

網路行銷與經營管理

評量題庫與解答

選擇題

易

1. (1) 電子憑證是？(1) 網路購物的身分證明(2) 軟體的序號(3) 應用軟體的開發商(4) 作業系統中使用者的帳號和密碼
2. (1) 下列何者不是電子付款的安全保密要求？(1) 本人(2) 身分認證(3) 完整性(4) 防止拒付
3. (4) 下列何者不屬於網路信用卡交易的參與者？(1) 持卡者(2) 商家(3) 發卡銀行(4) 政府
4. (2) 下列何者不屬於電子現金的特性？(1) 不易被複製或篡改(2) 不可轉換性(3) 具匿名性(4) 不可回溯性
5. (4) 在 SET 機制中，除認證授權者、商家(特約商店)、持卡者外，還有哪個重要個體？(1) 發卡者(2) 取得者(3) 信用卡品牌(4) 付款閘道
6. (4) 關於電子付款機制，下列何者有誤？(1) 數位簽章具有交易者身分的識別(2) 防火牆是針對資料庫的保護而設計(3) 電子簽章具有不可否認性(4) 電子錢包一般適合處理大額付款
7. (4) 關於 SET 的敘述，下列何者有誤？(1) 可確認在 Internet 線上交易，每個節點之訊息傳遞都是安全的(2) 可確保顧客資料輸入的隱密性(3) 可確認商店及持卡人雙方身分的正確性(4) 確認在 SET 通訊協定中，商店可看到顧客端之個人資料，以確保交易進行
8. (2) 「只要透過個人電腦，結合『晶片金融卡』及『晶片卡讀卡機』連結至銀行網站，即可隨時隨地在網際網路上享有銀行所提供之 ATM 金融服務。」這是指？(1) iCash(2) Web ATM(3) Mondex(4) MasterCard
9. (4) 電子現金的哪一個特性，可經由不同的存、提款設備，將電子現金儲存在不同的設備中？(1) 匿名性(2) 可分性(3) 離線付款(4) 可轉換性
10. (2) 下列何者不是電子現金的特性？(1) 可分性(2) 不可轉換性(3) 離線付款(4) 匿名性
11. (1) B2B 電子商務付款較常使用下列哪種方式？(1) EFT(2) SET(3) VAN(4) EDI
12. (1) 由字義上來看，「商務」的目的就是希望對內降低營運成本、提高作業效率，對外吸引更多的顧客上門，以增加企業的利潤；而「電子」則是指資訊科技，主要是：(1) Internet 與 Web(2) Internet 與 HTML(3) HTML 與 JAVA(4) Web 與 Database 的技術。
13. (4) 網路拍賣是屬於何種類型的電子商務？(1) B2B(2) B2C(3) C2B(4) C2C。
14. (2) 關於電子商務三流的敘述何者錯誤？(1) EC 三流是指金流、物流與資訊流(2) 「物流」是指產品從製造商移轉到經銷商、消費者的整個流通過程，在 EC 中是核心部分(3) 產品規格、詢報價、訂單、發票等企業間各種資料的交換是屬於「資訊流」的範疇(4) 付

