



逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：

EC 網站的營運規劃及管理 ~ 以茶葉產品為例

作者：葉文祥、黃榆渙、張登喬、林懷哲、張家諺、張軍毅

系級：工業二丙

學號：D9667910、D9668006、D9668126、D9667937、D9667878、D9668303

開課老師：鍾健平

課程名稱：電子商務概論

開課系所：工業工程與系統管理學系

開課學年：九十七學年度 第一學期



目 錄

1.簡介.....	3
1.1 產品介紹.....	3
1.2 產品為何要電子商務.....	3
2.產業分析與產品策略.....	4
2.1 產業概況.....	4
2.2 內外部分析.....	5
2.3 策略擬定.....	6
2.4 電子商務的經營模式.....	7
3.電子商務商站建構.....	8
3.1 商品目錄.....	8
3.2 最新商品目錄.....	8
3.3 商品目錄（阿里山烏龍）.....	9
3.4 商品細節（頂級烏龍茶）.....	9
3.5 特價商品.....	9
3.6 客製化服務.....	10
3.7 購物車.....	10
3.8 必須先登錄會員.....	10
3.9 出貨資訊.....	11
3.10 付款方式.....	11
3.11 商品確認單.....	12
3.12 購物成功.....	12
3.13 客戶訂單.....	12
4.結論與建議.....	13
5.報告製作參與狀況.....	13
6.參考文獻.....	13

中文摘要

這次報告的主題是電子商務網站，我們的目的是了解電子商務運作的流程、架構、經營模式和電子商務的好處。在一個電子化的時代中，為何這項產業需要電子商務來支持運作，才會更容易有獲利的能力？或是在許多電子商務網站中如何較其他業者更有競爭優勢。我們選擇茶葉這個主題作為我們探討電子商務的例子。首先，了解茶葉的產業結構，再經由內外部分析，了解產業的優勢與劣勢，擬定策略使茶葉這項產業電子商務化。後續的作業，如網站頁面建構、商品型錄、付款方式、出貨方式、訂單處理、客戶管理、報表管理，都是我們要研究的。電子商務不只是一個新通路，更是賺取利潤、節省成本的好方法；但在電子商務網站的經營與管理中，更是需要了解整個產業結構才有辦法做更深入的分析，進而將此網站付諸實行。

電子商務在與客戶的流通也是很重要的一環，需要非常了解才能成功。

關鍵字：電子商務；茶葉；網站

1. 簡介

1.1 產品介紹

我們賣的是阿里山高山茶。阿里山高山茶經過我們的分級後，以不同型式包裝，較好的茶葉採用禮盒的方式販賣，價格上也會比較高。根據研究指出全世界最優良的茶園集中在北回歸線附近約 50 公里的山區，阿里山茶區即在這個最佳位置，茶園都介於海拔 1000~1700 公尺之間，大規模產區主要集中在梅山鄉、番路鄉、竹崎鄉、阿里山鄉、大埔鄉和中埔鄉，生產面積約 2300 公頃；其中以梅山鄉的 1200 公頃為最多 [2]；千峰萬巒，山明水秀，終年雲霧籠罩，平均日照短，晝夜溫差大，新葉成長緩慢，葉片豐潤渾厚，果膠質含量高，因此我們所產製的高山茶別具特色，滋味甘潤醇厚，香氣幽雅持久，風味絕佳，色澤新鮮，水色明亮；製程方面，上等「好茶」與平價「菜茶」的優劣差別，在於從樹苗選擇、茶樹栽種、茶園管理到採菁、萎凋、浪菁、發酵、殺菁、揉捻、布揉、團揉、乾燥和烘焙等繁瑣的過程中，我們請來專業的人士監督與指導，以確保我們產品的品質。

