

IBM WebSphere Commerce



行銷：線上說明檔 5.1 版

第 5.4 版

IBM WebSphere Commerce



行銷：線上說明檔 5.1 版

第 5.4 版

附註！



在使用本資訊及其支援的產品之前，請先閱讀「注意事項」中的一般資訊。

目錄


第1章 WebSphere Commerce Accelerator	1
WebSphere Commerce Accelerator 使用者介面	6
開啓 WebSphere Commerce Accelerator	7
變更 WebSphere Commerce Accelerator 使用者密碼	9
客戶設定檔	9
檢視客戶設定檔摘要	9
建立新客戶設定檔	10
變更客戶設定檔	10
複製客戶設定檔	10
刪除客戶設定檔	11
活動	11
建立新活動	11
變更活動	11
刪除活動	12
活動行動	12
檢視活動的行動	13
建立活動的新行動	13
變更活動行動	13
檢視活動行動的統計值	13
刪除活動行動	14
e-行銷點	14
變更 e-行銷點	14
建立 e-行銷點	14
刪除 e-行銷點	15
排定 e-行銷點的活動行動	15
廣告稿	15
預覽廣告稿	15
建立新廣告稿	16
變更定義的廣告稿	16
刪除廣告稿	16
優待券促銷活動	16
建立新優待券促銷活動	17
登錄優待券促銷活動附件	17
檢視優待券促銷活動清單	17
分送優待券促銷活動	17
刪除優待券促銷活動	17
優待券電子錢包	18
折扣	18
建立新折扣	18
檢視折扣摘要	19
啓用折扣	19
停用折扣	19
刪除折扣	20
第2章 報告	21
行銷事件監視器	21
行銷事件統計計數器	22
架構行銷事件統計計數器	22
架構統計計數器的顯示來源	23

WebSphere Commerce Analyzer 報告	23
啓用 WebSphere Commerce Analyzer 報告	24
檢視 WebSphere Commerce Analyzer 報告	24
帳戶與合約管理報告 (Business Edition)	25
檢視帳戶與合約管理報告 (Business Edition)	25
附錄. 學習手冊	27
行銷經理學習手冊	27
注意事項	29

第1章 WebSphere Commerce Accelerator

您可以利用 WebSphere Commerce Accelerator 來完成 B2C 和 B2B 商店各種不同的商店營運，以維護您的線上商店。當您登入並選取要使用的商店後，系統即會偵測出您所選商店是 B2C 商店或 B2B 商店。根據您選取的商店類型，會顯示 B2C 或 B2B 作業特定的功能表。當您參考線上說明時，請使用對應您所用商店類型的指示。和 B2C 商店相關的資訊會以  圖示表示，B2B 商店的資訊則以  圖示表示。


如果您已獲授權使用多家商店，當您登入 WebSphere Commerce Accelerator 時，請選取要用的商店和語言。如果您已獲授權使用單一商店，登入期間會預先選取這個商店名稱；如果這個商店支援多種語言，請選取要用的語言。此外，如果您的職務和供貨有關，在您登入時您也可以選擇商店的相關供貨中心。任何時候只要您想變更您的商

店、語言或供貨中心選擇，請按一下左上角的  圖示，以顯示選擇對話框。如果要存取 WebSphere Commerce Accelerator 首頁，請按一下 **首頁**。

WebSphere Commerce Accelerator 首頁功能表中會顯示您職務有權執行的作業。這些作業都是根據使用者職務和權限層次而定，而使用者職務和權限層次是由網站管理者使用「管理主控台」來定義。

B2C

下表概述可用的功能表、誰有權存取功能表，以及利用 B2C 商店的功能表可以執行哪些作業（B2B 商店的相關資訊請見後面的表格）：

功能表名稱	使用者群組	作業
商店	<ul style="list-style-type: none">買方客戶服務主管客戶服務代表封裝者接單者退貨管理者產品推銷經理行銷經理營運經理商家種類經理	<ul style="list-style-type: none">列出、尋找、核准要求和拒絕核准要求檢視每個核准要求的摘要列出和尋找核准提交檢視每個核准提交的摘要建立、變更和刪除供貨中心建立、變更和刪除退貨理由 建立、變更、刪除、新增成員，以及開啓共同工作區管理營運報告管理商業智慧報告

功能表名稱	使用者群組	作業
營運	<ul style="list-style-type: none"> • 買方 • 客戶服務主管 • 客戶服務代表 • 封裝者 • 接單者 • 退貨管理者 • 產品推銷經理 • 行銷經理 • 營運經理 • 商家 • 種類經理 	<ul style="list-style-type: none"> • 列出客戶 • 尋找、建立與變更客戶登錄資訊 • 重設客戶登入密碼 • 尋找、列出、變更、取消、分割與加入備註到訂單中 • 下單、變更和取消客戶訂單 • 檢視客戶的訂單歷程 • 檢視每份訂單的摘要 • 核准、請款、結算與尋找付款 • 尋找付款批次 • 存取 Payment Manager • 尋找、列出、建立、變更與加入備註到退貨中 • 檢視每一項退貨的摘要 • 列出取貨批次與預期庫存記錄 • 追蹤庫存與出貨 • 列出和尋找客戶的拍賣 • 提供即時的客戶支援中心 • 管理訂單管理報告
行銷	<ul style="list-style-type: none"> • 產品推銷經理 • 行銷經理 • 商家 	<ul style="list-style-type: none"> • 列出、建立、變更、刪除和複製客戶設定檔 • 檢視每個設定檔的摘要 • 列出、建立、變更和刪除活動 • 公佈活動 • 列出、建立、變更和刪除活動行動 • 檢視活動行動的統計值 • 建立、變更和移除活動行動條件 • 建立、變更、排定和刪除 e-行銷點 • 建立、變更和刪除知會性廣告 • 檢視每個知會性廣告的摘要

功能表名稱	使用者群組	作業
產品推銷	<ul style="list-style-type: none"> 買方 產品推銷經理 商家 種類經理 	<ul style="list-style-type: none"> 尋找和列出產品 變更產品詳細資料 尋找和列出種類 尋找和列出預期庫存記錄 尋找和列出產品供應商 尋找、列出、建立、變更和撤回拍賣 結束拍賣出價 列出和撤銷客戶的出價 管理討論區，如建立和回應討論訊息及公佈訊息 建立和刪除討論訊息 回應討論訊息 公佈討論訊息 列出出價控制規則 建立、變更和刪除出價規則 列出拍賣形式 建立、變更和刪除拍賣形式 列出、建立和刪除折扣 檢視每個折扣的摘要 啟用和停用折扣 列出、建立和刪除優待券 檢視「產品顧問」統計值

▶ B2B

下表概述可用的功能表、誰有權存取功能表，以及利用 B2B 商店的功能表可以執行哪些作業（B2C 商店的相關資訊請見前面的表格）：

功能表名稱	使用者群組	作業
商店	<ul style="list-style-type: none"> 買方 客戶服務主管 客戶服務代表 封裝者 接單者 退貨管理者 產品經理 行銷經理 流通經理 賣方 業務經理 帳戶代表 種類經理 	<ul style="list-style-type: none"> 列出、尋找、核准要求和拒絕核准要求 檢視每個核准要求的摘要 列出和尋找核准提交 檢視每個核准提交的摘要 建立、變更和刪除供貨中心 建立、變更和刪除退貨理由 ▶ Business 建立、變更、刪除、新增成員，以及開啓共同工作區 管理營運報告 管理商業智慧報告

