1. 選擇題
   1. B
   2. C
   3. C
   4. B
   5. B
   6. C
2. 申論題
3. MOMO雙11
4. 訂單量流量10倍是否會造成網站問題

🡪 是；會有網站過載的問題，以下幾點為可能造成的原因與說明

1. 網路頻寬 : 原有日常使用之網路伺服器的頻寬可能無法容納10倍的訂單請求，使得website容易斷線或是無法回覆客戶端的連線請求
2. 交易回應速度 : 伺服器運算效能有限，當運算輸入量大於輸出量時，會使得交易速度延宕等現象發生，使得網站對於交易之訂單處理速度下降或是無法及時反應使用者需求，造成使用者體驗不佳

總結上述說明 : 大量的request與交易處理會對website產生影響，因為系統無法負荷遠超系統能處理之訂單數量，使得website過載，輕則回應速度慢，重則當機

1. 說明一情況即使採用雲端運算後也會shutdown網站

🡪 雲端運算能不足與網路狀態不佳的情況 :

訂單處理仰賴於計算能力，如果所採用之運算能仍然無法處理異常大量之訂單的話，即使採用雲端運算也無法解決過載問題，加上雲端運算十分仰賴網路，即使運算能力夠的情況下，訂單請求的輛遠大於網路所能承受的量之情況下，即使採用了雲端運算也無法有效解決過載問題，以情況下還是需要shutdown網站

1. Chat bot 導入
   1. 說服管理人投資chatbot
      1. 可減少企業與顧客交易成本 :
2. 企業面 : 藉由chatbot只要連上網路就可以使用的無所不在特性與的便利性，可以使得部分作業流程自動化並透過網路存取，解決了空間與時間上的問題，讓顧客操作chatbot自動完成服務可減少所需之人力成本
3. 顧客面 : 消費者可以在線上完成交易減少前往銀行辦理相關作業所需付出的時間成本與其他交易成本
   * 1. 可減少企業與顧客監督成本
4. 企業面 : chatbot可以減少企業對於相關作業人員的採用加上chatbot的監督成本比人更低，因此可以降低企業所需付出的成本
5. 顧客面 : 減少與行員之監督與代理成本，消費者可以直接進行相關作業無須藉由行員代為進行
   * 1. 強化顧客關係

綜合(a)(b)對於顧客的影響，降低客戶所需付出的成本與chatbot可以對顧客帶來好處其便利性與不受時間空間的限制，對顧客帶來的好處可以強化顧客關係

🡪 總結上述三點，chatbot不管是在企業面或顧客面的影響皆可

以帶來雙贏之局面，因此對於chatbot的投資是利大於弊

* 1. Chatbot最重要的元件
     + - UI/UX介面

🡪 chatbot的目的是為了取代部分可由人力執行的作業讓消費者更便利，因此客戶若在使用Chatbot時，感受不到相對於與人面對面作業有更高的便利性與易用性的話，即使再怎能安全高效能，也會因為易用性與便利性不佳減少消費者對於chatbot的使用動機與吸引力

* 1. 為甚麼其他對於chatbot投資可能會失敗

可以根據Porter的鑽石理論與顧客面分析失敗之原因，分別以下列五點論述

* + 1. 組織文化 : chatbot的導入無法獲得高階經理人支持，或是企業內部沒有使用IT或是不信任IT的文化，會導致Chatbot的效用無法發揮或是推行
    2. 員工 : 員工擔心自己的工作被chatbot取代增加了使用與導入的阻力
    3. 作業流程 : 現有作業流程無法與chatbot順利配合或是無法將作業流程轉換到chatbot，導入chatbot後產生的問題使得企業卻步
    4. 技術 : 現有系統無法完整的連結chatbot進行作業或是系統不相容等使得chatbot開發或是使用上的問題
    5. 消費者面 : 消費者對於chatbot或是IT不信任與使用者體驗不佳不想使用等因素也會影響chatbot的採用失敗與否

🡪 總結 : 以上五點是為什麼chatbot的採用可能會失敗的可能原因，chatbot要能順利使用需要多方的配合與改變，若是缺乏其中一方的配合則可能導致chatbot採用失敗之情況發生

