

應用軟體系統輔助教學

理論結合實務達到學習目標

KM+CRM應用經驗分享--萬能科技大學

▶ 口述：陳美純 萬能科技大學 經營管理系 副教授
整理：邱郁姿 歡揚資訊 企業電子化產品事業處 產品行銷經理

Profile

產業別：學校單位
公司名稱：萬能科技大學
成立時間：1973年
公司網址：<http://www.vnu.edu.tw/>



對已有13年教學經驗的我來說，在課堂上運用教學軟體工具，最大的優點就是能輔助學生在學習過程中，更容易了解書本中的理論，以達到教學目標，引發學生們的注意及興趣；同時實際的操作過程，也有助於加深學生的印象，並透過學習過程中的反覆討論，增加互動的機會，讓同學們在學校就能了解當今企業界的應用與趨勢，為未來就業之路提前作好準備。

教學的主要目的在達成課程的目標與理念，運用活潑有趣的方式，搭配實際案例的解說，以提昇課程的吸引力，並將理論與實務互相結合，讓學生快速了解相關課程的情境，藉以培養同學分工與團隊合作的精神。

萬能科技大學資訊管理系是在2002年，開始在行銷方面的課程中，搭配使用歡揚資訊的Heart-CRM顧客關係管理系統，包括關係行銷、行銷管理、顧客關係管理、消費者行為、行銷企劃、管理資訊系統及專題製作等課程，Heart-CRM在教學過程中均扮演著極重要的協助角色。

因學生們尚無相關的工作實務經驗，所以較難想像該如何解決實務問題，且通常在學習管理的相關課程時，也較難理解其學理的真正涵義。反之，授課老師也常會遭逢許多教學困境，諸如持續創新與管理議題、多元課程與整合，以及教學軟體工具的運用與熟悉程度...等，均是現今面臨的莫大挑戰。

Heart-CRM配合行銷課程 模擬並實際操作銷售個案

以我自己的經驗，在教學的過程中應用Heart-CRM的「銷售管理」，讓學生實際建立銷售個案，即時有效地掌握銷售個案的相關資訊，確實模擬與操作銷售個案的基本資料、相關產品、服務資料、銷售個案的相關合作夥伴及進行狀況。

此外，亦可有效滿足學生稽核行銷管理作業的要求，以進行銷售個案的追蹤、溝通及分析；讓學生更能發揮創意，進一步思考如何提高銷售個案的成功率，以及如何提供更確切的產品及專案服務以因應顧客所需，進而分組討論如何提高生產力及競爭力，讓學生從實作中快速學習。

Heart-CRM的「服務管理」，讓同學學習如何建立客戶服務管理機制，並依據顧客對公司的重要程度，提供不同優先順序之即時、有效且主動的產品服務，再進行交叉銷售（Cross-Sell）及向上銷售（Up-Sell），其成效在顧客量大時更加顯著。而這樣的作法也讓同學除了研讀課本上的理論外，亦能真正學會如何藉由顧客服務的提供，達到顧客滿意及銷售量的提昇，在教學及學習效果上可說是相輔相成。

其中最特別的是Heart-CRM的「接觸管理」，讓學生可以記錄所有與顧客接觸的詳細資料，並提供查詢與顧客的接觸記錄、銷售記錄、成交記錄、活動記錄、付款記錄、服務資訊及行銷策略；在「行銷管理」方面，可以讓同學從頭到尾實際體驗行銷活動的設計，並針對顧客的購買行為、通路、利潤貢獻度等資訊，透過市場分析的資料庫，了解市場行銷人員如何訂定行銷及促銷活動。

完整學習消費者行為的理論與模式 充分了解行銷管理流程

也因為透過Heart-CRM顧客關係管理系統的操作，同學們可以真正了解並充分學習消費者行為的理論與模式，包括下述七項：

1. 探討消費者為何要買（Why）？進而充分掌握消費者的購買動機，然後轉化成適當的產品利益，以激發消費者的購買動機。
2. 誰買（Who）？誰是主要消費者及誰參與了購買決策。
3. 何時買（When）？在什麼時候購買，多久買一次，一次買多少等問題。
4. 在何處買（Where）？消費者購買或消費的地點，也會影響消費者對於產品的看法。
5. 買什麼品牌（What）？在選擇過程中，會涉及到消費者用以判定品牌優劣的評估標準。
6. 如何買（How）？當消費者決定要購買產品時，通常都希望以最簡單、最便利的方法來取得產品。
7. 經費多少（How much）？消費者心中的預算，可能是消費者此次購買金額的上限。