款、與金融機構連線、信用查詢、交易安全認證機制等是屬於「金流」的範疇。

15. (4) 哪些項目可能是「虛擬社群網站」的獲利模式？(1)會員費、使用費 (2)廣告收益、交易佣金 (3)出售會員資料 (4)以上皆是。
16. (3) 企業網站系統基礎設施不包含以下哪個項目？(1)網站伺服器 (2)資料庫系統伺服器 (3)網誌 (Blog) 系統伺服器 (4)應用系統伺服器。
17. (3) 網域名稱的命名原則有一定的規範，想要使用.com.tw 的網址，其申請對象必須是從事商業活動的：(1)個人 (2)非營利組織 (3)公司行號 (4)產業公協會。
18. (1) 要架設一個網路商店可以採用下列哪四種方式：(1)租用網路商店、租用虛擬主機、主機代管、自行架設 (2)租用網路商店、租用虛擬主機、主機自管、自行架設 (3)租用網路商店、租用實體主機、主機代管、自行架設 (4)租用實體店面、租用虛擬主機、主機代管、自行架設。
19. (1) 有關商品圖片的使用，何者敘述錯誤？(1)商品圖片可以用中文命名，以方便管理 (2)不可以使用 bmp 格式的圖片來做為商品圖片 (3)商品圖片的名稱為英文時，中間不可以出現空格 (4)不可以直接使用放置在桌面上的圖片檔案來做為商品圖片。
20. (3) 對電子商務安全機制的描述，下列何者不正確？ (1) 認證中心是整個電子商務的核心關鍵(2) 金鑰有公開金鑰 (Public Key) 與私有金鑰 (Private Key) 兩種(3) 所謂電子簽章就是把手寫筆跡數位化(4) 加密方式目前大多採用 DES 或 RSA 演算法
21. (1) 防火牆通常建置在哪裡？ (1) 私人網路與公用網路連接點 (2) 公用網路與公用網路連接點 (3) 私人網路與私人網路連接點 (4) 網際網路與公用網路連接點
22. (2) 網域名稱中，代表商業機構或公司的是下列何者？ (1) .net (2) .com (3) .org (4) .edu
23. (2) 下列哪一種電子商務應用技術的發展時間最早？ (1) HTML (2) EDI (3) Java (4) XML
24. (4) 何者不屬於電子商務後端資料庫系統？ (1) Oracle (2) MySQL (3) MS SQL (4) Linux
25. (1) Apache 是屬於？ (1) 網頁伺服器 (2) 資料庫伺服器 (3) FTP 伺服器 (4) SMTP 伺服器
26. (2) 下列哪一種網路寬頻技術主要利用「第四台電視纜線」做為傳輸媒介？ (1) ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) (2) Cable Modem (3) Direct PC (4) FTTH (Fiber To The Home)
27. (4) 下列哪一種網路寬頻技術主要利用「光纖」做為傳輸媒介？ (1) ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) (2) Cable Modem (3) Direct PC (4) FTTH (Fiber To The Home)
28. (3) 下列哪一種網路寬頻技術主要利用「衛星」做為傳輸媒介？ (1) ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) (2) Cable Modem (3) Direct PC (4) FTTH (Fiber To The Home)
- (4) 網際網路服務提供者 (ISP) 最主要提供下列何種服務？ (1) 線上購物 (2) 線上團購 (3) 線上拍賣 (4) 連線服務

29. (3) HTTP 的預設連接埠 (Port) 之值為何？ (1) 21 (2) 25 (3) 80 (4) 143
30. (1) 下列何者不是正確的 IP 位址？ (1) 257.25.26.22 (2) 101.101.101.101 (3) 168.95.1.1 (4) 127.0.0.1
31. (3) 瀏覽器是用何種通訊協定與網頁伺服器進行溝通？ (1) SMTP (2) FTP (3) HTTP (4) HTML
32. (2) 一般靜態網頁設計所用的語法為下列何者？ (1) HTTP (2) HTML (3) XML (4) SXML
33. (2) 目前大部分電子郵件「收信」時所使用的通訊協定為下列何者？ (1) SNMP (2) POP3 (3) HTTP (4) SMTP
34. (4) 目前大部分電子郵件傳送附件檔案時，最常用的編碼方式為下列何者？ (1) ZIP (2) SMTP (3) POP3 (4) MIME
35. (4) 目前在網路上傳輸最佔用頻寬的是下列哪一種資料類型？ (1) 文字檔 (2) 圖形檔 (3) 音樂檔 (4) 視訊檔
36. (4) 下列哪一個程式語言比較適合用來撰寫直接產出 HTML 網頁的應用程式？ (1) C (2) Basic (3) Java (4) PHP
37. (1) 下列哪一項網頁程式的功能不是在瀏覽器端直接執行？ (1) 執行 CGI 程式 (2) 執行 JavaScript 的程式 (3) 顯示 HTML 文件中的圖形 (4) 傳遞使用者輸入的資料
38. (2) 下列何者不是網頁上使用的語言？ (1) HTML (2) ML (3) WML (4) XML
39. (4) 網路蟑螂的行為主要侵犯哪一種權利？ (1) 隱私權 (2) 著作權 (3) 專利權 (4) 網域名稱權
40. (1) 智慧財產權法想要保護的是下列何者？ (1) 人類腦力辛勤創作的結晶 (2) 商業機密 (3) 商業利益 (4) 一般人知的權利
41. (4) 擅自拷貝網站會員個人資料檔的行為可能觸犯下列哪一項法律？ (1) 商標法 (2) 隱私權法 (3) 消費者保護法 (4) 電腦處理個人資料保護法
42. (2) 下列何者不受著作權法的保護？ (1) 三歲小孩的畫作 (2) 中華民國憲法 (3) 學校的試題 (4) 學校的網頁
43. (1) 在網路上專門入侵別人電腦，加以破壞或竊取資料，這些人被稱為？ (1) 駭客 (2) 網路專家 (3) 釣客 (4) 網路作家
44. (3) 網友對於電子商務網站隱私權保護的評估方式，下列哪一項最沒有切身關係？ (1) 可否應當事人的要求，停用該當事人的會員資料 (2) 網站是否標示個人資料的使用目的 (3) 網站是否提供線上購物的服務 (4) 網站未經本人同意，是否會將個人資料轉讓給第三者
45. (4) 行動設備包括下列何者？ (1) 智慧型手機 (2) PDA (3) 小筆電 (4) 以上皆是
46. (4) 行動商務中的「行動」是指？ (1) 行動設備 (2) 行動通訊 (3) 無線網路 (4) 以上皆是
47. (4) 下列何者為行動商務模式的特性？ (1) 易變性 (2) 不可儲存性 (3) 分享性 (4) 互動性
48. (3) 下列何者不是行動商務的應用？ (1) 簡訊應用 (2) 行動購物 (3) 拍照 (4) 行動遊戲
49. (4) 下列何者為行動商務的阻礙？ (1) 病毒威脅 (2) 資料外洩 (3) 頻寬不足 (4) 以上皆是

