾客或帐户，这将重设任何已定义的动态条件。例如，通过此方法，您可以在简要表中包含否则将不匹配的顾客，或者从简要表中排除否则匹配的帐户。

顾客简要表是使用 WebSphere 贸易加速器的“顾客简要表”笔记本创建和编辑的。

## 查看顾客简要表摘要

要查看顾客简要表摘要，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 在**市场营销**菜单中，单击**顾客简要表**。显示“顾客简要表”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义的顾客简要表。
3. 选择要查看的顾客简要表左边的复选框。单击**摘要**。显示“顾客简要表摘要”页面，它包含了选定的顾客简要表的信息。
  - 如果想更改关于顾客简要表的任何信息，请单击**更改**。这将启动“顾客简要表”笔记本。
  - 如果想要删除顾客简要表，请单击**删除**。这将删除简要表并返回到“顾客简要表”页面。



- 如果想要通过复制此简要表来创建新的简要表，请单击**复制**。这将启动“顾客简要表”笔记本，其中的所有数据来自当前的简要表。
4. 否则，当您完成后，请单击**确定**返回到上一页。

## 创建新顾客简要表

要创建新的顾客简要表，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 在**市场营销**菜单中，单击**顾客简要表**。显示“顾客简要表”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义的顾客简要表。
3. 单击**新建**。将显示“顾客简要表”笔记本。
4. 按照需要为每个页面完成字段，并使用左边的链接在各个页面之间进行切换。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
5. 单击**确定**来保存简要表并关闭笔记本。将在“顾客简要表”页面显示顾客简要表。

## 更改顾客简要表

要更改顾客简要表，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 在**市场营销**菜单中，单击**顾客简要表**。显示“顾客简要表”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义的顾客简要表。
3. 选择要对其进行更改的顾客简要表左边的复选框。单击**更改**。这将启动“顾客简要表”笔记本。
4. 按照需要为每个页面更新字段，并使用左边的链接在各个页面之间进行切换。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
5. 单击**确定**来保存已更新的简要表并关闭笔记本。

## 复制顾客简要表

要通过复制现有的简要表来创建新的简要表，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 在**市场营销**菜单中，单击**顾客简要表**。显示“顾客简要表”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义的顾客简要表。
3. 选择要复制的顾客简要表左边的复选框。单击**复制**。这将启动“顾客简要表”笔记本，其所有数据来自被复制的简要表。
4. 按照需要为每个页面更新字段，并使用左边的链接在各个页面之间进行切换。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
5. 单击**确定**来保存已更新的简要表并关闭笔记本。将提示您为该简要表提供新名称。

## 删除顾客简要表

要删除顾客简要表，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 选择商店。
3. 在**市场营销**菜单中，单击**顾客简要表**。显示“顾客简要表”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义的顾客简要表。



4. 选择要删除的顾客简要表左边的复选框。
5. 单击**删除**。现在，此页面应当显示已更新的顾客简要表列表。

**注意：**不能删除当前与正在进行的竞销活动关联的顾客简要表。

---

## 竞销

竞销目的是要组织营销力量，一般由市场部经理或销售部经理创建。它们常常与一组确定的目标关联在一起。例如，“回到学校”竞销的目标可能是在竞销期间提高儿童服装的销量。

在 WebSphere Commerce 内，竞销包含任意数量的竞销活动，而这些活动定义一种条件。如果已定义的条件评估为真，则竞销活动为顾客生成目标内容。结果是竞销成为组织活动的高级营销元素。

竞销是使用 WebSphere 贸易加速器的“竞销”向导创建的。

### 创建新竞销

要创建新竞销，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 在**市场营销**菜单中，单击**竞销**。显示“竞销”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义的竞销。
3. 单击**新建**。“新竞销”向导启动，使得您可以定义竞销。
4. 按照需要完成各个页面，为您想创建的竞销选择适当的值。使用**下一页**按钮通过向导的页面。使用**上一页**按钮可返回上一页。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
5. 单击**完成**保存竞销。此竞销显示在“竞销”列表中。在此竞销可用之前必须创建活动。

### 更改竞销

要更改竞销，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 在**市场营销**菜单中，单击**竞销**。显示“竞销”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义的竞销。
3. 选择要更改的竞销左边的复选框。
4. 单击**更改**。将显示“竞销”笔记本，它包含了选定的竞销的信息。
5. 按照需要更新各个页面，选择适用于已更改竞销的值。使用笔记本的左边的导航面板在页面间移动。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
6. 单击**确定**保存已更改的竞销。

