

# 晨鸟电子商务体验式实践系统产品介绍

电子商务体验式实践系统（CHENNIAO/EB-EXP）是以电子商务用户体验为中心，面向电子商务专业核心课程知识体系，融合独创的体验式实践教学方法和案例互动场景的知识服务系统。电子商务体验式实践系统（CHENNIAO/EB-EXP）为《网络营销》、《电子商务网站设计》、《电子商务客户关系管理》、《电子商务物流管理》、《电子商务模式》、《电子商务法规》、《电子商务支付》、《电子商务安全》和《电子商务系统规划》等课程设计了 240 多个体验式实践单元，每个单元包含多个应用型技能型知识点的体验方法和体验工具，帮助教师和学生真实的电子商务环境下进行案例互动实践，全面提升学生对理论知识的领悟和对行业实际应用的认知。

电子商务体验式实践系统（CHENNIAO/EB-EXP）旨在协助教师创建真实的体验环境、体验方法和体验环节，通过学生实际体验来解决将各种晦涩的应用型技能型知识点用最清晰、最直接方式来讲授的难题。电子商务体验式实践系统（CHENNIAO/EB-EXP）立足行业应用视角、汲取行业应用经验，以批判性的信息化思维方式为教师和学生展现电子商务最真实的一面。

## 知识体系

电子商务体验式实践系统（CHENNIAO/EB-EXP）涵盖电子商务专业《网络营销》、《电子商务网站设计》、《电子商务客户关系管理》、《电子商务物流管理》、《电子商务模式》、《电子商务法规》、《电子商务支付》、《电子商务安全》和《电子商务系统规划》等 9 门核心课程的近 60 个章节、240 多个知识点。电子商务体验式实践系统（CHENNIAO/EB-EXP）根据电子商务专业学科交叉的特点，将不同领域的学科知识点面向电子商务应用进行体验式实践方法提炼，力求每个实践知识点都能在电子商务企业的网站、产品和服务中寻获应用场景进行“对号入座”，适合各种层次的电子商务专业及非专业学生。

## 实践体系

电子商务体验式实践系统（CHENNIAO/EB-EXP）为电子商务专业学生提供了一个从入学开始一直使用到毕业离校的登录帐号。其实践体系分为四个阶段：

**导入：**在学习完一个课时、一个章节的知识点之后，教师就能为学生布置相关的实践进行真实环境的体验，以加深对应用型技能型知识点的理解和掌握。体验的成果和数据被保存下来可实时查看。

**掌握：**学生完成一个或一组体验式实践后，针对体验数据进行汇总和比对，教师可以布置体验报告以提升学生对应用型技能型知识点掌握的全面性和实用性，培训学生的文案写作能力和数据处理能力。

**竞赛：**在核心课程学习一定阶段之后，系统特有的竞赛环节可供学生组队参与。竞赛内容由体验式实践与体验报告两部分组成，在规定的时间和体验对象上进行体验数据收集和体验报告撰写，帮助学生在竞争氛围下锻炼知识运用能力，领悟技能型知识的价值。

**应用：**在学制的最后半年到一年，学生可以自发地运用体验式实践的方法、工具和系统投入创业训练、行业认知、企业测评和毕业设计等实际应用，系统所提供的方法论和工具集将成为学生毕业离校后从事相关行业应用的利器。



▲ “实践体系”阶段图

## “八位一体”的创新

**案例教学的创新：**采用体验式的案例构建方法，利用互联网的大量电子商务网站、产品和服务为学生提供最真实、最快速、最直接的案例学习场景，并教会学生发现和制作案例的能力

**体验方法的创新：**基于应用型技能型知识点的实质，在互联网和实际应用场景中找到“对号入座”的网站、产品和服务让学生进行切片式、分步式体验

**实践体系的创新：**贯穿学生从入学到毕业，再到进入社会的全过程实践体系，用多套系统和方法训练不同层次的学生达成培养目标

**行业认知的创新：**通过真实体验的方式，让学生对电子商务行业状态和典型企业进行时刻对接和紧密接触，避免闭门造车的窘境

**校企合作的创新：**提供多种方法、平台和工具，以互联网为连接渠道，使教师指导、校内见习的低成本、高质量的校企“双赢”合作模式

**创业训练的创新：**深入电子商务创业企业实质，掌握创业过程的起点和难点，在实际观察和深刻分析中找到创业的盈利模式，并在学校阶段做好充分准备

**就业技能的创新：**推动以“电子商务运营师”为培养目标的高、中、低不同层次人才的就业技能定位，总结在校期间可塑造的技能类型

**实证研究的创新：**以学生运营、实战数据为实证研究提供支持，建立产学研的相互促进，形成具备应用价值的研究



▲ “八位一体”模型图

## 培养目标：电子商务运营师

电子商务体验式实践系统（CHENNIAO/EB-EXP）面向低、中、高三个层次的人才培养目标，为电子商务专业学生定制电子商务运营师的岗位定位。通过系统的学习和实践，使得电子商务专业学生具备集网站设计能力、网络营销能力、物流服务能力、客户管理能力、系统规划能力于一体的复合型人才素养，为社会输送满足各类电子商务企业的需要和自主创业的多维度人才。



