

電子商務

12-1 電子商務簡介



圖 12-1 7-ELEVEN 透過 Facebook 粉絲專頁行銷活動

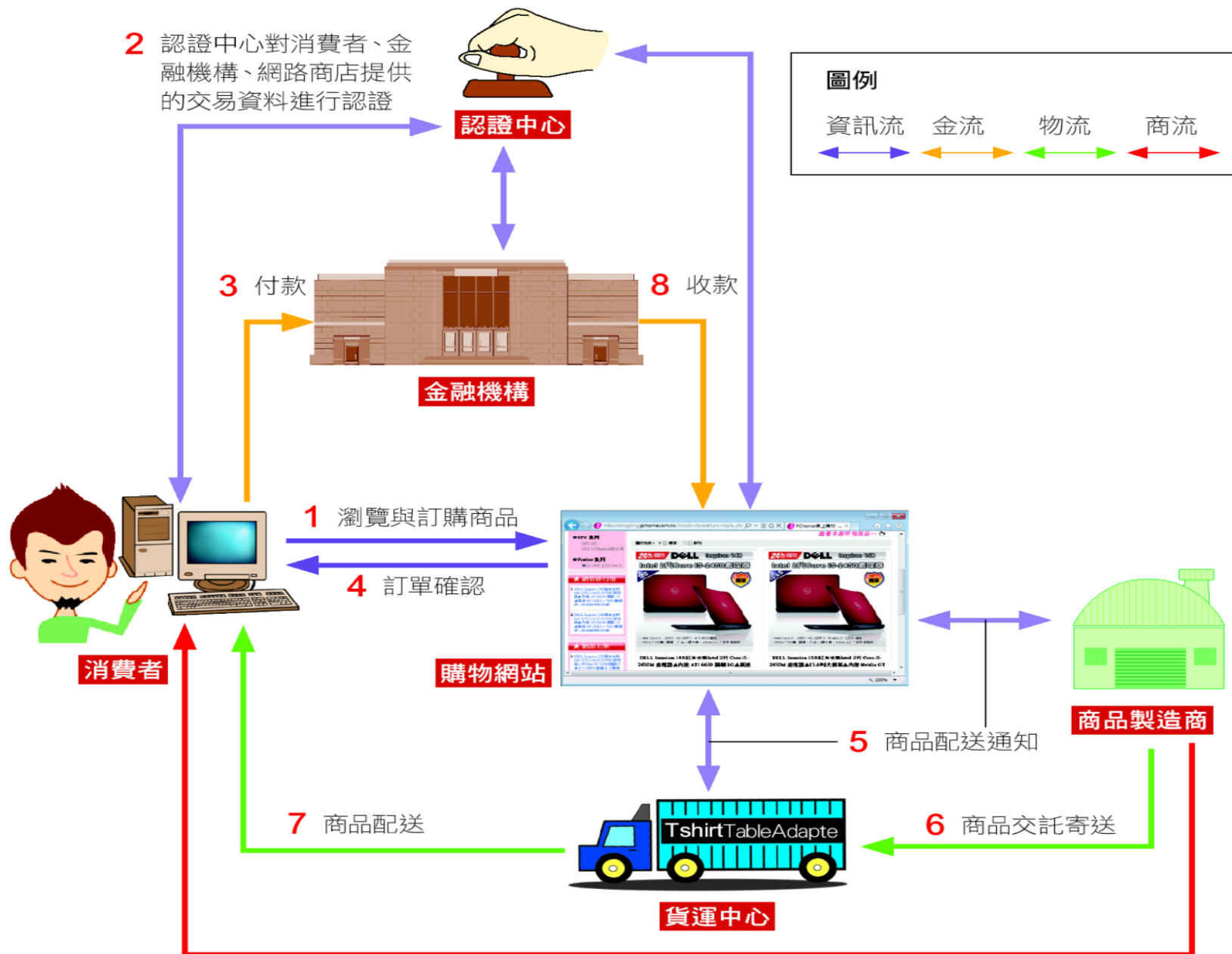


圖 12-2
電子商務運作流程示意圖

9 商品所有權由商品製造
商轉移至消費者

12-2 B2C、B2B 與 C2C

- B2B
- B2C
- C2C

B2B



圖 12-3 B2B 電子商務網站範例－IBM

B2C



圖 12-4 B2C 電子商務網站範例一誠品網路書店

C2C



圖 12-5 C2C 電子商務網站範例－露天拍賣

電子商務的領域

- 以下我們來介紹幾個與電子商務相關的管理資訊系統：
- **ERP** (Enterprise Resources Planning, 企業資源規劃)
- **SCM** (Supply Chain Management, 供應鏈管理)
- **CRM** (Customer Relationship Management, 客戶關係管理)