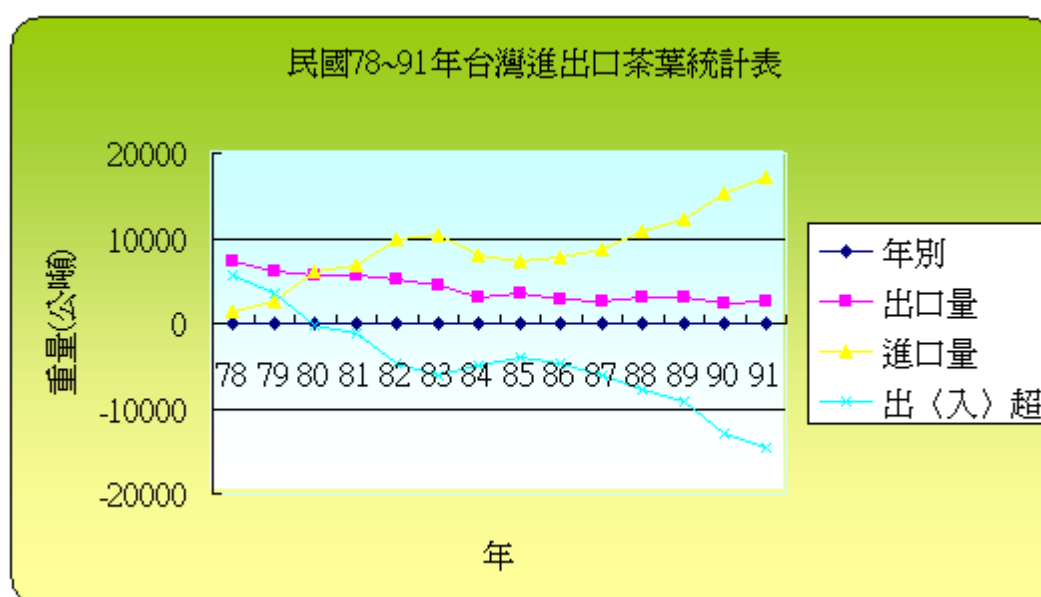
1.2 產品為何要電子商務

因為在台灣買茶葉主要都去茶行或產地購買，且茶葉種植地都在鄉下地區；在現代社會人們較少出門的情況下，上網點一點就能買回家或是送禮盒給別人，並可以快速的拿到茶葉；網站 24 小時開放，不會遇到店家關門的情況，亦可直接聯繫客戶和線上售後服務。

2. 產業分析與產品策略

2.1 產業概況

茶葉，早已成為飲料市場三分天下有其一的重要品種。茶葉市場競爭也日益尖銳，90 年代以來各主要茶葉生產消費者都不斷出現新的經營方式。可以說，茶葉已經日益成為某種邊緣商品，茶葉行業也日益成為某種邊緣行業。



圖一：顯示台灣出口在茶葉市場不再以外銷市場而改以內銷為主

茶葉出口生意越來越難做了，很多原來做外銷的都不得不把目光重新放回到國內市場。2002 年中國大陸平均每人年喝茶 400 公克（1993 年為 200 公克），目前茶葉產值約 300 億人民幣。台灣每人年喝茶量約 1,200 公克〔3〕。由此可見，台灣人對茶葉的需求依然很高，目前台灣茶葉進口量相當大，所以在台灣，茶葉的市場還是很廣的，不過競爭也相當激烈。

2.2 內外部分析

Strength：優勢

現今台灣進口的茶類為數眾多，但是茶類來源不明，品質不穩定。本團隊會在採購時派專人實地考察，再決定是否向茶農購買茶葉，且採用小批量多種類進貨以維持購買的品質，加上本公司販賣時是以電子商務網站為主體，並無實體店面，且團隊成員中有人家中是經營茶園，能以較低廉的成本取得品質好、價格較便宜的茶葉，因此我們的成本較同業為低；我們提供網路訂貨，讓客戶可直接在網路上下訂單，而不必大老遠跑去原產地購買。我們的人才優勢在於團隊中每個成員皆有學習過電子商務的相關課程，較熟悉電子商務運作。

Weakness：劣勢

由於我們皆是剛踏進社會沒多久的新鮮人，社會經驗的不足，在向茶農購買茶葉時，與茶農議價的空間相對的減少，且剛踏進此行業沒多久，不熟悉產品的價格，容易因此花上冤枉錢購買到貴且品質不良的茶葉。而目前公司僅有大學同學共 6 人，是否能將整個電子商務網站的買賣及銷售順利的完成是我們要認真看待的問題。

Opportunity：機會

在台灣的市場中，始終無人將電子商務淋漓盡致應用在茶葉上，因此這將是我們的機會，利用電子商務的優勢，成為台灣知名的茶葉販售商，並進一步將茶葉研發成其他商品，像茶葉餅乾、茶葉蛋、茶豆花、茶香粽、茶貢丸、茶冰棒、茶腰果、茶餐料理、茶葉禮盒。另一方面，由於近年來人口老化的關係，人們越來越注重養生，我們可以藉此機會將茶葉大力推廣出去。