### 删除竞销

要删除竞销，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 在**市场营销**菜单中，单击**竞销**。显示“竞销”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义的竞销。

3. 选择要除去的竞销左边的复选框。
4. 单击删除。将从“竞销”列表删除此竞销。

---

## 竞销活动

竞销活动会帮助您生成目标市场内容。通常由市场部经理或销售部经理创建。它们可以与包含一组活动的竞销相关联。举一个这种关系的例子，如果一家办公用品商店开展了一次“回到学校”的竞销，就会需要这些活动进行一些较低级行动，比如铅笔的打折广告，或是对任何已注册且列出学生身份的顾客推荐格纸。

竞销活动可以显示三种动态内容的类型。第一种内容类型是推荐销售活动，第二种是基于协作过滤的推荐，第三种是推广广告。推荐销售是设计根据顾客简要表和其他顾客的行为，针对某一特定顾客群提供基于规则的产品推荐。显示内容类型的活动意在用于创建交叉销售和优选销售的机会。相反地，基于协作过滤的推荐也意在创建推荐，但它们使用不同的推荐算法，该算法根据顾客总体行为，而不是预定义的规则。推广广告基于与用于推荐销售相同的标准，针对特定顾客群提供广告内容，但其真正的目的是为了提高顾客对网上商店有关活动的意识、突出显示特价，并增强品牌意识。

可以将活动结合到站点中的任何页面。设计站点时，将在站点上放置称为“电子广告位”的占位符。当顾客看到此页面时，这些占位符已由特定的目标内容替换。目标位置由调度活动指定，以在期望位置的电子广告位上显示。

竞销活动包含确定何时以及向哪些顾客显示的条件。此条件是在活动创建时定义的，可以在活动进行期间更改，来调整它们的可视性和显示的内容。

竞销活动生成有关使用的统计信息。顾客、市场部经理和销售部经理可以使用 WebSphere 贸易加速器查看这些统计信息。统计信息可以说明每个“电子广告位”所在位置的点击率。这些统计信息提供了对活动影响的反馈，以及它的各种不同的显示位置的相对成功率。

竞销活动条件是使用 WebSphere 贸易加速器中的“竞销活动”向导创建的。

### 查看竞销活动

要查看竞销活动，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**竞销活动**。显示“竞销活动列表”，其中包含了为商店定义的所有活动。

### 为竞销创建新活动

要为现有的竞销创建新活动，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**竞销活动**。显示“竞销活动”列表，其中包含了选定的竞销的活动。
3. 单击**新建**。显示“竞销活动”向导。
4. 选择您希望创建的活动类型。您可以创建推广广告活动或推荐销售活动。单击**确定**，根据您的选择出现相应的向导。

5. 按照需要完成各个页面，为您想创建的竞销活动选择适当的值。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
6. 单击**完成**保存新竞销活动。此活动显示在“竞销活动”列表中。

## 更改竞销活动

要更改竞销活动，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**竞销活动**。显示“竞销活动”列表，其中包含了选定的竞销的活动。
3. 选择要更改的竞销活动左边的复选框。
4. 单击**更改**。将显示“竞销活动”笔记本，它包含了选定的竞销活动的信息。
5. 按照需要完成各个页面，选择适用于已更新竞销活动的值。使用笔记本的左边的导航面板在页面间移动。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
6. 单击**确定**保存已更改的竞销活动。

## 查看竞销活动统计信息

要查看竞销活动的统计信息，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**竞销活动**。显示“竞销活动列表”，该列表包含选定的竞销的活动。
3. 选择要为其查看统计信息的竞销活动左边的复选框。
4. 单击**统计信息**。如果统计计数器的显示源已经定义为生产服务器，且 WebSphere 贸易加速器在开发服务器或登台服务器上，则将要求您登录至生产服务器以查看统计信息。显示“竞销活动统计信息”窗口。
5. 使用页面历史记录返回至期望的位置。

## 删除竞销活动

要删除竞销活动，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**竞销活动**。显示“竞销活动”列表，其中包含了选定的竞销的活动。
3. 选择要删除的竞销活动左边的复选框。并单击**删除**。

---

## 电子广告位

“电子广告位”在显示个性化市场营销内容的商店页面上保留空间。在页面创建期间可用电子广告位为顾客将看到的动态内容保留空间。当顾客请求页面时，页面上显示的电子广告位会与规则服务器通信，来处理与广告位相关联的、基于规则的代码。每个电子广告位都具有与之相关的一个或多个竞销活动。“电子广告位”是由特定的数据 Bean 支持的，这些 Bean 与 JSP 技术一起用于生成使用 WebSphere Commerce 的规则处理系统的 Web 页面内容。

