

資訊安全期末報告

2024/06/18

「賣貨便假客服」網頁開發專案
專案規劃書

S10959007 資工四 彭姿穎

S10959042 資工四 周巧晴

中華民國一一三年六月

目錄

圖目錄.....	3
壹、 專案背景與介紹.....	4
一、 專案的背景與動機.....	4
二、 目標與目的.....	4
貳、 需求分析.....	5
一、 使用者需求.....	5
二、 功能性需求與非功能性需求.....	5
三、 使用流程.....	5
參、 系統設計.....	6
一、 系統架構設計.....	6
二、 使用的技術與工具.....	6
三、 使用者介面設計.....	7
肆、 成果與效能評估.....	8
一、 專案成果的展示與功能演示.....	8

圖目錄

圖 1	假賣貨便官網示意圖	7
圖 2	賣貨便假客服網頁示意圖	7
圖 3	賣貨便假官網	9
圖 4	3 秒後跳轉假客服聊天室	9
圖 5	客戶端進入畫面	10
圖 6	客戶可傳遞文字、表情符號	10
圖 7	客戶可傳遞圖片	10
圖 8	客戶可傳遞語音訊息	10
圖 9	客戶可傳遞檔案	10
圖 10	客服進入登入畫面	11
圖 11	客戶傳送第一則訊息後，新增一聊天室	12
圖 12	鼠標移至圖示有「轉接客服」按鈕	12
圖 13	點擊按鈕後跳轉頁面	12
圖 14	返回上一頁面，鼠標移至圖示會顯示「回到客服」、「刪除」兩個按鈕	12

壹、 專案背景與介紹

一、 專案的背景與動機

本專案的背景與動機為因有在 Facebook 社團做交易買賣，而最常使用到的交易平台即為「賣貨便」、「交貨便」，且時常在社團內看到許多社員發文遇到諸如此類的詐騙手法，警惕其他社員注意這些使用者以及相似的詐騙手法。因此想透過這個機會實作、仿作看看這個賣貨便詐騙的詐騙網站。

二、 目標與目的

1. 仿作真正賣貨便官網之網頁介面
2. 實作跳轉至賣貨便假客服聊天室
3. 賣貨便假客服聊天室介面

目的為了解其網站背後所運用到的程式，實作並優化、增加其真實性。

貳、 需求分析

一、 使用者需求

1. 快速回應和解答：使用者希望能夠即時獲得關於產品、服務或訂單的問題解答。
2. 人性化交流：使用者期望與客服互動的過程中，感受到人性化和個性化的對待，而非機器人般的冷淡回覆。

二、 功能性需求與非功能性需求

1. 功能性需求：
 - I. 即時聊天功能：提供與客戶即時互動的能力，包括文字和可能的語音訊息。
 - II. 自動回覆：在無法立即接待客戶時，能夠利用預設的回覆或自動化程序來應對客戶的基本查詢。
2. 非功能性需求：
 - I. 安全性：保護客戶的個人資料和交易安全。
 - II. 可靠性：系統應具有高可用性，減少系統停機和服務中斷時間。
 - III. 性能：快速的響應時間和高效的系統處理能力，以應對高流量時段的需求。
 - IV. 易用性：界面設計應該直觀和易於導航，以提升使用者體驗。

三、 使用流程

1. 客戶互動：
 - I. 使用者進入網站或應用程式，啟動即時客服功能。
 - II. 假客服首先迎接並詢問使用者有何需求。
 - III. 根據使用者的回應，假客服提供適當的幫助或導引。
2. 系統回應：
 - I. 系統根據預設的回應庫或設定的規則進行回應。
 - II. 若無法解決，假客服可以引導使用者進一步操作或提供真人客服聯絡方式。

叁、 系統設計

一、 系統架構設計

系統組件概述

1. 前端界面：提供給使用者的網頁或應用程式界面，包括即時聊天窗口和功能導航。
2. 後端服務：處理來自前端的請求，負責業務邏輯處理和數據交互。
3. 即時通訊：支持即時聊天功能的服務或庫，用於與使用者進行即時互動。
4. 資料庫服務：存儲和管理系統所需的各類數據，如用戶信息、產品信息、訂單信息等。

二、 使用的技術與工具

1. 伺服器：node.js express websocket
2. 前端：websocket 連伺服器
3. 資料庫：postgresql

架設方式：

用 render 代理資料庫以及連結 github repository 靜態網頁，之前設計的資料庫那些資料會存到代理資料庫中，使用者上傳的檔案會用 personal access token 存到 github 中，並要呈現時用 github raw 連結呈現。