功能表名稱	使用者群組	作業
銷售	<ul style="list-style-type: none"> • 買方 • 客戶服務主管 • 客戶服務代表 • 產品經理 • 行銷經理 • 流通經理 • 業務經理 • 帳戶代表 • 種類經理 	<ul style="list-style-type: none"> •  列出和尋找帳戶 •  列出與尋找 RFQ (報價要求) •  建立、變更和刪除產品個人化屬性 • 列出客戶 • 尋找、建立與變更客戶登錄資訊 • 重設客戶登入密碼 • 尋找、列出、變更、取消、分割與加入備註到訂單中 • 下單、變更和取消客戶訂單 • 檢視客戶的訂單歷程 • 檢視每份訂單的摘要 • 核准、請款、結算與尋找付款 • 核准、請款、結算與尋找付款 • 尋找付款批次 • 存取 Payment Manager • 尋找、列出、建立、變更與加入備註到退貨中 • 檢視每一項退貨的摘要 • 列出和尋找客戶的拍賣 • 管理訂單管理報告
行銷	<ul style="list-style-type: none"> • 產品經理 • 行銷經理 • 賣方 • 業務經理 • 帳戶代表 	<ul style="list-style-type: none"> • 列出、建立、變更、刪除和複製客戶設定檔 • 檢視每個設定檔的摘要 • 列出、建立、變更和刪除活動 • 公佈活動 • 列出、建立、變更和刪除活動行動 • 檢視活動行動的統計值 • 建立、變更和移除活動行動條件 • 建立、變更、排定和刪除 e-行銷點 • 建立、變更和刪除知會性廣告 • 檢視每個知會性廣告的摘要

功能表名稱	使用者群組	作業
產品	<ul style="list-style-type: none"> • 買方 • 產品經理 • 賣方 • 業務經理 • 帳戶代表 • 種類經理 	<ul style="list-style-type: none"> • 尋找和列出產品 • 變更產品詳細資料 • 尋找和列出種類 • 尋找和列出預期庫存記錄 • 尋找和列出產品供應商 • 尋找、列出、建立、變更和撤回拍賣 • 結束拍賣出價 • 列出和撤銷客戶的出價 • 管理討論區，如建立和回應討論訊息及公佈訊息 • 建立和刪除討論訊息 • 回應討論訊息 • 公佈討論訊息 • 列出出價控制規則 • 建立、變更和刪除出價規則 • 列出拍賣形式 • 建立、變更和刪除拍賣形式 • 列出、建立和刪除折扣 • 檢視每個折扣的摘要 • 啓用和停用折扣 • 列出、建立和刪除優待券 • 檢視「產品顧問」統計值
流程管理	<ul style="list-style-type: none"> • 封裝者 • 接單者 • 退貨管理者 • 流通經理 • 賣方 	<ul style="list-style-type: none"> • 尋找、建立與變更客戶登錄資訊 • 重設客戶登入密碼 • 尋找、列出、變更、取消、分割與加入備註到訂單中 • 下單、變更和取消客戶訂單 • 檢視客戶的訂單歷程 • 檢視每份訂單的摘要 • 核准、請款、結算與尋找付款 • 尋找付款批次 • 存取 Payment Manager • 尋找、列出、建立、變更與加入備註到退貨中 • 檢視每一項退貨的摘要 • 列出取貨批次與預期庫存記錄 • 追蹤庫存與出貨 • 列出和尋找客戶的拍賣 • 提供即時的客戶支援中心 • 管理訂單管理報告


WebSphere Commerce Accelerator 使用者介面

WebSphere Commerce Accelerator 介面是由許多可協助您完成作業的筆記本、精靈、對話框和清單組成。右上角有一個說明鏈結，您可以按一下啟動每個頁面的說明。

筆記本和精靈由一系列的頁面組成。當您變更 WebSphere Commerce 系統內的現有資訊，如客戶設定檔或產品價格時，就會開啓筆記本。如果要導覽筆記本，請利用左側的鏈結，按一下**確定**可關閉筆記本。您可以利用筆記中的一或多個頁面，且不需要循序進行。當您逐步通過精靈的步驟時，左側會動態重新整理，指出您在建立程序中的進度位置。

當您要建立新資訊，如新客戶訂單或新產品活動時，就會啟動精靈。如果要導覽精靈，請利用**下一步**和**上一步**按鈕，完成這些頁面之後，再按一下**完成**。精靈和筆記本不同，它必須循序進行。

對話框是單一頁面，可讓您輸入資訊來完成某項作業。比方說，搜尋對話框含有搜尋準則欄位。提供適當的資訊後，按一下**尋找**按鈕。搜尋結果會顯示成一份清單。您可以利用清單來執行下列作業：

- 如果要使用特定清單項目，請執行下列其中一項動作：
 - 選取項目旁的勾選框，再按頁面按鈕之一。
 - 在清單中選取第一個直欄內的項目，以變更資訊（如現有折扣的明細）或檢視摘要（如客戶訂單的明細）
- 如果要選取搜尋結果清單內的所有項目，請選取清單左上角的勾選框圖示。
- 如果要依直欄來排列清單，請按一下適當直欄標頭旁的  圖示。這時會依這個直欄的升序順序來排列清單。
- 如果要導覽的清單很長，請按一下**第一頁**、**最後一頁**、**下一頁**或**上一頁**。此外，若要直接前往某一頁，可在**頁次**欄位中輸入頁次，並按一下**前往**。清單頂端都會指出您目前所在之頁以及總頁數。

WebSphere Commerce Accelerator 也會追蹤您在完成作業時所造訪過之筆記本、精靈、對話框與清單的歷程。歷程會顯示在 WebSphere Commerce Accelerator 的右上方。如果要回到作業先前的某一個點，按一下歷程中的對應鏈結即可。當您在 WebSphere Commerce Accelerator 中選取某功能表選項或按一下某動作按鈕時，會出現一個進度指示器。動作完成之後，會以適當的頁面名稱來更新歷程。

歷程最多會顯示六個項目。歷程中永遠會有**起始**、**登出**和**現行**頁面等鏈結，但其間的項目可能會漸進地移除，而改成省略符號，以便容納歷程顯示區。

使用筆記本時，可按一下左側的鏈結，來切換每個頁面。如果要儲存變更及關閉筆記本，請從任何一個頁面上按一下**確定**。當您在使用精靈時，按一下**下一步**即可進入其他頁面。如果要儲存變更及關閉精靈，請從末頁上按一下**完成**。如果不要儲存資訊，可按一下筆記本或精靈的**取消**按鈕。如果您利用歷程來進行導覽，且沒有儲存資訊，這時會出現將會喪失資訊的警告訊息。

當完成各項 WebSphere Commerce Accelerator 作業後，您應登出 WebSphere Commerce Accelerator 讓階段作業結束，而不只是關閉瀏覽器而已。如果要登出，請從 WebSphere Commerce Accelerator 歷程中按一下**登出**。當您登出時，即會清除您的 SSL cookie，而

您便不再具備安全存取 WebSphere Commerce Accelerator 的模式。尤其是當同一部機器上有多位不同權限的使用者使用 WebSphere Commerce Accelerator 時，藉由登出可以防止未經授權的存取行為。