“电子广告位”是使用 WebSphere 贸易加速器中的“电子广告位”向导创建的。电子广告位的放置与创建必须由商家、页面设计者和媒体设计者之间合作确定。其中商家负责内容，页面设计者负责创建 JavaServer Pages，媒体设计者负责创建广告位上显示的图形和文本。这样便确保了实现广告位的方式不仅提供了足够的空间，还能保留站点设计的美观性。电子广告位应当叙述性地命名，以便包括进它们的位置，例如 HomePageAd 或 CheckoutPageRecommendation。这会帮助减少它将在何处出现、应包含什么内容等问题的疑惑。如果必要，应在名称中添加数字，以区分同一页面上的两个“电子广告位”。“电子广告位”名称必须是有效的 Java 标识。

媒体设计者负责提供在所需的页面指定位置上的相应“电子广告位”。电子广告位定义使用一般 WebSphere Commerce bean; EMarketingSpot bean。必须为每个需要的“电子广告位”指定此 Bean 的名称属性。这将确保每个“电子广告位”都是唯一的。此 Bean 可以在 Commerce Studio 中找到。

## 更改电子广告位

要更改电子广告位，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**电子广告位**。显示“电子广告位”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义电子广告位。
3. 选择希望更改的电子广告位左侧的复选框。单击**更改**。这将启动“电子广告位定义”页面，其中填充了选定的电子广告位的数据。
4. 更改所选定电子广告位的信息。
5. 单击**完成**保存已更新的电子广告位。

## 创建电子广告位

要创建电子广告位，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**电子广告位**。显示“电子广告位”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义电子广告位。
3. 单击**新建**。“新建电子广告位”向导启动，使得您可以定义电子广告位。
4. 相应地完成“电子广告位定义”页面。
5. 单击**完成**保存电子广告位。该电子广告位显示在“电子广告位”列表中。在可以使用电子广告位之前，站点设计员必须将电子广告位代码包含在相应的页面中。

## 删除电子广告位

要删除电子广告位，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**电子广告位**。显示“电子广告位”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义电子广告位。
3. 选择希望删除的电子广告位左侧的复选框。单击**删除**。

## 为电子广告位调度竞销活动

要为电子广告位调度竞销活动，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。

2. 从**市场营销**菜单中，单击**电子广告位**。显示“电子广告位”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义电子广告位。
3. 选择希望为其调度竞销活动的电子广告位左边的复选框。单击**调度**。显示“竞销活动调度”列表。
4. 单击**新建**。显示“调度竞销活动”页面。
5. 通过在每个字段中输入适当的值完成该页面。单击**确定**保存调度指定。

---

## 广告副本

广告副本指的是所有为您的竞销创建的支持资料。此资料通常是由一组作者或美工依照内容所创建的。广告副本必须包含显示内容，无论是产品图片还是广告用的图形，还是支持产品的市场营销文本。

所有推广广告在放入站点使用之前，都需要在 WebSphere Commerce 数据库中定义广告副本。因此在竞销之前，市场营销部门与创意部门间需要进行互相交流以确立需求。当广告副本定义好后，在创建竞销时就可以引用它，并且适当地将它显示出来。

广告副本和任何其它竞销有用资源是使用 WebSphere 贸易加速器创建的。

### 预览广告副本

要预览广告副本，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**广告副本**。显示“广告副本”列表，其中包含了当前为选定的商店所定义的广告副本。
3. 选择希望预览的广告副本左侧的复选框。单击**摘要**。显示“广告副本摘要”页面。此页面包含关于广告副本的定义信息，并显示该广告副本。
4. 当已经完成预览广告副本时，单击**关闭**。

### 创建新广告副本

要创建新广告副本，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**广告副本**。显示“广告副本列表”，其中包含了当前为选定的商店所定义的广告副本。
3. 单击**新建**。“广告副本”向导启动，使得您可以定义广告副本。
4. 根据希望创建的广告副本相应的需要，完成“广告副本”常规页面。
5. 单击**新建**继续到“广告副本描述”页面。
6. 根据希望创建的广告副本相应的需要，完成“广告副本描述”页面。
7. 单击**完成**保存广告副本。该广告副本显示在“广告副本”列表中。

