

大四工工專題摘要

5	RFID 系統導入精品店 VIP 服務之概念實作	
指導教授	林則孟 博士	
參與學生	u940807 陳璽全 u940837 鍾衛 u940871 陳彥青	
摘 要		
題目的由來 現代社會的消費模式逐漸呈現兩極化的現象，越來越多的消費者願意付出高價來購買能突顯使用者品味的時尚精品，部分原因就是無微不至的服務水準。由於近幾年 RFID 逐漸在零售業有廣泛的應用，且有相關的研究論文做探討或介紹，此外 RFID 具有：一、可以提供身份辨識；二、資料可以重覆讀取寫入的特性。因此，本組試著將 RFID 導入於精品業店面中，本研究就著重在於將 RFID 導入精品店的 VIP 服務，增加新的服務價值。 題目的描述 精品店面現有服務流程，在資訊化時代顯得效率不彰。本組試著在傳統的店員服務之上，再加入 IT 技術的輔助，以創造新的客戶服務價值。現有精品店面無法提供客戶更進一步的服務，也無法隨時提供客戶關於商品的詳細資訊。本組目的就是在於改變消費流程，導入 RFID 技術，以解決現有問題。 解決的方法 因此本組針對精品店面 VIP 的消費流程，尋找出可以導入資訊技術的問題點，以 RFID 的特性在這幾個問題點上設計出一套系統，透過實作的方式，呈現出本組對於提升 VIP 服務的概念。我們將 RFID 主要做為以下兩點應用： 第一點，RFID 標籤可以當作身份識別用，並且能重複讀寫，資訊可不斷的更新。所以能利用 RFID 標籤紀錄 VIP 顧客的某些特定消費資訊，然後利用這些資訊，來提供該為 VIP 的量身專屬服務。RFID 標籤也能嵌入精品中，一方面能記錄該精品的相關資訊，更能寫入某些特定資訊來確認身份，達到防偽的功能。 第二點，我們能將 RFID 標籤內的紀錄，與後端電腦程式作結合，將所得的資料作分析。RFID 標籤透過後端電腦程式，將記錄與系統的資料庫做整合，提供數據分析過後的結果，作為提供 VIP 專屬服務的依據。		

研究的成果

故本組最終設計一個 RFID 服務系統，從 RFID 標籤、RFID 讀取器到後端電腦程式的一整套系統。藉由將 VIP 顧客的消費行為資訊化，透過電腦的輔助，提供一種以往傳統人力難以達到的服務模式，使 VIP 顧客擁有「專屬」的服務。