三、使用者介面設計

1. 假賣貨便官網



圖 1 假賣貨便官網示意圖

如上，仿冒賣貨便官網，但除了圖片展示外，無其他功能，過 3 秒跳轉賣貨便假客服網頁。

2. 賣貨便假客服網頁

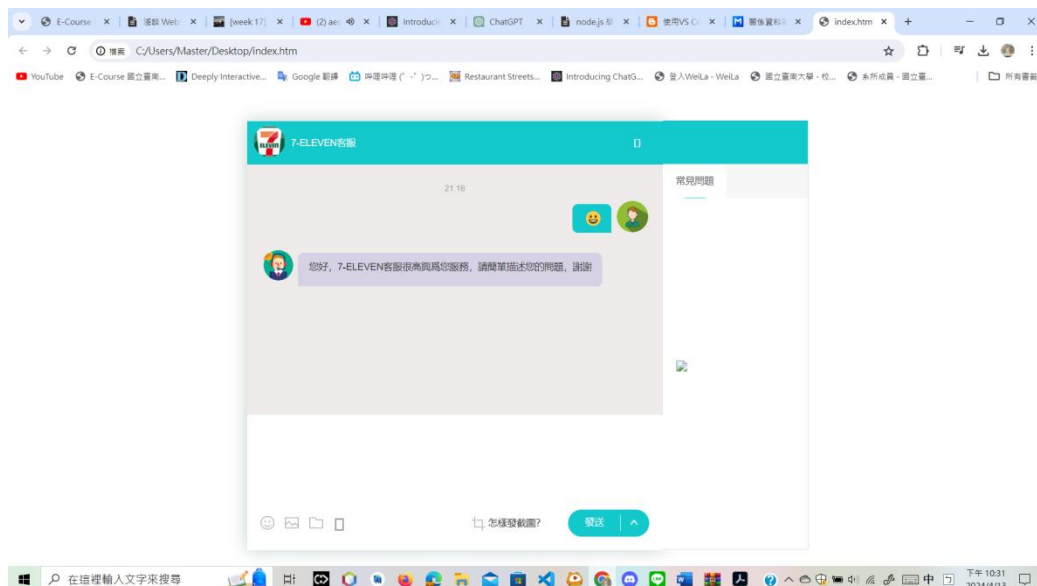
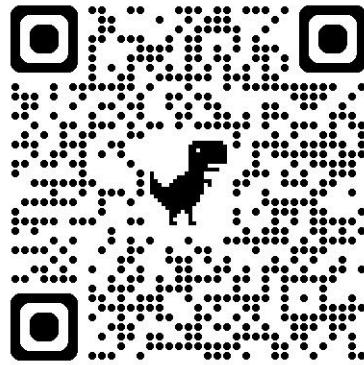