### 更改已定义的广告副本

要更改已定义的广告副本，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**广告副本**。显示“广告副本列表”，其中包含了当前为选定的商店所定义的广告副本。

3. 选择希望更改的广告副本左侧的复选框。单击**更改**。“广告副本”向导启动，其中填充了关于选定的广告副本的定义信息。
4. 更改所选定广告副本的信息。
5. 单击**完成**保存已更新的广告副本信息。

## 删除广告副本

要删除广告副本，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**市场营销**菜单中，单击**广告副本**。显示“广告副本列表”，其中包含了当前为选定的商店所定义的广告副本。
3. 选择希望删除的广告副本左侧的复选框。单击**删除**。这将删除选定的广告副本。

---

## 赠券促销

赠券促销可以激起顾客的购买欲望。赠券是赠券促销的实例。赠券可以应用于特定产品或整个采购。例如，如果库存中有许多红色棒球帽，则可以在一定时期内对这种帽子提供 25% 的折扣，或者对从商店采购产品价值达 ¥400 的每个顾客购买棒球帽时减价 ¥24。

赠券促销是使用 WebSphere 贸易加速器中的“赠券”向导创建的。

赠券促销可以是活动的、失效的或删除的。赠券促销在创建时缺省设置为活动的，但可以使用 WebSphere 贸易加速器随时删除。赠券促销在结束日期结束时失效。

免责条款：请注意我们并不提倡在本地法律禁止其使用的区域使用赠券。

## 创建新赠券促销

要创建新赠券促销，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**产品**菜单中，单击**赠券促销**。显示“赠券促销”窗口，其中包含了当前已定义的赠券促销的列表。
3. 单击**新建**。显示“赠券促销”向导。
4. 按照需要完成各个页面，为您想创建的赠券促销选择适当的值。如果您需要使用这些字段的帮助，可获取对每个页面的帮助。
5. 单击**完成**保存赠券促销。该赠券促销显示在“赠券促销”列表中，并自动设置为活动状态。

**注意：**

1. 在任何顾客订单可以使用赠券促销之前，必须将赠券促销数据从开发服务器传播到生产 WebSphere Commerce Server 上。请联系站点管理员来获得帮助。

## 注册赠券促销素材

使用 WebSphere 贸易加速器的**广告副本**基础结构，在数据库中注册赠券促销素材。



## 查看赠券促销列表

要查看赠券促销列表，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从产品菜单中，单击**赠券促销**。显示“赠券促销”窗口，其中包含了当前已定义的赠券促销的列表。

## 分布赠券促销

使用 WebSphere 贸易加速器的竞销活动标题广告基础结构，在顾客之间分发赠券促销。

## 删除赠券促销

要删除赠券促销，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从产品菜单中，单击**赠券促销**。显示“赠券促销”窗口，其中包含了当前已定义的赠券促销的列表。
3. 选择希望删除的赠券促销左侧的复选框。单击**删除**。赠券促销将从赠券促销列表中除去并在数据库中标记为删除。

**注意：**

1. 您将不能创建具有与标记为删除的赠券促销名称相同的赠券促销。在运行数据库清理实用程序之前，不能物理地除去与标记为删除的赠券促销相应的数据库记录。如果一定要创建具有相同名称的赠券促销，请联系您的系统管理员。

## 赠券电子钱包

赠券电子钱包是注册购物者所获得赠券的容器。当购物者单击赠券标题广告时，赠券将添加到购物者的电子钱包中。赠券电子钱包有助于管理购物者的电子钱包。例如，购物者可以在他的电子钱包中查看、删除和检查赠券的详细信息。而且，系统也在结帐时检查赠券电子钱包以确定适用的赠券。

免责条款：请注意我们并不提倡在本地法律禁止其使用的区域使用赠券。

---

## 折扣

折扣可以激起顾客的购买欲望。您可以提供百分比折扣（如下调 10%）或固定金额的折扣（如降价 ¥15）。折扣可以应用于特定的产品或总价格。例如，您可以向老顾客提供 20% 的折扣；如果库存中有许多红色棒球帽，则可以在一定时期内对这种帽子提供 25% 的折扣。



折扣是通过使用 WebSphere 贸易加速器中的“折扣”向导创建的。创建之后，折扣必须部署到生产服务器上。使用装入实用程序创建折扣，或在从先前版本进行迁移时导入折扣，都将正确运行，但在 WebSphere 贸易加速器中不一定显示正常。

