台灣中小型電子業客戶關係管理系統導入之研究：以個案公司為例

隨電子商務及IT技術進步，便利性、無國界性及無時間限制性，使得企業與客戶 之間的聯繫，透過網際網路結合資料庫及服務項目，立即的提供客戶自助及自動 的服務，影響企業對客戶關係管理的模式的改變。尤其處於微利的時代，對客戶 關係管理的模式及解決方案的需求，即成為產業的競爭優勢的因素。台灣多屬中 小型企業，在導入系統時，成本方面已先成為限制之一;另資訊公司售與企業的 系統多為全面解決方案，並未針對企業的需求設計，影響系統導入成效，為限制 二。故本文以中小型電子業為探討對象，探討電子業的客戶關係管理模式，以專 家訪談的方式，從個案公司的作業流程中，分別以客戶關係管理的內容(What)、 如何作客戶關係管理(How)、誰來做客戶關係管理(Who)等不同項目，採用關聯性 資料庫在Visual、 Studio.NET作業環境下，以SQL語法結合ASP技術，建置以網 路為基礎的客戶關係管理系統雛型，利用展示系統雛型及訪談，瞭解個案公司對 本研究所提供的解決方案看法，作學術及實務的探討，以供後續相關研究之參考 。