

課程名稱	電子商務 Electronic Commerce	教授	蔡銘箴	學期	107 學年度第二學期
系所	管理學院碩士在職專班-資管組	學生	徐欣慧	學號	0763417
作業	第四章			頁碼	/

一、電子商店的規劃和電子商務模式有甚麼關係？

1. 電子商店：開設成本遠低於實體商店，市場範圍大，且隱成本也低，就創業來說，容易許多，但如果經營模式不對，即使成本低，仍會面臨失敗的命運。
2. 要建置電子商店前，最重要的任務是確認一個好的電子商務模式。依著既定的營運模式，確認電子商店的建置目的及目標顧客、後續的業務內容、成功關鍵因素、網站經營管理及資源需求才能據以規劃，這是一個反覆修正的過程。
3. 依據規劃內容建置系統時，包含系統需求分析、系統設計、系統開發、系統測試及系統維護等。如何掌握在預定經費、時間內達到預定的目標，是很重要的。系統上線營運後，則面臨經營績效的評估。
4. 電子商務建置規劃很重要，但隨着電子商務快速發展，需掌握最新進展，適時地調整營運模式來配合科技進展，修改或增加新的系統功能，甚至發展行動 App。

課程名稱	電子商務 Electronic Commerce	教授	蔡銘箴	學期	107 學年度第二學期
系所	管理學院碩士在職專班-資管組	學生	徐欣慧	學號	0763417
作業	第四章			頁碼	2

二、電子商店規劃要素有哪些？

1. 建置目的

- 提供線上交易
- 依循 AIDA (Awareness → Interest → Desire → Action) 模式，讓消費者知道產品、認識產品、產生興趣、並擁有慾望、進而購買。
- 擴展市場銷售範圍。
- 加強顧客關係管理、提供顧客更好的服務。
- 進行市場研究。

2. 目標顧客

- 設定目標族群
- 了解目標顧客之特性，如年齡、性別、教育程度、購物習慣，上網習慣等。

3. 主要業務功能

- 線上交易功能
- 顧客關係管理機制
- 擴展市場通路
- 虛實整合功能。

4. 成功關鍵因素

- 可能是產品特殊性、品牌、創新能力、成本控制、價格低優勢、凝聚人氣的能力、貼心完善的服務流程、回應顧客的能力及服務效率。

5. 市場研究功能

規劃如何利用網站收集資料、進行分析，以提供更積極且創新的服務流程或開發新產品。

課程名稱	電子商務 Electronic Commerce	教授	蔡銘箴	學期	107 學年度第二學期
系所	管理學院碩士在職專班-資管組	學生	徐欣慧	學號	0763417
作業	第四章			頁碼	3

6. 系統建置

任何資訊系統的建置都需要考量業務內容及軟體選擇，不同的建置目的與業務內容規劃，可能會有不同的技術架構及開發工具之選擇。

7. 網站經營管理

- 隨時不斷更新維護，確保網站資料有效性。
- 提供親切有效率使用者介面。
- 進行行銷活動，維持業務量。
- 收集資料，真正契合客戶需求。

8. 資源需求

- 資金 — 硬體、系統軟體、應用開發、電商經營管理、人事薪資等。
- 人力 — 電子商務設置、維護、經營所需各項人力。
- 時間 — 各項系統開發、作業調整所需時間。