12-3 電子商務的付款機制

- 線上刷卡
- 貨到付款
- 劃撥、支票或轉帳付款
- 使用網路ATM 轉帳付款
- 電子錢包
- 第三方支付

線上刷卡



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "https://nccnet-ec...". The page features logos for NCC/NET, Verified by VISA, MasterCard SecureCode, and JCB J/Secure. The main content area contains the following text and form fields:

請輸入您的信用卡資料(Please enter your Credit Card Information):

特約商店(Merchant) 博客來數位科技股份有限公司

訂單編號(Order Number) 20130321015650

交易日期(Trans. Date) 20130321

交易金額(Trans. Amount) 新台幣(NT\$) 550 元

信用卡卡號(Card Number)*

有效期限(Expiration Date)* 01 ▼ 月(Month) 13 ▼ 年(Year)

卡片背面後三碼(AE卡不需輸入)
The last 3-digit number on or next to the signature panel (No need for AE Card)

At the bottom right, there is a small image of a credit card. At the bottom center, there are two buttons: "確認付款(Confirm)" and "清除(Clear)".

圖 12-6 線上刷卡資料填寫頁面

貨到付款

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.books.com.tw/activity/24hr/24hr.htm>. The page features a green header with the 'Books.com.tw' logo and navigation links. The main content area is titled '24小時隔日取貨' (24-hour next-day delivery). It includes a large green banner with a calendar and a truck icon, announcing '博客來 24hr 隔日取貨全年無休!' (Books.com.tw 24hr next-day delivery all year long). The banner specifies the order deadline: '今天中午12點前訂購' (Order before 12:00 PM today) and the pickup time: '明天中午12點後7-ELEVEN立即取貨!' (Pickup after 12:00 PM tomorrow at 7-ELEVEN). A red starburst graphic on the right states: '週末例假日照常出貨 遲到就補償您 百元E-Coupon!' (Normal shipping on weekends and holidays, compensation for late delivery: 100 Yuan E-Coupon!). Below the banner, a '確認3步驟' (Confirm 3 steps) section is displayed with three numbered steps: 01. '先確認購物車內庫存狀態均為「有」' (First confirm that the inventory status in the shopping cart is 'Available'), 02. '再選擇國內、7-11取貨付款' (Then select domestic, 7-11 pickup and payment), and 03. '今天中午12點前完成結帳流程' (Complete the checkout process before 12:00 PM today). Each step is accompanied by an icon: a computer mouse for step 01, the 7-ELEVEN logo for step 02, and a clock for step 03.

博客來 24hr 隔日取貨全年無休！

今天中午12點前訂購
明天中午12點後7-ELEVEN立即取貨！

週末例假日照常出貨
遲到就補償您
百元E-Coupon!

確認3步驟

01 先確認購物車內庫存狀態均為「有」

02 再選擇國內、7-11取貨付款

03 今天中午12點前完成結帳流程

圖 12-7 貨到付款網站範例—博客來網路書店

劃撥、支票或轉帳付款

- 完成線上訂購之後，消費者再透過劃撥、支票或轉帳的方式付款，最後用傳真或線上填表的方式，將單據號碼知會購物網站，完成付款。由於這種方式需要消費者做最多的事情，因此消費者並不太喜歡這種交易方式，但對企業而言，可確保消費者已經付款再寄出貨品，是最可靠的方式。

使用網路ATM 轉帳付款



圖 12-8 網路 ATM 網站範例—Yahoo! 奇摩網路 ATM

電子錢包

- 電子錢包是一種符合安全電子交易SET標準的交易方式，消費者必須事先向金融機構或具有公信力的單位申請認證，並取得虛擬電子錢包，裡面儲存了持卡人的個人資料，如信用卡號、電子憑證、信用卡有效期限...等。

