



電子商務—探尋您的選擇

本文介紹電子商務和互聯網的多方因素，重點是買賣產品與服務（又稱E商務）。

概述

簡介

僅在幾年前，互聯網尚屬不廣為人知的新生事物，如今卻正在改變著我們交流與經商的方式。互聯網為使用者提供機會，無論白晝黑夜都可隨時搜索資訊，並可透過電子郵件和電子表格進行即時交流。如今，又有了網路購物，互聯網的影響正在繼續超越一切期望。

電子商務可使現有商家有機會擴大其客戶群，也可成為推銷產品或服務以及展示庫存產品的一個具有成本效益的方法。傳統上，商家必須布置展示室或是印製昂貴的產品目錄，讓客戶預覽其產品。如今，互聯網可以提供一個電子媒介，加強這種營銷策略。

無論您是用電子商店取代實體商店，抑或用電子商店鞏固現有的零售店，是否設立電子商務網址的決定，都應當建立在縝密的規劃準備和對投資與回報有現實期望的基礎上。正如您會為自己的實體企業進行規劃一樣，您也應當為網路企業做出規劃。

什麼是網站？

網站是一系列或一堆網頁或文檔，通常包括一個被稱為“主頁”的起始文檔。每個網站都有一個具體的統一資源定位符(URL)，也就是人們可在互聯網上進入這個主頁的地址。例如，大多數公司、機構或個人通常會向您提供一個主頁地址。您可從這個主頁前往網站的其他頁面。透過一個網路瀏覽器（如網景(Netscape)或微軟IE (Internet Explorer)）進行瀏覽時，網頁會顯示文字和圖形，在其他電腦應用程序的幫助下，還可以播放聲音、錄影並提供資訊搜索與檢索選擇。

網站可能比較吸引人、增長見識並具有娛樂性，但也可能是靜態網站。靜態網站指的是僅僅進行單向交流的網站，不能進行真正的“互動”。真正有效的商業網站向客戶提供一些方法，使他們可以作出反饋、提出問題並在該網站內搜索相關資訊。

互動式網站的一些組成因素如下：



- 電子郵件鏈接
- 可供客戶輸入資訊的電子表格
- 搜索功能
- 連接至供客戶使用資訊數據庫

什麼是電子商務？

電子商務是透過互聯網推廣和銷售產品的一種方式。互聯網上的交易可以發生在公司與客戶之間，也可以發生在企業之間。企業與消費者之間的交易是實際發生的金融交易，客戶在交易中購買產品。企業之間的電子商務則是公司在網上與供應商打交道。供應商在網上收訂單和發送帳單，也在網上接收付款。據預期，企業之間的電子商務將比企業與消費者之間電子商務發展更迅速。

我是否應當進行電子商務？

對這個決定不可掉以輕心。需要考慮很多因素：

- 您的客戶是否在互聯網上，或者他們將會上網？
- 網上是否有未開發市場？
- 您的競爭對手使用什麼策略？
- 是否有新的商業或營利機遇？
- 商業趨勢如何？
- 您的商業策略又是什麼？
- 您有哪些資源？
- 您的競爭對手是否在使用互聯網？
- 您目前的營業時間是否適合您的顧客？
- 透過將客戶引介至您的網站，能否抵消部分材料印製成本？

互聯網能夠大大提高您的市場基礎，這就意味著營銷將需要有廣泛的吸引力，以取悅來自各個不同地理區域的客戶。您必須作好準備，要滿足不斷增長的需求，並且考慮是否有經濟便捷的產品線交付方式。上網有一些顯著的經濟優勢，諸如租金、人工、存貨和印刷成



