CHAPTER

1

電子商務概論

碁峰
www.gotop.com.tw

人手一「機」的時代來臨了：打電話、聊天、視訊、傳笑話、傳圖片、看電視、看電影、追劇、網購、揪團、團購、…、付費、轉帳、搭車、查地圖、…，這是一支無所不能的「機」，也是目前都會人士的貼身用品。

透過網路，在網站上買東西、賣東西都變簡單了，網路商店 24 小時不打烊，透過手機，消費者更是隨時、隨地可消費，接著電子商務而來的是行動商務！

透過網路，消費者的行為、訊息被廠商牢牢的掌握，客製化個人服務也接踵而至，行銷策略也變得更多樣化，相對的，消費者也可以輕易的貨比三家，聰明消費，更可網路串連、揪團消費，談到一個漂亮的價格。

在行動商務無距離的狀態下，海外購物也變得稀鬆平常，配合國際物流的蓬勃發展，運輸費用大幅降低，廠商從事全球化貿易拓展更方便了，消費者購買國外商品變簡單了、便宜了！

碁峰 www.gotop.com.tw

購物也瘋狂…

黑色星期五（Black Friday）是美國傳統購物節慶，起源於 1952 年，是感恩節之後 11 月第 4 個星期四，並非國定假日，但有些州卻將這一天定為州假日，大多數商家提供非常高的商品折扣，吸引消費者到實體商店排隊搶購。

從 2005 年開始，黑色星期五的實體店面，將採購日延伸出網路購物日超級星期一（Cyber Monday），隨著行動裝置、資訊、電商愈來愈發達，戰場悄悄地轉移到網路上，美國全國零售業聯盟（National Retail Federation，NRF）統計，2018 年約有 1.4 億美國人在感恩節周末於實體商店購物，驚人的是有超過 1.9 億人在超級星期一利用網路購物。

光棍節又稱單身節，是流行於中國年輕人的娛樂性節日，以自己仍是單身一族為傲。從 2009 年 11 月 11 日開始，購物網站以淘寶及天貓為首的商家將該日宣傳為「雙十一狂歡購物節」，隨後其他電商也紛紛加入，光棍節逐漸演變成網路購物節日，2018 光棍節活動：天貓商城交易額突破 8,860 億人民幣。

電商的崛起

30 年前線上購物對於消費者而言是有疑慮的，產品的品質？廠商的誠信？昂貴的運送費用？消費者自身的購物習慣？雖然日後證明 Internet 新科技可為生活帶來極大的便利性！

美國是一個鼓勵創新的國家，為了鼓勵電子商務的推行，於 1992 通過聯邦法案：「網購業者可以跨州銷售商品，無需課稅」，網購業者的經營成本大幅降低，網購商品價格更具競爭力，為往後 20 多年的電子商務發展提供了有利的經營條件。

今天全球電子商務發展都已經相當成熟，網路購物已融入一般消費者生活中，因此美國政府於 2018/06/21 廢除網路購物免稅法案，從此實體零售業者與電商業者的競爭站在相同的經營基礎上，同樣的，中國政府也宣布，國內、國外網購都必須繳稅，電子商務的輔導期宣告結束。

政府政策與相關配套法令，對於新創產業的發展有關鍵性的作用，美國政府當時若無免稅法令，電子商務發展可能會延遲 20 年。

碁峰 www.gotop.com.tw

網路商城與實體商城的差異？

對於消費者而言，購物包含 2 個層面：

- 滿足「物質」的需求
- 滿足「心理」的需求（血拚的快感）

實體購物有臨場感，對於商品的品質有即刻的體驗，有銷售人員即時諮詢，因此同時滿足「物質」、「心理」的需求。

網路購物的好處在於隨時、省時、方便，更提供比價的便利性，因此價格上可能比較優惠，但只能單方面滿足「物質」需求，缺少血拚的快感。

日常的消費行為有些是純理性採購，例如：家用消耗品，品牌、廠商都已確認、熟悉，就非常適合網路採購，而假日全家人一起「逛」商場，沒有明確採購標的，看看、摸摸、中意就買，這就是血拚。