折扣可以是活动或非活动的。折扣在创建时缺省设置为活动的，但可以使用 WebSphere 贸易加速器随时更改。如果您将折扣从活动更改为非活动，则必须将此折扣传播到生产服务器，以使得更改生效。例如，如果您注意到打折的产品的库存水平对于增长的需求来说太低，便可能想要在折扣失效前将它停用。

您可以使用 WebSphere 贸易加速器中的市场营销工具程序给折扣作广告。要实现这一点，创建支持折扣的广告副本，并在调度广告以占据一个特定的电子广告位时选择此广告副本。

## 创建新折扣

要创建新折扣，请执行以下操作：



1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**产品**菜单中，单击**折扣**。显示“折扣”窗口，其中包含了当前已定义的折扣的列表。  
 从**行销**菜单中，单击**折扣**。显示“折扣”窗口，其中包含了当前已定义的折扣的列表。
3. 单击**新建**。显示“折扣”向导。
4. 按照需要完成各个页面，为您想创建的折扣选择适当的值。如果您需要使用此字段的帮助，在各个页面中都可使用帮助。
5. 单击**完成**保存折扣。在“折扣”列表中显示此折扣，并自动设置为活动状态。

**注意：**

1. 在任何顾客订单可以使用折扣之前，必须将折扣数据从开发服务器传播到生产 WebSphere Commerce Server 上。请联系站点管理员来获得帮助。



## 查看折扣摘要

要查看当前定义的折扣摘要，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**产品**菜单中，单击**折扣**。显示“折扣”窗口，其中包含了当前已定义的折扣的列表。  
 从**行销**菜单中，单击**折扣**。显示“折扣”窗口，其中包含了当前已定义的折扣的列表。
3. 选择要查看的折扣左边的复选框。单击**摘要**。显示“折扣摘要”页面，它包含了选定折扣的信息。
4. 当您完成后，请单击**确定**返回到上一页。

## 启用折扣



要启用折扣，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**产品**菜单中，单击**折扣**。显示“折扣”窗口，其中包含了当前已定义的折扣的列表。  
 从**行销**菜单中，单击**折扣**。显示“折扣”窗口，其中包含了当前已定义的折扣的列表。
3. 选择要启用的折扣左边的复选框。单击**启用**。将在生产服务器上启用此折扣。





## 停用折扣

要停用折扣，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**产品**菜单中，单击**折扣**。显示“折扣”窗口，其中包含了当前已定义的折扣的列表。  
 从**行销**菜单中，单击**折扣**。显示“折扣”窗口，其中包含了当前已定义的折扣的列表。
3. 选择要停用的折扣左边的复选框。单击**停用**。将在生产服务器上停用此折扣。

## 删除折扣

要删除折扣，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2.  从**产品**菜单中，单击**折扣**。显示“折扣”窗口，其中包含了当前已定义的折扣的列表。  
 从**行销**菜单中，单击**折扣**。显示“折扣”窗口，其中包含了当前已定义的折扣的列表。
3. 选择要对其进行删除的折扣左边的复选框。单击**删除**。折扣将从折扣列表中除去并在数据库中标记为删除。

**注意：**

1. 您将不能创建具有与标记为删除的折扣名称相同的折扣。在运行数据库清理实用程序之前，不能物理地除去与标记为删除的折扣相应的数据库记录。如果一定要创建具有相同名称的折扣，请联系您的系统管理员。



---

## 第 2 章 报表

WebSphere Commerce 中的报表有两个源。所有报表都可以通过 WebSphere 贸易加速器使用。这些报表提供了很大范围的源信息，并可分为以下类别：

### 商务报表

#### 帐户和合同管理

这些报表提供关于帐户和合同的信息。这些报表从您的操作数据库中实时生成。

#### 市场营销

这些统计报表包括收集到的关于竞销事件和顾客对产品顾问的使用信息。关于更多信息，请参阅“市场营销监视器”联机帮助。

**销售** 这些报表包含依照地理、时间和日期统计的销售信息。

许多以上报表是由 WebSphere Commerce Analyzer 生成的。

### 操作报表

这些报表提供支持库存管理、订单管理、退货管理和实现的信息。这些报表从您的操作数据库中实时生成。

这些报表可提供关于站点的全面信息。它们包括从远程机器上的数据集市抽取的信息，以及要对其进行分析以便得到更特别信息的信息。只有在安装和配置了 WebSphere Commerce Analyzer 之后才能使用这些报表。关于更多信息，请参阅《WebSphere Commerce Analyzer 安装指南》。