本都比較低。但務必要記住，將企業轉移到或是擴展到互聯網上並不能解決任何問題。如果您的現有企業目前運轉不佳，轉到互聯網上可能只會使問題更加嚴重。

現在讓我們來看一下典型的電子商務交易過程。

1. 首先，您必須開設一個網站，讓潛在客戶能夠找到您的產品或服務。客戶將瀏覽您的電子目錄，並挑選物品放入他們的購物車。
2. 當客戶挑選完畢後，將填寫一份在線訂購單，內容通常包括輸入其姓名、地址等等。
3. 隨後訂單處理軟體將計算總金額、稅額並核算發貨資訊（運費通常因交付目的地而異）——信用卡號碼、有效期及收貨地址等。這個表格必須有安全保障。
4. 支付處理軟體對訂單總金額及支付資訊進行加密，並且聯係信用卡公司，核實信用卡號碼是否有效、以及總金額是否在信用卡持有人的信用額度之內。
5. 一旦得到批准，通常客戶會立刻收到一份電子郵件，商家進行核實並處理訂單。

視乎店面軟體的複雜程度而定，並且取決於商家是否將其存貨及其他後端系統與商店相融合，客戶甚至可以在發貨過程中追蹤自己的訂單。

本文的下一部分說明了另一個程序，將幫助您更好地理解適合您自己的選擇，或者至少知道應該向合作的網路專家們問些什麼問題。

需要考慮的問題

下面的問題很重要，因為您為自己的電子商店選擇何種解決方案，在很大程度上將取決於這些問題。讓我們來逐個討論這些問題，以便您能更好地理解它們的意義。

1) 您在現實中的預算是多少？

您要知道，俗話說：“付出多少就將得到多少。”這句話並非始終都是完全正確，因為您肯定有可能會支付很大一筆報酬，僱傭的卻是不把您的最佳利益放在心上的人，結果得到一個無效的、設計糟糕的網站。另一方面，有一些解決方案破費不多卻能夠很好地銷售您的



產品。然而，設立電子商務網站最重要的一點是，要預先計算所有的相關成本，包括設計費用、網頁寄存服務收費和交易成本等等。

2) 您的技術能力如何？

如果您覺得自己的技術能力尚可，也有一些可供自己使用的基本技巧和工具，您也許能夠自行開發網站或其中的一些部分。透過一些基於瀏覽器的解決方案，您可以點擊並選擇將創造出您的網路商店的選項。您所要做的就是掃描圖片，將它們轉換成適當的文件格式(.gif, .jpg)，包括詳細的產品描述與價格，然後將圖片上傳至網路服務器。

3) 您計劃（在目前和將來）銷售多少產品？

電子商務解決方案的收費通常根據目錄中物品或產品的數量而定。月費通常根據這些數目而定，如果您的目錄內容開始變多，月費也會迅速上升。

如果您計劃銷售很多物品，也許需要考慮一種形式更加靈活的解決方案，收費不會隨著您業務的增長而變得過於昂貴。

4) 您是希望將店面融入一個現有網站，還是從頭開始整個程序？

您也許已經有了一個較為基本的網站，並且已經決定增添一個店面組件。如果是這樣的話，您也許首先要和您目前的網頁寄存公司聯係，看他們是否提供電子商務解決方案。也許您在目前的網站上還有一些現存的數據庫集成或是技術，在選擇店面解決方案時需加以考慮。

考慮過這些問題之後，您就可以開始了。有些什麼樣的選擇？所牽涉的成本又是多少？綜上所述，讓我們來詳細討論一個電子商務網站的構成部分，以及您可獲得的選擇。

電子商務網站解析

網頁設計/目錄開發

優秀的網頁設計者將能夠給您一個看起來很專業化的網站，易於導航及說明您所營業務的性質。有了我們將要討論的一些店面解決方案，也許您無需多少技術知識就能夠開設一個



網站。然而，在大多數情況下，由您自己來建立網路商店也許並不合適，因為您可能需要將精力集中在商店的業務方面，而將技術和設計問題交由他人去做。

選擇設計人員來開發電子商務網站時，務必要確保此人有相當的知識和經驗。在大多數情況下，您將不僅聘請設計人員來開發您的網站，而且還要對您的需要進行評估，然後推薦適合您和您的業務的技術與解決方案。

