

逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：

EC 網站的營運規劃及管理：以網路書店為例

作者：李俊彥、張翔超、洪祺明、徐可明、林儒鴻、周士晉

系級：工業二乙

學號：D9633368、D9667733、D9667483、D9667436、D9667507、D9748076

開課老師：鍾健平

課程名稱：電子商務概論

開課系所：工業二合

開課學年：九十七學年度 第一學期



目 錄

中文摘要.....	1
1.簡介.....	2
1.1 產品介紹.....	2
1.2 產品為何要電子商務.....	2
2.產業分析與產品策略.....	2
2.1 產業概況.....	2
2.2 內外部分析.....	2
2.3 策略擬定.....	3
2.4 電子商務的經營模式.....	4
3. 電子商務網站建構.....	5
4. 結論與建議.....	12
5. 工作分配表及報告製作參與狀況.....	12
6. 參考文獻.....	12

中文摘要

此書店成立的目的是在於實驗電子商務交易運作機制，並對社會大眾們推廣電子商務之應用方法。而我們希望透過這樣的網路賣書以及代客出書的服務，協助並提升民眾的電腦相關知識與學習風氣，也能促進社會的消費能力，這就是主要的目的。過程中，向上游書商批發並大量採購，降低成本(本店也有二手書的拍賣)；各類新進書籍必須分類，並標註明細、數量及價格；在網頁上，將商品分類之後條列出來，方便消費者選擇。為了方便管理，實體商品要依照客戶的需求改變訂貨量，故需要有供貨物集散的空間。當網站開幕之後，也可自行製作或委託廣告公司製作促銷活動廣告，讓客人有較大的意願前來選購。顧客的訂單也會依照地域性(台灣本島即可)、時間性(必須在三天前訂購)、個人訂貨、團體訂購來做分批式的管理。從顧客訂單開始，委託各地的工廠印製，必須在交貨的時限前兩天送達到本店各書庫地點，最後由配送人員依照地區性的不同來做配送(運費另計)。收款方式，可直接匯款或是貨到付款，而也有七天時間可有退貨服務。另外，代客出書方面，我們會先將顧客遞送過來的稿子經過整理並進行初步閱稿，之後也會慎重考慮出書之後可獲得的利益評估。近年來網路書店逐漸的蓬勃發展，如何要在其中脫穎而出，以成為新一代的網路書店為方向，成為下一代的博客來、亞馬遜等各有名的網路書店，而我們也推出了創新的服務項目“代客出書”，希望能夠在這不景氣的社會中闖出一片天。

關鍵字：

電子商務；書籍；網站

1. 簡介

1.1 產品介紹：

本組採用的是網路書店。透過網路書店把自己的商品推銷出去，一方面也會有“代客出書”的服務功能，一方面也能讓消費者大眾能輕鬆閱覽以及選購自己想要的書籍。

1.2 產品為何要電子商務：

若沒有電子商務的話，通常消費者訂貨取貨皆須花費長時間的處理及運送時間，而且也必須親自到店內才能選購書籍。店家也必須固定檢查店內的存貨及交易量。而我們就是爲了要解決上述的問題，使的事情處裡的效率變高、產值變大、省時、方便等等各項優點，固必須要利用電子商務。

2. 產業分析與產品策略：

2.1 產業概況：

網路書店發展至今已經有一段時間了，但是現在看起來卻不是很普遍，除了幾家較爲知名的店家之外，其餘的都是些默默無名的小網站，所以要從這些小網站中突破出來並非不可能的，但是要成爲可以和其他知名店家互相較勁的的知名書店，就必須要熟悉組織運作的流程、了解組織的優缺點並改善，使其運作的更有效率才是重點。

2.2 內外部分分析：

Strength：優勢

我們所擁有的優勢就在於我們才剛開始起步，所有人都擁有他們長年任職後失去的服務熱誠和創意，我們有熟悉電子商務的人才，我們會積極的去尋找所有可以實行的辦法，我們熟悉網路上的相關法規，並可以依照其他店家長年的經營經驗修改其所擁有的優缺點，進而創造出屬於我們的自我特色。

Opportunity：機會

我們雖然起步較晚，但是正如上面所說，目前這個市場其實並未到達飽和，而且要跟我們競爭的小網站，雖然早我們這麼多了到現在卻還是一樣默默無聞，代表說只要我們可以製造出自我特色、創造出優良的品質、服務就可以從他們之中創造出自己的客戶群進而成為知名店家。