開啓 WebSphere Commerce Accelerator

如果要開啓 WebSphere Commerce Accelerator，請執行下列步驟：




1. 確定所用的機器安裝有 Microsoft Internet Explorer 5.5 或以上（建議使用第 5.5 版的瀏覽器）。在舊版 Internet Explorer 或其它瀏覽器上無法顯示 WebSphere Commerce Accelerator。
2. 確定已經啓動 WebSphere Commerce 案例。您可以利用 WebSphere Application Server 管理者主控台來啓動案例。
3. WebSphere Commerce Accelerator 支援預設的 Internet Explorer 瀏覽器設定。如果您改變了設定，或要驗證設定，請選取**工具**功能表，再選取 **Internet 選項**。這時會開啓「網際網路選項」對話框。請確定已架構了下列設定：
 - 依照下列方式，來設定字型：
 - a. 從**一般**標籤中，按一下**字型**。這時會開啓**字型**對話框。
 - b. 從**語言 Script** 下拉清單中，選取 **Latin based**。
 - c. 從**網頁字型**下拉清單中，選取 **Times New Roman**。
 - d. 從**純文字字型**下拉清單中，選取 **Courier New**。
 - e. 按一下**確定**。其它字型及字型大小可能會影響到螢幕中 WebSphere Commerce Accelerator 套表的佈置。
 - 依照下列方式來啓用快取：
 - a. 在**一般**標籤的**暫時性的網際網路檔案** 之下，按一下**設定**。這時會開啓**設定**對話框。
 - b. 於**檢查儲存頁面的新版本**中，選取**自動**。
 - c. 確定快取所用的磁碟空間量設為大於零。
 - d. 按一下**確定**。
4. 如果要得到最好的結果，請調整下列電腦設定：
 - 將螢幕解析度至少設為 800 x 600 像素；建議值為 1024 x 768 像素。
 - 將監視器的色彩選用區設為 256 色或以上。
 - 將 Windows 桌面顯示字型大小設為小字型。

Windows

在 Windows 機器中，如果要處理您的電腦設定，請按一下**開始**、**控制台**、**顯示器**，再按一下**設定**標籤，執行下列動作：

- 在**桌面**區框中，確定螢幕解析度至少為 800 x 600 像素；建議值為 1024 x 768 像素。
 - 從**色彩選用區**下拉清單中，選取 256 色或以上。
 - 從**字型大小**下拉清單中選取 **Small fonts**。
5. 將您的瀏覽器視窗放至最大。
 6. 請執行下列動作之一，啓動 WebSphere Commerce Accelerator：

-  在安裝 WebSphere Commerce 的機器，按一下**開始**、**程式集**、**IBM WebSphere Commerce**，再按一下 **WebSphere Commerce Accelerator**。




-    在安裝 WebSphere Commerce 的機器中，或在 WebSphere Commerce 機器之相同網路中的從屬站機器中，利用瀏覽器來存取下列網址：

`https://host_name:8000/accelerator`

其中 `host_name` 是 Websphere Commerce Server 的完整 HTTP 主電腦名稱。




7. 按如下所示登入 WebSphere Commerce Accelerator：

- a. 從「登入」頁面中，輸入您的 WebSphere Commerce Accelerator 登入使用者名稱和密碼。
- b. 開始時，使用者名稱和密碼都設為 `wcsadmin`。如果這是您第一次利用預設 ID 及 `wcsadmin` 密碼來登入 WebSphere Commerce Accelerator，這時會出現「變更密碼」頁面，提示您變更這個密碼。請執行下列步驟：
 - 1) 在**舊密碼**欄位中，輸入目前的 WebSphere Commerce Accelerator 登入密碼。

   這個欄位最多接受 128 個單位元組英數字元。

 這個欄位最多接受 128 個英數字元。

- 2) 在**新密碼**欄位中，輸入新的登入密碼。

   這個欄位最多接受 128 個單位元組英數字元。

 這個欄位最多接受 128 個英數字元。

- 3) 在**確認密碼**欄位中，重新輸入密碼。
- 4) 按一下**變更**來儲存新密碼。這時會出現「選取商店資訊」頁面。

附註：如果只有一個商店、一個語言，且沒有定義供貨中心，就會顯示「選取商店資訊」頁面。您可以從 WebSphere Commerce Accelerator 登入頁面直接進入首頁，且不必完成第 7 c 至 f 步驟。

- c. 從「選取商店資訊」頁面的**名稱**下拉清單中，選取商店名稱。如果您已獲授權使用單一商店，就會預先選取商店名稱。
- d. 從**語言**下拉清單中，選取用來管理商店的語言。如果您已授權使用單一語言，就會預先選取語言。
- e. 如果您被指派了承擔供貨責任的職務，請從**供貨中心**下拉清單中，選取商店所關聯之供貨中心的名稱。
- f. 按一下**確定**。會出現 WebSphere Commerce Accelerator 首頁。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

附註：

- 當您使用 WebSphere Commerce Accelerator 時，請勿按下瀏覽器中的**重新整理**或**上一頁**按鈕。如果在您輸入某些資料之後重新載入該視窗，資料將會遺失。
- 當完成各項 WebSphere Commerce Accelerator 作業後，您應登出 WebSphere Commerce Accelerator 讓階段作業結束，而不只是關閉瀏覽器而已。如果要登出，請從歷程（出現在 WebSphere Commerce Accelerator 右上角）中按一下**登出**。當您登出時，即會

清除您的 SSL cookie，而您便不再具備安全存取 WebSphere Commerce Accelerator 的模式。尤其是當同一部機器上有多位不同權限的使用者使用 WebSphere Commerce Accelerator 時，藉由登出可以防止未經授權的存取行爲。

變更 WebSphere Commerce Accelerator 使用者密碼

如果您具備適當權限，您可以變更 WebSphere Commerce Accelerator 使用者或您自己的 WebSphere Commerce Accelerator 登入密碼。如果要變更密碼，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。
2. 從登入頁面中，選取**變更密碼**勾選框。這時會出現「變更密碼」頁面。
3. 在**舊密碼**欄位中，輸入目前的 WebSphere Commerce Accelerator 登入密碼。

   這個欄位最多接受 128 個單位元組英數字元。

 這個欄位最多接受 128 個英數字元。

4. 在**新密碼**欄位中，輸入新的登入密碼。

   這個欄位最多接受 128 個單位元組英數字元。

 這個欄位最多接受 128 個英數字元。

5. 在**確認密碼**欄位中，重新輸入密碼。
6. 按一下**變更**來儲存新密碼。

客戶設定檔

客戶設定檔包含登錄資訊、個人背景資訊、地址資訊、客戶文化、交易歷程，以及定義動態客戶或帳戶群組的其它雜項屬性。客戶設定檔可視為廣告、促銷、推薦性銷售和折扣的對象。您必須先建立好客戶設定檔，才能建立活動。

設定檔是動態的，因為客戶是依其個人資料和交易歷程而歸屬於它們的，而個人資料和交易歷程都可能發生變化。比方說，您可能會根據客戶的登錄狀態來建立設定檔。如果建立的設定檔規定客戶必須登錄過，這時便會將未登錄的客戶排除在外。如果相同客戶後來又登錄了，他們又會成爲這個目標設定檔的成員，直到這個設定檔被刪除爲止。

客戶設定檔亦支援靜態基準。您可以明確列入或排除會改寫所定義之任何動態基準的特定客戶或帳戶。舉例來說，您可以在設定檔中納入一個在其他方面相符的客戶，或在設定檔中排除一個在其他方面不符合的帳戶。

