

淡江大學 101 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	顧客關係管理	授課 教師	蕭瑞祥 SHAW RUEY-SHIANG
	CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)		
開課系級	資管四 P	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TLMXB4P		
系 (所) 教育目標			
因應國際學術潮流及國內實務需求，培育深具敬業態度與團隊精神之優越資訊技術、資訊應用、管理與規劃人才。			
系 (所) 核心能力			
<p>A. 問題分析與關鍵思考。</p> <p>B. 企業基礎與實務知識。</p> <p>C. 資訊系統運用。</p> <p>D. 程式設計。</p> <p>E. 網路系統規劃。</p> <p>F. 資料庫設計與管理。</p> <p>G. 系統整合。</p> <p>H. 資訊系統分析與設計。</p> <p>I. 專案管理。</p>			
課程簡介	本課程以介紹顧客關係管理(CRM)概念與架構，以及以全國商業管會總會推動之顧客關係管理系統應用師(e-Contact+版)之認證內容與系統操作為主要課程內容，包括：CRM概論、e-Contact+系統技術概述與系統管理、基礎模組篇、銷售模組篇、服務模組篇、行銷模組篇等。		
	This course is to introduce customer relationship management (CRM) concepts and architecture, as well as the certification test contents and system operation of customer relationship management system application engineer (e-Contact + version) promoted by the General Chamber of Commerce of the Republic of China. The main courses contents include: CRM Introduction, e-Contact + system technical overview and systems management, basic module, marketing module, service module, and marketing modules.		

本課程教學目標與目標層級、系(所)核心能力相關性

一、目標層級(選填)：

- (一)「認知」(Cognitive 簡稱C)領域：C1 記憶、C2 瞭解、C3 應用、C4 分析、C5 評鑑、C6 創造
- (二)「技能」(Psychomotor 簡稱P)領域：P1 模仿、P2 機械反應、P3 獨立操作、P4 聯結操作、P5 自動化、P6 創作
- (三)「情意」(Affective 簡稱A)領域：A1 接受、A2 反應、A3 重視、A4 組織、A5 內化、A6 實踐

二、教學目標與「目標層級」、「系(所)核心能力」之相關性：

- (一)請先將課程教學目標分別對應前述之「認知」、「技能」與「情意」的各目標層級，惟單項教學目標僅能對應C、P、A其中一項。
- (二)若對應「目標層級」有1~6之多項時，僅填列最高層級即可(例如：認知「目標層級」對應為C3、C5、C6項時，只需填列C6即可，技能與情意目標層級亦同)。
- (三)再依據所訂各項教學目標分別對應其「系(所)核心能力」。單項教學目標若對應「系(所)核心能力」有多項時，則可填列多項「系(所)核心能力」。(例如：「系(所)核心能力」可對應A、AD、BEF時，則均填列。)

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)	相關性	
			目標層級	系(所)核心能力
1	1. 學習顧客關係管理概念	1. To learn the concepts of CRM	C2	ABC
2	2. 學習CRM系統應用師認證考試所需知識與技能	2. To learn the knowledge and skills of the certification test contents and system operation of customer relationship management system application engineer (e-Contact + version)	P3	ABCFG

教學目標之教學方法與評量方法

序號	教學目標	教學方法	評量方法
1	1. 學習顧客關係管理概念	講述、討論	紙筆測驗、報告、上課表現
2	2. 學習CRM系統應用師認證考試所需知識與技能	講述、實作、上機練習	實作、報告、上機實作作業

本課程之設計與教學已融入本校校級基本素養

淡江大學校級基本素養	內涵說明
◇ 全球視野	
◇ 洞悉未來	
◆ 資訊運用	
◇ 品德倫理	
◆ 獨立思考	
◇ 樂活健康	
◆ 團隊合作	
◇ 美學涵養	

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	102/02/18~ 102/02/24	課程介紹與認證說明 (每週二10:10-12:00在電腦教室B216)	
2	102/02/25~ 102/03/03	顧客關係管理簡介與系統架構	
3	102/03/04~ 102/03/10	e-Contact+系統安裝、注意事項等說明	程曦資訊、課程助教
4	102/03/11~ 102/03/17	e-Contact+系統概述(基礎、銷售、服務)	程曦資訊
5	102/03/18~ 102/03/24	e-Contact+系統介面、e-Contact+系統管理重點介紹(員工、部門、角色、權限、審核、單位)	程曦資訊
6	102/03/25~ 102/03/31	e-Contact+基礎模組-企業客戶、聯絡人、任務、活動、日曆、費用、流程知識、工作檢查表、知識庫、公告	程曦資訊
7	102/04/01~ 102/04/07	教學行政觀摩日	
8	102/04/08~ 102/04/14	e-Contact+基礎模組-我的最愛、主頁、產品、商品, e-Contact+銷售模組-線索、商機、合約、訂單, e-Contact+服務模組-服務請求、服務明細、專案管理	程曦資訊
9	102/04/15~ 102/04/21	CRM演講	程曦資訊高階主管
10	102/04/22~ 102/04/28	期中考試週	
11	102/04/29~ 102/05/05	實作說明-基礎、服務請求(服務明細)	程曦資訊

12	102/05/06~ 102/05/12	實作說明-專案管理、銷售	程曦資訊
13	102/05/13~ 102/05/19	學生實作 (問題提問交流)	講師與課程助教
14	102/05/20~ 102/05/26	學生實作報告 (分組期末報告)	程曦資訊與講師
15	102/05/27~ 102/06/02	畢業考試週	
16	102/06/03~ 102/06/09	---	
17	102/06/10~ 102/06/16	---	
18	102/06/17~ 102/06/23	---	
修課應 注意事項	1. 平時評量為 e-Contact+套軟操作報告或平時測驗, 教學支援平台討論等 2. 期中評量為筆試(模擬認證考試題型) 3. 期末評量為分組報告		
教學設備	電腦、投影機、其它(電腦教室、教學支援平台)		
教材課本	中華民國全國商業總會編印, 顧客關係管理-系統應用師(程曦e-Contact+版), 2011/7		
參考書籍	程曦e-Contact+講義		
批改作業 篇數	篇 (本欄位僅適用於所授課程需批改作業之課程教師填寫)		
學期成績 計算方式	◆出席率： % ◆平時評量：30.0 % ◆期中評量：30.0 % ◆期末評量：40.0 % ◆其他〈 〉： %		
備考	「教學計畫表管理系統」網址： http://info.ais.tku.edu.tw/csp 或由教務處 首頁〈網址： http://www.acad.tku.edu.tw/index.asp/ 〉教務資訊「教學計畫 表管理系統」進入。 ※不法影印是違法的行為。請使用正版教科書，勿不法影印他人著作，以免觸法。		