



網路開店安全 vs. 駭客攻擊手法 大剖析

電子商務資安防護推廣

研討會

指導單位：經濟部商業司

主辦單位：財團法人資訊工業策進會

中華民國無店面零售商業同業公會

中華民國 105 年 11 月 25 日

網路開店安全 vs. 駭客攻擊手法 大剖析

電子商務資安防護推廣

研討會

※時間：105 年 11 月 25 日 13:30~16:30

※地點：集思北科大會議中心西格瑪廳 303 會議室(台北市忠孝東路三段 193 巷旁)

※議程：

時間	內容	備註
13:00~13:30	來賓報到	
13:30~13:40	經濟部商業司致詞	經濟部商業司 張峰源專門委員
13:40~14:20	智慧零售心服務・電子商務大未來	Yahoo 奇摩超級商城 藍怡芳資深總監
14:20~15:00	經營電商常見的資訊安全與風險 控管	勤業眾信聯合會計 師事務所 林彥良協 理
15:00~15:20	中場休息	
15:20~16:00	電商資安困境及電商遭駭的手法 與案例解析	戴夫寇爾(股)公司 翁浩正執行長
16:00~16:30	運用資安管理實現安全的電子商 務營運環境	資策會 李彥震顧問

智慧零售心服務・電子商務大未來

YAHOO!

智慧零售 服務 電子商務大未來

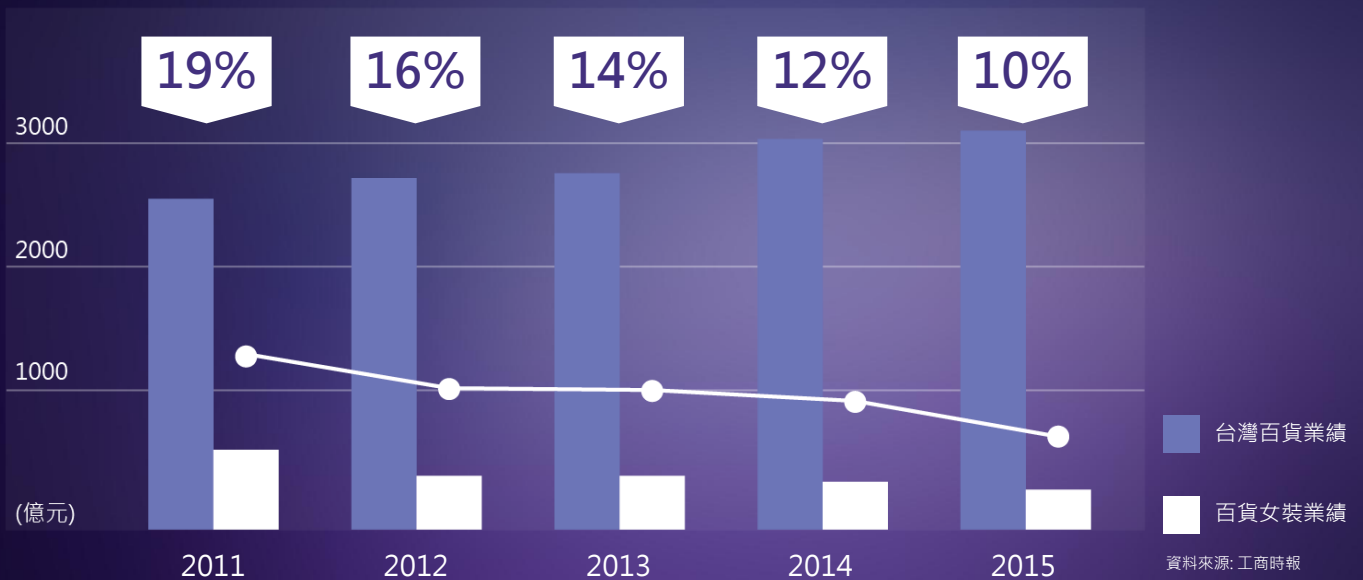
Yahoo 台灣超級商城資深業務總監
藍怡芳 Sandy Lan

真正衝擊各行各業、衝擊就業、衝擊傳統思想、傳統行業的是
我們昨天的思想，是對未來的無知、是對未來的不擁抱。

互聯網文明不是從外星來的，它是人類文明自己誕生的成果，是人類科技發展，
只要去把握它、學習它，誰都不可能被淘汰，
誰去牴觸未來，誰不把握未來，誰不改變自己的今天，誰一定會被歷史所淘汰。