您可以利用 WebSphere Commerce Accelerator 的「客戶設定檔」筆記本來建立和編輯客戶設定檔。

檢視客戶設定檔摘要

如果要檢視客戶設定檔摘要，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**客戶設定檔**。這時會出現「客戶設定檔」頁面，其中含有目前定義給所選商店的客戶設定檔。

3. 選取要檢視的客戶設定檔左側的勾選框。按一下**摘要**。這時會出現「客戶設定檔摘要」頁面，其中含有所選客戶設定檔的相關資訊。
 - 如果您要變更客戶設定檔的任何相關資訊，請按一下**變更**。這會啟動「客戶設定檔」筆記本。
 - 如果您要刪除客戶設定檔的任何相關資訊，請按一下**刪除**。這會刪除設定檔，返回「客戶設定檔」頁面。
 - 如果您要複製這個設定檔來建立新設定檔，請按一下**複製**。這會啟動「客戶設定檔」筆記本，其中的資料全部來自目前設定檔。
4. 否則，請在作業完成時，按一下**確定**，回到上一頁。

建立新客戶設定檔

如果要建立新的客戶設定檔，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**客戶設定檔**。這時會出現「客戶設定檔」頁面，其中含有目前定義給所選商店的客戶設定檔。
3. 按一下**新建**。這時會出現「客戶設定檔」筆記本。
4. 依照需要來完成每個頁面的欄位，再利用左側的鏈結來切換頁面。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
5. 按一下**確定**，以儲存設定檔及關閉筆記本。這個客戶設定檔會出現在「客戶設定檔」頁面中。

變更客戶設定檔

如果要變更客戶設定檔，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**客戶設定檔**。這時會出現「客戶設定檔」頁面，其中含有目前定義給所選商店的客戶設定檔。
3. 選取要變更的客戶設定檔左側的勾選框。按一下**變更**。這會啟動「客戶設定檔」筆記本。
4. 依照需要來更新每個頁面的欄位，再利用左側的鏈結來切換頁面。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
5. 按一下**確定**，以儲存更新的設定檔及關閉筆記本。

複製客戶設定檔

如果要複製現有的設定檔來建立新設定檔，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**客戶設定檔**。這時會出現「客戶設定檔」頁面，其中含有目前定義給所選商店的客戶設定檔。
3. 選取要複製的客戶設定檔左側的勾選框。按一下**複製**。這會啟動「客戶設定檔」筆記本，其中的資料全部來自被複製的設定檔。
4. 依照需要來更新每個頁面的欄位，再利用左側的鏈結來切換頁面。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。

5. 按一下**確定**，以儲存更新的設定檔及關閉筆記本。這時會出現提示，要求您提供一個新名稱給這個設定檔。

刪除客戶設定檔

如果要刪除客戶設定檔，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 選取商店。
3. 從行銷功能表中，按一下**客戶設定檔**。這時會出現「客戶設定檔」頁面，其中含有目前定義給所選商店的客戶設定檔。
4. 選取要刪除的客戶設定檔左側的勾選框。
5. 按一下**刪除**。現在，頁面中會顯示更新過的客戶設定檔清單。

附註：您不能刪除作用中的活動行動目前所關聯的客戶設定檔。

活動

活動用來組織行銷工作。活動通常是由「行銷經理」或「產品推銷經理」來建立。它們通常會與某些目標相關。例如，「返校」活動的目標可能是在活動期間增加兒童制服銷售。

在 WebSphere Commerce 中，活動含有數目不限的活動行動，而這些行動用以定義條件。當符合所定義的條件時，活動行動即會針對客戶產生目標內容。因此活動是一種可組織行動的高階行銷元素。

您可使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「活動」精靈來建立活動。

建立新活動

如果要建立新活動，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**活動**。這時會出現一份「活動」清單，其中含有目前定義給所選商店的活動。
3. 按一下**新建**。這時會啓動「新活動」精靈，讓您能夠定義您的活動。
4. 依照需要，選取要建立之活動所適用的值來完成每個頁面。請利用**下一步**按鈕，在精靈中向下翻頁。您也可以利用**上一步**按鈕，回到上一頁。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
5. 按一下**完成**，儲存活動。這時「活動」清單中會出現這個活動。您必須建立好行動，才能使用這個活動。

變更活動

如果要變更活動，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**活動**。這時會出現一份「活動」清單，其中含有目前定義給所選商店的活動。

3. 選取要變更的活動左側的勾選框。
4. 按一下**變更**。這時會出現「活動」筆記本，其中含有所選活動的資訊。
5. 依照需要，選取更新的活動所適用的值來變更每個頁面。請利用筆記本左側的導覽畫面來翻頁。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
6. 按一下**確定**，儲存變更過的活動。

刪除活動

如果要刪除活動，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**行銷**功能表中，按一下**活動**。這時會出現一份「活動」清單，其中含有目前定義給所選商店的活動。
3. 選取要移除的活動左側的勾選框。
4. 按一下**刪除**。這時會從「活動」清單中刪除這個活動。

活動行動

活動行動用來產生目標行銷內容。活動行動通常是由「行銷經理」或「產品推銷經理」來建立。這些活動行動會連結一個由許多行動組成的活動。關於這個關係的範例，如果辦公用品商店有一項「返校」活動，行動便要負責各種低階的動作，比方說，向職務登錄或列為學生的任何客戶發出筆的折扣廣告或建議他們使用稿紙。

活動行動能夠顯示三種動態內容類型。第一種內容類型是推薦式銷售行動，第二種是聯合過濾式推薦法，第三種是知會性廣告。推薦式銷售內容主要是提供以規則為基礎的產品推薦方式，它會根據客戶的設定檔以及其它的客戶行為，鎖定特定的客戶對象。顯示此種內容類型的行動旨在創造「交叉銷售」與「高級品推薦」的機會。相對地，聯合過濾式推薦法雖然用意亦在建立產品推薦，但所用的推薦法則卻有所不同，亦即，它是根據客戶的整體行為（而非根據一些預先定義的規則）來鎖定項目。而知會性廣告的設計旨在提供廣告性內容，雖然是根據和推薦式銷售相同的基準來鎖定特定的客戶對象，但其目的在於提高客戶對線上商店中之活動的認識，突顯特殊的優惠，以及增加品牌的知名度。

行動可放在網站的任何頁面中。當網站設計好時，會在網站中放入一個稱為 e-行銷點的特殊位置保留機制。當呈現到客戶面前時，這些位置保留機制會代入特定的目標內容。通常是藉由排定行動顯示在 e-行銷點的所要位置處，來指定目標位置。

活動行動含有一項條件，用以決定這些行動何時顯示以及顯示在何人面前。這些行動條件是在建立行動時定義的，只要在行動的生命週期內皆可變更，以調整行動的能見度以及顯示內容。

活動行動會產生關於它們的使用情況的統計值。「商家」、「行銷經理」以及「產品推銷經理」都可以利用 WebSphere Commerce Accelerator 來檢視這些統計值。統計值指出施行行動的 e-行銷點之行動點選比率。這些統計值可提供有關行動效益的回饋，以及其各個展示位置的相對成功率。

您可以利用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「活動行動」精靈來建立活動行動。

檢視活動的行動

如果要檢視活動的行動，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**活動行動**。這時會出現一份「活動行動清單」，其中有定義給商店的所有行動。

建立活動的新行動

如果要建立現有活動的新行動，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**活動行動**。這時會出現一份活動行動清單，其中含有所選活動的行動。
3. 按一下**新建**。這時會出現「活動行動」精靈。
4. 選取要建立的行動類型。您可以建立知會性廣告行動或推薦性的銷售行動。請按一下**確定**，這時會出現您的選項所適用的精靈。
5. 依照需要，選取要建立之活動行動所適用的值來完成每個頁面。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
6. 按一下**完成**，儲存新的活動行動。這時「活動行動」清單中會出現這個行動。

