

第 5 章

网站评估

【学习目标】

通过本章的学习,知悉网站评价的技术标准和运营标准,充分理解网站在线沟通功能的重要性,熟练掌握网站排名、网站 PR 值等概念的运用。学会网站评估工具的使用。

本章重点内容是从用户的角度来评价网站优劣。通过本章学习,学生应该有如下认识。

(1) 网站要有清晰的定位。建站的目的就是为了营销,只有集中做好某一件事,才会更好地展现网站,这样网站建设相对也会比较简单。

(2) 网站访问速度要快。要做到这点,除了虚拟空间是一个重要因素外,网站代码的优劣也是关键。要尽量缩减大量的 JS 脚本和 Flash 动画。

(3) 网站要有好的用户体验。界面是否美观,阅读是否清晰,操作是否方便等都是用户是否喜欢网站的主要原因。

【学习要求】

网站的评估工具,主要以英文网站较多。学生应该对电子商务英语专业词汇有一定程度的了解。这些词汇大多比较新,中文译名也不固定,英语教师也不是很熟悉,所以使用 Alexa 等英文网站时,对一些词条的理解比较费劲,请学生多查工具书,多向专业老师请教。

【关键词】

网站评估、网站排名、Alexa 排名、PR 值、客服工具、在线沟通。

对网站的评价,站在不同的角度有不同的标准。正所谓外行看热闹,内行看门道。多年来,社会上包括企业的领导在内的很多人都以网站的外表美观程度来衡量网站的优劣,各类网页设计大赛也是将这一评判标准当作重要指标。并不否认外表美观的作用,但要清醒地认识到,网民浏览网站,绝不是来欣赏网站的美工设计,而是对网站上的产品、内容、服务感兴趣。所以,要从用户角度出发设计出好的网站。

5.1 技术标准

网站的技术标准主要应该考虑在线沟通方式、打开网站所需时间、导航性、站内搜索、在线支付、常见问题解答、网站界面、网站代码正确性等。

5.1.1 在线沟通便捷

网站上要有在线沟通功能,例如在线聊天(即时沟通工具)、表单、留言单、E-mail、网眼、在线电话等功能,这样会方便客户与公司客服人员在线沟通。

1. 即时通信工具

现在市面上流行的在线聊天工具主要是腾讯、QQ,它是即时通信工具,使用方法极为方便,50 岁以下的民众均会使用。在线聊天工具除了文字聊天外,还能语音聊天、视频聊天,使沟通很方便,大大拉近了客户和公司在空间上的距离。因此,必须在网站上用好这个工具。

在具体方法上,不能简单地在网页下面留一个 QQ 账号,而是要用最方便的方法提供给客户。现在一般采用 QQ 漂浮框,无论网页上下左右移动,QQ 漂浮框始终在屏幕的中间位置,使得客户与客服人员沟通非常方便,如图 5-1 所示。

2. 表单

表单不是即时通信工具,不能即时进行在线沟通,客户有问题便填写这个表单(如图 5-2 所示),上传后就发送给网站管理员。网站管理员收到表单后要及时回复客户问题,越快越好,最长不能超过 24 小时,否则,客户会失去耐心。



图 5-1 QQ 漂浮框

会员帐号	<input type="text"/>	密码	<input type="text"/>	登录	会员注册	忘记密码
联系原由	-请选择-		信息类别	-请选择-		
姓名	<input type="text"/>		E_mail	<input type="text"/>		
联系地址	<input type="text"/>		联系电话	<input type="text"/>		
主题	<input type="text"/>					
信息内容	<input type="text"/>					
增加附件		删除附件				

图 5-2 表单

3. 留言单

留言单与表单类似,不同之处在于表单上交后,其网站上没有痕迹,其他网民看不到刚刚递交的内容,而留言单是公开在网站上的,任何网民都可以看到留言。网站管理员对每个网民的留言都要认真回复,这样才能赢得好声誉。

4. 电子邮件

电子邮件目前仍然是较普及的电子沟通方式,一个网站上至少要留有一个电子邮件地址供客户沟通之用。

5. 微信

微信是我国最普及的电子沟通方式,一个网站上至少要留有一个微信账号和微信群号供客户沟通之用,有条件的公司应该把微信公众号的二维码也放在网站尾部供网民扫描关注,否则很难辨别网站是否处于运营状态。

6. 专用在线客服

专用在线客服实际上也是一种即时通信工具,一般俗称“网眼”,“53 快服”和“TQ”是这类产品的代表。一般情况下,当网民浏览网站时,网站的工作人员并不知道当时有哪些网民正在浏览网站,因此像 QQ 等工具只能被动等待客户来联系。装了专用客服工具后,网站工作人员可以主动与网站的浏览者联系,增大了与客户交流的机会,有利于增加商业成交机会。网眼能记录统计网站的浏览者详细信息,图 5-3~图 5-11 是网眼功能示意图,归纳起来一般有以下功能。