1. 蝦皮
   1. 為什麼跨邊網路效應對於蝦皮很重要
      * + 蝦皮為連接兩網路的橋樑

蝦皮

1. 消費者端跨邊效應 : 消費者增加時，可以提高對於商家的吸引力，增加對於商家的價值，以此同時作為連結兩網路的蝦皮也可以從中獲得價值；反之，消費者減少時，市場變小，對於商家的價值也會變低，蝦皮獲利也會跟著減少
2. 商家端跨邊效應 : 商家增加時，使用者可以在蝦皮或的更多商家的資訊與價格資訊，可以增加對於消費者的價值；反之，商家減少時，可以獲得的資訊減少，對於消費者的價值也會變低，導致使用人數下降的同時，蝦皮的市場佔有率也會降低

🡪 總結上述 : 蝦皮是連結兩網路的橋樑，其獲利仰賴於消費者網路與商家網路間的互動，如果跨邊網路效應越強，則藉由蝦皮完成的交易增加，從中獲取的價值也會增加；反之，跨邊網路效應越弱，蝦皮則無法藉由連接兩網路獲利

* 1. 蝦皮做了什麼以達成此效應
     + - 強化對於消費者的吸引力與所能提供的價值

1. 免運費優惠 : 網路購物所需付出的額外成本是消費者對於購物與否所考量的點，然而蝦皮採用免運費的方式，加強了對於校費者的吸引力與選擇蝦皮的動機，因為消費者可以藉由免運費減少成本支出增加價值
2. 即時訊息 : 可讓消費者藉由蝦皮平台即時性地與商家互動，降低對於購買上所需付出的交易成本，強化商家與消費者的連結
3. 信用機制 : 商家信用也是網路交易的重點之，蝦皮導入第三方支付，提供更強的信用機制，讓消費者可以減少監督與交易成本與降低受騙的風險，使其可以在平台上獲得更好的服務

🡪 總結上述 : 蝦皮運用了上述三點的行為，對於價格較敏感之消費者族群增強其對於平台的信任與可以在平台獲得更高價值之商品和付出較低的交易成本即可完成交易，用此吸引使用者加入平台，以此吸引更多的商家加入形成與強化跨邊網路效應

* 1. 區塊鏈是否能代替蝦皮，該系統比蝦皮好在哪裡
     + - 區塊鏈具有下列幾點可以代替蝦皮等平台

1. 去中心化 : 蝦皮等平台之定位為中介平台，而區塊鏈中去中化的特性可以使得消費者與商家不需依賴平台直接進行交易，節省大量仲介成本，提高交易效率，讓所有使用區塊鏈交易的使用者商家皆能平等參與皆相同，不會受到平台的控制
2. 透明化 : 所有的運算數據都是對所有人開放，任何消費者與商家都可以透過公開的介面去查詢區塊鏈中的數據，使得資訊不會掌握在交易平台上或是避免平台隱匿某些交易資訊
3. 安全性與信任機制 : 區塊鏈的交易是由網中所有結點藉由數學演算法進行驗證，解決了不須第三方介入下達成共識的問題；區塊鏈中的每一筆資料一旦寫入就不可以再改動，只要資料被驗證完就永久的寫入該區塊中，演算法可以確保資料難以被竄改，提升了資訊集中於單一平台可能遭到攻擊碩洩漏的風險

🡪 總結上述三點 : 區塊鏈可以使得消費者與商家間，在無第三方平台的連結下，無信任基礎的情況下進行交易，透明化、安全與信用機制，可以讓交易資訊更加安全，避免了資訊集中於一個平台可能的風險與弊端

1. GDPR
   1. GDPR為何?舉出一個例子受到規範衝擊的例子
      1. 是在歐盟法律中對所有歐盟個人關於資料保護和隱私的規範，涉及了歐洲境外的個人資料出口，主要目標為取回個人對於個人資料的控制，其中較重要的規範為下列三點
2. 被遺忘權（Right to be forgotten）
3. 資料可攜權（Right to data portability）
4. 個資自動化決策（Automated decision-making）反對權（Right to object）
5. 更正權
   * 1. 社交網站活動紀錄 : 社群媒體某種層面也可以代表一個人生活與個人活動紀錄的存放地，當人們不再使用社群媒體時，該服務商須遵守GDRP的規範，可讓使用者行使其GDRP相關之權利
   1. 台灣甚麼產業受到影響

