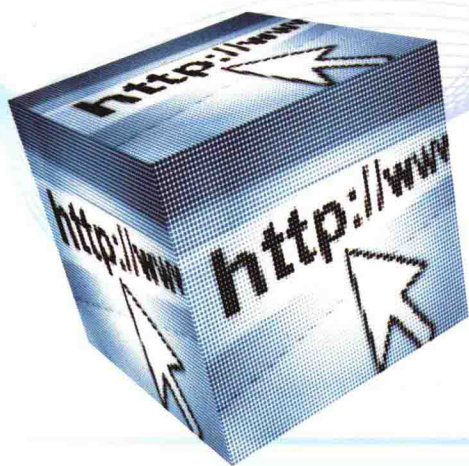


電子商務與 網路行銷

榮欽科技、吳燦銘、王震寰／著



e-Commerce & e-Marketing

最新成功案例，提高學習動機

圖表輔以說明，強化閱讀印象

章專案研究，深入分析技術

末課後習題，驗收學習成果



上奇

NB1504

電子商務與網路行銷

國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

電子商務與網路行銷／榮欽科技、吳燦銘、王震寰
著.-- 初版.-- 臺北市：上奇資訊，2015.05

面；公分

ISBN 978-986-375-280-6 (平裝)

1. 電子商務

2. 網路行銷

490.29

104005544

作 者：榮欽科技、吳燦銘、王震寰

發行人：章孝祺

責任編輯：鍾依萍

發行所：上奇資訊股份有限公司

地 址：104台北市中山區南京東路二段98號8F-1

電 話：02-2562-7969

傳 真：02-2562-5269

出版日期：2015年05月

著作權聲明：上奇資訊股份有限公司版權所有。

商標聲明：本書所有內容未經本公司書面同意，不得以任何方式（包括儲存於資料庫或任何存取系統）翻譯、抄襲或節錄。

版權所有・翻印必究

獵人行動

您是繪圖設計高手嗎？您的影像處理功力讓人瞠目結舌嗎？您對網頁動畫的狂熱超乎常人嗎？您自詡為3D、多媒體製作大師嗎？您是程式設計的狂人嗎？您對Open Source的使用有獨到的見解嗎？您對電腦書籍的翻譯有遠大的抱負嗎？

上奇資訊鎖定能力過人的您，歡迎加入上奇資訊的出版行列，一起成為我們的作者，成就您的事業。

上奇資訊股份有限公司

www.grandtech.info

COVER DESIGN/Eva

序

P R E F A C E

從廣義的角度來看，電子商務不只是以網站為主體的線上虛擬商店，還包括網際網路上電子化交易與行銷的活動，或以無線通訊進行商品、服務或是資訊交易的行為。而網路行銷是一種行銷活動、管理活動和網際網路的組合，換言之，只要行銷活動中某個活動透過網際網路達成，即可視為是網路行銷。本書完整介紹電子商務與網路行銷相關主題，精彩篇幅包括：

- 電子商務經營模式
- 電子商務架構與七流
- 電子商務網路基礎建設
- 企業電子化
- 協同商務與行動商務
- 網路安全防範
- 電子商務安全付款機制
- 電子商務網站建置
- 網路行銷與社群行銷
- 電子商務倫理與法律
- 電子商務展望與未來

我們在閱讀電子商務相關書籍時，觀察到一種現象，那就是書中所談的案例，有的屬於較早期，對讀者而言，較沒有強烈的體會與動機去深入了解，因此為了讓讀者接觸最新的電子商務知識，儘可能介紹近年來的成功案例或新技術，例如：阿里巴巴、臉書、line、Apple Store、Google Play、雲端運算、穿戴式裝置、iOS、Android、RFID、QR Code、NFC 行動支付、第三方支付、WebATM、Web 3.0、物

聯網、物流管理、小額付款、比特幣、關鍵字廣告、App 品牌行銷、搜尋引擎最佳化、微網誌行銷、宅經濟、巨量資料、離線商務等，除了強調符合現代的電子商務知識外，對於如何提昇電子商務的學習樂趣，並減少學習障礙，也是本書思考的重點。為了避免閱讀上的不順暢，筆者在介紹各項主題，會輔以圖例或表格加以說明，並把握淺顯易懂的寫作原則，希望幫助讀者快速且有信心地學習電子商務及網路行銷相關的主題。

另外，在各章主題介紹後，特別安排了專案研究與分析，這個單元中會特別針對該章的主題，繼續探討其它深入的主題或新技術，期許增加讀者更多的電子商務新知。同時，在各章中也加入了重點回顧，並安排了課後習題，方便老師指派作業或驗收學習成果。因此，本書是一本非常適合作為電子商務與網路行銷相關課程的教材。雖然本書校稿過程力求無誤，唯恐有疏漏，還望各位先進不吝指教！