第三方支付

- 在電子商務中，一般人最擔心付了錢卻沒收到貨，商家也擔心出貨了沒收到錢，因此很多人會優先選擇當面取貨，『一手交錢、一手交貨』最讓人放心。但面交畢竟不方便，因此慢慢發展出第三方支付(Third-Party Payment) 的交易方式。

12-4 線上交易的安全性

- 線上交易安全性的主要問題
- 網路交易安全問題的解決之道

線上交易安全性的主要問題

■ 線上資料傳輸的隱密性

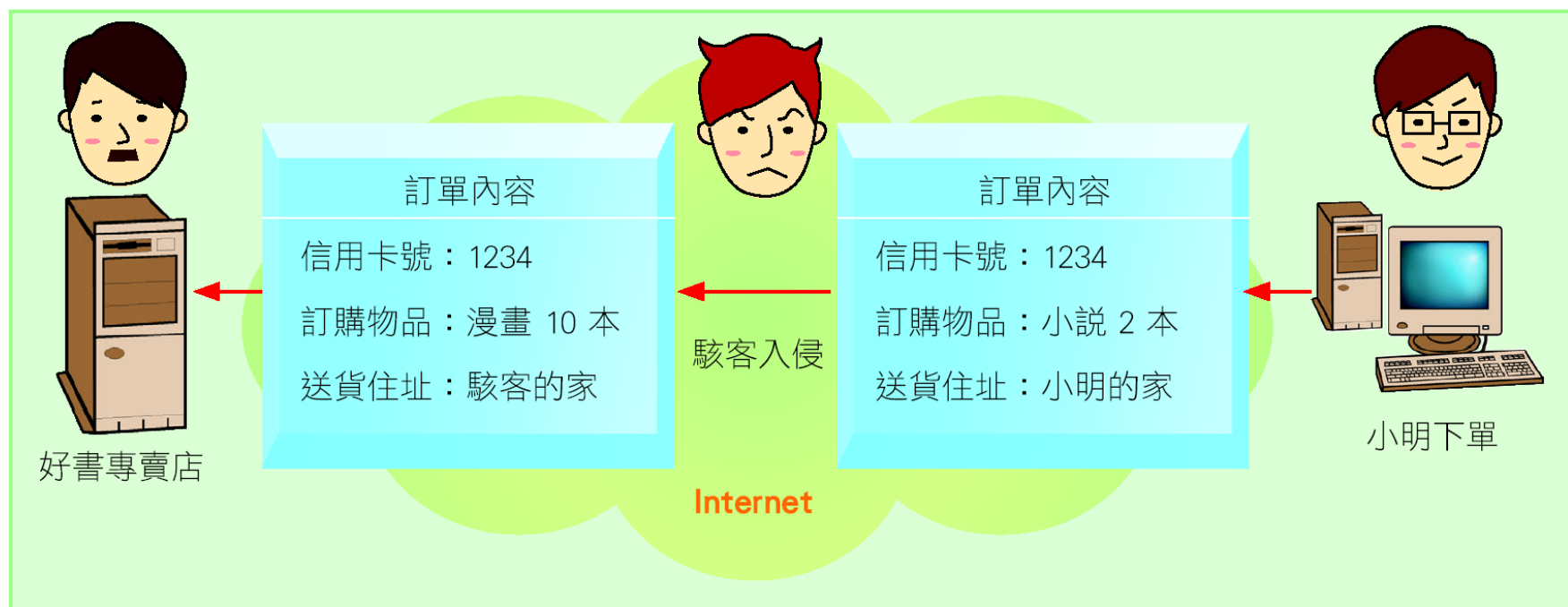


圖 12-9 駭客入侵的簡單範例

線上交易安全性的主要問題

■ 身分辨認的問題

- 在實體交易的時代, 就像我們去逛街購物一樣, 與商店的關係就是一手交錢一手交貨, 倒也不太會有身分辨認的問題。若是有大筆金額(數量)的交易時, 也可以雙方出示營利事業登記證、身分證等證明文件, 確認彼此身分再進行交易。