變更活動行動

如果要變更活動行動，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**活動行動**。這時會出現一份活動行動清單，其中含有所選活動的行動。
3. 選取要變更的活動行動左側的勾選框。
4. 按一下**變更**。這時會出現「活動行動」筆記本，其中含有所選活動行動的資訊。
5. 依照需要，選取更新的活動行動所適用的值來完成每個頁面。請利用筆記本左側的導覽畫面來翻頁。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。
6. 按一下**確定**，儲存變更過的活動行動。

檢視活動行動的統計值

如果要檢視活動行動的統計值，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**活動行動**。這時會出現一份「活動行動清單」，其中含有所選活動的行動。
3. 選取要檢視其統計值的活動行動左側的勾選框。
4. 按一下**統計值**。如果統計計數器顯示來源已定義為正式作業伺服器，且 WebSphere Commerce Accelerator 是在開發或暫置作業伺服器中，您將需要登入正式作業伺服器來檢視統計資料。這時會出現「活動行動統計值」視窗。
5. 利用頁面歷程來回到所需位置。

刪除活動行動

如果要刪除活動行動，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**活動行動**。這時會出現一份活動行動清單，其中含有所選活動的行動。
3. 選取要刪除的活動行動左側的勾選框，再按一下**刪除**。

e-行銷點

e-行銷點會在您的商店頁面中保留一些空間來顯示個性化的行銷內容。在建立頁面期間，e-行銷點會保留將呈現在客戶面前之動態內容的空間。當客戶要求某個頁面時，頁面中的任何 e-行銷點都會聯繫規則伺服器來處理這一點所關聯的規則型程式碼。每個 e-行銷點都會關聯於一或多個活動行動。e-行銷點是由特殊的資料 Bean 支援，這類資料 Bean 會配合 JSP 技術，使用 WebSphere Commerce 的規則處理系統來產生網頁內容。

您可使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「e-行銷點」精靈來建立 e-行銷點。e-行銷點的放置和建立必須由負責內容的商家、負責建立 JavaServer Page 檔的網頁設計人員、以及負責建立要呈現在 e-行銷點中之圖形或文字的媒體設計人員共同決定。這可以確保該點的實施方式能夠提供適當的空間，同時也能保留住網站設計上的美感。e-行銷點的名稱中應加入其位置的描述，像是 HomePageAd 或 CheckoutPageRecommendation。這有助於減少它要出現在哪裡及它應該包含什麼的混淆。必要的話，名稱中也可以加入數字，以區別相同頁面中的兩個 e-行銷點。e-行銷點名稱必須是有效的 Java 識別碼。

網頁設計人員負責在必要的頁面和指定的位置中提供適當的 e-行銷點。e-行銷點可使用通用的 WebSphere Commerce Bean - EMarketingSpot Bean 定義而成。每個必要的 e-行銷點都必須指定這個 Bean 的名稱內容。這可以確保每個 e-行銷點都是唯一的。此 Bean 可在 Commerce Studio 中找到。

變更 e-行銷點

如果要變更 e-行銷點，請執行下列動作：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**e-行銷點**。這時會出現一份「e-行銷點」清單，其中含有目前定義給所選商店的 e-行銷點。
3. 選取要變更的 e-行銷點左側的勾選框。請按一下**變更**。這會啟動移入了所選 e-行銷點之資料的「e-行銷點定義」頁面。
4. 變更所選 e-行銷點的資訊。
5. 按一下**完成**，儲存更新過的 e-行銷點。

建立 e-行銷點

如果要建立 e-行銷點，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。

2. 從行銷功能表中，按一下 **e-行銷點**。這時會出現一份「e-行銷點」清單，其中含有目前定義給所選商店的 e-行銷點。
3. 按一下**新建**。這時會啟動「新建 e-行銷點」精靈，讓您能夠定義您的 e-行銷點。
4. 適當地完成「e-行銷點定義」頁面。
5. 按一下**完成**，儲存 e-行銷點。這時 e-行銷點會出現在 e-行銷點清單中。在使用 e-行銷點之前，網站設計者必須將 e-行銷點程式碼併入適當頁面中。

刪除 e-行銷點

如果要刪除 e-行銷點，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下 **e-行銷點**。這時會出現一份「e-行銷點」清單，其中含有目前定義給所選商店的 e-行銷點。
3. 選取要刪除的 e-行銷點左側的勾選框。按一下**刪除**。

排定 e-行銷點的活動行動

如果要排定 e-行銷點的活動行動，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下 **e-行銷點**。這時會出現一份「e-行銷點」清單，其中含有目前定義給所選商店的 e-行銷點。
3. 選取要排定活動行動的 e-行銷點左側的勾選框。按一下**時程表**。這時會出現「活動行動時程表」清單。
4. 按一下**新建**。這時會出現「排定活動行動」頁面。
5. 在每個欄位中輸入適當的值來完成頁面。按一下**確定**，儲存排定的指派內容。

廣告稿

廣告稿指為活動而建立的所有支援材料。一般而言，此要素由一組撰稿者或繪圖者（視內容而定）建立。廣告稿必須包含顯示內容，它們可以是廣告中所用的產品照片、圖形，或者是用來印證產品的行銷文字。

在網站中使用知會性廣告之前，都必須先在 WebSphere Commerce 資料庫中定義廣告稿。因此，在利用活動創造客戶需求之前，行銷和創意部門之間必須做好溝通。定義好廣告稿之後，便可以在建立活動時參考它，也將會適當地顯示它。

您可使用 WebSphere Commerce Accelerator 來建立廣告稿與其它任何活動資產。

預覽廣告稿

如果要預覽廣告稿，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**廣告稿**。這時會出現一份廣告稿清單，其中含有目前定義給所選商店的廣告稿。

3. 選取要預覽的廣告稿左側的勾選框。按一下**摘要**。這時會出現「廣告稿摘要」頁面。這個頁面含有廣告稿的定義資訊，且會顯示廣告稿。
4. 預覽好廣告稿之後，按一下**關閉**。

建立新廣告稿

如果要建立新廣告稿，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**廣告稿**。這時會出現一份廣告稿清單，其中含有目前定義給所選商店的廣告稿。
3. 按一下**新建**。這時會啓動「廣告稿」精靈，讓您能夠定義您的廣告稿。
4. 依照要建立的廣告稿之需要，完成「廣告稿一般」頁面。
5. 按**下一步**，繼續進入「廣告稿說明」頁面。
6. 依照要建立的廣告稿之需要，完成「廣告稿說明」頁面。
7. 按一下**完成**，儲存廣告稿。這時「廣告稿清單」中會出現這個廣告稿。

變更定義的廣告稿

如果要變更定義的廣告稿，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**廣告稿**。這時會出現一份廣告稿清單，其中含有目前定義給所選商店的廣告稿。
3. 選取要變更的廣告稿左側的勾選框。按一下**變更**。這時會啓動移入了所選廣告稿之相關定義資訊的「廣告稿」精靈。
4. 變更所選廣告稿的資訊。
5. 按一下**完成**，儲存更新過的廣告稿資訊。