From : 2016/10/13 馬雲

百貨女裝版圖腰斬 五年業績驟減近200億元



百貨去年營收差強人意

新光三越未達800億 遠百僅小增2%

2016年01月13日

傳送

f 讚 237

G+ 1



受景氣影響，百貨龍頭新光三越2015年營收約795億元，未能站上800億元。資料照片

【林海／台北報導】百貨龍頭新光三越2015年整體營收約795億元，雖比2014年的791億元微增並再創新高，但成長幅度受限去景氣不佳，未達去年初設定的815億元目標，但餐飲、食品業績則首度突破百億元關。

新光三越主管表示，餐飲食品已經成為百貨業績主要成長動能，今年仍將持續吸引獨特餐飲品牌吸客。

新光三越主管表示，去年全台13館業績第一季成長強勁，但受到大環境影響，下半年逐漸疲弱，民眾消費力受影響，第4季雖略有回升，加上周年慶檔期拉抬買氣，讓業績回升，讓全年營收不至於衰退，餐飲、食品帶動營收能力仍然十分顯。

百貨將如報業凋零？美國商場三分之一恐消失

作者 MoneyDJ | 發布日期 2016年05月15日 00:00 | 分類 經濟、財經、電子商務 | 標籤 零售、百貨、美國商場



百貨業者陷入困境，繼梅西百貨 (Macy's)、Kohl's 之後，另一零售巨擘 Nordstrom 第一季財報也極為慘淡，盤後股價狂瀉 17%。部分人士說，百貨業有如下一個報業，處境危險，還有人預測美國購物中心有三分之一即將關門大吉。Nordstrom 12 日美股上市首週下跌 0.44% 收在 45.23 美元，盤後跌 1.40%，收 43.83 美元。

CNBC、華爾街日報報導，Nordstrom 12 日盤後公布第一季財報 (4 月 30 日為止)，由於表現遜於預期，下修年度財測，並須下殺折扣出清庫存。過去 6 季來，Nordstrom 有 5 季獲利不如預期；過去一年股價大跌 41%。

百貨業者普遍擔憂，在此之前，梅西百貨也交出 2008 年全球金融海嘯以來的最糟成績，Kohl's 獲利也重挫 87%。

CNBC 財經名嘴 Jim Cramer 指出，零售業一敗塗地，問題不是消費者不花錢，而且是購物方式改變。他說，梅西百貨的情況一如報業和書店，他們都發覺網路浪潮來襲，以為自身地位獨特，不會受到影響，之後才急著亡羊補牢，加入網路，卻為時過晚，慘遭擊潰。

Cramer 表示，亞馬遜手上資金比任何百貨業者都多，零售商還會資助亞馬遜，衝刺網路銷售，從這個角度看來，亞馬遜有如網路，零售商就像報業，現在網路到處都是免費新聞，大家不用花錢買報紙，報業被逼入死角，百貨業情況也差不多。

J.Rogers Kniffen Worldwide Enterprises 執行長 Jan Kniffen 預估，美國有三分之一購物中心將走入歷史。他說，美國商場

網購趨勢

台灣人愛網購 消費額年增14%

網購平均消費金額持續呈現兩位數成長

12-65歲過去三個月有網購者的平均消費金額 (季)

單位:元



國內網購平均消費金額較去年成長14%。尼爾森提供

2016年03月15日15:20

傳送

f 讚

50

G+ 0

尼爾森進行台灣消費者網購研究，去年一整年的調查顯示，12至65歲的消費者有32.2%在過去3個月曾網路購物，網購人數達586萬人，較前一年增加約40萬人，每季平均購物金額也持續雙位數成長，從2014年的6300元增至7200元，增幅達14%。

不同族群消費者網購時青睞的商品大不相同，網購比例高達65%的粉領族，服裝／內睡衣、鞋／包、保養／彩妝品是前三大網購商品；網購比例近5成（47%）的30至39歲男性工作者，則是以旅遊／休閒／交通服務、電腦硬體／周邊、手機（含配件）為網購的前三大商品。

網購族群以20至39歲為大宗，此年齡層的消費者超過一半會上網購物；但成長速度最快的族群是40歲以上的消費者，又以50至65歲的族群成長速度最快，使用者從5.2%成長至6.4%，成長速度為23%，其次為40至49歲，從25.9%成長至30%，成長速度為15.8%。

未來是一連串
學習、創新和速度的競爭



台灣人都在做什麼？ What Does Taiwanese/Consumer Do?