網路交易安全問題的解決之道

■ 線上加密：解決資料傳輸隱密性的問題

- 由於HTTP 協定並沒有線上加密的機制，所以為了安全起見，我們需要主動為線上傳送的資料加密，一般採用**金鑰加密法**(Key Encryption) 進行。此方法的原理是消費者或購物網站的電腦均擁有一把金鑰(key)，客戶在傳送資料前，先用他擁有的金鑰加密，再將資料傳給購物網站；購物網站收到此加密過的資料之後，再用他所持有的金鑰解密，才能解讀此資料。透過此方式，就算資料在傳輸過程被駭客截取，可是由於他並沒有金鑰，得到的也只是一組亂碼，並無法分析資料。

網路交易安全問題的解決之道

■ 數位識別碼：解決身分辨認的問題

- 在一般實體交易中，雙方可用簽名或蓋章方式來辨認身分，可是在網路上要如何確認對方身分呢？此問題目前可用**數位識別碼**解決。
- 例如甲方要發送一份資料給乙方，為了要證明此資料確為甲方所發送，甲方在傳遞資料時需一併附上數位識別碼，待乙方收到此文件，即可用數位識別碼確認此資料是否確為甲方所遞送，同時確認資料在傳送過程中未遭到篡改。

12-5 SET 協定與SSL 協定

- SET 協定
- SSL 協定

SET 協定

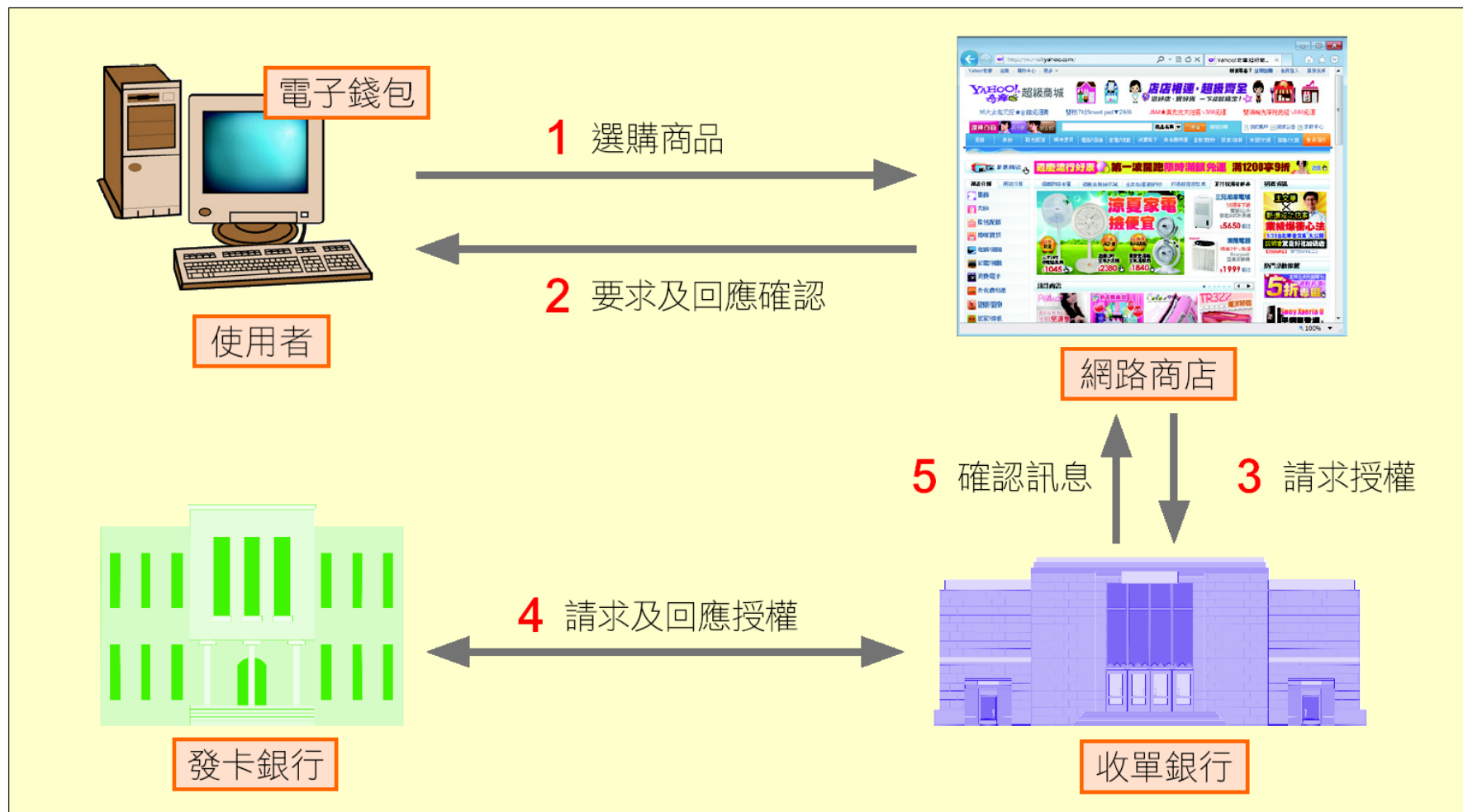