刪除廣告稿

如果要刪除廣告稿，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從行銷功能表中，按一下**廣告稿**。這時會出現一份廣告稿清單，其中含有目前定義給所選商店的廣告稿。
3. 選取要刪除的廣告稿左側的勾選框。按一下**移除**。這會刪除選取的廣告稿。

優待券促銷活動

優待券促銷活動可讓您刺激客戶購買。優待券即為一種優待券促銷活動的案例。優待券可應用在特定產品上，也可以應用在整筆交易上。例如，假設您庫存了許多紅色的棒球帽，您可以針對棒球帽提供 25% 的限時折扣；或者，凡是在您商店購買價值 \$50 產品的客戶，只要其購買棒球帽即享有 \$3 的折扣。

您可以利用 WebSphere Commerce Accelerator 中的「優待券」精靈來建立優待券促銷活動。

優待券促銷活動的狀態可為作用中、過期或已刪除。在預設的情況下，當建立優待券促銷活動時會設為作用中，但您隨時可利用 WebSphere Commerce Accelerator 將之刪除。當優待券促銷活動過了截止日期，即變成過期。

請注意，我們不建議在當地法律禁止使用優待券的地方使用優待券。

建立新優待券促銷活動

如果要建立新優待券促銷活動，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**產品**功能表中，按一下**促銷活動**。這時會出現「優待券促銷活動」視窗，其中含有目前所定義的優待券促銷活動清單。
3. 按一下**新建**。這時會出現「優待券促銷活動」精靈。
4. 依照需要，選取要建立之優待券促銷活動所適用的值來完成每個頁面。如果您需要欄位的使用說明，每一頁中都會提供說明。
5. 按一下**完成**，儲存優待券促銷活動。「優待券促銷活動」清單會顯示這個優待券促銷活動，且會自動將它設為作用中。

附註：

1. 您必須先從開發作業伺服器中，將優待券促銷活動資料延伸到正式作業的 Websphere Commerce Server，之後，任何客戶訂單才能夠使用它們。請聯絡您的網站管理者，以取得協助。

登錄優待券促銷活動附件

優待券促銷活動附件是以 WebSphere Commerce Accelerator 的廣告稿基礎架構，登錄在資料庫中。

檢視優待券促銷活動清單

如果要檢視優待券促銷活動清單，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**產品**功能表中，按一下**促銷活動**。這時會出現「優待券促銷活動」視窗，其中含有目前所定義的優待券促銷活動清單。

分送優待券促銷活動

優待券促銷活動分佈於使用 WebSphere Commerce Accelerator 之活動行動標題廣告基礎架構的客戶間。

刪除優待券促銷活動

如果要刪除優待券促銷活動，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**產品**功能表中，按一下**促銷活動**。這時會出現「優待券促銷活動」視窗，其中含有目前所定義的優待券促銷活動清單。

3. 選取要刪除的優待券促銷活動左側的勾選框。按一下**刪除**。之後，會從優待券促銷活動清單中移除優待券促銷活動，並在資料庫中標示為要予以刪除。

附註：

1. 您將無法建立標示要刪除之優待券促銷活動的同名優待券促銷活動。在執行「資料庫清理」公用程式之前，不會實際移除標示要刪除的優待券促銷活動所對應的資料庫記錄。如果您必須建立同名的優待券促銷活動，請洽詢您的系統管理者。

優待券電子錢包

優待券電子錢包專門收集某個登錄購物者所獲得的優待券。當購物者點選某個優待券標題廣告時，即會將該優待券加到購物者的優待券電子錢包中。優待券電子錢包可便於管理購物者的優待券。舉例來說，購物者可檢視、刪除與檢查其錢包中的優待券明細。此外，系統也可以檢查優待券電子錢包，判斷結帳時是否有適用的優待券。

請注意，我們不建議在當地法律禁止使用優待券的地方使用優待券。

折扣

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



您可以利用 WebSphere Commerce Accelerator 的「折扣」精靈來建立折扣。折扣建立好之後，必須佈署到正式作業伺服器上。以「載入器」公用程式建立的折扣，或是在移轉舊版期間匯入的折扣都能正確運作，但可能無法正確顯示在 WebSphere Commerce Accelerator 中。

折扣可以是作用中或非作用中。折扣建立好時，會預設為作用中，但您隨時可利用 WebSphere Commerce Accelerator 將其停用。如果您將折扣由作用中變更為非作用中，該折扣必須延伸到正式作業伺服器中，其變更才會生效。例如，當您發現打折的產品庫存量很低無法供應不斷增加的需求時，您可能想要在折扣到期之前將其停用。

您可以使用 WebSphere Commerce Accelerator 中的行銷工具來刊登折扣。其做法是建立可支援折扣的廣告稿，並在您於某個 e-行銷點上排定廣告時，選取該廣告稿。

建立新折扣

如果要建立新折扣，請執行下列步驟：

1. 開啟 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品**功能表中，按一下**折扣**。這時會出現「折扣」視窗，其中含有目前所定義的折扣清單。
3.  從**產品推銷**功能表中，按一下**折扣**。這時會出現「折扣」視窗，其中含有目前所定義的折扣清單。
3. 按一下**新建**。這時會出現「折扣」精靈。
4. 依照需要，選取要建立之折扣所適用的值來完成每個頁面。如果您需要欄位的使用說明，每個頁面都有說明可以使用。



5. 按一下**完成**，儲存折扣。「折扣」清單會顯示這個折扣，且會自動將它設為作用中。

附註：

1. 您必須先從開發作業伺服器中，將折扣資料延伸到正式作業的 **WebSphere Commerce Server**，之後，任何客戶訂單才能夠使用它們。請聯絡您的網站管理者，以取得協助。



檢視折扣摘要

如果要檢視目前所定義的折扣摘要，請執行下列步驟：

1. 開啓 **WebSphere Commerce Accelerator**。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品**功能表中，按一下**折扣**。這時會出現「折扣」視窗，其中含有目前所定義的折扣清單。
 從**產品推銷**功能表中，按一下**折扣**。這時會出現「折扣」視窗，其中含有目前所定義的折扣清單。
3. 選取要檢視的折扣左側的勾選框。按一下**摘要**。這時會出現「折扣摘要」頁面，其中含有所選折扣的相關資訊。
4. 完成之後，按一下**確定**，回到上一頁。



啓用折扣

如果要啓用折扣，請執行下列步驟：

1. 開啓 **WebSphere Commerce Accelerator**。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品**功能表中，按一下**折扣**。這時會出現「折扣」視窗，其中含有目前所定義的折扣清單。
 從**產品推銷**功能表中，按一下**折扣**。這時會出現「折扣」視窗，其中含有目前所定義的折扣清單。
3. 選取要啓動的折扣左側的勾選框。按一下**啓動**。之後，會在正式作業伺服器上啓用折扣。



停用折扣

如果要停用折扣，請執行下列步驟：

1. 開啓 **WebSphere Commerce Accelerator**。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品**功能表中，按一下**折扣**。這時會出現「折扣」視窗，其中含有目前所定義的折扣清單。
 從**產品推銷**功能表中，按一下**折扣**。這時會出現「折扣」視窗，其中含有目前所定義的折扣清單。
3. 選取要停用的折扣左側的勾選框。按一下**停用**。之後，會在正式作業伺服器上停用折扣。

刪除折扣

如果要刪除折扣，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2.  從**產品**功能表中，按一下**折扣**。這時會出現「折扣」視窗，其中含有目前所定義的折扣清單。
-  從**產品推銷**功能表中，按一下**折扣**。這時會出現「折扣」視窗，其中含有目前所定義的折扣清單。
3. 選取要刪除的折扣左側的勾選框。按一下**刪除**。之後，會從折扣清單中移除折扣，並在資料庫中標示為要予以刪除。

