

101-2 大葉大學 完整版課綱

基本資訊

課程名稱	顧客關係管理	科目序號 / 代號	2040 / IMM3049
開課系所	資訊管理學系	學制 / 班級	大學日間部3年1班
任課教師	李俊德	專兼任別	專任
必選修 / 學分數	選修 / 3	畢業班 / 非畢業班	非畢業班
上課時段 / 地點	(二)789 / B404	授課語言別	中文

課程簡介

A. 資訊管理學系(碩士班)之教育目標：

資管系(所)培育之人才必須同時兼具

1. 管理知識與資訊專業能力
2. 理論基礎與實務實作能力
3. 研究分析與跨域整合能力
4. 服務業e化之應用能力

B. 資訊管理學系(碩士班)之系所課程特色：

1. 強調服務業管理know how
2. 強化學生 e 化應用能力
3. 培養學生在資訊科技的規劃、分析、設計與操作之應用能力

C. 資訊管理學系(碩士班)之系所核心能力：

1.專業能力：資管系強調以下之專業能力

(1)管理專業

(2)研究專業： 大學部：整合應用專業，研究所：學術研究專業

(3)資訊技術專業

2. 解決問題能力(執行力、決策力、洞析力)：資管系強調「分析能力(探索的能力)」

3. 溝通能力(傾聽能力、表達能力)：資管系強調「協調能力：技術與管理間的協調能力」

4. 倫理觀(社會倫理、企業倫理、研究倫理)

課程目標：

1. 培養學生對顧客關係管理及相關證照之認識與興趣(A1、A2、A3、C1、C2)
2. 增進學生對資訊系統在顧客關係管理的重要性之理解(A1、A2、A3、A4、B1、C1、C3)
3. 透過實例模擬討論、圖書館相關資料查詢、期末上台專題報告培養學生分析、探索與表達能力(A1、A2、A3、A4、B1、C1、C2、C3)

課程大綱

1. The Nature of Customer Relationship Management
2. Understanding Customer Differences
3. Information Technology and Collecting Customer Data
4. The CRM Data Warehouse
5. Customer Loyalty

6. Customer Retention Strategies

期中考

7. Winback and Acquisition Strategies

8. Sales Force Automation and Automated Customer Service Centers

9. The Basics of Data Mining, Online Analytical Processing, and Information Presentation

10. Measuring Customer Satisfaction and Loyalty

11. Issues for Implementing CRM Systems

12. 商業管理職能認證體系(BMC)的CRM證照與CRM軟體介紹








13. 專題報告及討論

期末考

基本能力或先修課程

無

課程與系所基本素養及核心能力之關連

-  資訊技術開發能力
-  企業 e 化應用能力
-  數位內容設計能力
-  技術與管理間的協調能力
-  應用資管技能解決問題能力
-  語文表達能力
-  數理邏輯與理解能力

教學計畫表

系所核心能力	權重(%) 【A】	檢核能力指標(績效指標)	教學策略	評量方法及配分 權重	核心能力 學習成績 【B】	期末學習 成績 【C=B*A 】
資訊技術開發能力	10%	3.能執行資訊系統專案管理。 1.能利用熟悉的程式語言設計應用系統。 2.了解資訊系統的需求分析、設計、發展、測試與實施等步驟並能實作。	講述法 小組合作 學生上台報告 專題報告	分組報告: 15% 期中考: 35% 期末考: 35% 課堂討論: 5% 課程參與度: 10%	加總: 100	10

企業 e 化應用能力	30%	1.具備企業電子化的相關概念。 2.熟悉商業套裝軟體操作與應用。 3.能操作及維護企業電子化應用系統。 4.熟悉資料庫規劃與管理。 5.熟悉網路管理與安全議題。	講述法 小組合作 學生上台報告 專題報告	分組報告: 15% 期中考: 35% 期末考: 35% 課堂討論: 5% 課程參與度: 10%	加總: 100	30
數位內容設計能力	5%	1.能設計多媒體網頁及架設網站。 2.熟悉多媒體製作工具, 實作數位內容。 3.能編輯系統文件及使用手冊。	講述法 小組合作 學生上台報告 專題報告	分組報告: 15% 期中考: 35% 期末考: 35% 課堂討論: 5% 課程參與度: 10%	加總: 100	5
技術與管理間的協調能力	20%	1.具備產業的運作方式及管理流程知識。 2.能與使用者溝通如何應用資訊技術滿足管理需求。	講述法 小組合作 學生上台報告 專題報告	分組報告: 15% 期中考: 35% 期末考: 35% 課堂討論: 5% 課程參與度: 10%	加總: 100	20
應用資管技能解決問題能力	20%	1.能整合資訊提供分析或決策。 2.能協助企業解決資訊系統管理的問題。	講述法 小組合作 學生上台報告 專題報告	分組報告: 15% 期中考: 35% 期末考: 35% 課堂討論: 5% 課程參與度: 10%	加總: 100	20
語文表達能力	5%	1.能清楚說明問題。 2.能清楚說明立場。 3.能清楚解釋前因後果。 4.能執行商業簡報。	講述法 小組合作 學生上台報告 專題報告	分組報告: 15% 期中考: 35% 期末考: 35% 課堂討論: 5% 課程參與度: 10%	加總: 100	5
數理邏輯與理解能力	10%	1.能有效運用數字及思維法則進行推理。 2.能清楚意會抽象的概念。 3.能具體描述事物的特徵。	講述法 小組合作 學生上台報告 專題報告	分組報告: 15% 期中考: 35% 期末考: 35% 課堂討論: 5% 課程參與度: 10%	加總: 100	10

成績稽核

期中考: 35%

期末考: 35%

分組報告: 15%

課程參與度: 10%

教科書(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
自編教材	李俊德			0

參考教材及專業期刊導讀(尊重智慧財產權，請用正版教科書，勿非法影印他人著作)

書名	作者	譯者	出版社	出版年
顧客關係管理:資料庫行銷方法之應用	V. Kumar and Werner J. Reinartz	洪育忠	華泰文化	2008
Customer Relationship Management: Integrated Marketing Strategy and Information Technology	William Zikmund, Raymond McLeod, Jr., and Faye Gilbert		Wiley	2003
電子商務 - 企業電子化觀點	林水順, 莊英慎		高立圖書	2008

上課進度

週次	教學內容	分配時數(%)				
		講授	示範	習作	實驗	其他
1	The Nature of Customer Relationship Management	0	0	0	0	0
2	The Nature of Customer Relationship Management	0	0	0	0	0
3	Understanding Customer Differences	0	0	0	0	0
4	Understanding Customer Differences	0	0	0	0	0
5	網路時代的顧客關係管理	0	0	0	0	0
6	Information Technology and Collecting Customer Data	0	0	0	0	0
7	Information Technology and Collecting Customer Data	0	0	0	0	0
8	Sales Force Automation and Automated Customer Service Centers	0	0	0	0	0
9	Sales Force Automation and Automated Customer Service Centers	0	0	0	0	0
10	資料庫行銷	0	0	0	0	0
11	The Basics of Data Mining, Online Analytical Processing, and Information Presentation	0	0	0	0	0
12	The Basics of Data Mining, Online Analytical Processing, and Information Presentation	0	0	0	0	0
13	The CRM System & CRM 證照	0	0	0	0	0
14	Customer Loyalty	0	0	0	0	0
15	Measuring Customer Satisfaction and Loyalty	0	0	0	0	0
16	Measuring Customer Satisfaction and Loyalty	0	0	0	0	0

17	CRM的執行與未來發展	0	0	0	0	0
18	期末專題報告及討論	0	0	0	0	0