50. (3) 下列何者不是行動商務的成功因素？(1) 便利性 (2) 使用性(3) 炫耀性 (4) 豐富性
51. (4) 行動商務的效益包含下列何者？(1) 傳輸無線化 (2) 連線快速化 (3) 追蹤便捷化 (4) 以上皆是
52. (1) 行動通訊的發展共有幾個階段？(1) 六個 (2) 五個(3) 四個 (4) 三個
53. (2) 第 1 代行動通訊為下列何者？(1) 數位式 (2) 類比式 (3) 高速封包存取系統 (4) 分碼多重存取系統
54. (2) 第 2.5 代行動通訊其傳輸速度可達多少？(1) 56 Kbps (2) 150 Kbps (3) 256 Kbps (4) 512 Kbps
55. (4) 第 3 代行動通訊其傳輸速度可達多少？(1) 1 M (2) 512 Kbps (3) 256 Kbps (4) 2 M
56. (4) 無線網路的技術規格是以下列何者為主？(1) 802.12 (2) 802.10 (3) 801.11 (4) 802.11
57. (3) 下列何者為 802.11 b 的別稱？(1) RFID (2) WiMAX (3) Wi-Fi (4) Bluetooth
58. (3) WiMAX 為下列何者的應用範疇之一？(1) 3 GS (2) 2 G (3) 4 G (4) 3 G
59. (2) WiMAX 傳遞距離可以長達多少？(1) 500 公尺 (2) 50 公里(3) 10 公里 (4) 100 公里
60. (4) 藍芽的傳遞距離大約為多少？(1) 1 公尺內 (2) 1 公里內 (3) 500 公尺內 (4) 10 公尺內
61. (4) 無線射頻辨識系統 (RFID) 包括以下何者？(1) 電子標籤 (2) 讀取器 (3) 天線 (4) 以上皆是
62. (2) 「訂單處理」屬於網路商店運作的：(1)前台作業 (2)後台作業 (3)準備作業 (4)服務作業項目。
63. (3) 公司組織型態不包括：(1)獨資 (2)合夥 (3)加盟連鎖 (4)股份有限公司。
64. (4) 創業的資金來源不包含以下哪個項目？(1)個人出資 (2)他人出資 (3)銀行貸款 (4)股票融資。
65. (3) 網友註冊新帳號時，密碼不得少於幾個字？(1)三個字 (2)四個字 (3)五個字 (4)六個字。
66. (2) (1)會員登入 (2)管理者登入 (3)管理者註冊 (4)管理者註冊 是使用「後台管理工具」時必經的身份辨識步驟，後台管理是經營網路商店非常重要的工作。
67. (3) 管理帳號頁面的：(1)管理員登入 (2)管理次數 (3)登入次數 (4)累積次數 是顯示管理者操作「後台管理工具」的總次數，請留意此數字與您使用的次數是否相符，如果大過您使用的次數太多，可能密碼已遭他人盜用。
68. (3) 如果要讓顧客可以切換至不同語系以觀看商品，在輸入「新增商品」時，哪兩個項目一定要輸入不同語系的資料？(1)品名、商品圖片 (2)商品廠商、品名 (3)品名、商品說明 (4)商品圖片、商品說明。

難

69. (4) M 化系統的可分為哪些？(1) 離線型、線上型、隨機型 (2) 離線型、簡易型、搭配型 (3) 線上型、隨機型、離線型 (4) 離線型、線上型、搭配型
70. (1) M 化系統的過程中常會產生一些問題包括下列哪些？(1) 企業面、員工面、