因此根據不同的消費目的，實體商城與網路商城各有其優勢！

CHAPTER

4

社群 - 創新商務模式

碁峰 www.gotop.com.tw

關於「電子」商務，上一個單元談的是自動化，提升：生產效率、交易效率、服務效率，這個單元我要談的是「通訊」。

口耳相傳的時代，好事、壞事都可以：一傳十、十傳百」…，使用電報、電話可以縮短 2 個人的距離，但對於訊息的傳遞還是屬於半自動，使用網站、行動裝置，透過各式各樣的社群網站、APP 將所有人串聯起來，人際關係形成一個大網絡，所有訊息暢通無阻，而且是即時的！

「有人潮就有錢潮」是商場上不變的鐵律！通訊、網路、APP 將人串連起來後可以產生什麼效益呢？

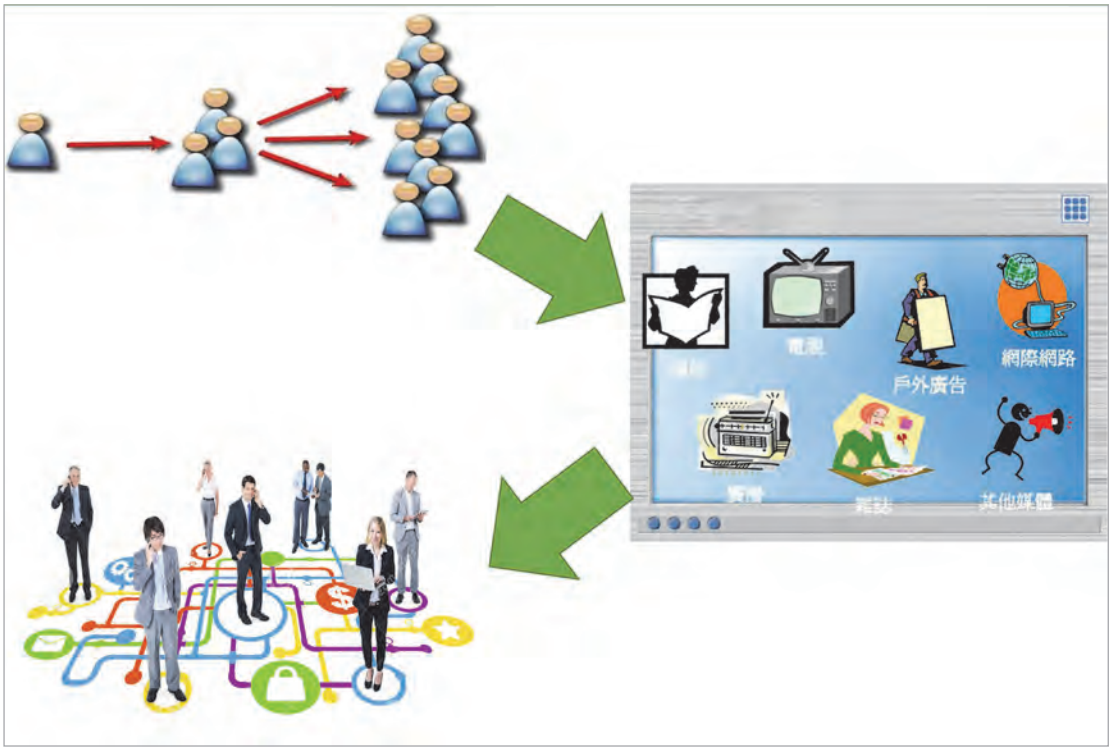
人湊在一起當然就會聊是非，往好的方向就會產生以下的發展：

聊是非 → 分享生活經驗 → 分享好東西 → 商品推薦 → …

沒錯！人湊在一起就方便搞行銷了！

碁峰 www.gotop.com.tw

訊息傳遞的演進？



訊息傳遞工具的演進分為以下 4 個階段：

人傳人	口耳相傳 → 書信傳遞 缺點：有時間、地點、能力的限制。
有線網路	電報 → 傳真 → 電話 → 網路 效益：時間大幅縮減，有彈性、跨越地域。
無線網路	無線網路 + 行動裝置（手機、平板、筆電、眼鏡、手錶、…） 行動裝置讓人們隨時、隨地都可以傳輸訊息。
物聯網	萬物皆可聯網，例如：行進的車子互相傳遞訊息、火警偵測器傳遞煙霧訊息給消防系統、…。