YAHOO!



工作 Work Time

YAHOO!

A close-up photograph of a picnic setup. A wicker basket is filled with various items, including a bottle of sparkling water with a blue cap, some fruit, and a white cloth. The background is slightly blurred, showing a person in a blue shirt. The entire image has a purple overlay.

野餐 Picnic Time

YAHOO!

A photograph of a large group of runners participating in a road race. The runners are wearing various colored athletic gear, including bright yellow, orange, and blue. They are running on a wet, paved road. The background shows a building and some trees. The entire image has a purple overlay.

路跑 Road Running Time

YAHOO!

A family is captured in a joyful moment at sunset. A man is jumping over a wooden fence with his arms raised in triumph. Behind him, a group of people, including children, are watching. The scene is reflected in a pool of water in the foreground. The sky is a mix of purple and orange.

家人時間 Family Time

YAHOO!

A woman in a light blue business suit and high heels stands on a curved, dark ledge. She is holding a telescope to her eye and looking out over a vast cityscape. The city is filled with numerous skyscrapers and buildings, stretching out to the horizon under a hazy sky.

用消費者的視野看未來.....

YAHOO!

零售發展 - 網路是消費者行為的實現



YAHOO!

YAHOO!

Get Ready for Your E-Commerce Business

網路商店經營步驟



網路商店基本要素



流量－網路商店最重要的元素

實體商店 業績 = 來客數 * 提袋率 * 客單價

網路商店 業績 = CLICKS * 轉換率 * 客單價

CLICKS = IMPRESSION * CTR
(APP = 下載數 * 開啟率)



直播 -Yahoo TV

佼心食堂

網路熱容佼



流量是不是越多越好

Yahoo奇摩超級商城 商店經營儀表板

仔細 即時 精準

數據為王的時代，經營者需要更多更精準的數據來協助您做出賺錢的決策！
「商店經營儀表板」，是一套因應商店老闆們的需求而量身打造的完整商店報表，
共有7大模組，18支報表，深度剖析商店與訪客的行為，
是經營電子商務者必備的強大工具！



8大模組，共計25支報表

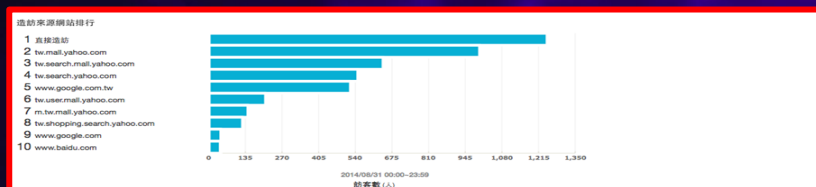
8大模組 X 25支報表 深度剖析商店經營表現

- 涵蓋全店整體銷售、來源面、商品面、訪客面...等等不同面向

即時資訊 + 前一天的銷售狀況



轉換率 + 來源成效：流量vs.訂購金額



造訪來源排行Top100

來源網站	訪客數	成單率	買家人數	轉換率	購物車數	訂單數	商品數量	客單價	訂購金額
直接造訪	1,249	28.3%	33	2.6%	40	74	89	\$1,179	\$38,913
tw.mail.yahoo.com	1,000	10.9%	28	2.8%	28	76	103	\$695	\$19,479
tw.search.mail.yahoo.com	644	5.2%	42	6.5%	43	71	89	\$701	\$29,441
tw.search.yahoo.com	581	9.1%	9	1.6%	10	19	33	\$1,212	\$10,889