目錄

C O N T E N T S

Chapter 1

電子商務導論

1-1	電子商務的定義.....	1-3
1-2	電子商務的特性.....	1-4
1-2-1	全年無休經營模式.....	1-4
1-2-2	全球化銷售通道.....	1-6
1-2-3	雙贏的即時互動服務.....	1-7
1-2-4	創新技術的支援.....	1-7
1-2-5	低成本與客制化銷售潮流.....	1-9
1-3	電子商務的發展與演進.....	1-10
1-3-1	第一階段：電子資金轉換期.....	1-11
1-3-2	第二階段：電子文件資料交換期.....	1-11
1-3-3	第三階段：線上服務階段.....	1-12
1-3-4	第四階段：網際網路的發展階段.....	1-12
1-3-5	第五階段：全球資訊網的發展階段.....	1-13
1-4	Web 新世代的演進.....	1-16
1-4-1	Web 2.0 與 Web 3.0.....	1-17
1-4-2	Web 2.0 應用工具.....	1-17
1-5	雲端運算.....	1-21
1-5-1	什麼是雲端運算.....	1-22

1-5-2	雲端運算服務種類.....	1-23
1-5-3	雲端運算的部署模型.....	1-25
	專案研究與分析－六度分隔理論 (Six Degrees of Separation).....	1-26
	重點整理.....	1-28
	本章習題.....	1-30

Chapter 2

電子商務的經營模式

2-1	企業對企業模式 (B2B).....	2-2
2-1-1	電子配銷商.....	2-4
2-1-2	電子採購商.....	2-5
2-1-3	電子交易市集.....	2-6
2-2	企業對客戶模式 (B2C).....	2-9
2-2-1	入口網站.....	2-11
2-2-2	線上內容提供者.....	2-11
2-2-3	線上仲介商.....	2-13
2-2-4	線上零售商.....	2-15
2-2-5	服務提供者.....	2-15
2-2-6	線上社群提供者.....	2-16
2-3	客戶對客戶型電子商務模式 (C2C).....	2-17
2-4	消費者對企業模式 (C2B).....	2-19
2-5	企業對員工模式.....	2-21
2-5-1	企業資訊入口 (EIP).....	2-22
2-6	企業對政府模式 (B2G).....	2-24
2-7	民眾對政府模式 (C2G).....	2-25

專案研究與分析一點對點模式 (Peer to Peer,P2P).....	2-25
重點整理	2-28
本章習題	2-30

Chapter 3

電子商務的架構與七流

3-1 電子商務的架構.....	3-2
3-1-1 公共政策與技術標準	3-3
3-1-2 一般商業服務架構.....	3-3
3-1-3 訊息及資訊分配架構	3-4
3-1-4 多媒體內容及網路出版基礎架構	3-5
3-1-5 網路基礎架構	3-5
3-2 電子商務應用	3-6
3-2-1 供應鏈管理	3-6
3-2-2 隨選視訊	3-7
3-2-3 網路銀行	3-8
3-2-4 採購與購買.....	3-9
3-2-5 線上行銷與廣告	3-10
3-2-6 居家購物	3-11
3-3 電子商務的七流.....	3-12
3-3-1 商流	3-13
3-3-2 金流	3-14
3-3-3 物流	3-15
3-3-4 資訊流.....	3-16
3-3-5 服務流.....	3-17

3-3-6	設計流.....	3-18
3-3-7	人才流.....	3-19
	專案研究與分析－沃爾瑪（Wal-Mart）的物流管理.....	3-20
	重點整理.....	3-22
	本章習題.....	3-24

Chapter 4

電子商務的網路基礎建設

4-1	通訊網路簡介.....	4-2
4-1-1	通訊網路規模.....	4-3
4-1-2	主從式網路與對等式網路.....	4-5
4-2	通訊網路拓樸.....	4-6
4-2-1	星狀拓樸.....	4-6
4-2-2	環狀拓樸.....	4-7
4-2-3	匯流排拓樸.....	4-8
4-2-4	通訊傳輸方向.....	4-8
4-2-5	資料傳輸交換技術.....	4-9
4-3	通訊傳輸媒介.....	4-11
4-3-1	雙絞線.....	4-11
4-3-2	同軸電纜.....	4-12
4-3-3	光纖.....	4-12
4-3-4	紅外線.....	4-13
4-3-5	無線電波.....	4-14
4-4	參考模型.....	4-15
4-4-1	OSI 參考模型.....	4-15

