

指導教授

張瑞芬 教授

參與學生

u870817 賴博淵

u870846 黃國芳

u870855 黃國禎

u870871 謝宗汗

摘 要

電子商務的潮流近年來似乎是肇網路泡沫經濟而蒙上陰影，然而推究其原因往往在於企業並未有相對應全盤完整的e化措施以配合電子商務，結果曲高和寡，造成部門間無法協同運作，客戶關係管理紊亂，知識管理闕如，新舊系統介面分歧難以整合延伸，無形中增加了維護與管理的成本，反使電子商務既有優勢消失殆盡。

因此，本專題反璞歸真，從企業的角度去思考如何固實企業系統整體的e化以配合電子商務的運行，確實地從裡到外均能真正的快速回應，多樣行銷，並整合企業異質訊息，與既有的商業邏輯，然後重新出發，企圖打造健全的企業電子商務系統，具備延展性、低維護與管理成本、幫助分析決策…等特性，首先著重的便是CRM客戶關係管理，將探討如何整合行動通訊與網際網路的技術使得企業能輕易掌握客源，作為鞏固電子商務的基石，即是本專題的訴求。