1. 不同階段的轉換率，幫助你了解客群流失的狀況
2. 造訪來源排行榜：讓商店知道客群從哪來
3. 來源貢獻度(訂購金額統計)：了解不同來源的客群含金量

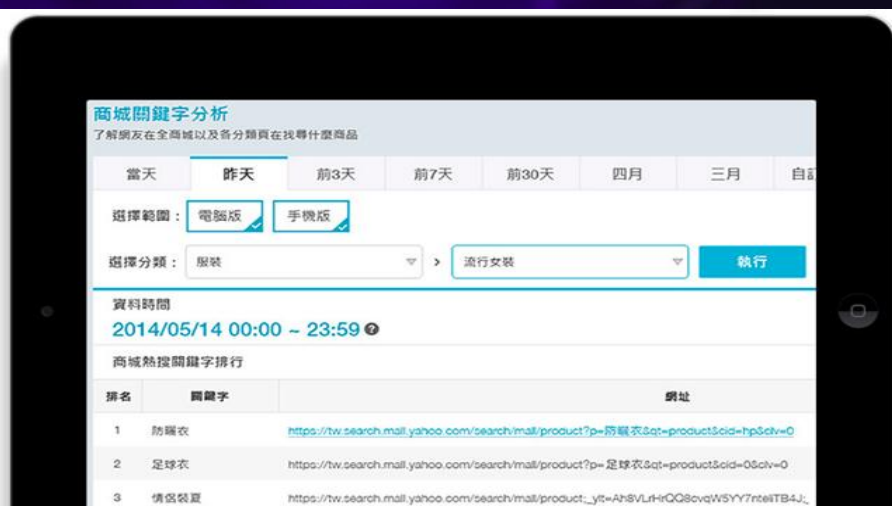
轉換率 + 來源成效：流量vs.訂購金額

來源網站	訪客數	跳離率	買家人數	轉換率
tw.search.mall.yahoo.com	48,619	61.1%	1,306	2.7%
m.tw.mall.yahoo.com	46,603	32.1%	396	0.8%
tw.search.yahoo.com	31,370	71.8%	320	1.0%
tw.mall.yahoo.com	26,428	55.0%	454	1.7%
m.tw.search.mall.yahoo.com	21,249	26.1%	317	1.5%
tw.shopping.search.yahoo.com	11,430	70.4%	189	1.7%
r.search.yahoo.com	9,222	37.0%	19	0.2%
tw.yahoo.com	8,840	50.3%	20	0.2%
tw.user.mall.yahoo.com	7,350	39.4%	797	10.8%
partnerads.ysm.yahoo.com	4,920	50.4%	1	0.0%
tw.search.buy.yahoo.com	3,554	62.9%	108	3.0%
www.findprice.com.tw	3,082	67.6%	99	3.2%
feebee.com.tw	3,005	66.4%	113	3.8%
m.facebook.com	2,737	30.4%	20	0.7%
tw.mobi.yahoo.com	2,720	28.0%	33	1.2%
www.google.com.tw	2,609	64.4%	33	1.3%

商城關鍵字分析：產業最新趨勢

Q 特色5

分析客戶
在商城找什麼？
了解產業最新趨勢！



手機版轉換率提升案例

The image displays three mobile app screens for Yahoo! Supermarket. The left screen shows a 'Mid-Autumn Festival Meat Leg' promotion with a 50% discount. The middle screen features a '10th Anniversary' banner with a 75% discount on selected items. The right screen shows a '92% Off' banner for selected items. All screens include a search bar, navigation icons, and a list of products with prices and discounts.

The image shows a screenshot of the Yahoo! Supermarket website. A large red circle in the center contains the text '持續創造顧客滿意' (Continuously creating customer satisfaction). The website interface includes a search bar, navigation links, and a list of products with reviews. A red box highlights the 'Customer Satisfaction' section, which includes a star rating and a list of products with their prices.