如同一個實體零售商店，網路商店也將需要有商品供客戶選擇，有購物車和收款台。儘管您可以聘雇一位編程人員建立這些組件，市場上也有一些預先開發出這些組件的軟體解決方案。這些預開發解決方案多數可以被廣泛地描述為“模板”服務，或“店面”服務。“模板”服務通常主動提出為您寄存您的網路商店，並提供電子表格及可在某個程度上量身定做的特色內容。“店面”服務通常是指軟體包，您需要在電腦上進行安裝，然後用來建立您的電子商務網站。

模板服務

模板服務是基於瀏覽器的服務(通常被稱為一種“在線”服務)，提供收費相對較低的解決方案，服務對象是小型企業，他們想要一個有效的網路商店，但又不需要完全控制網站銷售與技術能力的方方面面。這種服務最適合那些銷售物品數量有限的小商店。

商家可以透過作出選擇，然後填寫諸如產品描述、公司資訊等欄目，開設一個簡單的商店。還需要上傳在您的電子商店中展示的圖片文件和標志。

模板的一些優勢

簡單易用

在網頁瀏覽器(如，網景或微軟IE)內部即可處理所有任務

設立相對較為迅速

通常不需要在電腦上安裝任何軟體

不需要有技術知識

由於商店寄存在模板服務提供商的網站上，無需找網頁寄存公司或互聯網服務提供商(ISP)

模板的一些不利因素



在店面設計與布置方面的靈活性有限
您的商店與用模板服務開發出來的其他店面看上去非常相似
增添目錄物品時，成本通常也會上升

模板服務收費

收費通常包括基本月費和額外收費。額外收費根據商店需要的交易數量或店內物品數量而定。

模板服務收費差別很大，複雜型整套方案的收費反映出所提供的服務內容。如果您對一個模板解決方案感興趣，可以瀏覽解決方案賣方的網站。也許可以在作出決定之前，選擇測試一個示范版本或是建立一個“試營商店”。

店面服務

店面軟體是您或您的開發商可以用來開設電子商店的一種工具，從非常簡單、價格低廉的整套服務計劃，到複雜的、可升級、價格也要更昂貴的整套服務計劃。同樣，適合您的服務計劃得根據您所需要的選項而定。

店面軟體（通常被稱為“離線”軟體）的複雜程度與特點各不相同。有些軟體非常簡單和直接了當，另一些軟體有增強的特點與選項，例如，產品選擇、庫存整合與行政管理選項等。

店面軟體的一些優勢

- 通常比模板服務更為有效與靈活
- 對商店布置與組織控制得更好
- 與許多網頁寄存公司合作（請向您的互聯網服務提供商核實）
- 對鞏固或改變商店的局限相對較少

店面軟體的一些不利因素

- 使用起來可能比模板更為複雜
- 必須安裝到電腦上
- 必須在離線狀態使用軟體並上傳至服務器



可能會假定或要求您有技術或編程知識

店面軟體收費

店面軟體的收費差別較大，複雜配套服務計劃的收費反映出所提供服務的內涵。將要求網站開發人將此軟體裝到自己的電腦上，還要將完成的文件上傳至兼容的服務器。使用這種軟體的人通常都具備一些技術知識，因為在大多數情況下，查看上傳的文件需要使用服務器。

而且，店面服務計劃就是.....商店。商家仍將需要向網頁寄存公司支付費用，包括服務器空間費、商家帳戶設立費和支付處理服務費，在大多數情況下，還有開發人員在軟體框架內實際創建商店的費用。

許多店面解決方案都能提供下載軟體供您試用一段時間，因此您可以在購買之前對該產品的特點作出評估。

互聯網服務提供商(ISP)/網頁寄存公司

互聯網服務提供商(ISP)為您提供互聯網連接，網頁寄存公司在他們的服務器上為您的網站或電子商務站點提供空間。這些公司通常都同樣可以提供兩種服務，通常向客戶收取月費，收費根據是諸如儲存空間、帶寬、技術支持、電子郵件帳戶的數量和安全服務器(用於收集信用卡或保密資訊)等因素。