系統面 (2) 企業面、顧客面、服務面 (3) 業務面、員工面、系統面 (4) 客訴面、服務面、業務面

71. (3) M 化系統正確的導入步驟為下列何者？ (1) 定義 M 化需求→選擇系統廠商→建立控制機制→進行內部溝通與訓練教育 (2) 選擇系統廠商→建立控制機制→定義 M 化需求→進行內部溝通與訓練教育 (3) 定義 M 化需求→選擇系統廠商→進行內部溝通與訓練教育→建立控制機制 (4) 選擇系統廠商→進行內部溝通與訓練教育→定義 M 化需求→建立控制機制
72. (4) 下列何者是手機 3.75 G 通訊協定技術？ (1) WiMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access) (2) GPRS (General Packet Radio Service)
73. (3) HSDPA (High Speed Downlink Packet Access) (4) HSUPA (High-Speed Uplink Packet Access)
74. (3) WiMAX 無線通訊屬於下列哪一種標準？ (1) IEEE 802.11 (2) IEEE 802.15 (3) IEEE 802.16 (4) IEEE 802.20
75. (3) 如果 Windows 系統已經啟動了 IIS 服務，將會造成後續無法正常啟動 Apache Server 的狀況。其主要原因是兩者都會佔用到 TCP/IP 網路協定的：(1)21 (2)25 (3)80 (4)101 通訊埠，所以你必須先把 IIS 的服務停止才能正常啟動 Apache。
76. (2) 關於安裝 AppServ 軟體的敘述何者正確？(1)安裝時若使用預設的字集（如 latin1）而不變更，則網站一樣會顯示繁體中文 (2)要將 Server Name 的名稱從 localhost 改為 Domain name 或 IP address 才能讓其他人看到你的網站 (3)如果沒有申請 Domain name 則不能架設網站 (4)Apache 網站的 Port 為 21。
77. (2) 在 Windows XP 的環境下要查出 PC 的 IP Address 可以使用下列那個指令：(1)ipdisplay (2)ipconfig (3)netconfig (4)netstat。
78. (1) AppServ 軟體的安裝包含那些項目？(1)Apache、MySQL、PHP (2)Apache、SQL Server、PHP (3)Apache、MySQL、JSP (4)Apache、MySQL、osCommerce。
79. (4) AppServ 安裝完成啟動後會在螢幕右下角出現紅綠燈（亮綠燈）的小圖示，表示何種功能已執行？(1)Apache Server (2)Web Server (3)SMTP Server (4)MySQL Server。
80. (1) 在安裝 osCommerce 的 PC 上，想要執行「後台管理」的功能，必須在瀏覽器的「網址」處鍵入：(1)http://localhost/catalog/admin (2)http://localhost/catalog (3)http://localhost/admin (4)http://localhost/catalog/manage
81. (3) 使用本地主機安裝時，前台 Logo 的位置在：(1)C:/AppServ/www/images (2)C:/AppServ/www/catalog/images/logo (3)C:/AppServ/www/catalog/images (4)C:/AppServ/www/catalog/admin/images。
82. (4) 使用本地主機安裝時，後台 Logo 的位置在：(1)C:/AppServ/www/admin/images (2)C:/AppServ/www/catalog/images/logo (3)C:/AppServ/www/catalog/images (4)C:/AppServ/www/catalog/admin/images。

簡答題

易

1. 請說明按照維護方式的差異，可以區分為哪幾種架設網站的方式？
答案：租用網路商店、租用虛擬主機、主機代管、自行架設。
2. 採用租用網路商店開店有何優點？
答案：不必處理技術問題，只要處理商店管理的部分，也能快速開立網路商店。
3. 採用主機代管方式架設網站，其優點為何？
答案：因為是直接使用 ISP 機房的網路，所以可以獲得較大的網路頻寬。
4. 說明何謂虛擬主機？
答案：廠商提供一個分組的網路主機空間，因為可以設立獨立的網路位址，以及獨立的硬碟空間，所以運作上跟租用了一台網路上的主機相似，因此稱之為虛擬主機。
5. 採用自行架設的方式建置網站，有哪些項目是要由自己來維護的？
答案：包括商店、網站、主機、線路等所有項目都要由自己維護。
6. 請說明架設網站方式的選擇，可以按照哪幾個方向來考量？
答案：整體成本費用、服務品質的要求、管理的方便性、資料的安全性。
7. Kalakota 與 Whinston 等學者對電子商務所下的定義為何？
答案：Kalakota 與 Whinston (1997) 認為，所謂電子商務 (EC) 是指利用網際網路進行購買、銷售或交換產品與服務。功能在降低成本、縮短產品的生命週期、加速得到顧客的回應，及增加服務的品質。
8. 如果根據 EC 買賣雙方的參與對象來區分，EC 可包含哪四大基本類型？
答案：B2C 企業對企業、B2C 企業對消費者、C2B 消費者對企業以及 C2C 消費者對消費者。
9. 什麼是 Intranet？
答案：Intranet (企業內部網路) 指的是：企業內部利用 Internet 及 Web 的技術，設置於防火牆內，支援內部員工知識與資訊的存取、傳遞與內部溝通協調合作的一個企業內部網路系統。
10. 什麼是 Extranet？
答案：Extranet (企業間網路或商際網路) 指的是：企業利用 Internet 的技術來與外部相關的供應商、顧客、策略夥伴相連結，以提升彼此之間的資訊分享與協同合作績效的網路系統。
11. 什麼是經營模式？
答案：基本上，所謂經營模式是指一個組織在複雜而競爭劇烈的環境中，企圖塑造自己的差異化優勢。簡單的說就是：「一個企業為了獲利、成長與存活，其所設計的一組市場定位、產品提供、資源配置與財務結構的架構藍圖」
12. 線上購物的經營模式有哪些項目？
答案：線上購物網站的經營模式：
(1)提供線上直接訂購商品、(2)提供訂貨及付款方式資訊、(3)提供商品一次購足的服務、

