電子商務與網路行銷(期中)

CH1

1. **經濟全球化的趨勢下，全球產業的趨勢為何？**

(1).市場愈來愈大，愈來愈自由

(2).無國界的市場經濟

(3).超分工整合的發展

(4).由產品導向變成顧客導向

(5).創造價值來源的轉移

(6).企業經營理念的改變

* 腦力取代勞力
* 服務取代製造
* 領導能力取代管理能力

1. **網路交易模式具有何特性？**

(1).無國界或地理限制

(2).潛在消費市場極大

(3).交易無時間限制

(4).接近完全自由競爭市場

(5).互動性高

(6).無須面對面交易

(7).行銷成本低

1. **說明Ravi Kalakota & Andrew B. Whinston 由不同角度來看EC，會有何不同定義？**

* 由網路交易的角度來看：電子商務提供了在網際網路上購買產品、銷售產品和資訊服務的能力。
* 由企業流程的角度來看：電子商務是商業交易以及工作流程自動化的一種技術應用。
* 由通訊的角度看：電子商務是利用電話線、電腦網路、或其他的通訊方法來傳遞產品/服務資訊及收款/付款的一種工具。
* 由服務的角度來看：電子商務是解決公司、消費者與管理階層想要降低服務的成本，又要提高產品品質及加速服務傳遞速度的機制。

1. **說明David Kosiur對為EC所下的定義？**

一種市場交易成員、交易作業流程與網路環境架構的交集產物。

****

1. **說明國內一般學者對EC所下的定義？**

電子商務是由交易的「商流」、配送的「物流」、轉帳支付的「金流」、資料加值及傳遞的「資訊流」等四個流通系統所組成的。



1. **說明本書中對EC所下的定義？**

企業或組織利用電腦及網路將產品/服務提供或販賣給消費者與客戶的各種活動，它可以說是電子資料交換(EDI)及加值網路利用的延伸。

1. **國內學者郭木興認為EC在實務上分為四個構面，舉例說明**
   * 資訊科技構面

有線、無線網路通訊基礎建設、資安、多媒體存取技術、Database

* + 商業服務構面

市場行銷與廣告、商業快速回應的系統、遠端金融服務

* + 管理科學構面

SCM、KM、ERP、EDI

* + 法律政策構面

電子簽章法、電子認證管理架構、網路隱私權、智慧財產權

1. **於2000年所發生網路經濟泡沫化，大量.com公司倒閉的主要原因？**
2. **Kalakota及Whinston對EC曾提出一個一般化架構，包含哪四個構面**
3. **全球化的企業一般會面臨三項主要環境壓力？企業可採取何方法來克服**

* 社會環境

可以增加環保設備的建置及加強其生產時的環保管控、發展敦親睦鄰、提供社會救助等

* 科技環境

可利用電子商務的技術/策略來克服，採用ERP系統、BPR系統或電子化供應鏈系統等

* 市場環境

可導入CRM系統、Data mining系統或應用QR/ECR策略已提升顧客滿意度來解決

CH2

1. 1997年7月美國商業部所公布的EC白皮書中，EC交易分為哪兩大類？

* 企業與企業之間的電子交易
* 企業與一般消費者之間的電子交易

1. 在實際的運作中，EC的交易行為卻可分為哪六種模式？
   * 企業對消費者B2C
   * 消費者對企業C2B
   * 企業對企業B2B
   * 消費者對消費者C2C
   * 企業對政府的電子商務B2G
   * 民眾對政府的電子商務C2G
2. 在B2C交易模式中，最常見到的交易行為有哪些？
   * 網路購物
   * 電子出版
   * 線上購票
   * 證券下單
   * 網路資料庫
3. 請說明B2B發展的四階段？
   * 電子資料交換（EDI）