碁峰 www.gotop.com.tw

電話與 LINE 的差別？

舉例說明如下：

一個老師要經營一個班級，隨時得和家長們聯繫，傳統的電話是即時的、一對一的，即時是優點更是缺點，沒接通就必須再打一次，除非加裝留言功能，否則家長無法知道誰打電話來了，後續處理相對複雜，就算都一次接通，一個班老師必須打 30~40 通電話。

電話是一對一，後來雖然進步可以多方同時通話，但由於是即時的特性，要約定所有家長同一時間通話幾乎是不可能，而目前的通訊軟體 APP，例如：LINE、WeChat、…，都具備：非即時、多對多的功能。

老師在通訊 APP 建立一家長群組，邀請所有家長加入，老師將訊息發布到群組中，老師只要發一次訊息（可以是文字或語音），家長們可以挑自己有空的時間接收、處理、回應訊息，更可直接與老師以通話功能做 1 對 1 電聯，更可以做群組視訊、通話。

碁峰 www.gotop.com.tw

傳統網頁與社群網頁的差別？

傳統網頁有以下 2 項主要功能：

A. 發布訊息：政府資訊、企業資訊、商品資訊、…

B. 網友回應：布告欄、訂單、意見調查、…

社群網頁的重點在於「社群」的串聯，有 2 個重要發展：

A. 無限延伸：朋友的朋友的朋友…

B. 分門別類：工作夥伴、健身的朋友、小學同學、同鄉會

無限延伸產生的效益的就是「人潮就是錢潮」，分門別類延伸的效益就是「精準行銷」，再來；傳統網頁是被動式的等待網友上網查詢資料，社群網頁卻是主動性將資訊推播給無限延伸的目標對象。

社群網頁會根據每一位網友的個人資料，以人工智慧搜尋失聯的親友、可能認識的朋友、建議認識的朋友、…，因此會主動式的持續擴大社群範圍，作者我就因此找到 40 年前失散的專科同學。