圖 2 賣貨便假客服網頁示意圖

如上，中間聊天框呈現對話紀錄，右半部有常見問題可供點選並發送指定訊息，下半部可輸入文字、表情訊息並點擊右側發送按鈕傳送，或選擇圖片及檔案傳送。

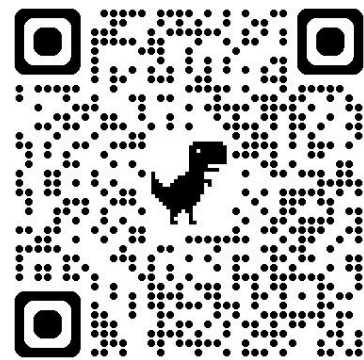
肆、 成果與效能評估

一、 專案成果的展示與功能演示



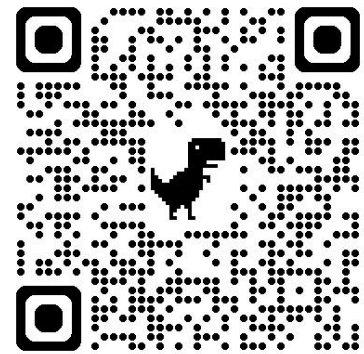
賣貨便官網跳轉至賣貨便假客服

<https://myship-7-11.onrender.com/Home/Main>



賣貨便客戶端進入聊天室

<https://myship-7-11.onrender.com>



客服端進入登入畫面

<https://myship-7-11.onrender.com/cslogin.html>

1. 客戶端

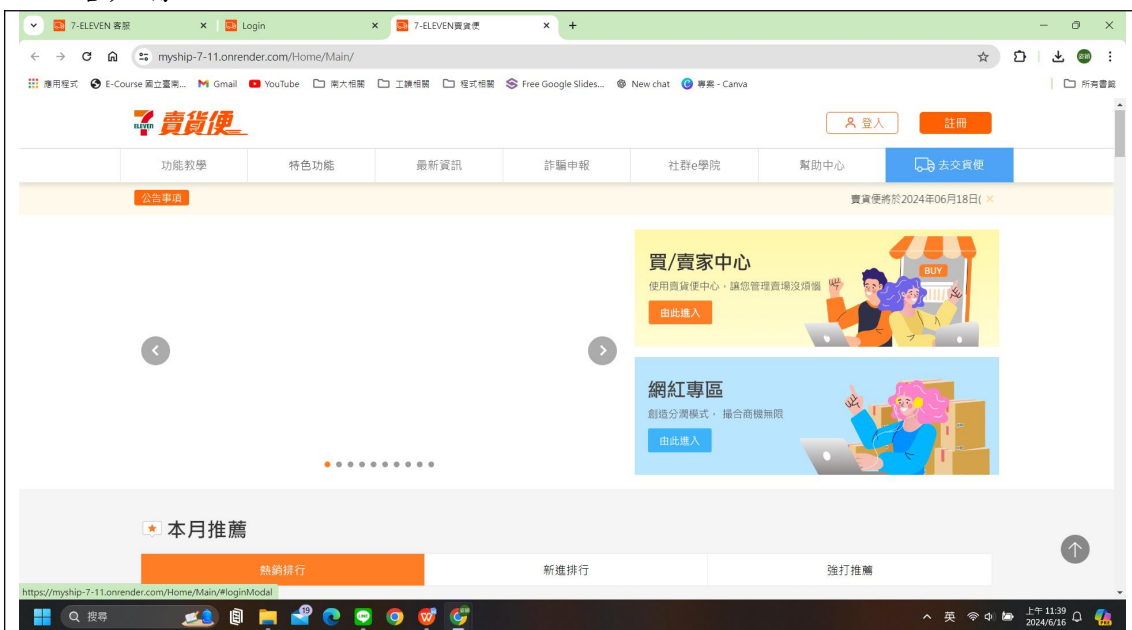


圖 3 賣貨便假官網

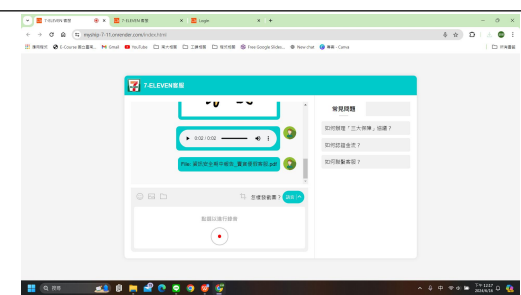
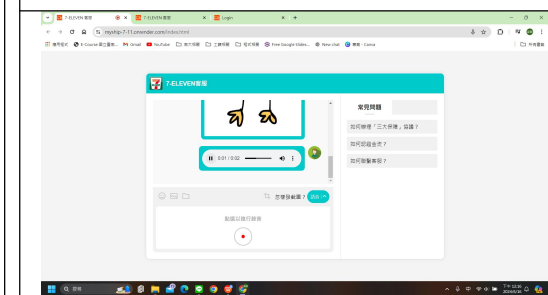
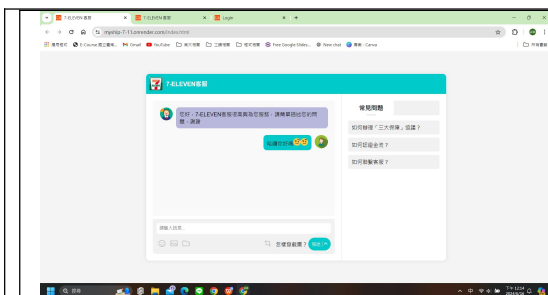


圖 4 3 秒後跳轉假客服聊天室

首先會先進入賣貨便假官網，3 秒後跳轉至假客服聊天室



客戶進入賣貨便假客服聊天室



- 客戶可傳遞文字訊息、語音訊息、表情符號、圖片、檔案
- 截圖的部分點擊會出現「在輸入文字框中貼上圖片」，截圖後貼上即傳送截圖
- 右側有常見問題，點擊選項，文字將會複製到文字輸入欄，點即傳送才會傳送文字給客服