持續創造顧客滿意

全家行動購 全家行動購 \$399免運

全家行動購提供全家便利商店多元的商品，創新又貼心的服務，用手機就可以輕鬆逛、輕鬆買！主要販售商品包括各種提神飲品、茶類飲料、果汁等品項。Yahoo超級商城

消費者滿意度：★★★★★ (348筆評價)

產品類別：飲料/食材/雜貨
平均出貨速度：0.2 天
回信速度：0.0 天
缺貨取消率：0.0 %
服務電話：0225239588
聯絡我們：客服信箱 (登入Yahoo帳號)

熱門產品：

台灣花膠雞麵 200g-12碗入 缺...	波蜜一日水果 100蘋果汁 250m...	波蜜一日蔬果 100紫色蔬果汁 25...	阿Q桶麵生猛 海鮮98g-12碗 入...	星之味鮮蝦蓉 茄汁OLINGO國 家...
576 元	185 元	185 元	336 元	289 元

不限
過去
過去
過去

6.3
意見：速度阿

8.7
意見：滿意度不錯唯一可惜貨到後才發現全聯更便宜...4瓶65元

7.3
意見：速度太慢

【舒跑】運動飲料590ml-24入/箱
【黑松】FIN深海健康補給飲料x24入
7/9 11:00限時閃購【可樂果】碗豆酥-原味(72g-12包入/箱)

超級商城超級優勢



APP行銷面臨的挑戰



資料來源：資策會FIND、localytics

APP行銷面臨的挑戰



資料來源：資策會FIND、localytics

各分類APP使用排名 (次/每週)



平台式APP = 合縱連橫效應 = 人潮共享



拍照即購功能帶動銷售



輕鬆四步驟 - 找到衣櫃缺的那一件

我的動態 | 吃喝玩樂券 | 我好康

MUJI 2524

发现生活的基本

你的最愛店家

瀏覽最愛店家更方便!

現在就開始蒐藏店家

相機

Step 1 按下照相機icon

Step 2 選取相片/拍照

Step 3 截取服飾區域

女性

上身: T恤/毛衣/針織/牛仔

下身: 褲子/裙子/牛仔褲

外套: 洋裝

Step 4 選取服飾類型

上衣: T恤/襯衫/背心

下裝: 褲子/牛仔褲/短褲

外套: 西裝

取消 | 確定使用此照片

37

搶進虛實合一行動經濟生態圈

Yahoo奇摩超好付

Yahoo奇摩超好付使用流程示意

YAHOO!
奇摩



Yahoo 奇摩平台式APP



總下載量 **10,000,000** 等級

Thank you

經營電商常見的資訊安全與風險控管

電商資安困境及電商遭駭的手法 與案例解析

運用資安管理實現安全的
電子商務營運環境



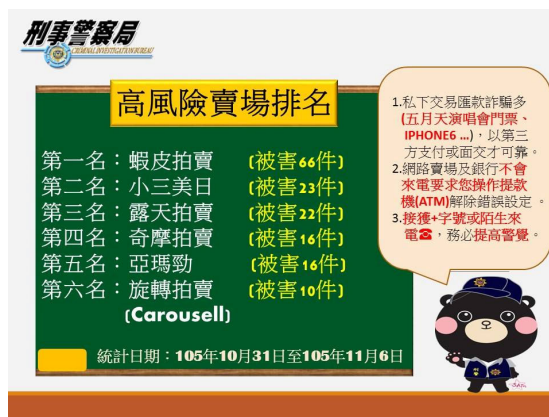
運用資安管理 實現安全的電子商務營運環境

財團法人資訊工業策進會
資安科技研究所 李彥震
105年11月25日



電商資安的三個為什麼

- 為什麼電商資安要特別強調與討論？
 - 客戶、交易資訊不能外洩，尤其是個資
 - 有些眾人 / 非經辦人不該知道的東西，如購買品項
- 為什麼電商資安這麼不理想？
 - 資安觀念不足，經營者注重營收
 - 沒有人懂
 - 長期被忽視
- 為什麼電商資安總有數不清的洞？
 - 外包
 - 不會修漏洞
 - 懶得更新系統及防毒軟體
 - 作業功能好就好
 - 我們不會被攻擊的