碁峰 www.gotop.com.tw

CHAPTER

5

物聯網 - 創新商務模式

碁峰 www.gotop.com.tw

互聯網（Internet）的出現對人類生活產生極大的進化，發展過程如下：

第 1 代：1960 年代由美國聯邦政府投入研發，Internet Of Computer，目的是讓所有電腦能互相連結，達到硬體共享、資料共享的目的。

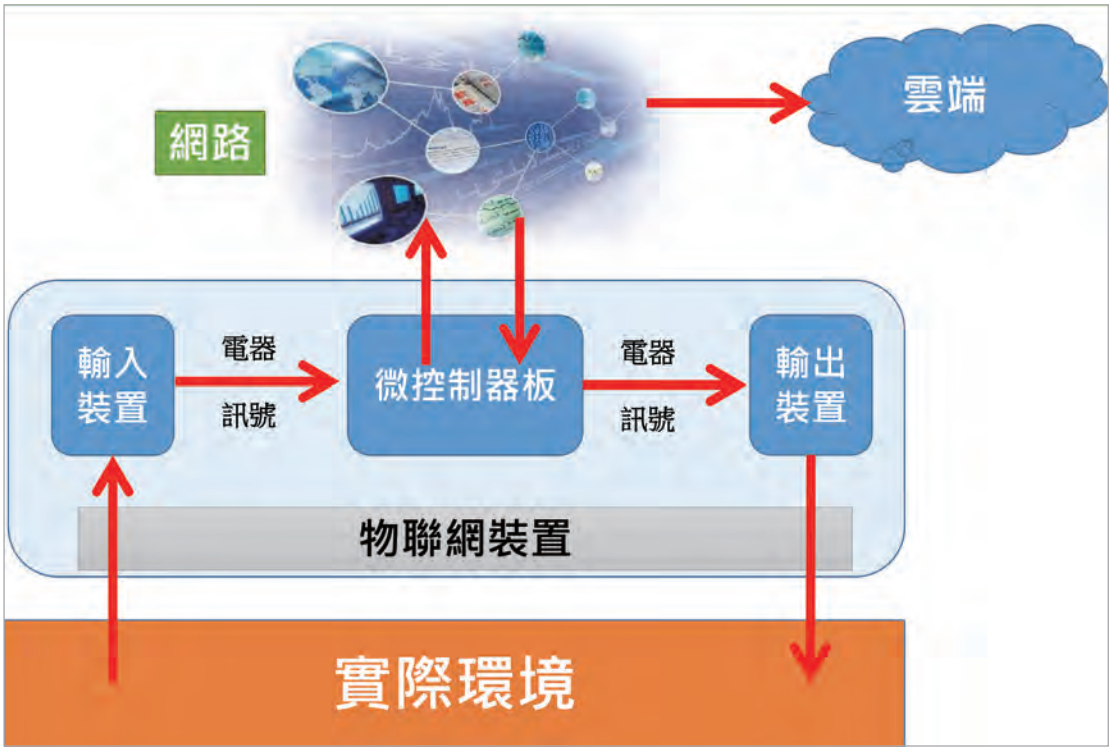
第 2 代：由於無線通訊技術漸趨成熟，全球無線通訊協定規範整合成功，行動裝置普及率大幅提升，Internet Of People，目的是讓所有的人能互相連結，達到資訊共享、人脈關係共享、商機共享的目的。

第 3 代：全球貿易蓬勃發展，企業量體越來越大，對於採用自動化來提升作業效率的需求也趨於殷切，配合著無線通訊元件成本的大幅降低，萬物聯網成為可能，Internet Of Things，目的是什麼呢？鞋子聯網？藥瓶聯網？衣服聯網？尿布聯網、…。

什麼東西應該聯網？將會如何改變目前生活？可以產生什麼新的商機？就是這個單元所要探討的！

碁峰 www.gotop.com.tw

物聯網：裝置的結構



東西要連上網路必須要有網路通訊元件，聯網做什麼呢？當然是為了傳送訊息，所以東西就必須要有蒐集資訊能力的元件，我們稱為感測元件，蒐集的資料傳送到什麼地方呢？為了讓所有人都能使用分享，我們將資料存在雲端。

舉例如下：

- 在田地的土壤中裡放置一個濕度感測器，它會時時刻感測土壤中的濕度，這個感測器必須具備資料傳輸功能（有線、無線皆可），可將資訊傳送動雲端。
  應用 1：根據土壤溼度資料，可自動調節灑水時間。
  應用 2：可以根據植物生長統計資料，分析得出最佳土壤濕度。
- 亞馬遜智慧音箱 ECHO，可以接收語音訊息，連結網路。
  應用 1：生活全能管家，查詢、提醒生活大小事。
  應用 2：訂餐、定位、訂貨的商業應用。

碁峰 www.gotop.com.tw

資料儲存的演進

貨幣演進：黃金、銀子 → 紙鈔、硬幣 → 信用卡（電子支付），貨幣流通的方便性與效率大幅提升了。資料儲存媒體近 30 年來也產生了極快速的演進：磁碟片 → 隨身碟 → 雲端。資料型態也改變了，文字 → 圖片 → 影音，因此資料量產生了爆炸性的增長，隨身攜帶的個人資料儲存裝備使用上越來越不方便，因此全部上傳雲端資料庫了。