企業基於商業往來的需要，彼此建立資料交換的通道，形成一種固定式的封閉網路，雖可加速買賣雙方資料傳輸速度，但建置與維護成本過高，以致於無法普及應用。

* + 基本電子商務（Basic E-commerce）

買賣雙方透過網站直接進行交易，免除中間商的介入，藉由網路線上目錄行銷將產品賣給專業廠商。

* + 商業交易社群（Communities of Commerce）

由買賣雙方以外的第三供應者（Third-Party）建立商業交易社群，提供業者間進行網路交易的平台。

* + 協商合作交易（Collaborative Commerce）

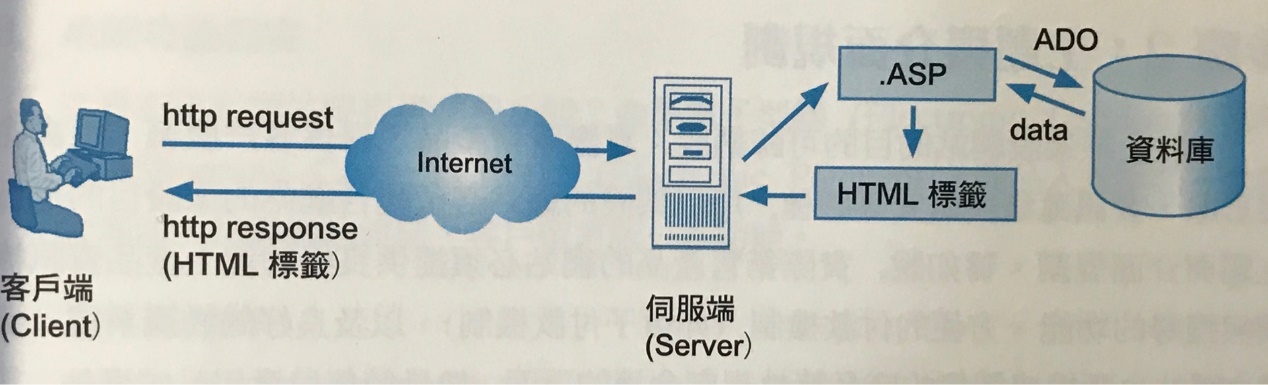
結合企業內部運作流程，透過上、下游廠商的協調合作，處理交易前、中、後的各種相關問題。例如，分佈在全球各地的企業夥伴可以透過遠距視訊共同分享產品設計資訊，或共同預測市場需求。

1. “網路集購”優點有哪些？
   * 這種方式可以以量制價，達到較大數量的規模經濟
2. EC的定位及運作方式與網路應用頻譜有何關聯？



CH3

1. 試圖示一般網站的運作流程



1. 試圖示建置一個電子商務網站的一般化流程



1. 若電子商務網站建置品質不良，容易產生何種問題？

* 據統計有91％的人不會再上門來，並將抱怨轉述給15至16個人聽

1. 一般企業架設網站的主要目的可分為哪幾種

* 實際銷售產品
* 提供客戶服務
* 提高企業形象
* 資訊蒐集與研究

1. Cloud Computing有何特性

* 雲端運算將大量的電腦資源整合在一起，再以隨選服務的方式將計算資源提供給使用者。因此，使用者可以在任何地方、經由任何終端設備，取得他們所需要的應用資源，而且是依使用量計費

1. 從資訊服務角度而言，雲端運算科分成哪三種服務模式
   * 軟體即服務 (Software as a Service, SaaS)：

端運算供應商提供各種應用軟體/工具（例如，客戶關係管理軟體(CRM)或供應鏈管理軟體(SCM)）出租，用戶則透過Internet向供應商租借應用軟體，並來管理企業經營活動，且無需對軟體進行維護，服務提供商會全權管理和維護這些軟體。

* + 平台即服務 (Platform as a Service, PaaS)：

雲端運算供應商提供各種系統發展平台（例如，作業系統（OS）或資料庫(DB)）出租，企業的資訊系統管理員和開發人員則向供應商租借平台，並以它們來構建、測試及部署自己的應用系統。

* + 架構即服務 (Infrastructure as a Service)：

雲端運算供應商提供各種標準化儲存空間、核心計算資源和網絡架構的服務，企業則向供應商租借這些服務來架構屬於自己的應用系統(例如，電子商務網站)。

1. NIST定義哪四種雲端運算的佈署架構

* 公眾雲 (Public Cloud)：雲端運算功應商透過Internet提供各種電腦資源(如應用軟體、 儲存空間等)給一般民眾，使用者採用”付費使用(pay-as-you-go)”的方式來使用這些資源。
* 私有雲 (Private Cloud)：由單一組織/用戶負責雲端運算整體系統的運作。換言之，整個網路及資料中心(data center)只由特定族群的用戶使用。
* 社區雲 (Community Cloud)：整個雲端運算基礎架構是由數個組織所共用(例如，同一供應鏈中的廠商)，而這些組織有共同的商業任務、安全需求、資訊政策及服務考量等。
* 混合雲 (Hybrid Cloud)：混合雲是由數個不同的雲端運算架構(公眾雲、私有雲及社區雲)所組成的。