(4)提供實體產品的線上展示、(5)利用網頁橫幅廣告方式宣傳、(6)掌握顧客上網與交易情形。

13. 網路拍賣的六步驟為哪些項目？

答案：(1)選擇拍賣網站、(2)註冊成為會員、(3)賣家登錄「信用卡資料」確認身份、(4)刊登物品、(5)開始進行拍賣交易、(6)金流與物流作業。

14. 網路商店開店八步驟為何？

答案：(1)辦理網域名稱申請、(2)決定網路商店架設方式、(3)採購電腦軟硬體設施、(4)設計或選用網路商店軟體系統、(5)規劃後台作業程序、(6)連線測試、(7)至搜尋引擎做網站登錄、(8)正式營運與宣傳。

15. 對創業者而言，營運計畫書有哪些功能？

答案：檢視創意的可行性、釐清事業藍圖、認清經營模式、協助募集資金。

16. 一份完整供網路創業時使用的營運計畫書，必須包括哪四個主要的部分？

答案：創業類型、經營管理架構、機會的評估及利用、資源的運用及配置。

17. 由外而內說明架設網站的設備有哪幾種？

答案：網際網路線路、ATU-R、頻寬分享器、集線器/交換器、個人電腦。

18. 請從網站的角度來說明下載及上傳頻寬。

答案：網站的下載頻寬是指從客戶端傳遞資料到網站的頻寬；上傳頻寬則是由網站傳遞資料到客戶端的頻寬。

19. 說明租用網際網路線路時的固定及浮動 IP 位址分別指什麼？

答案：固定 IP 位址是指每次線路與 ISP 廠商連結時都會被指定同一個 IP 位址；浮動 IP 位址則是沒有分配固定的 IP 位址，每次與 ISP 連線都重新分配一個目前閒置的 IP 位址。

20. 租用 ADSL 線路時，在 ATU-R 前端接的分歧器作用為何？

答案：分歧器的作用為分離低頻的電話訊號與高頻的網路訊號，加掛分歧器才能讓上網與電話同時使用。

21. 頻寬分享器可以將單機型的 ADSL 線路提供給多台電腦上網，其運作原理為何？

答案：頻寬分享器主要運作原理是利用網路位址轉換(NAT)技術，將多個私有 IP 位址對應到公共正式的 IP 位址，因此只要有一個公共正式 IP 位址，都可以分享給多個私有 IP 使用，讓多台電腦透過 IP 分享器，以同一組公共正式 IP 上網。

22. 網站運作時，電腦主機中會持續運轉的機械式動作零件包含哪些？

答案：硬碟、電源供應器、散熱風扇。

23. 建置網站常用的描述語言，請說明其執行方式。

答案：網站的描述語言一般是由網站系統以直譯的方式來執行，也就是以原始程式直接執行，因此放在網站的執行檔都是原始的程式檔。

24. 一般國內的網域名稱，由右至左各段文字所代表的意義為何？

答案：國碼、類別碼、網域、主機名

25. 國內網域名稱的管理及申請單位為何？

答案：管理單位為台灣網路資訊中心 TW-NIC，申請單位為台灣網路資訊中心授權的網域服務代理商，如：SEED Net、PCHome、HiNet、台灣固網、Yahoo 奇摩等。