電商表示：可以用就好了，管那麼多幹嘛？



資訊安全與個資保護現況

- 2016年網路犯罪造成的經濟損失估計
 - 依據世界經濟論壇的《2016年全球風險報告》內容所述，每年因網路犯罪所造成的經濟損失超過**4450**億美元(約合新台幣14兆4358億元)。
- 資料外洩之資安事件**不是單一事故，而是一連串的錯誤！**
 - 資料外洩的主要原因
 - 內部人員疏失
 - 駭客攻擊
 - 資料遺失
- 資訊安全防護是一項全面性的管理
 - 主機安全防護、網路安全防護、資料加密、資料外洩防護、日誌管理，以至全面的裝置管理和資安政策教育，都要面面俱到。
 - 安全防護能力
 - 技術
 - 管理觸及愈廣、愈深



資安與個資保護現況挑戰

- 外部威脅
 - 組織型駭客針對性攻擊
 - 鎖定特定對象或單位
 - 攻擊型式變化快速
- 內部問題
 - 資安人力、經費及能量相對不足
 - 資安事件通報意願不高
 - 委外開發軟體及品質管理問題
 - 資訊作業委外處理衍生資安管理問題
 - 人員資安意識不足
 - 橫向聯繫機制尚待建立
 - 資安相關法令尚未完備



電子商務安全考量

- 機密性：
 - 保護敏感或機密資訊，避免未經授權揭露。
- 完整性：
 - 確保資訊在網路的傳遞、接收過程中或呈現在網頁時，沒有未經授權竄改。
- 可用性：几
 - 確保網站的功能可以持續正常運作
- 鑑別性：
 - 確保參與交易的客戶的身份真實性
- 不可否認性：
 - 確保參與交易的客戶不會否認網路交易的行為
- 隱私性：
 - 確保客戶資料的蒐集、處理及利用，必需有效的保護與管制。



保護你的客戶

- 客戶是你最重要的資產
- 客戶的資料必須受到最完善的保護
- 只留存必要的資料
- 存在電腦內的客戶資料必預做好存取控制
- 重要客戶資料應該加密



保護組織

- 加強辦公室安全（個人電腦安全、資料備份、紙本管理）
- 連接外部網路，請務必啟動防火牆
- 安裝防毒軟體及更新病毒碼，防止病毒、間諜程式、木馬等惡意程式的入侵。
- 設定較為強固的密碼，並定期更換
- 更新作業系統及應用軟體Patch
- 弱點掃描、源碼檢測與滲透測試
- 密碼安全性設置（複雜度要夠）
- 使用者帳號設置（最小權限原則）
- E-Mail使用要注意
- 無線上網要小心
 - 開啟"Wi-Fi Protected Access" (WPA)
 - 不要用公共無線網路，操作網路銀行或處理重要的生意
 - 養成關閉無線網路、藍牙的習慣
- 重要資料要加密並定期備份
 - 一種保護資料的必備技術
 - 組織單位保護資料的最後一道防線
 - 實施異地備份可防止重大災害發生
- 客訴管道