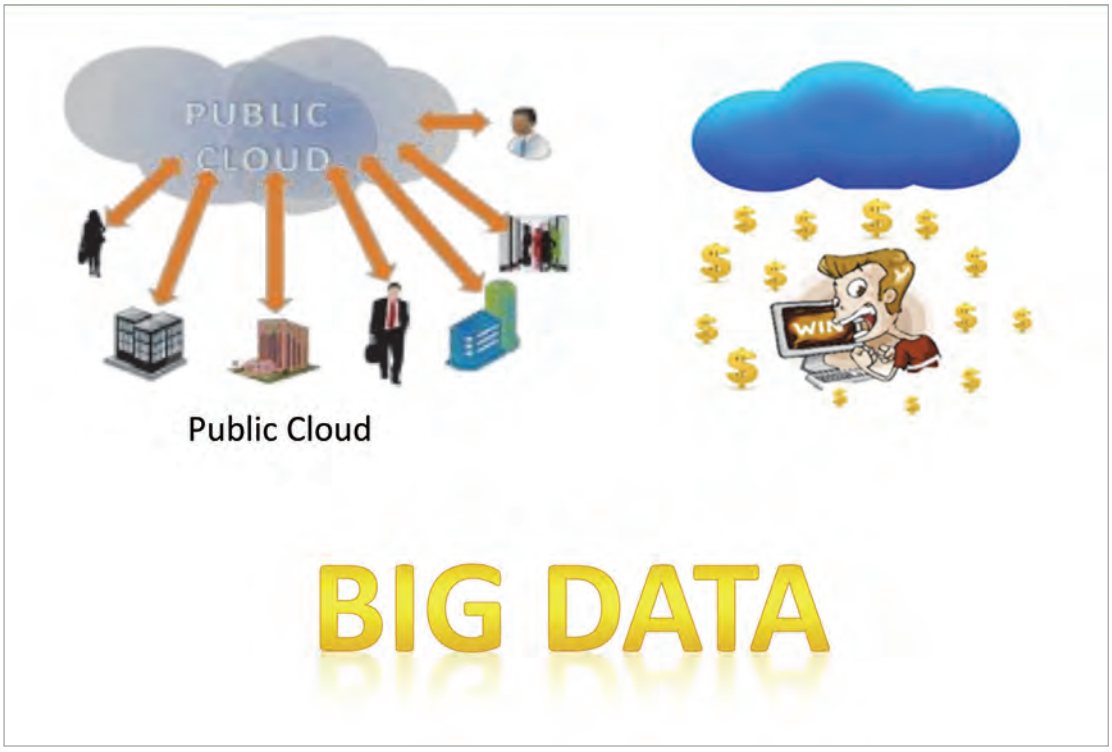
對於個人產生什麼效益呢？

- 網路雲端幾乎可以提供無限儲存容量。
- 使用雲端資料庫，資料擁有者可以在任何地方、任何電腦，連上網路取得資料。
- 雲端資料由商業組織管理，提供較佳的資料安全管理機制，中毒、資料毀損的機率大幅降低。

對於企業、產業有何效益呢？且看下回分曉！

碁峰 www.gotop.com.tw

雲端的商機？



萬物皆聯網，所有資料都上傳雲端，可以產生那些效益呢？有些是已知的，例如對某些現行作業提高自動化效益，有些卻是未知的，就如同挖礦一般，從一大堆土石中篩出有價值的金屬、礦物、玉石、…。

現代全球化企業的量體規模太大，企業決策模式絕不可能再依賴個人的聰明才智，即時、有效的資訊才是決策的依據，對於雲端上的海量資料，多數企業是無法處理的，因此專業雲端服務企業漸漸崛起，為所有企業提供：資料儲存 → 平台管理、資訊提供的多層次服務。

範例：

由於手機聯網，因此你一天所有的移動訊息全部被 Google 記錄並上傳雲端了，窺探你一個人的隱私意義不大，但當 Google 擁有的是所有人的移動紀錄時，會有什麼效益產生呢？將常去百貨商場的整理出一份名單、常旅遊的一份名單、宅在家裡的一份名單、常運動的一份名單、…，開始看出一點效益來了吧…