4-5	通訊協定簡介	4-18
4-5-1	TCP 協定	4-18
4-5-2	IP 協定	4-18
4-5-3	UDP 協定	4-19
4-6	網際網路連線方式	4-19
4-6-1	傳統電話撥接上網	4-20
4-6-2	ADSL 數據機	4-20
4-6-3	纜線數據機	4-21
4-6-4	專線上網	4-21
4-6-5	衛星直撥	4-22
4-6-6	光纖上網	4-22
4-7	網際網路熱門服務功能	4-23
4-7-1	全球資訊網 (World Wide Web : WWW)	4-23
4-7-2	電子郵件	4-25
4-7-3	檔案傳輸協定功能 (File Transfer Protocol : FTP)	4-26
4-7-4	電子佈告欄 (Bulletin Board System : BBS)	4-26
4-7-5	即時通訊	4-27
	專案研究與分析－網路電話 (VoIP)	4-29
	重點整理	4-31
	本章習題	4-34

Chapter 5

企業電子化

5-1	企業 e 化簡介	5-2
5-1-1	企業 e 化的範圍	5-3

5-1-2	政府 e 化	5-4
5-2	企業流程再造	5-5
5-2-1	BPR 實施階段	5-6
5-3	企業 e 化與資訊系統的應用	5-8
5-3-1	資訊系統特性	5-8
5-3-2	資訊系統規劃	5-10
5-3-3	資訊系統開發	5-12
5-3-4	電子資料處理系統	5-15
5-3-5	管理資訊系統	5-16
5-3-6	專家系統	5-18
5-3-7	策略資訊系統	5-19
5-3-8	決策支援系統	5-21
5-3-9	主管資訊系統	5-22
5-4	認識資料庫	5-23
5-4-1	資料庫管理系統簡介	5-24
5-4-2	常見資料庫結構	5-25
	專案研究與分析－多媒體資料庫	5-28
	重點整理	5-29
	本章習題	5-31

Chapter 6

協同商務應用與工具

6-1	企業資源規劃 (ERP)	6-3
6-1-1	ERP 的定義	6-3
6-1-2	ERP 系統導入方式	6-4

6-2	供應鏈管理 (SCM).....	6-6
6-2-1	供應鏈的類型	6-7
6-2-2	供應鏈作業參考模型 (SCOR).....	6-8
6-3	顧客關係管理 (CRM).....	6-10
6-3-1	CRM 的目標	6-10
6-3-2	顧客關係管理系統.....	6-11
6-3-3	資料倉儲與資料探勘	6-14
6-4	知識管理.....	6-15
6-4-1	知識種類	6-15
6-5	認識協同商務	6-16
6-5-1	協同商務的模式	6-17
	專案研究與分析－數位學習 (e-learning).....	6-18
	重點整理	6-23
	本章習題	6-26

Chapter 7

無限可能的行動商務

7-1	行動商務簡介	7-3
7-1-1	企業 M 化	7-3
7-2	行動商務相關基礎建設	7-4
7-2-1	無線廣域網路	7-6
7-2-2	無線都會網路	7-8
7-2-3	無線區域網路	7-9
7-2-4	無線個人網路	7-12
7-3	認識行動裝置	7-13

7-3-1	筆記型電腦	7-14
7-3-2	平板電腦	7-14
7-3-3	掌上型電腦	7-17
7-3-4	智慧型手機	7-17
7-3-5	穿戴式裝置	7-19
7-4	行動裝置作業系統	7-20
7-4-1	Apple iOS 作業系統	7-21
7-4-2	Android 作業系統	7-22
7-4-3	微軟 Windows Phone 作業系統	7-23
7-5	行動裝置線上服務平台	7-24
7-5-1	App Store	7-25
7-5-2	Google play	7-26
7-6	行動商務的創新應用	7-27
7-6-1	行動資訊服務	7-27
7-6-2	無線射頻辨識技術 (RFID)	7-29
7-6-3	QR Code 的應用	7-30
7-6-4	無所不在的 NFC	7-32
	專案研究與分析－物聯網時代來臨	7-33
	重點整理	7-35
	本章習題	7-38

Chapter 8

電子商務與網路安全防範

8-1	資訊安全簡介	8-2
8-2	認識網路安全	8-4

8-2-1	駭客攻擊	8-4
8-2-2	網路竊聽	8-5
8-2-3	個人資料的濫用	8-6
8-3	漫談電腦病毒	8-8
8-3-1	病毒感染途徑	8-8
8-3-2	電腦中毒徵兆	8-9
8-3-3	常見電腦病毒種類	8-10
8-3-4	防毒基本措施	8-14
8-4	認識資料加密	8-16
8-4-1	加密與解密	8-16
8-4-2	常用加密系統介紹	8-17
8-4-3	數位簽章	8-20
8-5	認識防火牆	8-20
8-5-1	IP 過濾型防火牆	8-21
8-5-2	代理伺服器型防火牆	8-22
8-5-3	防火牆的漏洞	8-22
專案研究與分析－網路釣魚		8-23
重點整理		8-25
本章習題		8-27