Threat：威脅

在茶葉這塊市場上，近年來茶葉進口值不斷的增加，顯示著台灣的茶葉市場有擴大的趨勢，競爭非常劇烈，且由於近年來年輕人都不喝茶，將茶視為年老的象徵，因此未來市場的擴大將是我們重要的課題，而大部分買茶葉的人都會繼續向原商家購買，如何吸引顧客，也是我們要努力的方向。而近年來由於金融風暴的關係，人們的收入減少，可能影響消費者購買茶葉的意願，這也是我們必須正視的問題。

2.3 策略擬定

在我們擬定策略之前，就必須將 SWOT 分析中所分析的問題一一的往下進行深入研究，找出我們所面臨的問題及經營的方向，針對將茶葉運用電子商務需如何販賣，才能將我們獲得的利潤達到最大。由前面的 SWOT 分析中，我們可以發現，目前我們要將電子商務運用在茶葉上有利有弊，因此在進行策略擬定時，要針對我們的競爭優勢跟劣勢進行改進，對於優勢需不斷的精進，對於劣勢要持續改進。

由上述分析的 S(優勢)可得知，我們的成本較許多商家便宜，也維持在高品質上，因此在我們擬定策略時，會著重於高品質的維持以及成本的降低為主，藉由我們在工業工程中所學品質管制、成本管理課程。而 W(劣勢)是我們必需即時改善的問題，對於我們剛進入此行業，要能盡快熟悉此產業的特性，並增加此產業的相關人才及向此行業的熟悉者學習相關知識。其次 O(機會)中，可看出能將電子商務網站完美的運用在茶葉的人不多，因此我們將會全心全意的專注在網站的管理，即時發現產業相關訊息，針對訊息做策略的制定，在藍海階段時馬上投入，使我們持續保有優勢。最後是 T(威脅)，茶葉的市場穩固，不易開發且競爭激烈，因此我們將會根據各年齡層和消費層進行問卷調查，察覺原因並對其制定相關方案，拓展我們的顧客群。

2.4 電子商務的經營模式

本行業以網站經營茶葉販賣；發佈與茶葉相關的資訊、提供茶葉有關話題與茶葉相關產品銷售平台的茶葉專業網站〔1〕。

B2C 茶葉直銷網站

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。但茶葉畢竟不是工業化產品，多數沒有標準，不是單純在網上銷售後出貨就可以解決問題的，先不考慮網上購物的誠信度及安全問題，單從服務方面入手，就很難做好；茶葉有其特殊性，如保質期、保鮮、防潮防壓等。所以在這方面，就需要有更多經驗和行銷手段的創新。

3. 電子商務商店建構

3.1 商品目錄

商品分類



阿里山烏龍茶



阿里山金萱茶



阿里山珠露茶

十二月份新進商品

 優級珠露茶 NT\$810	 精選珠露茶 NT\$1,800	 頂級珠露茶 NT\$2,160	 精選金萱茶 NT\$900	 頂級金萱茶 NT\$1,800
 優級金萱茶 NT\$720	 優級烏龍茶 NT\$1,620	 頂級烏龍茶 NT\$2,520	 精選烏龍茶 NT\$1,800	

3.2 最新商品目錄

最新商品



容裝化服務

上架日期：2008年十二月23日星期二

製造廠商：

價格：NT\$500

 放到購物車



優級珠露茶

上架日期：2008年十二月23日星期二

製造廠商：

價格：NT\$900 NT\$810

 放到購物車



精選珠露茶

上架日期：2008年十二月23日星期二

製造廠商：

價格：NT\$2,000 NT\$1,800

 放到購物車

3.3 商品目錄 (阿里山烏龍)

商品列表



品名+	價格	馬上買
 <p>頂級烏龍茶</p>	<p>NT\$2,000 NT\$2,520</p>	<p>馬上買</p>
 <p>精選烏龍茶</p>	<p>NT\$2,000 NT\$1,800</p>	<p>馬上買</p>
 <p>優級烏龍茶</p>	<p>NT\$1,000 NT\$1,620</p>	<p>馬上買</p>

3.4 商品細節 (頂級烏龍茶)

頂級烏龍茶

[A01]

~~NT\$2,000~~ **NT\$2,520**

精選阿里山石棹茶區海拔1300~1650公尺鮮嫩優質茶菁製造與獨特烘焙技術培製，茶湯鮮亮呈蜜綠色，香氣幽雅撲鼻，滋味甘潤醇厚，入口滑順。品飲茶之極品的自然風味與感受清新爽口的飄逸，自用或送禮的最佳茶品。



