

淡江大學 109 學年度第 2 學期課程教學計畫表

課程名稱	C R M服務架構與輿情分析系統應用	授課 教師	張榮貴 JUNG KUEI CHANG
	CRM SERVICE ARCHITECTURE AND SOCIAL MEDIA ANALYTICS		
開課系級	資工一碩專班 A	開課 資料	實體課程 選修 單學期 2學分
	TEIXJ1A		
課程與SDGs 關聯性	SDG9 產業創新與基礎設施		
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>			
本課程對應院、系(所)核心能力之項目與比重			
<p>B. 獨立研究創新能力。(比重：30.00)</p> <p>D. 資訊工程研發能力。(比重：70.00)</p>			
本課程對應校級基本素養之項目與比重			
<p>2. 資訊運用。(比重：70.00)</p> <p>5. 獨立思考。(比重：30.00)</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, 建構一個服務架構, 來達成流程優化與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。本課程也說明自然語言處理技術怎樣運用於社群媒體分析的輿情分析系統。</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, service processes, and build a service architecture to achieve process optimization and are the ability of every employee. The Social Media Analysis system is now an important tool for understanding customers. This course also explains how NLP technology can be used to analyze customer behavior and social media.</p>		

本課程教學目標與認知、情意、技能目標之對應

將課程教學目標分別對應「認知 (Cognitive)」、「情意 (Affective)」與「技能(Psychomotor)」的各目標類型。

- 一、認知(Cognitive)：著重在該科目的事實、概念、程序、後設認知等各類知識之學習。
- 二、情意(Affective)：著重在該科目的興趣、倫理、態度、信念、價值觀等之學習。
- 三、技能(Psychomotor)：著重在該科目的肢體動作或技術操作之學習。

序號	教學目標(中文)	教學目標(英文)
1	了解客戶關係管理觀念與系統	Understand customer relationship management concepts and systems Architecture
2	了解客戶關係管理之系統實作	Understand the system implementation of customer relationship management
3	了解自然語言處理科技與輿情系統之設計與應用	Understand the design and application of NLP technology and social media analysis

教學目標之目標類型、核心能力、基本素養教學方法與評量方式

序號	目標類型	院、系(所)核心能力	校級基本素養	教學方法	評量方式
1	認知	BD	25	講述、討論、發表	討論(含課堂、線上)、報告(含口頭、書面)
2	技能	BD	25	講述、討論、發表	作業、討論(含課堂、線上)、報告(含口頭、書面)
3	技能	BD	25	講述、討論、發表	作業、討論(含課堂、線上)、報告(含口頭、書面)

授課進度表

週次	日期起訖	內容 (Subject/Topics)	備註
1	110/02/22~110/02/28	課程介紹；2021年AI大數據產業發展趨勢	
2	110/03/01~110/03/07	客戶關係管理發展簡史	
3	110/03/08~110/03/14	客戶關係管理的商業應用	
4	110/03/15~110/03/21	客戶關係管理的服務架構-iISA Model	
5	110/03/22~110/03/28	客戶關係管理的行銷流程	
6	110/03/29~110/04/04	兒童節、清明節放假	
7	110/04/05~110/04/11	客戶關係管理的銷售流程	
8	110/04/12~110/04/18	客戶關係管理的服務流程	

9	110/04/19~ 110/04/25	客戶關係管理的基礎-知識管理、活動、任務	
10	110/04/26~ 110/05/02	期中考週	
11	110/05/03~ 110/05/09	客戶關係管理的基礎-專案管理	
12	110/05/10~ 110/05/16	大數據與自然語言處理技術探究	
13	110/05/17~ 110/05/23	大數據與自然語言處理商業應用	
14	110/05/24~ 110/05/30	輿情分析系統設計一	
15	110/05/31~ 110/06/06	輿情分析系統設計二	
16	110/06/07~ 110/06/13	輿情分析系統應用	
17	110/06/14~ 110/06/20	期末報告一	
18	110/06/21~ 110/06/27	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，了解客戶關係管理與輿情分析的發展、NLP技術本質與企業應用，適合對於期望了解企業實務應用者。		
教學設備	電腦、投影機		
教科書與 教材	自行編寫講義		
參考文獻			
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： <a href="https://info.ais.tku.edu.tw/csp">https://info.ais.tku.edu.tw/csp</a> 或由教務處 首頁→教務資訊「教學計畫表管理系統」進入。 <b>※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。</b>		