附註：

1. 您將無法建立標示要刪除之折扣的同名折扣。在執行「資料庫清理」公用程式之前，不會實際移除標示要刪除的折扣所對應的資料庫記錄。如果您必須建立同名的折扣，請洽詢您的系統管理者。

第2章 報告

WebSphere Commerce 中有兩種報告來源。所有報告皆可透過 WebSphere Commerce Accelerator 取得。這些報告會根據多種來源來提供資訊，可分成下列各種類：

商業報告

Business 帳戶與合約管理

此類報告可提供關係到帳戶與合約之訂單的相關資訊。這些報告是從您的作業資料庫即時產生。

行銷 這些統計報告中會包括根據活動事件和「產品顧問」的客戶使用情況所收集的資訊。如果需要詳細資訊，請參閱「行銷事件監視器」線上說明。

銷售 這些報告包含依據地理區域、時間與日期的銷售資訊。

上述的許多報告都是由 WebSphere Commerce Analyzer 產生。

營運報告

這些報告提供的資訊可支援您做庫存管理、訂單管理、退貨管理與供貨。這些報告是從您的作業資料庫即時產生。

這些報告提供網站的綜和資訊。它們包括擷取到遠端機器之資料中心的資訊，以及分析後所產生的特定資訊。您必須已安裝並且架構好 WebSphere Commerce Analyzer 軟體，才能使用這些報告。如果需要詳細資訊，請參閱 *WebSphere Commerce Analyzer 安裝和架構手冊*。

行銷事件監視器

行銷事件監視器會擷取行銷活動所產生的統計值。這些統計值有助於瞭解各活動和個別行動相對的結果。它們也用來顯示「產品顧問」虛擬購物的效果。您可以透過 WebSphere Commerce Accelerator 檢視當下的目前統計值。產生的統計值也可作為使用選用的 WebSphere Commerce Analyzer 附加產品之其它商業決策的基礎。

行銷事件監視器會利用 WebSphere Commerce 資料庫中的簡單計數器來收集統計值，每當有任何觸發事件發生時，這些計數器便產生累加。這些統計值會因下列事件而進行編譯：

- 活動事件，其中包括印象和點按事件。每當特定活動行動呈現到某客戶面前時，都會產生一個印象事件。各行動的結果可能是顯示廣告或推薦的銷售內容。每當客戶按一下顯示的內容來尋找該主題的其它資訊時，都會產生一個點按事件。為了能記錄下點按事件，Page Designer 必須將 ClickInfo 指令與動態內容連結。行銷事件監視器會將活動行動及所顯示的 e-行銷點記錄下來。這有助於修正您鎖定的廣告及驗證某些廣告有沒有被檢視過。
- 「產品顧問」的客戶使用情形。三項虛擬購物都會留下統計值，這些統計值可呈現出它們的相對有效性。

行銷事件監視器也會編譯網站使用期間所產生之活動事件的詳細日誌。每次活動事件發生時，都會以所要求的頁面、顯示的 e-行銷點及用來產生內容的行動來更新日誌。此

日誌會記錄在 WebSphere Commerce 資料庫的 CPGNLOG 表格中，讓 WebSphere Commerce Analyzer 加以處理，並根據所收集的資料來產生報告。

行銷事件監視器也可追蹤訂單和客戶所屬之客戶設定檔間的關係。每當客戶下單時，即會以 orders_id 與 mbrgrp_id 更新日誌。此日誌會記錄在 WebSphere Commerce 資料庫的 ORDERMGP 表格中。

行銷事件統計計數器

行銷事件的統計值是根據資料庫中的計數器產生的。這些計數器位於正式作業機器上的 WebSphere Commerce 資料庫中，但其中的資料可以複製到暫置作業伺服器中。

活動以及「產品顧問」統計值永遠是在正式作業機器中收集的，但您可以架構用來顯示統計值的資料庫位置。如果暫置作業伺服器上的 WebSphere Commerce Accelerator 無法存取網際網路或企業內部網路，而您卻想察看統計值，您必須將正式作業伺服器上的統計值複製到暫置作業伺服器上。在此情況下，您必須利用「架構管理程式」，將暫置作業伺服器架構成統計值的顯示來源。

計數器總共有五種，您可以藉由在「架構管理程式」中啟用或停用元件，來個別開啓或關閉每個計數器。可用的計數器如下：

AccessLoggingListener

擷取存取控制或安全違規。所謂違規包括：使用不正確的登入 ID 或密碼，或者試著存取限制資源。

ProductAdvisorInvocationListener

記錄商店中所有「產品顧問」虛擬狀態所產生的統計值。

ProductComparisonInvocationListener

記錄商店中所有「產品對照」虛擬狀態所產生的統計值。

ProductExplorerInvocationListener

記錄商店中所有「產品探索」虛擬狀態所產生的統計值。

SalesAssistantInvocationListener

記錄商店中所有「銷售輔助」虛擬狀態所產生的統計值。

CampaignRecommendationListener

記錄商店中所有行銷活動所產生的統計值。

當 WebSphere Commerce Accelerator 使用者點選某行動的「統計」按鈕，基礎組織架構會連接適當的資料庫來源，然後顯示最新的統計資訊。如果檢視的統計值位在遠端機器上，您必須登入遠端機器中。

架構行銷事件統計計數器

如果要架構行銷事件統計計數器，請執行下列步驟：

1. 開啓架構管理程式。
2. 展開機器名稱所屬的節點，展開**案例清單**，選取要修改的案例。
3. 展開樹狀結構的**元件區段**。
4. 選取網站使用期間所要記錄的統計值。您可以啓用下列元件：
 - **CampaignRecommendationListener**
 - **CampaignRecommendationStatisticsListener**

- **OrdersMgpPersistListener**
 - **ProductAdvisorInvocationListener**
 - **ProductComparisonInvocationListener**
 - **ProductExplorerInvocationListener**
 - **SalesAssistantInvocationListener**
5. 選取 **UserTrafficEventListener** 元件。
 6. 啓用元件。
 7. 停止再啓動 WebSphere Commerce Server。

架構統計計數器的顯示來源

如果要架構顯示統計資料的來源位置，請執行下列動作：

1. 啓動架構管理程式。
2. 展開機器名稱所屬的節點，展開**案例**，選取要修改的案例。
3. 選取 **CommerceAccelerator** 清單，並在**統計來源**欄位中輸入用以處理活動統計值之機器的主電腦名稱。在預設的情況下，這是 WebSphere Commerce Accelerator 所在的機器。您可以輸入正式作業伺服器的主電腦名稱，如果您不能透過網際網路或企業內部網路來存取正式作業伺服器的話，您可以輸入開發作業伺服器的主電腦名稱。如果您輸入開發作業伺服器的主電腦名稱，在檢視統計資料之前，您必須先從正式作業伺服器中，將統計資料匯出到指定開發作業伺服器。再者如果您想用來處理統計值的機器並非您原先登入的機器，您應新增主電腦名稱的埠號。

當使用者按一下「活動」清單中的**統計值**時，會使用這個主電腦名稱。

WebSphere Commerce Analyzer 報告

WebSphere Commerce Analyzer 是 WebSphere Commerce 中包含的一個選用應用程式。如果安裝的話，它會提供一套完善的智慧型商業解決方案，專用來分析和報告客戶的活動。