圖 12-10 SET 交易流程示意圖

SSL 協定

1 通訊協定是採用 "https", 而非 "http"



圖 12-11
判斷網頁是否支援
SSL 安全協定

SSL 協定

交易模式	SET	SSL
安全性	高	低
優點	1 由於每個人都必須拿身分證明文件到認證中心取得認證, 所以不會有身分確認的問題, 也無法抵賴說交易者非本人。 2 購物網站無法取得消費者的信用卡資料, 所以不用擔心被盜刷的問題。付款銀行看不到消費者的購物內容, 相對地也保障了消費者的隱私權。	1 目前線上交易最普及使用的安全協定。 2 不需要事先取得認證, 使用較方便。
缺點	需向認證中心取得認證, 手續較麻煩。	1 消費者無法確認電子商務網站是正派、穩當地在經營, 還是掛羊頭賣狗肉的不法份子; 店家亦無法知道消費者的真實身分, 若消費者拿的是別人的信用卡號來購買, 也無法防範盜刷的問題…等。 2 購物網站仍可取得消費者的信用卡資料, 若不小心保管, 亦可能讓資料外洩, 造成被盜刷的後果。

表 12-1 SET 與 SSL 優缺點比較表

OpenSSL 的 Heartbleed 安全漏洞



圖12-12 國家資通安全會報中心關於 Heartbleed 漏洞的相關報導

行動商務(M-Commerce)