---

## 市场营销事件监视器

市场营销事件监视器捕捉市场竞销生成的统计信息。这些统计信息会帮助您更好地了解各种不同的竞销及个体活动的相关成效。它们也可以用来显示“产品顾问”购物暗喻符的效用。您可以通过 WebSphere 贸易加速器查看当前统计信息的快照。这些生成的统计信息也可以作为使用可选的 WebSphere Commerce Analyzer 附加产品的附加商务智能的基础。

市场营销事件监视器用 WebSphere Commerce 数据库中的简单计数器收集统计信息，当有任何触发事件发生时，这个计数器的值就会随之不断增加。统计信息为以下事件编译：

- 竞销事件，包括“形象”及“点击量”。每当一个特定的竞销活动显示给顾客时，就会产生一个“形象”。每个活动不是生成显示的广告就是推荐销售的内容。每当顾客点击显示的内容以查找关于主题的更多信息时，就会生成“点击量”。为记录“点击量”，Page Designer 必须将 ClickInfo 命令与动态内容关联起来。市场营销事件监视器记录竞销活动和显示的电子广告位。这会有助于您的目标广告更加精练，或有助于检查某些广告能否让人们看到。
- 产品顾问的顾客使用。为三种购物暗喻符的每一种保持了统计信息，并且这些日志可以演示各种暗喻符的不同效用。

市场营销事件监视器还对站点使用时产生的详细日志进行编译。每当竞销事件发生时，日志就会由请求页面、显示的电子广告位以及用于生成内容的活动所更新。此日志将捕获在 WebSphere Commerce 数据库的 CPGNLOG 表中，并由 WebSphere Commerce Analyzer 处理，WebSphere Commerce Analyzer 根据收集的数据生成报表。

市场营销事件监视器也可以跟踪顾客所属的订单和顾客简要表间的关系。每次顾客下一个订单，将以 orders\_id 和 mbrgrp\_id 更新日志。此日志捕获在 WebSphere Commerce 数据库中的 ORDERMGP 表中。

---

## 市场营销事件统计计数器

市场营销统计信息由计数器制表到数据库中。这些计数器定位于生产机器上的 WebSphere Commerce 数据库，但数据可以复制到登台服务器。

竞销和“产品顾问”统计信息通常是在生产机器上收集的，但也可以对显示统计信息的数据库的位置进行配置。如果 WebSphere 贸易加速器在不具有因特网或企业内部网访问权的登台服务器上，且您想要查看这些统计信息，则只能将统计信息从生产服务器复制到登台服务器。在此情况下，需要使用配置管理器将登台服务器配置为统计信息的显示源。

有五种不同的计数器，其中每个都可以通过启用或禁用配置管理器中的组件而独立地打开或关闭。以下计数器可用：

### **AccessLoggingListener**

捕获访问控制或安全性侵犯。此类侵犯包括使用不正确的登录标识、密码，或试图访问受限制的资源。

### **ProductAdvisorInvocationListener**

捕获商店中所有产品顾问暗喻符所产生的统计信息。

### **ProductComparisonInvocationListener**

捕获商店中所有产品比较暗喻符所产生的统计信息。

### **ProductExplorerInvocationListener**

捕获商店中所有产品浏览器暗喻符所产生的统计信息。

### **SalesAssistantInvocationListener**

捕获商店中所有销售辅助暗喻符所产生的统计信息。

### **CampaignRecommendationListener**

捕获商店中所有市场营销竞销所产生的统计信息。

当 WebSphere 贸易加速器用户单击某一活动的按钮时，下面的框架就会与相应的数据库源连接，并显示出最新的统计信息。当查看远程机器上的打开时，需登录到远程机器上。

## 配置市场营销事件统计计数器

要配置“市场营销事件”统计计数器，请执行以下操作：

1. 打开配置管理器。
2. 扩展带机器名的节点，扩展**实例列表**，并选择希望修改的实例。
3. 扩展此树的**组件**部分。
4. 选择想要在站点使用期间捕获的统计信息。可启用以下组件：

- CampaignRecommendationListener
  - CampaignRecommendationStatisticsListener
  - OrdersMgpPersistListener
  - ProductAdvisorInvocationListener
  - ProductComparisonInvocationListener
  - ProductExplorerInvocationListener
  - SalesAssistantInvocationListener
5. 选择 **UserTrafficEventListener** 组件。
  6. 启用此组件。
  7. 停止和启动 Websphere Commerce Server。