Weakness：劣勢

我們所處在的不利狀態在於雖然可以離開低階層的競爭，卻無法立刻與知名大廠相爭，他們有者長年的經驗對於意外的應變、處理都是我們這些新手所無法擁有的，此方面我們尚未有很深入的認識與了解，經驗也不足，而長年的經營也使他們擁有廣大的知名度跟客戶群，這是對於我們不利的最大問題。

Threat：威脅

近年來，網路商店越來越頻繁的產生，但是能夠脫穎而出的就只有少部分的商店，書店也是一樣的。也是由於現實的書店具備著免費閱覽，以及有著舒適的閱讀環境，再加上一一般人對新近的網路書店感到陌生，因此對於網路書店未來市場的趨勢將會是重點，如何打動消費者，使他們認為網路書店比較棒，是重要的議題。

再加上現今金融風暴的影響，使的許多消費者不太願意出錢來購買書籍，也是不可或缺的威脅。

2.3 策略擬定：

1. 在特定時間(如早餐、午餐時段)，在電視上、網路上的各區(包括論壇)、甚至是報紙上，於比較邊邊的地方，刊登本書店的廣告。
2. 設下討論方面的帖子，提供顧客、討論、問題、抱怨，並且在接受檢討後，

回復於帖子上，供給答案、其他服務(像是建議、問題的答案、抱怨的解決方法之類)。

3. 將會不定期更新網頁，新進商品也將會有特價(85 折)，當購物金額達到 500 元時(特價商品除外)，也享有”免運費”的服務。

4. 當顧客上門的訂書，除了平時的優惠以外，當訂書、買書的過程時，直接讓顧客連上快遞，直接由快遞公司接到我們書店的訂單，以減低差價。

5. 若顧客因為書籍的缺損，要求換書、或退貨，除了要求顧客在書店專門帖子打上缺損情況、派人員去觀察，在經由檢查、確定缺損後，本店一定附上換書、或退錢的服務。(本店絕不會故意刁難、耍賴等等)

6. 當顧客傳送至本店的負責人信箱，經過評估以及確認可以出書後，將會把稿子合籍成書送回顧客的手中，並且詢問是否有意願和本店合作出書。無論是否有意願，在網站上也會公開獎勵您的創作精神，並可以享有在本電消費所有商品一律 7.5 折的優惠，也可參加當月的”誰是創作人”抽獎活動！

2.4 電子商務的經營模式

B2C 書籍直銷網站

B2C 模式是一種經營模式最簡單的商業模式，只要通過網站把商品賣出去就可以了。但書籍不是工業化產品，大部分沒有一定的標準，不是單純在網上購買後發貨就可以解決問題的，需要有更多經驗和行銷手段的創新。

3. 電子商務網站建構：

3.1 商品目錄

osCommerce

首頁 >> 商品目錄 >> 各式書籍

商品分類

各式書籍-> (37)
小說 (8)
散文集 (6)
漫畫 (10)
課程用書 (7)
字典 (6)
代客出書 (1)

製造廠商
請選擇

新上架商品

商品分類

小說
散文集
漫畫
課程用書
字典

十二月份新進商品

國語小字典 NT\$130
戀音 NT\$50
藍蘭島漂流記 NT\$50
實用成語辭典 NT\$99
多用成語辭典 NT\$220
中小學生英文會話字典2000字 NT\$675

購物車
空的...

購物紀錄

- Visual Basic 2008程式設計
- 小霸王十二月
- 工程數學
- 火影忍者
- 電子商務概論
- 實用成語辭典

特價商品

3.2 最新商品目錄

最新商品

國語小字典
上架日期：2008年十二月21日星期日
製造廠商：
價格：NT\$130

康熙字典
上架日期：2008年十二月21日星期日
製造廠商：
價格：NT\$700

電子商務概論
上架日期：2008年十二月21日星期日

放到購物車

放到購物車

3.3 商品目錄(課程用書)

osCommerce

首頁 >> 商品目錄 >> 各式書籍 >> 課程用書

商品分類

各式書籍 -> (37)

