

研討(二)

92 學年度第二學期「資訊管理個案」課程大綱

課本：e 網打盡--電子商務的 5 大經營法則與 8 大成功關鍵

Patricia b. Seybold 著 謝偉勛譯 藍鯨出版

本學期課程重點在於探討「企業在從事 e 化時，如何運用最新的數位科技以改善所有與顧客、供應商及員工的往來流程」。

次數	日期	課程主題
1	2/17	課程介紹
2	2/24	企業 e 化
3	3/02	ERP
4	3/09	鎖定正確的目標顧客/美國航空
5	3/16	讓顧客擁有愉快的消費經驗與感受/亞馬遜書店
6	3/23	改善與顧客有關的作業流程/柏森學院
7	3/30	整體看待顧客與公司的關係/萬國銀行
8	4/06	讓顧客自助/戴爾電腦
9	4/13	協助顧客完成他們的工作/波音公司
10	4/20	提供個人化服務/華爾街日報
11	4/27	建立社群/思科
12	5/04	期末報告一
13	5/11	期末報告二
14	5/18	期末報告三
15	5/25	期末考

分組：每組三人、二人或一人

評分標準：平時參與 25%、平時報告 25%、期末報告 25%、期末考 25%

每次個案要有一組主讀、一組副讀、三組另蒐集相關個案報告

參考資料：林震岩編著，台灣資訊管理個案第三、四、五、六、七輯

系主任
邱瑞滿