## 配置统计计数器的显示源

要配置统计数据开始显示的位置，请执行以下操作：

1. 启动配置管理器。
2. 扩展带机器名的节点，扩展实例并选择希望修改的实例。
3. 选择**贸易加速器**列表，并在**统计源**字段中输入从其提供竞销统计信息的机器的主机名。缺省情况下，这是 WebSphere 贸易加速器所在的机器。您可以输入生产服务器的主机名，如果不能通过因特网或企业内部网访问生产服务器也可以输入开发服务器的主机名。如果输入开发服务器的主机名，您将不得不在查看统计信息之前从生产服务器导出统计信息至指定的开发服务器。而且如果从其提供统计信息的机器不是原始登录的机器，则您应将端口号添加到主机名。


当用户单击“竞销”列表中的**统计信息**时，将使用此主机名。

---

## WebSphere Commerce Analyzer 报表

WebSphere Commerce Analyzer 是 WebSphere Commerce 包含的可选应用程序。如果将其安装，它会提供强大的商务智能解决方案，来分析和报告顾客的活动。

这些 Commerce Analyzer 报表（可以从 WebSphere 贸易加速器访问）演示市场营销竞销的相对成功率，也可以显示对顾客的情况调查分布。这些报表提供了反馈资料，可以用于评价近期竞销和开始更改即将来临的竞销。报表根据请求他们的上下文显示。例如，如果在单击**报表**时，您正在查看已定义的竞销列表，您将看到与竞销相关的报表的列表。可用的上下文包括以下各项：

- 商店
-  帐户和合同
- 竞销
- 竞销活动
- 电子广告位

WebSphere Commerce Analyzer 以规则的基准自动从生产数据库抽取数据，之后它在数据库中处理日志和众多的数据记录，来基于顾客流量和站点用法编译报表。数据抽取安排是完全可配置的。典型的调度是在日常基础上运行数据抽取过程，以便使每次运行中抽取的数据最少。WebSphere Commerce Analyzer 通常位于远程专用机器，以便减少对生产机器的性能影响。

关于 WebSphere Commerce Analyzer 的更多信息，请参阅《*WebSphere Commerce Analyzer 用户指南*》。

## 启用 WebSphere Commerce Analyzer 报表

要启用 WebSphere Commerce Analyzer 报表，请执行以下操作：

1. 安装和配置 WebSphere Commerce Analyzer。要获取更多信息请参阅《*WebSphere Commerce Analyzer 安装和配置指南*》。
2. 启动配置管理器。
3. 扩展带机器名的节点，扩展实例并选择希望修改的实例。
4. 选择贸易加速器列表。
5. 选择复选框来指示已经安装了 WebSphere Commerce Analyzer。
6. 输入路径至“报表文档根路径”，或接受缺省值。缺省情况下，此路径是：

Windows

drive:\WebSphere\CommerceServer\instances\instance\_name\report\_document\_root

AIX

/usr/WebSphere/CommerceServer/instances/instance\_name/report\_document\_root

Solaris

/opt/WebSphere/CommerceServer/instances/instance\_name/report\_document\_root

400

/QIBM/UserData/WebCommerce/instances/instance\_name/report\_document\_root

7. 扩展组件节点。
8. 启用 UserTrafficEventListener 和 CampaignRecommendationListener 组件。
9. 停止和启动 Websphere Commerce Server。

## 查看 WebSphere Commerce Analyzer 报表

要查看 WebSphere Commerce Analyzer 报表，请执行以下操作：

**注意：** 在显示报表之前，商务智能组件必须已经启用，并且已处理数据库至少一次。

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从商店菜单中，单击商务智能报表。
3. 显示可用 WebSphere Commerce Analyzer 报表的列表。
4. 选择想要查看的报表。

可以可选性地从“帐户”列表、“合同”列表、“电子广告位”列表、“竞销”列表或“竞销活动”列表单击**报表**按钮。当使用此方法时，仅显示与当前上下文相应的报表。

**注意：** 只有在安装和配置了 WebSphere Commerce Analyzer 之后 WebSphere Commerce Analyzer 报表才可用。关于更多信息，请参阅以下文档：

- 《*WebSphere Commerce Analyzer 安装和配置指南*》
- 《*WebSphere Commerce 安装指南*》

---

## 帐户和合同管理报表（商务版）

**Business** 有六个报表可用于帮助您高效管理帐户和合同。

以下报表是可用的：

- 报表：按帐户列出订单 — 复查选定帐户的订单
- 报表：按帐户列出受限购买订单的余额限制 — 复查当前余额和选定账户的购买订单限制
- 报表：按账户列出退款 — 复查发给选定账户的退款
- 报表：临近失效日期的合同 — 复查选定账户的临近失效的合同
- 报表：按合同列出订单 — 复查选定合同的订单
- 报表：按合同列出退款 — 复查发给选定合同的退款