輔以這樣的CRM軟體系統教學，能讓同學完整的學習—從「問題認知」、「資訊尋

找」、「方案評估」、「購買選擇」及「購買結果」等完整的購買決策過程。

因此，在教學的應用上，CRM軟體可以快速協助老師將理論帶入實際案例來探討，也包括顧客價值、忠誠度及行銷管理等，並讓同學們直接將行銷的4P觀念及作法套入案例中，充分了解行銷管理中各個作業流程的運作。

Vitals/KM知識管理系統 輕鬆體驗知識並創造與分享

另外，今年我在知識管理、管理資訊系統及專題製作等課程上，也開始運用叢揚資訊的Vitals/KM知識管理系統來輔助教學，透過系統讓同學們實際體驗知識蓄積轉化、分享學習及創新分析的過程，無論是內隱或外顯知識，都可在軟體系統的有效協助下，讓同學們了解該如何著手，且從知識管理的「創造」、「確認」、「蒐集」、「組織」、「共享」、「轉化」、「應用」都有完整的規劃，這對同學們來說是很重要的學習過程。

其中，我也鼓勵同學們把研究報告或文獻收集並儲存在Vitals/KM中，尤其對於長期進行研究工作的老師而言，以往眾多的紙本文件，不但找尋困難且整理建檔的作業也相當費時；拜電腦科技之賜，現在大部分的資料都已電子化，所以透過知識管理系統的自動分類及全文檢索，資料的搜尋就更加快速且便利。同時我

也親自兼任系統管理者，除了不定時上傳知識文件與大家分享外，也常抽空閱讀同學們所繳交的報告及分享出來的意見與想法，然後大家一起給予評分及評語，運用這樣的軟體來輔助教學，無形中也增加了師生及同學間的互動機會。

自從在課堂上應用這些軟體來輔助教學後，通常我會請同學們以書面或口頭報告的方式，來掌握學生對於個案了解程度，也會以系統管理者的角度來觀察各組同學的行為，在各組確定合作的個案公司後，請同學進行深度訪談與資料蒐集的工作，最後再上機實際操作。在實作的過程中，並鼓勵同學發現問題，提出新的創意、想法並踴躍發言，讓同學們有實際分析與規劃的機會。

提昇老師使用及學習軟體意願
編列學校



預算一次購足

當然學校在決定運用軟體工具來輔助教學時，也有些問題需要考量，包括要編列採購的經費及預算，我建議儘量不要分批採購，因為軟體版本的更新速度快，為避免日後因軟體版本升級所引發的各項問題，尤其是學校的採購流程較長，且引進軟體系統的事前準備

(含專屬伺服器及電腦週邊設備)、安裝、教育訓練及維護等，均需要人力(系統管理者的編制)及時間的密切配合，所以儘可能統籌評估且一次購足將可事半功倍。

授課老師對於系統的使用與學習意願是另一個關鍵，系所可以利用小型的會議或說明會，向其他老師介紹並說明軟體系統如何輔助教學，老師們也可以藉由助教、技士或系所學生的協助，較輕鬆且快速達到經驗傳承及啟發，同時同學自己

的作品得以傳承與分享，對同學而言也是莫大的鼓勵與榮譽。

成立KM+CRM學園聯盟交流中心 提供學術及業界交流園地

我個人非常希望藉由軟體系統的輔助，加強課程內容的深度及廣度，提昇教學滿意度，更希望透過叢揚資訊的協助，成立『KM+CRM校園聯盟交流中心』，建立教學資源資料庫，定期舉辦KM及CRM的研習活動，讓老師和業界能有更多的互動交流，除提昇教學品質外，並為業界培育更多優秀的軟體研發人才。 