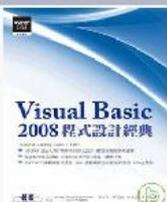
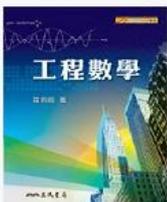
- 小說 (8)
- 散文集 (6)
- 漫畫 (10)
- 課程用書 (7)
- 字典 (6)
- 代客出書 (1)

製造廠商

請選擇

新上架商品

康熙字典 NT\$700

品名+	價格	數量	馬上買
 Visual Basic 2008程式設計	NT\$600 NT\$499	2	馬上買
 工程數學	NT\$500 NT\$399	2	馬上買
 統計學			

3.4 商品細節(課程用書)

er

書籍 >> 課程用書 >>

Visual Basic 2008 程式設計

NT\$600 ~~NT\$499~~

本書由微軟大型研討會講師、台灣微軟資深講師、科技大學教師以及MCSD for .NET、MCPD認證專家共同編著，並由大學資深程式設計教師提供寶貴意見及審核。是一本適合大專院校教學，以及VB 2008、VB 2005認證課程的先修教科書，本書的範例操作與解說皆有圖例、分析與詳細說明，讓初學者學習完全無障礙。本書共分下列四大篇：*VB 2008程式設計入門篇共五章，介紹.NET Framework平台。並採循序漸進方式，以主控台專案介紹VB 2008資料型別、選擇結構、重複結構、陣列、程序與函式的語法，使初學者具有程式設計的基本素養。*物件導向程式設計篇共五章，介紹應用程式開發技巧。以深入淺出方式，使初學者具有物件導向的觀念，並介紹類別與物件、繼承、多型、介面、檔案存取、例外處理...，進而領會出物件導向程式設計的要領。*視窗應用程式設計篇共五章，介紹視窗應用程式常用工具、包括視窗輸入介面、各種清單與容器的設計、各種對話方塊以及鍵盤與滑鼠事件、功能表與工具列設計、多表單開發，使初學者能活用工具箱的工具。*資料庫程式設計篇共五章，介紹微軟新一代的離線式資料存取架構ADO .NET 3.5，包含各項資料庫存取物件與控制項繫結等技術、SQL 資料庫的建立、資料庫連接、資料庫存取、預存程序撰寫與呼叫、XML文件的搜尋與存取等議題，並介紹新一代的資料查詢技術LINQ，透過LINQ可使用一致性的語法來查詢陣列、集合、物件、DataSet、SQL資料庫、XML...等資料來源。

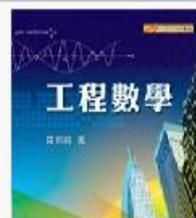
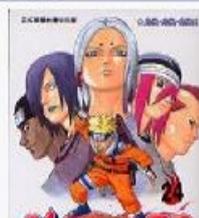
按這裡可以看大图

本商品上架日期：2008年十二月21日星期日。

商品評論

放到購物車

建議購買的商品清單！可以參考看看



3.5 特價商品

osCommerce

首頁 >> 商品目錄 >> 特價商品

商品分類
各式書籍-> (37)
代客出書 (1)

製造廠商
請選擇

新上架商品

國語小字典
NT\$130

快速尋找商品
輸入關鍵字尋找商品
進階尋找商品

特價商品

張曉風精選集
NT\$260
NT\$199

煙愁
NT\$200
NT\$149

國語小字典
NT\$130

活用學生英漢字典
Students' Multisense English-Chinese Dictionary

NARUTO
火影忍者

3.6 代客出書

osCommerce

首頁 >> 商品目錄 >> 代客出書 >>

登出 | 我的帳號

NT\$150

代客出書

只要將您自己寫的文章或詩集以及個人資料傳送至lf2net20703@hotmail.com，並收取150元的保證金。經過評估後，確認合乎出版的資格，本店將會退還150元保證金，並把原稿以及相關出版資訊（成本、封面、出版商、利潤等等）送至您的手上。本店也會詢問您是否有意願會和我們合作出書。我們也將會公開獎勵您的創作精神，您並可以獲得本店消費打7.5折的優惠，並且可以參加每月的“誰是創作人”抽獎活動！

按這裡可以看看大圖

商品評論

放到購物車

本商品上架日期：2008年十二月21日星期日。

中小學生英文會話字典
2000字
NT\$675

英文會話
2000

3.7 購物車

首頁 > 商品目錄 > 購物車內容

[我的帳號](#) | [購物車內容](#) | [結帳](#)