網頁寄存公司現在開始提供與每月儲存收費捆綁在一起的電子商務解決方案，可能包括一個店面開發全套服務，也許甚至包括網頁開發。同樣，這通常並不包括商家的帳戶或支付處理費。

網域名稱

網域名稱就是您的互聯網地址，有時又被稱作URL。人們用它在全球資訊網上尋找你。網域名稱的一個例子是www.yourcompany.com或www.yourcompany.ca。

您可從一個“註冊單位”獲得一個網域名稱。網域名稱收費有所不同，取決於您所選擇網域的類型(例如，“.com”、“.ca”)。您的網域將需要定期續約(如，每兩年或三年續一次)，才能在全球資訊網上保持有效。在互聯網上註冊網域就如同註冊公司和公司名稱。還需



要考慮維修保養成本，以使網站合乎時代潮流並且運行順暢：這些成本視乎網站的規模和活動範圍而有所不同。

欲知更多資訊：

請訪問下列網站：

國際互聯網路資訊中心(InterNIC)

國際互聯網路資訊中心(InterNIC)網站的開創目的，在於提供有關互聯網域名註冊服務的最新公共資訊。

國際互聯網名稱和地址分配組織(Internet Corporation for Assigned Names and Numbers)

國際互聯網名稱和地址分配組織(ICANN)負責協調域名系統，以確保所有的互聯網域名與域址都獨一無二，以及所有的互聯網使用者都可找到有效地址。

加拿大互聯網註冊管理局(Canadian Internet Registration Authority)

加拿大互聯網註冊管理局(CIRA)是一個非贏利機構，為加拿大機構管理所有“dot-ca”域址的註冊事宜，以及其他關於在加拿大註冊域名或域址的資訊。

在線支付處理

一般而言，您可以透過與自己選擇的每家信用卡公司（VISA卡、萬事達卡等等）設立一個商家帳戶，或是透過一種互聯網支付服務，處理客戶的在線支付事宜。商家帳戶的交易費和其它費用以及互聯網支付服務各不相同。在有些情況下，可能會要求交保證金，以支付可能出現的“退費”（要求取消在您的網路商店的一項採購）。重要的是，您要與信用卡公司討論您考慮中的服務項目細節，以及所有可能的收費。

安全性

標準的網站通常並不要求有高級別的安全性，然而電子商務網站卻大相徑庭。通常，當客戶在您的網站購物時，他們都處於一個“非安全”環境中，直到“點擊付費”為止。到這個時候，他們往往會被導入一個“安全”服務器（具備所有必要的安全特點的服務器）。一旦用戶啟動支付程序，即開始給出保密資訊，諸如姓名和地址，當然還有信用卡資訊等。加密技術和其他安全特點就在此時發揮作用。



透過使用安全嵌套層(SSL)或安全電子交易(SET)技術和數字證書，客戶的信用卡號碼和保密資訊在經過加密後才送入支付處理器進行核實。

通常，可以從您的互聯網服務提供商(ISP)或網頁寄存公司處獲取有關安全問題和加密技術的資訊。

結束語

網路商店能夠給商家提供一個絕好的機會，讓他們展示其產品，並將產品銷售給一個全球範圍的客戶群。然而，正如設立實體商店要審慎考慮一樣，設立電子商店也必須如此。

您的產品/服務是否有利於在網上銷售？您的競爭優勢何在：價格、易於使用、產品交付還是可接入性？您的網站是否讓人感覺信心滿滿？網站是否安全？您是否有保密條款？您是否有退貨政策？您是否有交付資訊？

此外，當然還有一個關鍵因素：買方能否發現您？您是否為網路商店實施了營銷策略？這類策略包括在搜索引擎及目錄上注冊、在所有印刷品上印上您的域名、與其他互補網站進行交叉促銷。

另外，重要的是記住一點：僅僅因為您是在一個虛擬環境中進行銷售，卻並不意味著您就可以設法規避您所在省份在企業經營方面的規定。適用於實體企業的法律和稅務規定，仍然同樣適用於網路商店。儘管有些規定對這種新技術仍有一些灰色領域，最好的做法還是如同身處“真實”世界那樣進行經營。