26. IP 位址與網域名稱對應的數量原則為何？

答案：一個網域名稱只能對應到一個 IP 位址，一個 IP 位址則可以對應到多個網域名

稱。

適中

27. 目前虛擬主機提供的主機控制有哪幾種？
答案：主要有兩種，一種是支援直接以 telnet 或 ssh 等協定軟體來與主機連結操作，另一種則是透過 Web 介面提供主機的控制。
28. 帳號新增已完成，但網路商店無法寄出確認信函的原因為何？
答案：造成的原因是後台管理工具【系統管理→系統設定→電子郵件選項→傳送電子郵件】的內容設定為 true，但伺服器電腦又沒有設定送件電子郵件伺服器（SMTP）的緣故。
29. 請問「商品評論」的用途為何？要輸入的內容有三個項目？
答案：「商品評論」可以顯示其他顧客對此商品的建議。輸入的內容有：評論人、商品評論及評等三項。
30. 商品「評等」分成幾個等級？
答案：「評等」由「差」到「好」分五個等級，由會員自由評分。
31. 撰寫商品評論時要注意什麼事情？
答案：評論的字數不可少於 25 個字。
32. 請問「購物車管理」的用途為何？
答案：「購物車管理」讓顧客在進入「結帳作業」前隨時可以查看目前已挑選的商品數量與總金額等資訊，就如同大賣場的手推車功能一樣，不過網路商店的購物車是虛擬的，由電腦程式組合而成。
33. 「購物車管理」的使用時機有哪兩項？
答案：(1)顧客查看購物車的內容時；(2)顧客修改購物車內已挑選的商品時。
34. 「購物車管理」的功能有哪四項？
答案：(1)移除商品；(2)修改數量；(3)自動計算總計與小計；(4)繼續購物。
35. 「出貨資訊」中的「送貨地址」是否一定要由顧客自己重新填寫？
答案：送貨地址預設為會員的中文姓名及地址，如送貨地址另有他處，可按「變更出貨地址」修改之。
36. 「確認訂單—我準備好要買了」會顯示本次線上購物的訂單內容，請問「訂單內容」包括哪六個項目？
答案：出貨地址、出貨方式、商品、帳單資訊、付款資訊、訂單意見欄。
37. 「我的帳號」內容包括哪些項目？
答案：(1)簡述：顯示全部訂單；(2)我的帳號：檢視或修改帳號資訊、檢視或修改我的通訊錄、變更帳號密碼；(3)我的訂單：檢視我的訂單；(4)E-Mail 通知：訂閱或取消訂閱電子信、檢視或修改商品通知清單。
38. 請設定前台客戶註冊畫面，在客戶註冊時必須填寫生日資料。
答案：登入後台，選擇選單「系統設定」→「客戶帳號資訊」，將「生日」參數設定為 true。
39. 請設定前台商品列表畫面，依順序顯示商品圖片、品名、型號、價格、馬上買等項目。
答案：登入後台，選擇選單「系統設定」→「商品列表」，分別設定「顯示商品圖片」、「顯示品名」、「顯示商品型號」、「顯示商品價格」、「顯示馬上買」等參數為非零的

數字，並將其他參數設定為零。

40. 請設定前台點選某商品分類後的商品列表畫面，每頁顯示 10 個商品。

答案：登入後台，選擇選單「系統設定」→「最大值設定」，將「搜尋結果筆數」參數設定為 10。

41. 「商品上架」的使用時機為何？

答案：(1)網路商店新店開張，管理員要將銷售之商品放入商品目錄時；(2)要設定商品主分類目錄或次分類目錄時；(3)有新進的商品需要放入商品目錄時。

42. 新增「次分類目錄」的使用時機為何？

答案：是在「主分類目錄」之下，還可以再細分出其他項目時才使用。

43. 輸入「新增商品」時，能否在「商品說明」的文字方塊內加入 HTML 格式的內容？

答案：可以。

44. 「商品移動」的使用時機為何？

答案：假如新增商品之後由於商品分類的調整，必須將商品從原來的商品分類目錄搬移到新的商品分類時，就可以使用「商品移動」的功能來處理。

45. 為什麼需要讓商品在多組商品分類中出現？

答案：商品分類的主要目的是讓顧客能夠找到所要購買的商品，因此商品分類命名必須符合顧客對商品分類的習慣，才能方便顧客儘快找到所要商品完成商品的訂購。但有時候會遇到不同顧客對商品的分類不一致的情況，比如說「蕃茄」這項商品是屬於蔬菜還是水果？每位顧客習慣分法可能有所不同。在虛擬的網路商店只要增加蕃茄商品與蔬菜分類跟水果分類的連結就可以，這也是為什麼有需要讓商品在多組商品分類中出現的原因。

46. 網路商店進貨有哪兩種策略可應用？各項策略需要注意何種條件？

答案：進貨有「大量進貨」與「零庫存接單」兩種策略應用。「大量進貨」可以降低進貨的價格，但要考慮供應商提供的條件、商品的保存特性以及實際的銷貨情況。「零庫存接單」因為沒有預先進貨的庫存，所以要注意到訂單履行品質以及商品供應特性。