	移除	商品名稱	數量	總計
<input type="checkbox"/>		實用成語辭典 	1	NT\$99
<input type="checkbox"/>		電子商務概論 	1	NT\$449
小計：NT\$548				

[更新購物車](#)
[繼續購物](#)
[結帳](#)

商品分類

各式書籍 -> (37)
代客出書 (1)

製造廠商

請選擇

新上架商品


康熙字典
NT\$700

快速尋找商品

輸入關鍵字尋找商品
進階尋找商品

服務台

退換貨事項

購物車

1 x 實用成語辭典
1 x 電子商務概論

NT\$548

暢銷商品

01. Visual Basic 2008 程式設計
02. 小國王十二月
03. 工程數學
04. 火影忍者

特價商品


To Love
NT\$59
NT\$35

商品評論

3.8 必須先登錄會員

osCommerce

首頁 > 商品目錄 > 登入

[我的帳號](#) | [購物車內容](#) | [結帳](#)

歡迎光臨，會員請由右邊填入電子郵件及密碼後登入，新客戶請按繼續鈕註冊

提示：若您要結帳請先以會員帳號登入，您於"訪客購物車"裡的商品，會在登入後自動併入"會員購物車"內 [更多說明]

新增帳號	舊客戶
<p>我是新客戶。</p> <p>成為osCommerce的會員，可以讓您購物時更加便利，不論在訂單處理或出貨的任一階段，我們都會以一封電子郵件通知您，讓您輕鬆掌握訂單狀態。此外，您也可以隨時回到您的會員帳戶中查閱您的購物記錄。</p> <p style="text-align: right;">繼續</p>	<p>我是舊客戶。</p> <p>電子郵件：<input type="text" value="lf2net20703@hotmail.com"/></p> <p>密碼：<input type="password" value="*****"/></p> <p>密碼忘記了嗎？請按這裡。</p> <p style="text-align: right;">登入</p>

商品分類

各式書籍 -> (37)
代客出書 (1)

製造廠商

請選擇

新上架商品


活用學生英漢字典
NT\$300
NT\$245

購物車

1 x 實用成語辭典
1 x 電子商務概論

NT\$548

暢銷商品

01. Visual Basic 2008 程式設計
02. 小國王十二月
03. 工程數學
04. 火影忍者

特價商品



3.9 出貨資訊

The screenshot shows the '出貨資訊' (Shipping Information) section of an osCommerce checkout page. The page layout includes a top navigation bar with 'osCommerce' logo and user options like '登入', '我的帳號', '購物車內容', and '結帳'. On the left, there are sidebars for '商品分類' (Product Categories) showing '各式書籍 -> (37)' and '代客出書 (1)', '製造廠商' (Manufacturer) with a '請選擇' dropdown, '新上架商品' (New Arrivals) featuring a book cover for '戀*音' (Love * Sound) priced at NT\$50, and '快速尋找商品' (Quick Search) with a search box and '輸入關鍵字尋找商品' (Enter keywords to search for products) button.

The main content area is titled '出貨資訊' and contains the following sections:

- 送貨地址 (Shipping Address):** A text box with instructions: '如果您想變更出貨地址，請按下方"變更出貨地址"按鈕，並由通訊錄中新增或選取一位親友資料' (If you want to change the shipping address, please click the "Change shipping address" button below, and add or select a contact from the address book). The address is: 李俊彥 (Li Junyan), 407, 台灣,台中市西屯區西屯路二段284巷4-4號 (Taiwan, Taichung City, Xitun District, Xitun Road 2nd Section, Lane 284, Alley 4-4). A '變更出貨地址' (Change shipping address) button is present.
- 送貨方式 (Shipping Method):** A section stating '這是目前唯一的出貨方式' (This is the only shipping method currently available). It lists '單一運費 最佳' (Single shipping fee, Best) with a price of NT\$50. A '繼續' (Continue) button is at the bottom right.
- 意見欄 (Comments):** An empty text area for customer comments.
- 繼續結帳程序 (Continue Checkout):** A section with the instruction '下一步選擇您喜歡的付款方式' (Next step, choose your preferred payment method) and a '繼續' (Continue) button.