■ 行動商務的特性



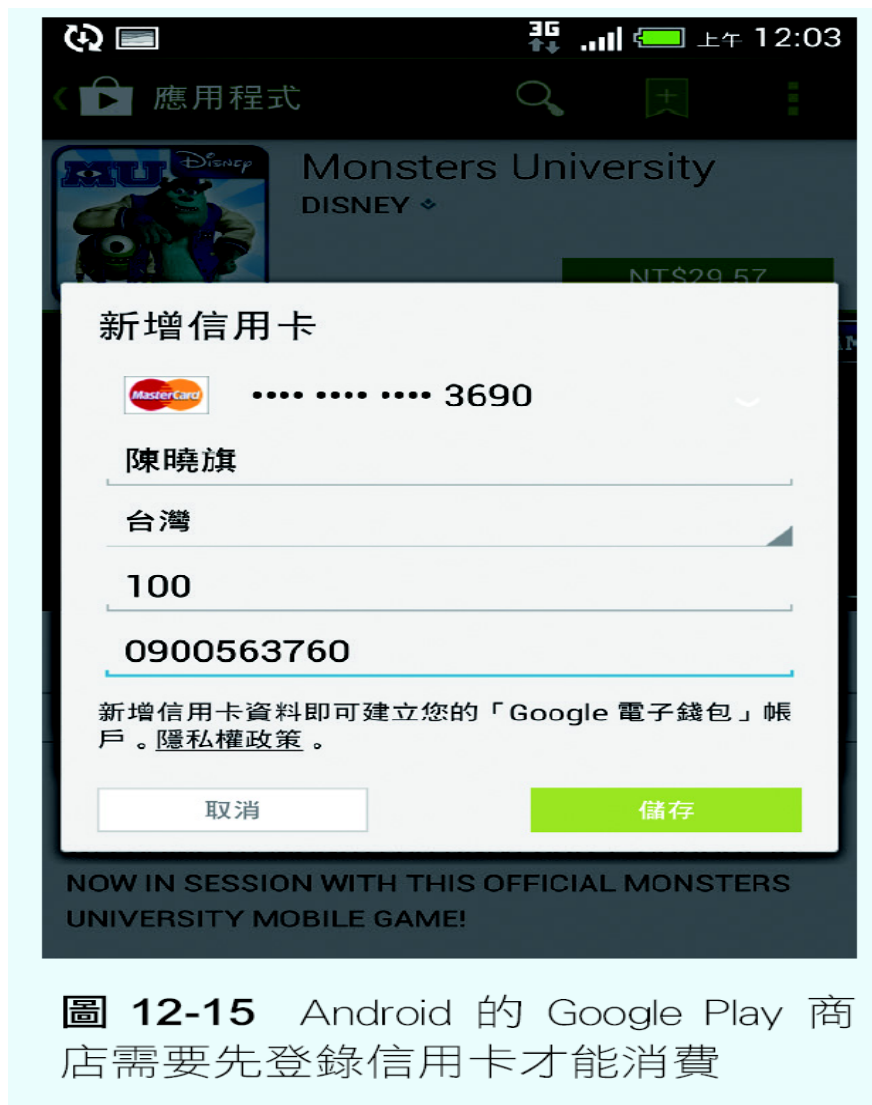
圖 12-13 智慧型手機可依據所在位置推薦附近美食商家

行動商務(M-Commerce)



行動商務(M-Commerce)

■ 付費機制



行動商務(M-Commerce)



行動商務(M-Commerce)

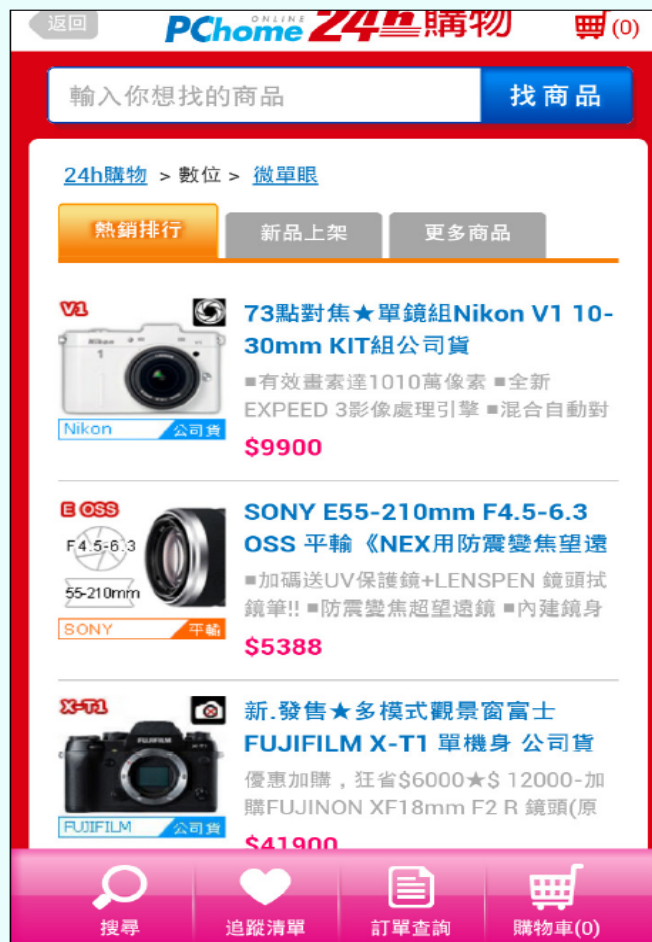


圖 12-17 Yahoo!奇摩和 PCHome 都有推出行動裝置專屬的購物 App 程式

行動商務(M-Commerce)



行動商務(M-Commerce)

■ 結語

- 目前國內行動商務市場尚在萌芽當中，發展還未能像國外一般火熱，究其原因主要受限於國人原有的消費習慣還有相關法令規定未能及時鬆綁，這些都還有待相關單位的推廣與努力才能克服，相信行動商務還是有很大的發展空間。