47. 請問特價商品的使用時機為何？

答案：網路商店店主要以「折扣」或「低價」的方式促銷商品時使用。

48. 設定「特價商品」時需要輸入哪三項資料？

答案：商品、特價及特價結束日。

49. 某件商品原價為 100 元，如果將它設定成特價商品時，在特價欄內直接輸入 20%，請問該特價商品的售價會是多少元？

答案：80 元。

50. 「特價結束日」若為空白，表示何種意義？

答案：表示特價沒有結束日期，一直特價到將該特價商品刪除為止。

51. 請說明網路商店管理者，在選擇合適的付款方式時，可以考慮付款方式的哪幾種特性？

答案：付款時間點、手續費負擔、延遲現金支付。

52. 你認為首次交易的客戶，對於付款時間點的主要考量會是什麼？

答案：在首次交易的情況下，因為客戶無法確認商家是否值得信賴，有可能不願意使用出貨前付款的付款方式。首次交易的客戶可能會對於收到貨品當時或收到商品之後才付款的方式比較安心。

53. 你認為使用信用卡付款對高單價商品的商店比較有助益；還是對低單價商品的商店比較

有助益？為什麼？

答案：對高單價商品的商店比較有助益。因為客戶使用信用卡付款可以延遲現金支付，會提高客戶對購買高單價商品的意願。

54. 付款模組安裝後的設定中，有一個顯示順序欄位，說明這個設定欄位的作用。

答案：顯示順序欄位是設定該付款模組，在結帳畫面中所有付款方式之間的顯示順序，數字越小的會在越前面。

55. 說明網路商店管理者，在選擇出貨方式時，可以考慮出貨方式的哪幾種特性？

答案：運送商品限制、運送地區限制、運送時間、貨運成本負擔、理賠金額。

56. 各類型的運送方式對於運送商品內容是否會有限制？請舉例說明。

答案：部分的運送方式對於運送貨品的內容會有限制，比如郵局的規定便不能寄送液體或易碎的玻璃製品。

57. 貨運業者對於運送商品遺失或損壞，是否都會照價賠償？這點對於出貨方式的考量有何影響？

答案：貨運業者都會定出商品理賠的上限金額，因此網路商店管理者必須考量萬一商品有所損失，所獲得理賠的金額與商品本身價值的比例。假如銷售的是高價的商品，甚至要考慮使用專門的運送方式或由商家自行運送。

58. 完整的顧客訂貨所需要的程序，包括了哪些作業項目？

答案：前端的訂單輸入、訂單處理、揀貨與包裝、送貨以及處理顧客退貨事宜。

59. 「訂單處理」是在訂單輸入到發出通知至倉儲之間的一連串作業，這些作業包括了哪三個項目？

答案：(1) 訂單批次作業；(2) 揀貨及送貨作業之指派；(3) 訂單處理進度報告以及訂單改變。

60. 「已被瀏覽商品」所顯示的結果可以供 EC 經營者做為哪些後續應用？

答案：(1) 調整「最佳被觀看商品」網頁的擺放位置順序，讓點選次數高者更容易被會員看到。(2) 比對「已被瀏覽商品」次數高者與「已賣商品」數量大者之間是否有關聯，原因為何。(3) 檢討某些商品從未被瀏覽的原因並考慮下架。

61. 「已賣商品」所顯示的結果可以供 EC 經營者做為哪些後續應用？

答案：(1) 找出店內熱賣的人氣商品有那些？這些商品為什麼受歡迎？(2) 瞭解商品的銷售狀況以便備貨，並將人氣商品的庫存量適度提高。(3) 比對「已被瀏覽商品」次數高者與「已賣商品」數量大者之間是否有關聯，原因為何。

62. 「客戶購物排行榜」所顯示的結果可以供 EC 經營者做為哪些後續應用？

答案：(1) 找出店裡的重要顧客，對他們加強個別化服務（譬如增加折扣率、提供客製化的商品…等）。(2) 比對「重要顧客」所買的商品是哪些，可以做為進行後續的交叉銷售。

難

63. 假設在月初 1 號做資料庫備份，有某位客戶 A 在該月 10 號註冊新資料，而在該月 20 號時發生客戶資料表錯誤，請問你用該月 1 號的備份資料還原資料庫後，A 客戶的註冊資料是否還在資料庫中？為什麼？

答案：A 客戶的註冊資料不在資料庫中。

因為資料還原時間差的問題，在 1 號備份的資料裡面並沒有 A 客戶的資料，而當資料庫

發生錯誤以 1 號備份的資料還原後，資料庫便還原到月初 1 號時的資料內容，因此沒有 A 客戶的資料。

64. 什麼是「直效行銷」？直效行銷與「資料庫行銷」的關係為何？

答案：(1)「直效行銷」是指審慎地選定個別目標顧客，然後與其進行直接溝通，期望能獲得他們立即的回應並藉此培養可長可久的顧客關係。(2)「資料庫行銷」是一種新的直效行銷模式。

