

淡江大學 107 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	客戶關係管理與數據分析	授課 教師	張榮貴 JUNG KUEI CHANG
	CRM AND DATA ANALYTICS		
開課系級	資工一碩專班 A	開課 資料	選修 單學期 2學分
	TEIXJ1A		
系 (所) 教育目標			
<p>一、培養獨立研究解決問題。</p> <p>二、提昇研發能量創意設計。</p> <p>三、厚植資訊工程專業知能。</p> <p>四、養成自發自主終生學習。</p>			
系 (所) 核心能力			
<p>A. 獨立解決問題能力。</p> <p>B. 獨立研究創新能力。</p> <p>C. 論文撰寫發表能力。</p> <p>D. 資訊工程研發能力。</p> <p>E. 專案計畫管理能力。</p> <p>F. 自主終生學習能力。</p>			
課程簡介	<p>客戶關係管理是企業掌握客戶很重要的觀念，也是很重要的工具。本課程說明企業在面對客戶的行銷、銷售、服務流程怎樣運用資訊科技，來達成流程優化與讓優秀的客戶關係做法能夠成為每個員工的能力。輿情系統已是現在了解客戶很重要工具，透過社群媒體、新聞與論壇，了解客戶及大眾的需求與問題，已是企業重要能力。本課程也說明大數據技術怎樣運用於分析客戶行為輿情分析系統。</p>		
	<p>CRM is a very important concept and tool for companies to serve customers. This course explains how companies can use IT in the face of customer marketing, sales and service processes to achieve process optimization and excellent CRM practices, and being the ability of every employee. The Social Media Analysis system is now an important tool for understanding customers. It is an important capability for enterprises to understand the needs and problems of customers. This course also explains how Big Data technology can be used to analyze customer behavior and social media.</p>		

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	了解客戶關係管理觀念與系統	Understand customer relationship management concepts and systems	C3	ABD
2	了解客戶關係管理之系統實作	Understand the system implementation of customer relationship management	P4	BDE
3	了解大數據科技與輿情系統之設計與應用	Understand the design and application of big data technology and social media analysis	P3	ABD

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	了解客戶關係管理觀念與系統	講述、討論	報告、上課表現
2	了解客戶關係管理之系統實作	講述、討論	實作、報告、上課表現
3	了解大數據科技與輿情系統之設計與應用	講述、討論、賞析	實作、報告、上課表現

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	培養認識國際社會變遷的能力，以更寬廣的視野了解全球化的發展。
◆ 資訊運用	熟悉資訊科技的發展與使用，並能收集、分析和妥適運用資訊。
◆ 洞悉未來	瞭解自我發展、社會脈動和科技發展，以期具備建構未來願景的能力。
◇ 品德倫理	了解為人處事之道，實踐同理心和關懷萬物，反省道德原則的建構並解決道德爭議的難題。
◆ 獨立思考	鼓勵主動觀察和發掘問題，並培養邏輯推理與批判的思考能力。
◇ 樂活健康	注重身心靈和環境的和諧，建立正向健康的生活型態。
◇ 團隊合作	體察人我差異和增進溝通方法，培養資源整合與互相合作共同學習解決問題的能力。
◇ 美學涵養	培養對美的事物之易感性，提升美學鑑賞、表達及創作能力。

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	108/02/18~ 108/02/24	2019年AI大數據產業發展趨勢與政府政策	
2	108/02/25~ 108/03/03	AI大數據分析技術應用	政府調班放假, 3/8,3/15各補1hr
3	108/03/04~ 108/03/10	客戶關係管理發展歷程與應用	補上1hr
4	108/03/11~ 108/03/17	客戶關係管理的商業應用	補上1hr
5	108/03/18~ 108/03/24	客戶關係管理的行銷流程	
6	108/03/25~ 108/03/31	客戶關係管理的銷售流程	
7	108/04/01~ 108/04/07	清明節放假	
8	108/04/08~ 108/04/14	客戶關係管理的服務流程	
9	108/04/15~ 108/04/21	客戶關係管理的基礎-活動、任務、專案管理	
10	108/04/22~ 108/04/28	期中考週	
11	108/04/29~ 108/05/05	人工智慧、大數據技術本質探究	
12	108/05/06~ 108/05/12	大數據技術的商業應用	

13	108/05/13~ 108/05/19	輿情分析系統介紹	
14	108/05/20~ 108/05/26	輿情分析系統實務應用	
15	108/05/27~ 108/06/02	大數據技術應用於輿情分析系統	
16	108/06/03~ 108/06/09	端午節放假	
17	108/06/10~ 108/06/16	期末報告一	
18	108/06/17~ 108/06/23	期末考試週-期末報告二	
修課應 注意事項	本課程是產業實務應用，了解產業在客戶關係管理的精神與應用，了解輿情系統之設計與應用，也說明如何運用AI大數據資訊科技來實現客戶關係管理與輿情應用，適合對於期望了解企業CRM與輿情分析實務應用者。		
教學設備	電腦、投影機		
教材課本	自行編寫講義		
參考書籍	無		
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： 20.0 % ◆平時評量：20.0 % ◆期中評量：20.0 % ◆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/CS/main.php 〉業務連結「教師教學計畫表上傳下載」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。		