

榮譽第一

※報告請務必期限內完成並繳交

國立空中大學 109 學年度下學期期末報告

科目：商業自動化概論

面授老師：蕭文明

繳交期限：110 年 6 月 27 日(星期日)

繳交方式：108062@gapps.nou.edu.tw

壹、簡答題(每題 20 分，共 100%)

- 1.每個企業都可以經由四個步驟的服務過程，改善企業的客戶關係，這也是 CRM 的主要精神，請詳細說明這個過程包含哪四個步驟？
- 2.商業智慧系統的功能涵蓋了動態報表查詢、線上分析處理、企業儀表版及預測規劃，請分別詳述其內容為何。
- 3.行動商務是繼電子商務之後的一個未來趨勢，請詳細說明行動商務的優點是哪五個？
- 4.企業可以藉由供應鏈管理達成那 7 個效益請說明？
- 5.服務創新是指應用新的技術、手段將服務方法予以推陳出新或者改進，在推動服務創新時應思考的原則為哪五點，請詳細說明之。