碁峰 www.gotop.com.tw

CHAPTER

7

全球化貿易

碁峰
www.gotop.com.tw

一個企業為了擴張版圖，會將生意做到國外去，為了以下幾項因素，便會選擇在國外成立分公司：

- 節省生產、運輸成本
- 貼近市場，獲取市場資訊
- 避免關稅、進口配額限制

在海外成立許多分公司並不能稱為全球化企業，這些分公司是獨立作業還是團隊作業？有協同作業的機制嗎？很多公司變大後並沒有變強，只是虛胖而已！

全球化企業雖然充滿了生命力，但面對全球詭譎多變的政治，企業經營分險也大幅提升，當然，經濟是不可能與政治脫勾的！

碁峰 www.gotop.com.tw

討論：關稅、貿易自由化的利弊？

未開發、開發中國家為了培植本國企業，經常訂定高額關稅與進口配額限制，來保護本國企業避免外來的競爭，就是俗稱的關稅壁壘，但另一方面又鼓勵本國企業大量出口商品到海外市場，最常見的做法就是政府出口補貼政策，這就不公平貿易。

關稅保護政策真的有利於國內產業發展嗎？作者抱持反對意見，俗語說：「慈母多敗兒」，保護政策下只會培植出一些吸國家血的敗家企業，而且像吸食毒品一般，一旦停止保護企業就完了！我信奉的是：「寒門出孝子」的理論，政府要做的應該是健全公平市場機制，活絡市場資金，讓本國企業在接受外企業競爭的同時有自我成長的環境，而不是一味的餵食讓企業喪失對抗競爭的能力。

不公平貿易是不可能長期存在的，沒有哪一個國家是笨蛋，會長期忍受他國不公平的對待，美國川普政府所揭開的美中貿易大戰，不就是來自於美國的反撲，中國企業能承受的起嗎？國家保護的結果有讓企業變強嗎？

碁峰 www.gotop.com.tw

區域經濟

經濟跟政治絕對是掛勾的！人是群聚的動物，有人就有幫派，結黨結派就是為了共同抵抗外來的侵略，鄰近的人會結黨，鄰近的國家也是同樣的道理，這就是區域政治、區域經濟。

鄰近的國家互通有無，熱絡的經濟讓鄰國之間達到資源共享，由於往來密切，為了雙方都能獲利，加速區域經濟發展，因此開始發展出區域經濟，區域內結盟國家交易享有極低的關稅或甚至免稅，如此一來對於非區域內結盟國家就產生關稅差異，形成貿易障礙。

WTO 世界貿易組織的成立就是為了消除貿易障礙，但由於保護主義再次抬頭，區域經濟的崛起，RCEP（東南亞區域全面經濟夥伴關係協定）、TPP（跨太平洋夥伴全面進步協定）都是地緣性結盟的組織。

以外貿導向為經濟主體的台灣，在這場區域經濟賽局中處於非常不利的位置，在政治上若無法躲過中國的封鎖，經濟發展不容樂觀！

碁峰 www.gotop.com.tw

區域經濟的競合關係

區域經濟就是鄰近國家的結盟，盟邦之間的關係有深有淺，大概分為四種不同層次：

自由貿易區	區域內成員間免除所有關稅及配額限制，而對區域外國家仍維持其個別關稅、配額或其他限制。 例如：NAFTA 北美自由貿易區，包括美國、加拿大、墨西哥
關稅同盟	除撤銷成員間的關稅外，對外則採取共同關稅。
共同市場	除具有關稅同盟特性外，還包括建立成員間人員、勞務和資本自由流通所形成的無疆界區域，如 1958 年歐洲共同市場。
經濟同盟	完全經濟一體化：成員的經濟、金融、財政等政策完全統一，並設立超國家機構。 例如：今天的歐盟組織。

碁峰 www.gotop.com.tw