從企業的觀點來看，需要作出許多決定：

您想將產品賣給誰？

您是否希望將網路業務局限在加拿大境內的客戶範圍內？

接觸美國客戶需要遵守什麼規定？

您是否做好準備，要與購買您產品的各國國際貿易規則打交道？

將產品運往這些國家還需要經過什麼額外的步驟？



由於電子商務是一個發展中的新興企業舞台，每個國家、州或地區都將有在各自轄區內經商所需遵循的規則。儘管交易可能是在電腦上進行的，但往往您在某個時候終究必須要運送實體產品，因而就必須要遵守進口國和出口國的規章制度。

因此，在制定規劃的同時，您要與行業專家商議，並在互聯網上漫遊。學習其他電子商店的成功經驗，可有助於您的網路企業走向成功！

電子商務核對清單

制定電子商務商業規劃

評估自己對網路設計人員/電子商務開發人員的需求

選擇店面解決方案（模板或店面軟體）

選擇並確定一種處理在互聯網上支付的方法

選擇一家互聯網服務提供商(ISP)來寄存自己的電子商店

獲得一個域名

獲得一份數字證書

關鍵定義

電子營銷

電子營銷是任何一種在互聯網上作廣告的方式（例如，網幅圖像廣告、標志/圖片/圖像、網站、網頁、彈出視窗、直接或間接發送電子郵件、電子通訊等等）。

互聯網服務提供商(ISP)

互聯網服務提供商(ISP)提供您與互聯網的實際連接。許多互聯網服務提供商也都提供網頁寄存服務。

安全電子交易(SET)與數字證書

安全電子交易(SET)核實身份，並對信用卡資訊進行加密。其方法是引入一個第三方“數字證書”，確保沒有任何客戶或商店能夠冒充其他人或其他商店。



信用卡持有人使用一種“電子錢包”，作為一個瀏覽器插件儲存在他們的電腦的硬盤上。商家還有一個銀行提供的代碼證書，証實他們是合法企業。證書則生成被稱為公共/私有密鑰的數字代碼，解釋信用卡號碼，並且每次交易都會有所變化。

安全嵌接層(SSL)

大多數網站都使用安全嵌接層(SSL)瀏覽器級別標準，安全嵌接層由網景通信有限公司(Netscape Communications Corp.)開發而來。SSL與目前的網景和Explorer瀏覽器版本緊密相關。SSL對進入和送離服務器的全部信件進行加密與解釋。然而，商家還是無法肯定信用卡是否被盜用。如果需要更高級別的保證，則必須使用SET標準。

網頁瀏覽器

客戶軟體的設計目的是利於漫遊全球資訊網。通常，網頁瀏覽器在易於使用的圖形用戶界面上運行。瀏覽器能夠解讀超級文本標示語言(HTML)，並為終端用戶轉譯成悅目的簡單顯示。

網頁寄存公司

寄存服務公司在他們的服務器上為您的網站提供一定的儲存能力。您的網頁寄存公司還可以記錄有多少人來訪問您的網站，以及這些訪客是如何發現這個網站的（進站前鏈接點）。他們通常會收取一個開設費，並且按月收取空間租用費。

網路服務器

交付（提供）網頁的電腦被稱作服務器。每個網路服務器都有一個IP地址，可能還有一個域名。例如，如果您在瀏覽器中輸入統一資源定位符(URL) <http://www.cbcs.org/ontario/>，即向域名為cbcs.org的服務器發出請求。隨後該服務器調出名為index.html的網頁，發送到您的瀏覽器。

加拿大 – 安大略省工商企業服務中心 (COBSC/CSECO) 以加拿大官方語言 - 英語和法語 - 提供商業資訊。為了方便用戶，我們還將一些最常用的文件資料翻譯成了其它語言。如果您需要額外的商業資訊，請致電1-888-576-4444 與COBSC/CSECO 資訊官員接洽。