Chapter 9

電子商務付款方式與交易安全機制

9-1	電子商務付費模式	9-2
9-1-1	非線上付款	9-3
9-2	線上付款	9-5

9-2-1	線上刷卡	9-5
9-2-2	電子現金	9-6
9-2-3	WebATM	9-8
9-2-4	電子票據	9-9
9-2-5	小額付款機制	9-9
9-2-6	第三方支付	9-10
9-3	行動支付的熱潮.....	9-13
9-3-1	NFC 行動支付.....	9-13
9-3-2	QR Code 支付	9-15
9-4	電子商務交易安全機制	9-16
9-4-1	SSL 協定	9-17
9-4-2	SET 協定	9-18
9-4-3	構物安全標章介紹.....	9-18
	專案研究與分析－比特幣	9-22
	重點整理	9-24
	本章習題	9-27

Chapter 10

電子商務網站建置與成效評估

10-1	電子商務網站的架設.....	10-2
10-1-1	系統規劃與分析階段	10-3
10-1-2	設計與程式撰寫階段	10-6
10-1-3	測試階段	10-7
10-1-4	維護與宣傳階段	10-8
10-2	電子商務架站方式	10-9

10-2-1	虛擬主機	10-9
10-2-2	主機代管	10-11
10-2-3	自行架設與 osCommerce 簡介	10-12
10-3	網站開發工具簡介	10-13
10-3-1	靜態網頁與動態網頁	10-14
10-3-2	客戶端網頁語言	10-15
10-3-3	伺服器端網頁語言	10-16
10-3-4	超文字標記語言 (HTML) 與 HTML 5	10-17
10-3-5	CSS	10-20
10-3-6	DHTML	10-21
10-3-7	CGI	10-22
10-3-8	VBScript 與 Javascript	10-24
10-3-9	JSP	10-24
10-3-10	ASP/ASP.NET	10-25
10-3-11	PHP	10-26
10-3-12	Java	10-28
10-4	網站成效評估	10-29
10-4-1	網站使用率	10-30
10-4-2	財務獲利	10-31
10-4-3	交易安全	10-31
10-4-4	品牌效應	10-31
	專案研究與分析－XML	10-32
	重點整理	10-34
	本章習題	10-37

Chapter 11

認識網路行銷

11-1	網路行銷的特性.....	11-3
11-1-1	資訊的即時互動與傳遞.....	11-3
11-1-2	多媒體技術的應用.....	11-4
11-1-3	精準可測量的行銷成果.....	11-5
11-1-4	全球化市場的長尾效應.....	11-6
11-1-5	個性化消費潮流興起.....	11-8
11-2	行銷學與 4P 行銷組合策略.....	11-9
11-2-1	4P 行銷組合策略.....	11-10
11-2-2	產品 (product).....	11-11
11-2-3	價格 (price).....	11-13
11-2-4	通路 (place).....	11-14
11-2-5	促銷 (promotion).....	11-15
11-3	行銷的 4C 組合.....	11-17
11-3-1	顧客 (Customer).....	11-18
11-3-2	成本 (Cost).....	11-18
11-3-3	便利 (Convenience).....	11-19
11-3-4	溝通 (Communication).....	11-20
	專案研究與分析－ STP (市場目標定位) 理論.....	11-21
	重點整理.....	11-25
	本章習題.....	11-28

Chapter 12

網路行銷的方法

12-1	網路廣告	12-2
12-1-1	橫幅廣告	12-3
12-1-2	按鈕式廣告與彈出式廣告	12-4
12-1-3	電子化廣告	12-5
12-1-4	關鍵字廣告	12-7
12-1-5	登錄入口網站	12-9
12-2	許可式行銷	12-10
12-3	整合性行銷	12-11
12-4	聯盟行銷	12-12
12-5	網路廣播行銷	12-13
12-6	App 品牌行銷	12-15
	專案研究與分析－搜尋引擎最佳化 (SEO)	12-16
	重點整理	12-19
	本章習題	12-21

Chapter 13

社群行銷實務

13-1	社群行銷的特性	13-3
13-1-1	購買者與分享者的差異性	13-5
13-1-2	品牌建立的重要性	13-6
13-1-3	累進式的行銷傳染性	13-7