[按這裡可以看大图](#)

本商品上架日期：2008年十二月23日星期二。

3.5 特價商品

特價商品



優級烏龍茶
~~NT\$1,000~~
NT\$1,620



精選珠露茶
~~NT\$2,000~~
NT\$1,800



優級珠露茶
~~NT\$900~~
NT\$810



優級金萱茶
~~NT\$800~~
NT\$720



精選烏龍茶
~~NT\$2,000~~
NT\$1,800



精選金萱茶
~~NT\$1,000~~
NT\$900

3.6 客製化服務

客製化服務

您對於茶葉口味如有特別需求或茶葉包裝之茶罐、禮盒欲自己搭配請E-mail:D9668006@fcu.edu.tw 我們非常樂意為您服務！

NT\$500



按這裡可以看得大圖

本商品上架日期：2008年十二月23日星期二。

3.7 購物車

購物車內現有商品



移除	商品名稱	數量	總計
<input type="checkbox"/>	 優級珠露茶	<input type="text" value="1"/>	NT\$810

小計：NT\$810

更新購物車

繼續購物

結帳

3.8 必須先登錄會員

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

我是新客戶。

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。

繼續

舊客戶

我是舊客戶。

電子郵件:

密碼:

密碼忘記了嗎? 請按這裡。

登入

3.9 出貨資訊

出貨資訊



送貨地址

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

送貨地址: 李先生
40724
台灣,台中市西屯區文華路100號



 變更出貨地址

送貨方式:

這是目前唯一的出貨方式

單一運費

最佳

NT\$80

3.10 付款方式

付款資訊



帳單地址

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

帳單地址: 李先生
40724
台灣,台中市西屯區文華路100號



 變更出貨地址

付款方式

請選擇一個您喜歡的付款方式

請選擇



信用卡

持卡人:

卡號:

信用卡到期日:

貨到收款

ATM 自動提款機轉帳



3.11 商品確認單

我準備好要買了！



出貨地址 (編輯) 李先生 40724 台灣,台中市西屯區文華路100號 出貨方式 (編輯) 單一運費 (最佳)	商品 (編輯) 1 x 優級珠露茶 NT\$810
---	--

帳單資訊

帳單地址 (編輯) 李先生 40724 台灣,台中市西屯區文華路100號 付款方式 (編輯) 貨到收款	小計: NT\$810 單一運費 (最佳): NT\$80 總計: NT\$890
--	---

確認訂單

出貨資訊 付款資訊 確認 完成

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：

優級珍露茶

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

3.13 客戶訂單

訂單

[回上頁](#)

客戶： 李先生 Mr.Li
 40724
 台灣,台中市西屯區文華路100號

出貨地址： 李先生 Mr.Li
 40724
 台灣,台中市西屯區文華路100號

帳單地址： 李先生 Mr.Li
 40724
 台灣,台中市西屯區文華路100號

電話號碼： 0999-999999
電子郵件： v00429@hotmail.com

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)
2 x 優級珠露茶	C03	0.00%	NT\$810	NT\$810	NT\$1,620	NT\$1,620
						小計: NT\$1,620
						單一運費 (最佳): NT\$80
						總計: NT\$1,700

新增日期	通知客戶	狀態	意見欄
2008/12/23 20:27:42	✓	等待處理	
2008/12/23 20:29:31	✓	處理中..	

4. 結論與建議

經由實作網站的營運規劃及管理，讓我們體驗到將商品電子商務化並非想樣中的容易，除了架設行銷網站外，還需考慮很多層面；像我們探討的主題—茶葉中，需分析為何要將茶葉販賣電子商務化、如何鑑定茶葉的品質、如何增進客源、如何改變市場模式等，都需要多方面的審慎思量。

5. 報告製作參與狀況

葉文祥：負責工作的分工、中文摘要、網頁製作

黃榆渙：負責資料的統整、內外部分析、PPT 製作

張登喬：負責資料的收集、策略擬定部分

林懷哲：負責資料的收集、電子商務的經營模式、上台報告

張家諺：負責資料的收集、內外部分析、網頁製作

張軍毅：負責資料的收集、網頁製作

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，碁峰資訊，台北，初版，頁 63-178。

(2) 阿里山高山茶

<http://librarywork.taiwanschoolnet.org/cyberfair2007/asaadhere/index.htm>

(3) 有記名茶 <http://www.wangtea.com.tw/>