On the right side, there is a '購物車' (Shopping Cart) showing '1 x 電子商務概論' (1 x Introduction to E-commerce) and '1 x 實用成語辭典' (1 x Practical Idiom Dictionary) for a total of NT\$548. Below the cart is a '購物紀錄' (Purchase History) list with items like 'Visual Basic 2008 程式設計', '小國王十二月', '工程數學', and '火影忍者'. There is also a '特價商品' (Special Offer) section showing a book cover for '工程數學' (Engineering Mathematics).

3.10 付款方式

The screenshot shows the '付款方式' (Payment Method) section of the osCommerce checkout page. The layout is similar to the previous page, with the same sidebars and top navigation.

The main content area is titled '付款資訊' (Payment Information) and contains the following sections:

- 帳單地址 (Billing Address):** A text box with instructions: '如果您想變更帳單地址，請按下方"變更出貨地址"按鈕，並由通訊錄中新增或選取一筆郵寄帳單的通訊資料' (If you want to change the billing address, please click the "Change shipping address" button below, and add or select a contact from the address book for mail-order billing). The address is: 李俊彥 (Li Junyan), 407, 台灣,台中市西屯區西屯路二段284巷4-4號 (Taiwan, Taichung City, Xitun District, Xitun Road 2nd Section, Lane 284, Alley 4-4). A '變更出貨地址' (Change shipping address) button is present.
- 付款方式 (Payment Method):** A section titled '請選擇一個您喜歡的付款方式' (Please choose a payment method you like). It lists three options:
 - 信用卡 (Credit Card):** Includes fields for '持卡人' (Cardholder) with '李俊彥 CHUN-YEN LEE', '卡號' (Card Number), and '信用卡到期日' (Credit Card Expiry Date) set to '一月' (January) and '2008'.
 - 貨到收款 (Cash on Delivery):** A radio button option.
 - ATM 自動提款機轉帳 (ATM Automatic Withdrawal):** A radio button option.
 A '請選擇' (Please choose) label with a dropdown arrow is on the right.
- 意見欄 (Comments):** An empty text area for customer comments.

On the right side, the '購物車' (Shopping Cart) shows '1 x 電子商務概論' (1 x Introduction to E-commerce) and '1 x 實用成語辭典' (1 x Practical Idiom Dictionary) for a total of NT\$548. The '購物紀錄' (Purchase History) and '特價商品' (Special Offer) sections are also visible, with the latter showing a book cover for '張曉風' (Zhang Xiaofeng) under the 'NEW CENTURY' publisher.

3.11 商品確認單

我準備好要買了！

出貨地址 (編輯)		商品 (編輯)	
李俊彥 407 台灣,台中市西屯區西屯路二段284巷4-4號		1 x 電子商務概論 1 x 實用成語辭典	NT\$449 NT\$99
出貨方式 (編輯)			
單一運費 (最佳)			

帳單資訊

帳單地址 (編輯)		小計: NT\$548
李俊彥 407 台灣,台中市西屯區西屯路二段284巷4-4號		單一運費 (最佳): NT\$50
付款方式 (編輯)		總計: NT\$598
ATM 自動提款機轉帳		

付款資訊

請就近至ATM 自動提款機轉帳，只要簡單輸入幾個數字及金額就可以輕鬆完成繳款：

1. 輸入密碼
2. 選擇其他交易或金額
3. 選擇轉帳
4. 如非xx銀行之提款機(ATM)，請選擇其他行庫
5. 輸入銀行代號:xxx
6. 輸入帳號:xxxxxxxxxxxxxx

購物車

1 x 電子商務概論
1 x 實用成語辭典

NT\$548

購物紀錄

Visual Basic 2008
程式設計
小國王十二月
工程數學
火影忍者

暢銷商品

01. Visual Basic 2008
程式設計
02. 小國王十二月
03. 工程數學
04. 火影忍者

特價商品

多用

成語辭典

NT\$299

商品分類

各式書籍 -> (37)
代客出書 (1)

裝運廠商

請選擇

新上架商品



Visual Basic 2008 程式設計

NT\$600
NT\$499

快速尋找商品

輸入關鍵字尋找商品
進階尋找商品

服務台

退換貨事項

3.12 購物成功



訂單程序完成!