### 查看帐户和合同管理报表（商务版）

**Business** 要查看帐户和合同管理报表，请执行以下操作：

1. 打开 WebSphere 贸易加速器。根据您的用户角色，将显示一个或多个菜单。
2. 从**销售**菜单中，单击**帐户**。显示“帐户”列表，其中包含了为商店定义的帐户。
3. 选择帐户左边的复选框。
4. 单击**报表**。显示“帐户管理报表”列表。单击希望查看的报表的标题。
5. 显示选定的报表。





---

## 附录. 学习指南

---

### 市场部经理学习指南

#### 学习目标:

学习如何使用 WebSphere 贸易加速器执行以下任务:

- 创建和维护顾客简要表
- 创建和维护竞销
- 创建和维护竞销活动
- 创建电子广告位
- 创建广告副本
- 运行商务智能报表
- 运行订单管理报表

#### 必备技巧:

市场部经理需了解市场营销策略以及如何使用 Web 浏览器。

#### 入门:

从导航框架单击角色 -> 市场营销管理 -> 市场部经理。

您将看到提供的联机帮助主题列表。

您可能还希望阅读: 《IBM WebSphere Commerce 商务版基础》。



---

## 声明

任何对本文档中的 IBM 许可程序引用并不明示或暗示只能使用 IBM 的许可程序。只要不侵犯 IBM 的知识产权，任何同等功能的产品、程序或服务，都可以代替 IBM 产品、程序或服务。在与其它产品结合使用时，除了那些由 IBM 明确指定的产品之外，其验证由用户自行负责。

IBM 公司可能已拥有或正在申请与本文档内容有关的各项专利。提供本文档并未授予用户使用这些专利的任何许可证。您可以用书面方式将许可证查询寄往：

Director of Licensing  
Intellectual Property & Licensing  
North Castle Drive, MD-NC119  
Armonk, NY 10504-1785  
U.S.A.

本程序的被许可方如果要了解有关程序的信息以达到如下目的：（i）允许在独立创建的程序和其它程序（包括本程序）之间进行信息交换，以及（ii）允许对已经交换的信息进行相互使用，请与下列地址联系：

Lab Director  
IBM Canada Ltd. Laboratory  
8200 Warden Avenue  
Markham, Ontario  
L6G 1C7  
Canada

只要遵守适当的条件和条款，包括某些情形下的一定数量的付费，都可获得这方面的信息。

本文档可能包含日常商务运作中使用的数据和报表的示例。为了尽可能详尽地说明数据和报表，这些示例可能包含个人、公司、品牌和产品的名称。所有这些名称都是虚构的，任何与实际商务企业使用的名称和地址类似的名称和地址纯属巧合。

本文档可能包含有关其它公司产品的信息，包括对这些公司因特网站点的引用。IBM 对这些信息的精确性、完整性或使用不负任何责任。

本产品是基于 SET 协议的。

**Note to U.S. Government Users** — Documentation related to restricted rights — Use, duplication or disclosure is subject to restrictions set forth in GSA ADP Schedule Contract with IBM Corp.

### 商标

以下术语是国际商业机器公司在美国和 / 或其它国家或地区的商标或注册商标：

AIX

CICS

DB2

DB2 Extenders  
IBM  
SecureWay  
400

Encina  
iSeries  
VisualAge

HotMedia  
MQSeries  
WebSphere

Blaze Advisor 是 HNC Software, Inc. 在美国和 / 或其它国家或地区的商标。

Java 和所有基于 Java 的商标和徽标是 Sun Microsystems, Inc. 在美国和 / 或其它国家或地区的商标。

Lotus 和 Domino 是 Lotus Development Corporation 在美国和 / 或其它国家或地区的商标。

Microsoft, Windows, Windows NT 和 Windows 徽标是 Microsoft Corporation 在美国和 / 或其它国家或地区的商标。

Oracle 是 Oracle Corporation 的注册商标。

SET 和 SET 徽标是 SET Secure Electronic Transaction LLC 的商标。有关更多信息, 请访问: <http://www.setco.org/aboutmark.html>。

UNIX 是 The Open Group 在美国和其它国家或地区的注册商标。

其它公司、产品或服务名称可能是其它公司的商标或服务标记。





中国印刷