- (1) 跨平台支持。支持网页、微信、WAP、App 等不同平台接入,统一在线客服。
- (2) 数据安全。强大系统支持,加密连接,动态重连机制,保障服务顺畅。

学生笔记:



图 5-3 网眼功能示意 1



图 5-4 网眼功能示意 2

(3) 访客提醒。访客进入网站后，客服端将自动提醒客服人员。



图 5-5 网眼功能示意 3

(4) 主动邀请。客服可以主动邀请网站访客对话，主动出击，先发制人。

(5) 即时对话。访客只需点击网站客服图标即可与客服人员进行对话。

(6) 消息预知。客服可以预先知晓访客正在输入的内容，提前做好回复准备。

(7) 快捷回复。快捷回复支持多级分类，方便客服对常用语的管理，并且还支持向 QQ、旺旺等窗口发送常用语消息，极大方便了客服工作。

(8) 访客信息。客服人员可以查看到访客的 IP 地址、地区、来源及网址,浏览页面以及备注信息等,帮助客服判断访客是否为重要客户或者潜在客户。

Webeye 网眼 网站访客雷达-即时会话系统(专业版)						
网站访问报告 用户管理 知识库管理 系统设置 密码管理 在线帮助 退出系统 页面显示记录 10 条						
现在是2005年05月20日 16:26:36, 网站当前在线访客:共6人。 <input type="button" value="刷新"/> 总访问人次数额:50000/年						
访客编号	访客ip地址	已停留时间	所在地区	系统信息	访客识别	访问来源
访客1	218.19.143.44	4分钟	广东省广州市天河区ADSL用户	Windows 2000 IE 6.0	第2次访问 上次访问时	地址栏直接输入
访客2	221.220.25.68	8分钟	北京市网通用户	Windows XP IE 6.0	第2次访问 上次访问时	www.baidu.com/s?ie=gb2312&bs=NCI%F.
访客3	218.61.79.163	12分钟	辽宁省沈阳市沈河区网通ADSL用户	Windows 2000 IE 6.0	第1次访问	seek.3721.com/right.htm?fw=cm2&nam..
访客4	60.22.203.16	19分钟	辽宁省网通用户	Windows 98 IE 6.0	第1次访问	www.baidu.com/s?tn=sitehao123&ie=g..
访客5	219.157.155.103	27分钟	河南省郑州市通信宽带王	Windows 2000 IE 6.0	第1次访问	www.google.com/search?hl=zh-CN&q=%.
访客6	219.134.101.72	40分钟	广东省深圳市	Windows XP IE 6.0	第2次访问	www.webeye.net.cn/webhotline/visit..

图 5-6 网眼功能示意 4

(9) 浏览轨迹。客服人员可以一目了然地查看访客浏览页面的时间、地址和页面标题。

(10) 界面自定义。网站运营方可以自定义访客端的界面,以便与网站色彩风格保持一致,也与产品类型保持协调。

(11) 熟客识别。对于已经备注过访客名片的熟客,系统将自动识别,并分配给最近对话的客服。

(12) 数据分析。提供访客信息、客服信息、对话留言等数据分析,为网站营销提供数据基础。

7. 点击呼叫电话

“点击呼叫”网络电话,是专门为在网页上拨打电话特别设计开发的产品。该产品可以实现点击网页上的电话号码,立即直接拨通该号码的电话,实现从计算机到电话机(PC to phone)通信的强大功能。点击呼叫业务是继网页之后电子商务时代最流行的新型语音通信工具。它结合了网页信息服务和 VoIP 语音服务,一经推出即风靡全球。

使用该项业务的企业,可以在企业门户网站、各类综合或行业网站、文档和电子邮件等众多宣传场所放置免费通话图标链接。一旦企业的现有或潜在客户点击这些图标,就能和企业进行免费通话,通话费用由企业承担。

(1) 即时语言沟通会进一步加强信任程度。

语言交流可以进一步提高交易的成功率。文字沟通可以使买卖双方初步了解交易事项,即时语音互动沟通对于排除疑虑,捕捉瞬间购买冲动,建立顾客与商家之间的信任,改善客户关系,提高客户忠诚度等都具有极大的帮助,可大大提高交易的成功率。

(2) 可大大降低企业的客服电话成本。

相比 400、800 电话,免费电话的价格更有优势,可大大降低企业的免费电话成本。

学生笔记:



图 5-7 网眼功能示意 5



图 5-8 网眼功能示意 6

(3) 提高 50 岁以上访客的沟通效率。

网站上常常会遇到 50 岁以上的、因打字慢或不习惯使用聊天软件的一些访客。免费电



图 5-9 网眼功能示意 7



图 5-10 网眼功能示意 8

学生笔记：



图 5-11 网眼功能示意 9

话可大大提高公司与这部分访客的沟通效率,在达成交易的同时提高这部分客户的服务体验和用户黏性。

(4) 使用流程简单方便。

来到网站上的访客通过在对话框的“免费电话”功能里输入自己的电话号码(手机、固定电话皆可),单击“确定”按钮后,点击呼叫电话将网站站长绑定的电话与访客的电话建立连接,并且同时响起,接听即可通话,此电话连接信号采用中国电信的通信网络,并非 Internet,所以此免费电话的声音效果与普通电话效果一致。



图 5-12 点击呼叫电话示意 1

图 5-12 和图 5-13 是点击呼叫电话示意图。



图 5-13 点击呼叫电话示意 2

【小工具】 在线客服产品的网站地址：

www.53kf.com

www.tq.cn

【小工具】 点击呼叫电话的网站地址：

www.ti-net.com.cn

5.1.2 网站打开时间

谷歌、百度等网站首页非常简洁,并没有做花哨的 Flash 等亮丽图片,为的是要尽量减少网站的首页字节数,从而使网站打开时间缩短。

互联网上有几千万个网站供网民选择,如果您的网站等待 20 秒钟以上还打不开,网民很有可能选择放弃进入,从而失去一个潜在顾客。因此,要避免在网站的首页放置过分清晰的图像、过多的图片、过多 Flash 以及声音等其他多媒体,尽量减少网站首页的文件字节数。

当然,网站打开时间与网站存放的空间也有很大关系,要选择速度较快的空间,尤其要选择双线空间(即适用于北方的网通线路和南方的电信线路)。

5.1.3 网站导航性

当网站规模较大时,必须做网站导航系统,让客户快速找到所需资料。在图 5-14 中,客户能清楚地知道现在正在“服装”栏目下→“女上装”子栏目→“女式 T 恤”位置。

5.1.4 站内搜索功能

当网站规模很大,站内网页超过 1000 页时,应该做站内搜索引擎系统。图 5-15 是一个网站内搜索引擎系统的实例。



图 5-14 网站导航系统



图 5-15 网站内搜索引擎系统

5.1.5 在线支付功能

网站系统最好提供在线支付功能,与支付宝等支付平台有接口。网上购物的客户往往存在冲动消费的因素,在线支付功能使得客户购物后立即付款,能提高网上购买的成功率。

学生笔记:

5.1.6 常见问题解答功能

因为企业网站经常收到用户关于某一方面问题的来信,应当设立一个常见问题解答(FAQ, frequently asked questions)栏目,这样既方便网民,也可以节约网站客服的时间和成本。

5.1.7 网站界面

客户对网站的最初印象就是网站界面,因此,网站设计应该做工考究,界面美观。

1. 风格与布局

网站内的所有页面应当遵从统一的风格,包括统一色彩、统一主题、统一语气和人称、统一图片效果。同时在页面布局方面,应当加强视觉效果,加强文案的可视性和可读性。

2. 美工与字体

网页色彩应当均衡,要凸现可读性,同时切忌将所有颜色都用到,一般要求色彩控制在3种以内。由于很多国外用户没有安装任何支持汉字的系统,因此定位为国际性质的网站应当针对不同的目标访问者,设计不同的字体或语言。

3. 动画与声音

在页面上应该慎用动画和声音,更不能滥用。因为一方面会影响下载速度;另一方面可能会招致用户的厌恶和抵触情绪。

5.1.8 网站代码的正确性

1. 兼容性

- (1) 显示兼容: 在 800×600 (px)、 1024×768 (px)等常用分辨率条件下能够显示正常。
- (2) 操作系统兼容: 在 Windows 7/10、Linux、Mac 等操作系统中运行正常。
- (3) 浏览器兼容: 在 IE、Netscape、360、搜狗、火狐等浏览器中运行正常。

2. 网页链接

网站中不能出现无效链接。在企业网站中,链接的有效性占有重要的地位,无效链接会直接影响用户对网站本身的信任度。

3. 代码 bug

网站不能存在任何代码错误,不能出现非正常跳出。

5.2 运营标准

5.2.1 网站排名

www.alexa.com 是全球公认的对网站访问量排名的权威网站,它对收录的几千万个网站的访问量作统计,并按照最近3个月的平均数来确定排名。Alexa的网站排名是按照每个特定网站的被访问量进行排名的。访问量越大,排名越靠前。这里要指出的是,Alexa给