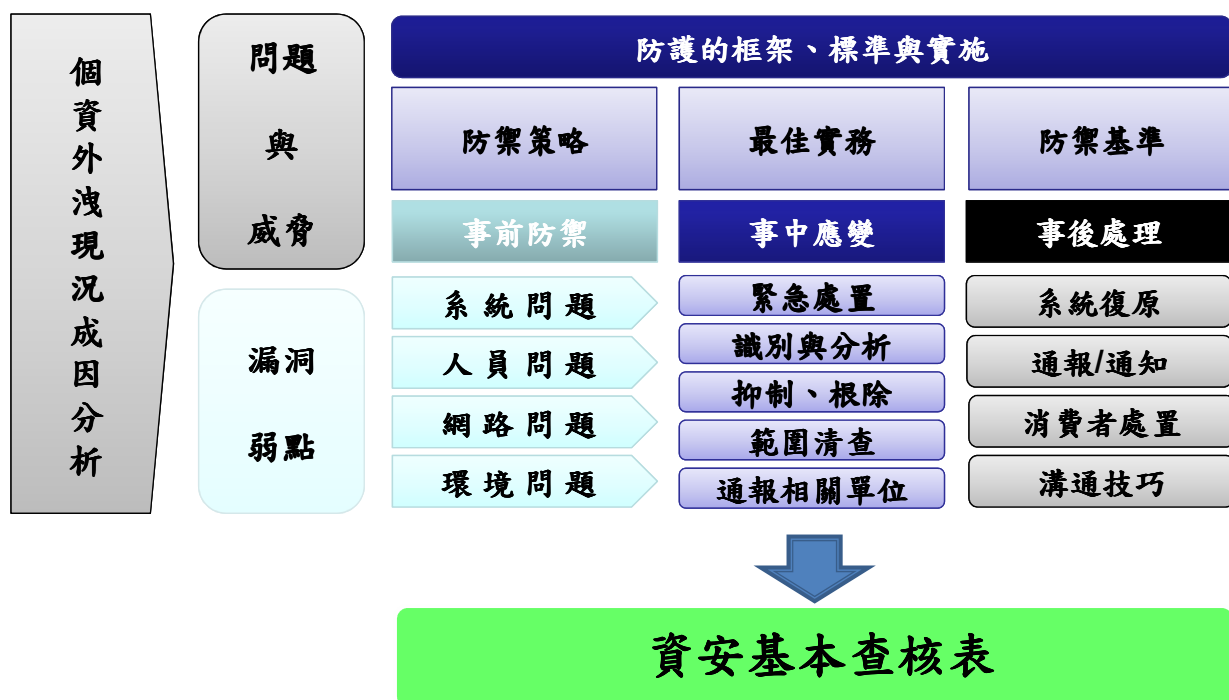
資安管理法之推動



資料來源：行政院國家資通安全會報技術服務中心



防護參考指引



資安基本查核表

商業司協助電商業者，規劃「資安基本查核表」，據以推動電商業者之資安基礎要求；「資安基本查核表」屬非強制性要求，而是本於鼓勵並引導電商業者自主管理的精神，並提供輔導、諮詢等服務，以取代立法之強制規範。



資安基本查核表控制措施分為四大類，共四十項控制措施。

• 落實資安防護重點

— 掌握資安風險 / 培育資安人員 / 程序落實有效



重要觀念溝通

- 資訊安全、人人有責。
- 任何系統最薄弱的一環是人，安全意識訓練是投資報酬率最高的安全對策。
- 安全是要透過持續的更新知識。
 - 面對日益猖獗的各類型威脅，組織於使用新興科技時，應需考量所須面臨威脅與風險，適時調整暨有內部資安防禦機置與控管層級。
- 遵循最小權限、僅知原則(Need to know)、職責分工與切割之基本存取政策。
- 資安作業資源
 - 中華民國無店面零售商業同業公會
網址：<http://cnra.org.tw/>
服務電話：02-66076037 塗家興組長
 - EC-CERT電子商務資安服務中心
網址：<http://ec-cert.org.tw/>



資訊安全管理

- 天下沒有絕對完美的資安防禦設備，因此資訊安全是一種取捨。
 - 資訊安全工作是將風險減緩至組織可以接受程度，而不是完全百分之百的排除風險(此觀念非常重要)，一般而言處置風險之控制措施投資和風險的大小成正比。
- 在有限的條件下，將資源投資在最容易受到攻擊或是對組織衝擊最大的安全弱點上。
 - 資訊安全管理無論如何作，只要投資小量成本而將高風險降低，一定都比完全不作為而暴露在更大的風險之下為佳。
- 完整的資訊安全
 - 建立三個P
 - 人員(People)、程序(Process)與產品(Product)
 - 所以人員都遵守資訊安全程序，產品才能發揮安全功效。
- 善用政府、電子商務資安服務中心(EC-CERT)所提供的免費服務、資訊安全資料或訓練，有了這些資料或服務，組織就能夠具備基本能力，面對資安事故，並作出更快的應變與反應。



結語

資訊安全與個資保護聽起來，
好像是一件很難的學問，
但日常生活中卻一直存在，
跟資訊安全與個資保護相關的事務，
建立資訊安全的觀念，
不只保護自己(組織)也保護別人(客戶)。

重點是面對問題與資安管理的態度



THANK YOU



中華民國 無店面零售商業同業公會

2016 年 3 月



加入我們

※本會簡介、章程及入會相關表格資料，敬請上網下載
： <http://www.cnra.org.tw/non-store.rar>

※本會LINE ID：
@tdb8291p



※本會FB無店面產業討論
區