65. 請問學者 Kotler 對「資料庫行銷」下的定義為何？

答案：資料庫行銷係指維持與建立顧客長久關係的過程，並且使用顧客資料庫與其他資料庫（有關產品、供應商及中間商等的資料），以達到接觸顧客且與其交易的目的。

66. 企業進行資料庫行銷時可利用哪些工具？

答案：企業進行資料庫行銷，可利用的工具，除了銷售人員與顧客的直接接觸外，還包括：電視廣告、平面廣告（包括報紙、雜誌）、直接信函（DM）、網際網路 E-mail 行銷…等。

67. 「顧客區隔」的目的為何？區隔的方式有哪兩種？

答案：「顧客區隔」是進行資料庫行銷的首要工作，區隔的目的是希望制定不同內容的「行銷策略」與「顧客服務政策」。區隔的方式有：「一維分群」及「二維分群」兩種。

68. 請問對「顧客忠誠度高」與「顧客忠誠度低」的黃金級顧客，制定的行銷策略有何不同？

答案：對「忠誠度高」的黃金級顧客，應該提供尊榮的專屬服務，並維持長久的良好關係。對「忠誠度低」的黃金級顧客，應該盡力運用各種強化顧客忠誠的方法留住顧客，因為高價值的顧客對企業的貢獻度很大。

69. REM 分析的 R、F、M 各代表什麼隱含意義？

答案：(1) R：最近購買日期，R 的時間距現時愈近，隱含著該顧客再次選購此產品的購買程度愈高；若 R 距離現時愈遠，隨著時間的拉長該顧客持續購買慾隨之降低，則表示著此顧客的購買行為可能改變或是變節至他處消費。(2) F：購買頻率，F 愈高代表此顧客與企業互動程度愈高。購買紀錄中若購買某產品的 F 愈高，表示該顧客對此產品有愈高的熱衷程度，持續購買之動機亦較強。(3) M：購買總金額，某顧客對某產品消費愈多的金額，代表該顧客大量購買此產品，對此商品具有大量的需求。

70. 何謂顧客淨值（Customer Equity, CE）？

答案：一個或一群企業的顧客，在存續期間內對企業所貢獻的收益，扣除為獲取、發展及維繫該（群）顧客所產生的成本後，所獲得的淨現金流量稱之為顧客淨值，又叫做顧客關係價值（CRV）或顧客獲利（CP）。

71. 顧客交易資料分析的過程可分成哪四個步驟？

答案：(1)資料來源、(2)資料加工、(3)資料儲存、(4)分析處理。

72. 顧客交易資料分析的「資料來源」可能有哪些項目？

答案：「資料來源」指得是存放顧客交易資料的原始紀錄，它可能是任何格式的電子檔案（如 Word、Excel…等）或應用系統（如電子商務網站系統、POS 銷售點系統、進銷存管理系統、ERP 系統的銷售模組…等）使用的資料庫管理系統（如 Access、MySQL、SQL Server、Oracle、Sybase…等 DBMS）。

73. 資料加工主要的工作是 ETL，它包括哪三個項目？

答案：資料萃取（Data Extraction）、資料轉換（Data Transformation）與資料載入（Data

Loading)。

74. 請問什麼是線上即時分析處理 (On-Line Analytical Processing, OLAP) ?

答案：OLAP 可操作儲存在資料倉儲內廣泛的資料，透過快速、一致、互動式的介面對同一資料提供各種不同觀點或角度的呈現方式，供不同層面的使用者使用。

75. 請問資料探勘 (Data Mining) 的定義為何？

答案：資料探勘是指：「從大量資料中，尋找事前未知、有效且可以付諸行動的規則或知識。」它提供企業從龐大的資料倉儲系統中，發掘出顧客感興趣或是有意義的資訊。

76. 物流學者 Frelle 認為顧客活動剖析檔案應該包括三個主要項目，請問是哪三個項目？

答案：顧客銷售活動輪廓檔案 (Customer Sales Activity Profile, CSAP)、產品品項銷售活動輪廓檔案 (Item Sales Activity Profile, ISAP) 及顧客-產品品項銷售活動輪廓檔案 (Customer Item Sales Activity Profile, CISAP)。

77. 想要自己動手來進行網路商店系統擴充，必須具備幾種電腦技能？

答案：PHP 網路程式語言的撰寫能力，以及 MySQL 資料庫管理系統的操作經驗。

78. 在修改程式或安裝外掛之前，應該先做好備份的工作，請說明原因。

答案：先做好備份工作，可以在修改或安裝外掛出現錯誤時，將程式系統還原為原來正常運作的狀態。