

# 102-1 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	2243 / 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	李德治	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	(一)234 / B202	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 小組討論 學生上台報 告 專題報告	分組報告: 30% 課程參與度: 10% 同儕互評: 10% 書面報告: 50%	加總: 100	10

企業 e 化應用能力	30%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.具備企業電子化的相關概念。</li> <li>2.熟悉商業套裝軟體操作與應用。</li> <li>3.能操作及維護企業電子化應用系統。</li> <li>4.熟悉資料庫規劃與管理。</li> <li>5.熟悉網路管理與安全議題。</li> </ol>	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 30% 課程參與度: 10% 同儕互評: 10% 書面報告: 50%	加總: 100	30
數位內容設計能力	5%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能設計多媒體網頁及架設網站。</li> <li>2.熟悉多媒體製作工具，實作數位內容。</li> <li>3.能編輯系統文件及使用手冊。</li> </ol>	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 30% 課程參與度: 10% 同儕互評: 10% 書面報告: 50%	加總: 100	5
技術與管理間的協調能力	20%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.具備產業的運作方式及管理流程知識。</li> <li>2.能與使用者溝通如何應用資訊技術滿足管理需求。</li> </ol>	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 30% 課程參與度: 10% 同儕互評: 10% 書面報告: 50%	加總: 100	20
應用資管技能解決問題能力	20%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能整合資訊提供分析或決策。</li> <li>2.能協助企業解決資訊系統管理的問題。</li> </ol>	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 30% 課程參與度: 10% 同儕互評: 10% 書面報告: 50%	加總: 100	20
語文表達能力	5%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能清楚說明問題。</li> <li>2.能清楚說明立場。</li> <li>3.能清楚解釋前因後果。</li> <li>4.能執行商業簡報。</li> </ol>	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告 專題報告	分組報告: 30% 課程參與度: 10% 同儕互評: 10% 書面報告: 50%	加總: 100	5
數理邏輯與理解能力	10%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.能有效運用數字及思維法則進行推理。</li> <li>2.能清楚意會抽象的概念。</li> <li>3.能具體描述事物的特徵。</li> </ol>	講述法 小組討論 個案討論 學生上台報告	分組報告: 30% 課程參與度: 10% 同儕互評: 10% 書面報告: 50%	加總: 100	10

## 成績稽核

書面報告: 50%  
分組報告: 30%  
同儕互評: 10%  
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
顧客關係管理 - e思維	湯宗泰, 劉文良		博碩文化	95

## 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
無參考教材及專業期刊導讀				

## 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	準備週 & 智財權宣導(含告知學生應使用正版教科書)	100	0	0	0	0
2	顧客關係管理的現況	100	0	0	0	0
3	經營策略	100	0	0	0	0
4	顧客價值與消費者行為	100	0	0	0	0
5	關係行銷	100	0	0	0	0
6	顧客調查	100	0	0	0	0
7	顧客獲取	100	0	0	0	0
8	顧客維繫	100	0	0	0	0
9	期中考	100	0	0	0	0
10	CRM的執行	100	0	0	0	0
11	CRM行銷	100	0	0	0	0
12	CRM的銷售	100	0	0	0	0
13	CRM的服務與支援	100	0	0	0	0
14	顧客經驗管理	100	0	0	0	0
15	CRM的資料倉儲	100	0	0	0	0
16	顧客資料探勘	100	0	0	0	0
17	顧客知識管理	100	0	0	0	0
18	期末考	100	0	0	0	0