Commerce Analyzer 報告可透過 WebSphere Commerce Accelerator 存取，其中會示範您行銷活動的可比成功率，以及客戶的個人背景資訊。您可以利用這些報告所提供的回饋來評估最近的活動，以及變更將舉辦的活動。系統會根據您要求取得報告時所在的環境定義來呈現報告。舉例來說，如果您正在查看已定義的活動清單，當您按一下**報告**按鈕時，將會看到和活動有關的報告清單。可能的環境定義包括：

- 商店
-  帳戶與合約
- 活動
- 活動行動
- e-行銷點

WebSphere Commerce Analyzer 會定期自動擷取正式作業資料庫中的資料，之後，再處理日誌和許多資料庫記錄，以根據客戶流量和網站使用情況來編譯報告。擷取資料的時程表完全可以架構。典型的排程是每日執行資料擷取程序，以縮減每次執行時期需要擷取的資料數量。WebSphere Commerce Analyzer 通常在遠端專用機器中，這樣比較不會影響到正式作業的機器。

如果有關 WebSphere Commerce Analyzer 的詳細資訊，請參閱 *WebSphere Commerce Analyzer 使用手冊*。

啓用 WebSphere Commerce Analyzer 報告

如果要啓用 WebSphere Commerce Analyzer 報告，請執行下列步驟：

1. 安裝和架構 WebSphere Commerce Analyzer。如果需要詳細資訊，請參閱 *WebSphere Commerce Analyzer 安裝與架構手冊*。
2. 啓動架構管理程式。
3. 展開機器名稱所屬的節點，展開**案例**，選取要修改的案例。
4. 選取 **CommerceAccelerator** 清單。
5. 選取指出 Websphere Commerce Analyzer 已安裝的勾選框。
6. 輸入報告文件起始目錄的路徑，或接受預設值。在預設的情況下，這個路徑是：

```
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. 展開**元件節點**。
8. 啓用 UserTrafficEventListener 和 CampaignRecommendationListener 元件。
9. 停止再啓動 WebSphere Commerce Server。

檢視 WebSphere Commerce Analyzer 報告

如果要檢視 WebSphere Commerce Analyzer 報告，請執行下列步驟：

附註：在顯示報告之前，必須先啓用商業智慧元件，並且至少需已處理過一次資料庫。

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**商店**功能表中，按一下**商業智慧報告**。
3. 這時會出現一份清單，列出可用的 WebSphere Commerce Analyzer 報告。
4. 請選取您要檢視的報告。

(選用) 您可以按一下「帳戶」清單、「合約」清單、「e-行銷點」清單、「活動」清單或「活動行動」清單中的**報告**按鈕。當使用這個方法時，只會顯示目前環境定義所適用的報告。

附註：您只能在安裝和架構好 WebSphere Commerce Analyzer 之後，才能取得 WebSphere Commerce Analyzer 報告。請參閱下列文件以取得詳細的資訊：

- *WebSphere Commerce Analyzer 安裝與架構手冊*
- *WebSphere Commerce 安裝手冊*

帳戶與合約管理報告 (Business Edition)

Business

本系統備有六種報告，可協助您有效管理您的帳戶和合約。

以下為可用的報告：

- 「帳戶的訂單」報告 - 查看所選取的帳戶訂單
- 「帳戶的限額訂購單的結額/限制」報告 - 查看所選取帳戶的目前結餘以及訂購單限制
- 「帳戶的退款」報告 - 查看發放給所選取帳戶的退款
- 「即將到期的合約」報告 - 查看所選取的帳戶中，所有即將到期的合約
- 「合約的訂單」報告 - 查看所選取的帳戶訂單
- 「合約的退款」報告 - 查看發放給所選取合約的退款

檢視帳戶與合約管理報告 (Business Edition)

Business

如果要檢視帳戶與合約管理報告，請執行下列步驟：

1. 開啓 WebSphere Commerce Accelerator。隨著您的使用者職務之不同，這時會出現一或多個功能表。
2. 從**銷售**功能表中，按一下**帳戶**。會出現「帳戶」清單，其中含有定義給商店的帳戶。
3. 選取帳戶左側的勾選框。
4. 按一下**報告**。會出現「帳戶管理報告」清單。請按一下您想檢視之報告的標題。
5. 出現所選的報告。

附錄. 學習手冊

行銷經理學習手冊

學習目標：

學習如何使用 WebSphere Commerce Accelerator 來執行下列作業：

- 建立與維護客戶群組設定檔
- 建立與維護活動
- 建立與維護活動行動
- 建立 e-行銷點
- 建立廣告稿
- 執行商業智慧報告
- 執行訂單管理報告

必備技術：

行銷經理必須瞭解行銷策略以及如何使用 Web 瀏覽器。

入門：

從導覽頁框中，按一下**職務** -> **行銷管理** -> **行銷經理**。

您將會看到適當的線上說明主題清單。

您可能會想閱讀：*IBM WebSphere Commerce Business Edition 基礎入門*。

© Copyright IBM Corporation 1996, 2002. All Rights Reserved.

注意事項

在提及 IBM 授權程式時，不表示或暗示只能使用 IBM 授權程式。只要未侵犯 IBM 的智慧財產權，任何功能相等的產品、程式或服務，都可以取代 IBM 的產品、程式或服務。其與其他產品在運作上的評價與驗證，除非 IBM 特別指示，其責任屬於使用者。

在這本書或文件中可能包含著 IBM 所擁有之專利或專利申請案。本書使用者並不享有前述專利之任何授權。您可以用書面方式查詢有關授權之問題，來信請寄：

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

本程式之被授權者若欲取得相關資訊，以便使用下列資訊者可洽詢 IBM。其下列資訊指的是：（1）獨立建立的程式與其他程式（包括此程式）之間交換資訊的方式，（2）互相使用已交換之資訊方法。若有任何問題請聯絡：

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

上述資料之取得有其特殊要件，在某些情況下必須付費方得使用。

本文件中的範例包含了日常商務活動的資料和報告。為了盡可能詳細，範例中涵蓋了個人、公司、品牌和產品的名稱。所有名稱純屬虛構，如有雷同，純屬巧合。

本文件可能會包含其它公司的產品相關資訊，包括提到這些公司的 Internet 網際網路網址。IBM 對這類資訊是否正確、完整及可使用不負任何責任。

本產品適用於 SET 通信協定。

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.

商標

下列詞彙是 International Business Machines Corporation 在美國或（與）其它國家中的商標或註冊商標：

AIX
DB2 Extenders
IBM
SecureWay
400

CICS
Encina
iSeries
VisualAge

DB2
HotMedia
MQSeries
WebSphere

Blaze Advisor 是 HNC Software, Inc. 在美國或（與）其它國家中的商標。

Java 以及所有與 Java 相關的商標是 Sun Microsystems, Inc. 在美國或（與）其他國家的商標。

Lotus 和 Domino 是 Lotus Development Corporation 在美國或（與）其它國家中的商標。

Microsoft、Windows、Windows NT 和 Windows 標誌是 Microsoft Corporation 在美國及其他國家的商標。

Oracle 是 Oracle Corporation 的註冊商標。

SET 和 SET 標誌是 SET Secure Electronic Transaction LLC. 的商標。詳細資訊，請造訪 <http://www.setco.org/aboutmark.html>。

UNIX 是 The Open Group 在美國及其他國家的註冊商標。

其它公司、產品或服務名稱可能是其他人的商標或服務標記。

IBM