## 实践单元

课程	体验式实践群	体验式实践
网络营销	搜索引擎营销	网站搜索, 商品搜索, 关键字优化, PR 值优化, 索引量优化, 反向链接优化, 搜索引擎收录数量, 搜索引擎收录网页情况, 网站排名
	电子邮件营销	邮件内容, 邮件设计, 邮件订阅, 应对反垃圾邮件过滤器
	博客营销	博文策划, 企业博客平台
	第三方电子商务平台营销	第三方电子商务平台选择, 信息发布, 二级页面建设, 产品排名
	移动营销	移动营销技术
	网络会员制营销	营销会员
	数据库营销	数据资料收集, 交叉销售
	网站建设	信息分类, 商品搜索, 代码风格, 网页设计优化, 样式格局, 业务流程-用户注册, 业务流程-订单生成, 业务流程-在线支付, 业务流程-订单查询, 业务流程-物流配送, 内容发布
	网络促销	定价, 线上促销活动, 与线下促销关系
	网络广告	网络媒体选择, 网络广告投放, 企业站点/主页, 网络广告预算, 网络广告设计与制作, 广告组合
网络品牌	品牌关注度	
电子商务网站设计	前台用户系统设计	标题栏, 用户信息, 购物车页面, 订单页面, 网站首页, 网站新闻页面, 产品页面

	网站性能	服务器类别检测, 可访问性, 稳定性, 缓存, 压缩, 下载时间, 上传时间
	网页完备性	浏览器兼容, Cookie, 分辨率兼容, 操作系统兼容, 拼写
	发布与推广	URL 地址, 起始默认页
	网站资源管理	文件管理, 资源防盗链, 错误页面, 链接情况
	网站实现	HTML 规范, CSS 规范, JavaScript 规范, 图片, 布局, 列表, 高效性
	用户体验	建立信任, 操作提示, 易用性, 产品搜索, 视觉观感, 使用习惯, 表单, 音乐或视频, 本地化, 会员激励
电子商务 客户关系 管理	客户信息管理	用户注册, 用户标识方式, 用户信息收集的时机, 用户隐私制度, 用户信息收集的奖励, 其他信息收集方式
	客户体验管理	产品体验中心, 感官体验, 交互体验, 浏览体验, 情感体验, 信任体验
	客户满意管理	信息满意, 订购满意, 递送满意, 性价比满意, 呼叫中心效率满意, 呼叫中心效果满意
	客户忠诚管理	在线消费习惯, 品牌与口碑, 网站推荐, 交流与沟通, 会员积分管理, 会员俱乐部
	客户投诉管理	在线投诉中心, 电话投诉处理, 冲突处理
	创新客户服务	一对一服务, 一站式服务, 顾问式服务, 其他创新客户服务
	大客户服务管理	VIP 客户制度
电子商务 物流管理	物流模式	第三方物流, 国际物流, 配送中心
	物流配送	递送方式, 货物质量, 货物包装, 递送人员, 配送签收
	物流信息管理	在线下单, 订单跟踪, 信息质量, 缺货信息
	物流客户服务	呼叫中心, 投诉处理, 商品退还, 服务评价, 服务创新
	物流合作企业	员工素质, 企业规模与覆盖区域, 市场信誉
电子商务 模式	B2B	B2B 盈利模式, B2B 运营模式, B2B 信息流模式, B2B 物流模式, B2B 资金流模式
	B2C	B2C 盈利模式, B2C 运营模式, B2C 信息流模式, B2C 物流模式, B2C 资金流模式
	C2C	C2C 盈利模式, C2C 运营模式, C2C 信息流模式, C2C 物流模式, C2C 资金流模式
电子商务 法规	电子商务交易主体	网上企业交易主体的登记与公示, 交易主体的义务和责任
	电子合同	格式条款, 订立, 履行
	电子签名	认证机构告知义务, 认证机构证书管理义务
	电子商务不正当竞争	市场主体混同行为, 商誉侵权行为
	电子支付	电子货币, 第三方支付
	电子商务知识	网络著作权, 网络商标权, 电子商务专利

	产权保护	
	电子商务消费者权益保护	安全保障权, 知情权, 公平交易权, 求偿权, 隐私权
	网络相关法律制度	网络广告, 电子邮件, 互联网信息服务
电子商务支付	第三方支付	注册, 付款, 收款, 充值, 提现, 安全中心, 合作商户, 合作银行与机构, 生活服务
	移动支付	支付客户端, 手机钱包
电子商务系统规划	数据传输性能	带宽, 响应时间, 互联互通
	并发处理能力	吞吐率, 请求等待时间, 请求处理时间, 请求失败率, 持久连接
	缓存	浏览器缓存, 缓存有效期, Web 服务器缓存, 动态内容缓存, 动态脚本执行
	Web 组件分离	Web 组件差异, 分离
	数据库性能优化	索引, 锁定与等待, 查询缓存
	Web 负载均衡	DNS 负载均衡, 镜像, 同步
	客户行为模型	登录, 选购商品, 下订单, 搜索商品, 商品浏览
	系统容错	错误页面, 异常预防, 数据完整性
	异步与同步	AJAX 应用
	电子商务安全	数字签名与数字证书
防火墙与主机安全		主机端口扫描, Smurf 攻击, Land 攻击, 洪水攻击, 电子邮件炸弹, 口令猜测与防范
数据库系统安全		注入点寻找, 单引号注入, 猜解表名及字段名, 登录验证漏洞, Google 暴库漏洞
网站漏洞		表单验证漏洞, Cookie 漏洞, 上传文件漏洞, 留言板漏洞, Robots 漏洞