1. 應用雲端運算服務來架設EC網站有哪些優點

* 低成本
* 有彈性
* 安全佳
* 負擔低

1. 應用雲端運算服務來架設EC網站有哪些缺點

* 失去資源控制權
* 不確定的服務績效
* 資料安全有風險
* 隱私性有疑慮
* 資料管轄權問題

1. 請說明EC3SP發展階段為何

* 確認(Identification)階段
* 評估(Evaluation)階段
* 行動(Action)階段
* 後續評估(Follow Up) 階段

CH4

1. 行動商務依應用對象不同，可分為哪兩種型態

* 個人服務 : 主要是利用手機具有輕巧、方便、與行動性等特點，提供使用者網路遊戲、音樂下載、購物、交通資訊、股市查詢、新聞氣象資料查詢等服務。
* 企業服務 : 則以行動會議、行動庫存管理、業務支援等提供在外人員即時資訊的商業應用為主。

1. 最適宜行動電子商務的產品或服務應該具備哪幾項特色

* 時效性高的產品與服務

不論處於何時何地，都會需要到的產品與服務。例如，外出時的交通/氣象資訊查詢、股市報價、電子郵件接送等就屬於這一類。

* 可數位化的產品與服務

適宜在行動電子商務中交易的產品與服務要能被數位化，以便於利用網路進行產品遞送。這類產品如MP3音樂、JPEG影片、股票/氣象資訊等。

* 娛樂性的產品與服務

這類產品與服務是屬於個人閒暇時的需求品。比方說，在等人、候車/機時，便可從網站上下載音樂、雜誌或線上遊戲等產品與服務。

* 可節省勞務的產品與服務

為了節省取得某種產品或服務時的勞務，有時候消費者寧可支付更多的成本上網去獲取這些產品與服務。例如，購買電影票、演唱會門票和各種娛樂票等。

* 適地性的產品與服務

例如，自助旅行時查詢旅館房價？是否有空房？如何前往？等類資訊。另外，電影院也可在電影放映前一段時間前，以簡訊的方式通知電影院附近的顧客，可以折扣方式提供電影入門票，如此可吸引那些原本因電影票價昂貴而不願看電影的顧客。

1. 若以應用的層面來區分，行動電子商務的應用概可區分成哪幾個層次

* 個人通訊的應用
* 個人資訊管理的應用
* 行動消費的應用
* 行動工作的應用
* 行動供應鏈管理的應用

1. GPRS是第幾代的無線通訊系統？具有哪幾大特點

* 2.5代(早就過時了)
* 恆久連線
* 瞬間上網
* 高速傳輸
* 以量計費

1. 試簡述WLAN共通應用範圍

* 無線區域網路將用戶端接取網路的線路傳輸部分轉變成無線傳輸之形式，但是卻具備有線網路缺乏的行動性，然而之所以稱其是區域網路，則是因為會受到無線寬頻數據機與電腦之間距離的遠近限制而影響傳輸範圍，所以必須要在區域範圍之內才可以連上網路

1. WiFi與WiMAX差異

* WiFi主要是作為區域網路(LAN)使用，然而WiMax是WiFi更進一級技術，適用於廣域網路(WAN)使用，不僅可大大解決WiFi在無線城市上網的涵蓋率不足問題，也可作為hot spot連接到網路

1. 日本哪一個網站成功將無線通訊與網際網路作緊密結合與應用推廣，因而引起全球網路與通訊業界高度興趣，成為大家競相學習的範本

* NTT DoCoMo 詳見…課本P4-3

1. 行動電子商務的成功關鍵因素有哪些

* 適合行動商務的產品或服務
* 創新與豐富的數位內容
* 顧客資料與隱私的保護
* 價廉與快速的無線通訊設備

CH5

CH6