

「資訊科技與商業智慧」 研讀指引

/ 陳瑞順

一、教學目標

資訊技術的快速發展，消弭溝通上的地理藩籬，使得企業經營環境面臨全球化的競爭。再加上顧客的特定需求日益增加，使得企業必須持續努力創造更高的附加價值，例如：為客戶提供客製化的產品或服務、縮短產品開發與上市的前置時間……等。因此，如何快速滿足顧客的新需求，便成為現今企業在市場競爭與生存的必要策略方向。

企業利用資訊科技，目的並非只有單純的資料傳輸或系統整合以提高作業效率，經營團隊更希望能藉由整合性資訊，結合企業所擁有的產業知識，以系統化方式來衡量企業的經營績效，作為改善作業機制與增進管理效能之參考指標，進而預測及發掘潛在的市場機會，並規避可能發生的經營風險。因此，商業智慧與資訊科技的整合性應用，已成為企業擬訂經營策略與規劃資訊方案的趨勢。

鑑於一般管理書籍都著墨於企業經營之闡述，讀者難以體會資訊科技應用的實際效益；而傳統資訊用書也較偏向技術觀點，若非專業人士很難透過資訊技術來輔助公司經營決策。故本課程教科書將先以循序漸進的方式來闡述與商業智慧議題相關的基礎知識，再網羅國內科學園區之高科技產業公司應用商業智慧提升其企業競爭優勢的個案，以利讀者能兼備理論基礎與應用實務。因此，本書特色包含下列幾點：

(一)內容架構完整

共分為14章，全書自電子化企業簡介、商業智慧簡介等基礎開始；再說

明與商業智慧相關的主題，包括平衡計分卡、商業智慧系統架構、群體決策支援系統；接下來進入商業智慧所使用的資訊技術，包括資料倉儲、線上分析處理、資料探勘；最後，提供商業智慧的應用案例。內容豐富便於讀者建立完整清晰的觀念與架構。

(二)理論與實務並重

結合商業智慧與資訊科技的理論與實務，俾利讀者瞭解資訊相關研究議題，並熟悉商業智慧與資訊科技應用在企業經營的實務個案。

(三)強調最新科技應用

資訊技術日新月異，本書以高科技產業在商業智慧的資訊應用作為教學個案，有助於讀者體驗商業智慧與資訊科技的實際效益。

本書最適於各大學院校資訊管理相關科系教學教材與考試進修參考之用。企盼本書能幫助學生們掌握關於商業智慧與資訊科技在企業應用的基本知識，並協助同學們培養資訊與管理的整合技能。

二、課程大綱

第壹篇 概論篇

- 1.電子化企業簡介
- 2.商業智慧簡介
- 3.商業智慧軟體簡介

第貳篇 基礎篇

- 4.平衡計分卡與商業智慧
- 5.商業智慧架構
- 6.群體決策支援系統（GDSS）

第參篇 技術篇

- 7.資料倉儲（Data Warehouse）
- 8.線上分析處理（OLAP）
- 9.資料探勘（Data Mining）

第肆篇 應用篇

- 10.商業智慧於客戶關係管理的應用
- 11.商業智慧於供應鏈管理的應用
- 12.商業智慧於企業策略管理的應用



13.商業智慧於決策支援管理的應用

14.商業智慧的應用案例

三、學習方式與學習態度

(一)學習方式

本課程主要採用「線上教學」，學員們利用網際網路的方式，依個人的時間進行學習，不受地點及時間的限制；同時，提供書籍的教材，使學員們亦能透過書本中詳盡的說明，獲得更多有關資訊科技與商業智慧的知識。

(二)學習態度

由於本課程採用線上教學模式，學員們必須自動自發、持之以恆，才能夠累積學習成果，希望大家都能夠養成「主動積極」的學習態度，相信辛苦是會值得的。

四、學習方法

本課程提供一套有效率的學習方法，讓學員們能以最少的投入時間，獲得最大的學習成效，並適用於其他課程學習及書籍閱讀，四項程序如下：

(一)瀏覽

為增進讀書效率，請先瀏覽各章的「課程大綱」，先瞭解每一章節的課程架構後，將有助於課程內容的記憶。

(二)精讀

接著搭配書本教材內容，並觀看「線上教材」內容（錄音或錄影），以學習每一章節的課程。

(三)回顧

再觀賞由陳教授及兩位助講老師所拍攝的「各講次重點整理」，以掌握每一章節的課程重點。

(四)評量

依各章的自我評量來作答，驗證個人的學習成果。

五、學習困難的解決之道

不論是線上學習或一般的課程講授，難免會遭遇障礙或瓶頸，建議學員們利用以下的方式，克服學習的困難：

(一)藉由網路去尋找解答

針對學習中的疑難之處，可利用入口網站搜尋知識，由自己來找出問題的解答，除了能夠培養良好的問題處理習慣，亦能夠熟悉網路與科技的資訊應用。

(二)與同儕進行學習交流

學習過程中，和同學及朋友間的互動，除了相互勉勵外，亦能夠藉由彼此的切磋來共同研究與解決問題。

(三)於面授課堂進行發問

利用每學期的面授時間，再請老師進行說明與補充。

六、參考書目

- 1.陳瑞順（2006） 管理資訊系統，全華書局。
- 2.戴國良（2006） 策略管理實務個案分析，五南。
- 3.陳澤義、陳啟斌（2006） 企業診斷與績效評估／平衡計分卡之運用，華泰。
- 4.丁一賢、陳牧言（2005） 資料探勘，滄海書局。
- 5.劉文良（2005） 顧客關係管理——思維與技術，碁峰。
- 6.遠擎管理顧問公司（2005） 供應鏈管理——深度解析與企業典範，麗勤。
- 7.朱海成（2004.4） 電子商務企業E化與電子商業，博碩文化。
- 8.林鳳寧編著（2003） 決策支援系統，博碩文化。
- 9.林傑斌、劉明德、陳湘（2002） 資料採掘與OLAP理論與實務，文魁。
- 10.葉宏謨（2001） 企業資源規劃，松崗。

（作者為本科目學科委員兼召集人）

