

南台科技大學 103 學年度第 2 學期課程資訊

課程名稱	顧客關係
課程編碼	15N08101
系所代碼	01
開課班級	夜四技自控四甲 夜四技自控四乙夜四技車輛四甲
開課教師	李清河
學分	2.0
時數	2
上課節次地點	五 12 13 教室 R302
必選修	選修
課程概述	這個課程包括顧客關係管理和顧客估價的理論基礎、系統介紹與策略管理與其應用。以零售百貨業與金融控股公司作為例子，分析每個階段的顧客生命週期得處理的疑難雜症。
課程目標	本課程目標在於藉由顧客關係管理與顧客估價分析方法，分析每個階段的顧客生命週期得處理的疑難雜症，贏得業務的勝利與成功。
課程大綱	<p>(一)CRM 的理論基礎</p> <p>(二)CRM 系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CRM 系統架構 2. 商業智慧與 CRM 3. 資料探勘與 CRM 4. 古典分析技術與 CRM 5. 人工智慧技術與 CRM 6. 行動 CRM 系統 <p>(三)CRM 的策略管理與應用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. CRM 系統評估與績效衡量 2. CRM 的策略分析與關鍵成功因素 3. CRM 在零售百貨業的應用 4. CRM 在金融控股公司的應用
英文大綱	<ol style="list-style-type: none"> 1.Theoretical Fundamental of CRM 2.CRM System <ol style="list-style-type: none"> (1)System Framework (2)Business Intelligence and CRM (3)Data Exploring and CRM (4)Classical Analysis Technology and CRM (5)AI and CRM (6)In-action CRM system 3.Strategy Management and Application of CRM

	(1)System Evaluation and Performance Measurement (2)Strategy Analysis and Key Success Factors (3)Application in Retail Business Stores (4)Application in the Financial-holding Company
教學方式	
評量方法	
指定用書	顧客關係管理,有效創造顧客價值
參考書籍	
先修科目	無
教學資源	
注意事項	
全程外語授課	0
授課語言 1	華語
授課語言 2	
輔導考照 1	
輔導考照 2	