您的訂單程序已完成! 貨物將於二至五個工作天寄達您指定的送貨地址。

下列所勾選的商品若更新時，請通知我：

- 電子商務概論
 實用成語辭典

謝謝您惠顧我們線上購物商店!

繼續

出貨資訊

付款資訊

確認

完成

購物車

空的...

購物紀錄

Visual Basic 2008
程式設計
小國王十二月
工程數學
火影忍者
電子商務概論
實用成語辭典

暢銷商品

01. Visual Basic 2008
程式設計
02. 小國王十二月
03. 工程數學
04. 火影忍者
05. 電子商務概論

商品分類

各式書籍 -> (37)
代客出書 (1)

裝運廠商

請選擇

新上架商品



多用

成語辭典

NT\$299

3.13 客戶訂單

osCommerce
+ 新增分頁

管理者

系統設定

商品目錄

外掛模組

客戶/訂單

客戶

訂單

圖別/地區/稅 設定

本地化設定

各類報表

系統工具

訂單

[回上頁](#)

客戶: 李俊彥 CHUN-YEN LEE
407
台灣,台中市西屯區西屯路二段284巷4-4號

電話號碼: 0937473413

電子郵件: lf2net20703@hotmail.com

出貨地址: 李俊彥 CHUN-YEN LEE
407
台灣,台中市西屯區西屯路二段284巷4-4號

帳單地址: 李俊彥 CHUN-YEN LEE
407
台灣,台中市西屯區西屯路二段284巷4-4號

付款方式: ATM 自動提款機轉帳

品名	型號	稅	價格(未稅)	價格(含稅)	總計(未稅)	總計(含稅)
1 x 電子商務概論		0.00%	NT\$449	NT\$449	NT\$449	NT\$449
1 x 實用成語辭典		0.00%	NT\$99	NT\$99	NT\$99	NT\$99

小計: NT\$548

單一運費 (最佳): NT\$50

總計: NT\$598

新增日期	通知客戶	狀態	意見欄
2008/12/22 20:27:42	✓	等待處理	
2008/12/22 20:29:31	✓	處理中..	

意見欄

[收據列印](#)
[分裝列印](#)
[回上頁](#)

3.14 商品評論

osCommerce

首頁 >> 商品目錄 >> 各式書籍 >> 課程用書 >>> 商品評論

商品分類

各式書籍 -> (37)

- 小說 (8)
- 散文集 (6)
- 漫畫 (10)
- 課程用書 (7)
- 字典 (6)
- 代客出書 (1)

製造廠商

請選擇

新上架商品

國語小字典
NT\$130

快速尋找商品

Visual Basic 2008 程式設計

NT\$600 NT\$499

李俊彥 CHUN-YEN LEE 所評論寫道: 評論日期: 2008年十二月22日星期一

真的很棒！才訂購兩天，課本就已經到我的手上了，便宜又迅速，推薦這家店的商品！

評等: ★★★★★ [我給5顆星!]

顯示 1 到 第 1 (共 1 個評論) 總頁數: 1

◀ 回上頁
▶ 寫一寫評論

按這裡放大

4. 結論與建議

一般的網路書店都只含有買賣交易商品而已，我們不但具有相同的功能，最主要是著重在代客出書這塊領域，目前很少網路書店肯做這一塊，或許是因為稍嫌麻煩，也可能是考慮到成本太高，但因為我們肯嘗試踏入這一塊領域，也因此我們比其他網路書店更多了一份競爭力，進而突顯出我們的特色。我們始終認為顧客至上，畢竟顧客只要滿意，將可能會再次蒞臨，所以我們會特別去注重顧客的滿意程度，售後工作我們也會盡力去做到最好，讓顧客感受到我們的專業與熱誠。

5. 工作分配表：

	摘要	內文	統整資料	網頁製作	P P T 製作
徐可名	★	★	★		
張翔超		★	★		★
林儒鴻		★	★	★	
周士晉	★	★			★
洪祺明	★		★		★
李俊彥	★	★	★	★	

6. 參考文獻：

1. 廖漢君、曾光輝，(2007)，電子商務網站經營與管理 osCommerce，基峰資訊，台北，初版，頁 63-178。

2. 奇摩知識+

<http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1205072909074>

3. 金石堂網路書局 <http://www.kingstone.com.tw/>

4. 博客來網路書店 <http://www.books.com.tw/>