2. 客服端

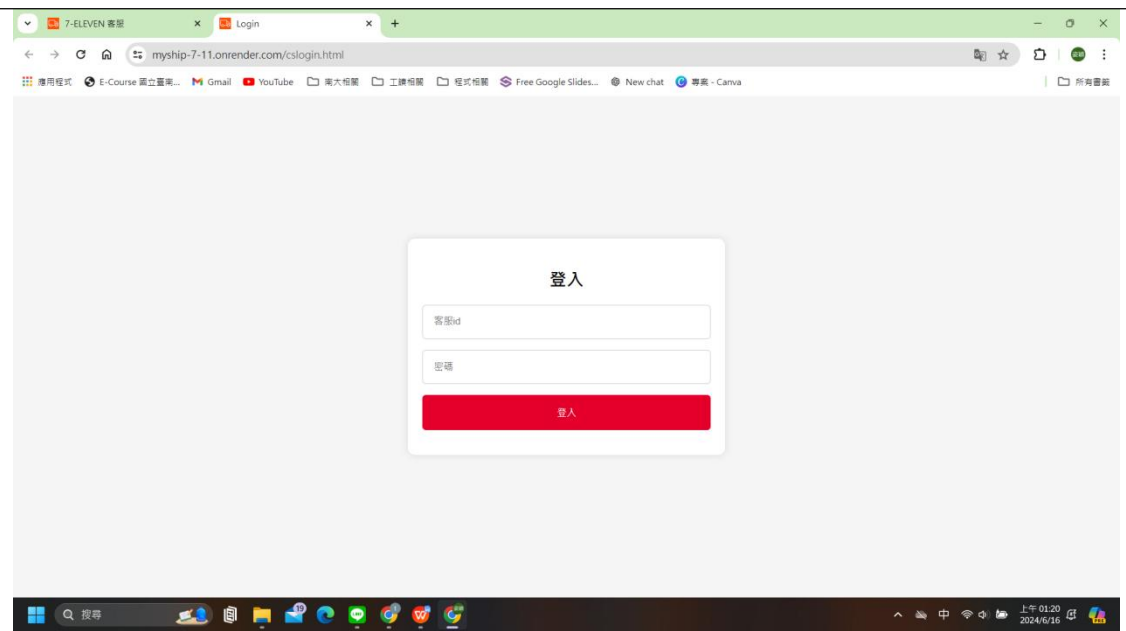


圖 10 客服進入登入畫面

客服端會先進入此畫面做登入的動作

帳號：s10959007、s10959042

密碼：0429、33333333

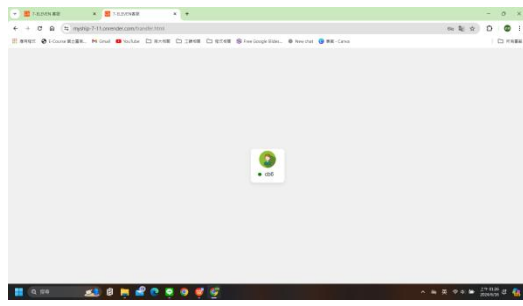


圖 11 客戶傳送第一則訊息後，新增一聊天室

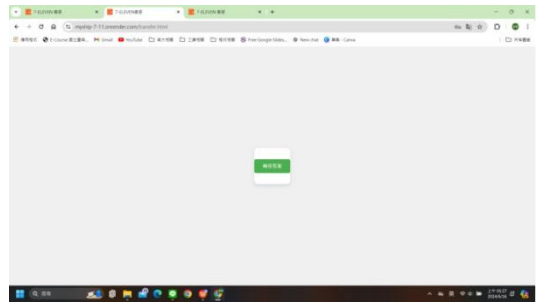


圖 12 鼠標移至圖示有「轉接客服」按鈕



圖 13 點擊按鈕後跳轉頁面

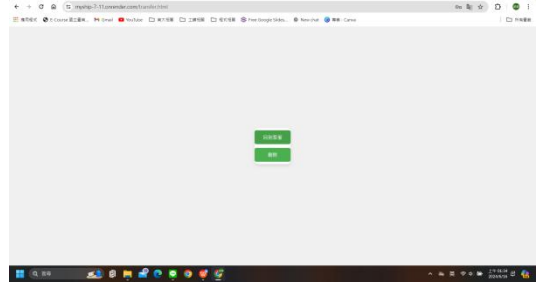


圖 14 返回上一頁面，鼠標移至圖示會顯示「回到客服」、「刪除」兩個按鈕

- 當客戶傳遞第一則訊息則客戶跟客服則新建立一個聊天室
- 客服端即可點擊「轉接客服」
- 跳轉新分頁正式進入聊天室擔任客服角色回覆客戶訊息
- 客服可傳遞文字訊息、語音訊息、表情符號、圖片、檔案
- 客服端介面有新增「回到客服」、「刪除」兩個按鈕，點擊前者即可跳轉至客服聊天室回覆頁面，點擊後者則可直接刪除此聊天室

伍、 未來展望

一、 系統功能擴展

1. 多語言支援：引入多語言功能，支援更多國家的用戶，擴展國際市場。
2. 自動回覆：當客戶傳送訊息後，並不是隨時客服都在線，故提供自動回覆，或者在客戶傳送常見問題時，客服能即時傳送對應回覆訊息。
3. 截圖功能：真正實現及時部分畫面螢幕擷取功能。
4. 引進 AI 智能回覆：不須人工一個一個回覆。