

影響企業建置商業智慧系統意願之研究

吳明璋、李德治

E-mail: 9806142@mail.dyu.edu.tw

摘要

企業要在激烈的全球市場裡脫穎勝出或是繼續保有產業競爭的領先趨勢，其中很重要的競爭策略就是要創造屬於自我的經營競爭優勢，來獲取企業體之最大的價值與利潤，而提昇企業經營的核心競爭能力就是要從如何確保企業的策略執行效果、如何強化企業決策的品質、如何改善營運的績效以及速度來作思考。然而企業主如何將企業資源規劃與顧客關係管理取得的資料轉化成對企業最有效率且具有高價值的決策資訊甚至提升到經營智慧，「商業智慧」則扮演著重要的一個角色。本研究主要探討企業導入商業智慧系統(business intelligence system, BIS)其關鍵之成功因素。經由網路問卷蒐集資料及資料分析後，發現產業環境、銷售模式與資訊系統等三項因素，對企業在導入商業智慧時，有顯著正向影響；在組織與主管的支持度這兩方面，各有干擾產業環境與資訊系統等兩個構面。

關鍵詞：商業智慧、企業資源規劃、顧客關係管理

目錄

中文摘要	iii
英文摘要	iv
誌謝辭	v
內容目錄	vi
表目錄	viii
圖目錄	ix
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	2
第三節 研究目的	4
第四節 研究問題	5
第五節 論文架構	5
第二章 文獻探討	7
第一節 商業智慧之應用	7
第二節 採行商業智慧之決策因素	13
第三章 研究方法	24
第一節 研究架構	24
第二節 研究假設	25
第三節 研究變數	26
第四節 統計分析方法	30
第四章 研究分析	35
第一節 研究樣本基本資料之分析	35
第二節 各構面之信度及因素分析	39
第三節 相關性關係	45
第四節 各研究變項之相關迴歸分析	46
第五章 結論與建議	51
第一節 研究結論	51
第二節 研究建議	54
第三節 研究限制	55
第四節 未來研究方向	56
參考文獻	57
附錄A 問卷	64

表目錄

表 2-1 國外學者研究採用資訊科技之決策因素	16
表 3-1 預試問卷效度與信度總表	32
表 4-1 總樣本基本資?統計表	36
表 4-2 產業環境因素信?分析	40
表 4-3 銷售模式因素信?分析	41
表 4-4 資訊系統因素信?分析	42
表 4-5 組織因素信?分析	43
表 4-6 企業中主管的支持度因素信?分析	43
表 4-7 建構商業智慧因素信?分析	44
表 4-8 變數相關係數矩陣	45
表 4-9 迴歸分析係?摘要表	46
表 4-10 調節變數檢定表(一)	49
表 4-11 調節變數檢定表(二)	49
表 4-12 本研究假說檢定的結果	50

圖目錄

圖 2-1 企業已建置及未來將導入之解決方案	12
圖 3-1 研究架構	24

參考文獻

一、中文部份Microsoft集中與共用商業智慧技術白皮書(2008),集中與共用商業智慧[線上資料],來源:

- <http://www.microsoft.com/taiwan/technet/itsolutions/showcase/library/bb735122.aspx?mfr=true>[2008, December 31]。王茁(2005),商業智慧 - 企業決勝策略、技術與應用實務,台北:博碩文化出版。朱瑀馨(2007),運用資?探勘技術於人壽保險業顧客關係管?之研究,私立淡江大學保險學系保險經營碩士班未出版之碩士?文。吳妹蓀(2002),應用面向與成功導入關鍵要素,電子化企業經理人報告,5,12-22。吳佩珊(2002),資料倉儲技術於電子商務環境下顧客關係管理之研究,私立義守大學資訊工程學系未出版之碩士?文。?森斌(2008),資訊系統及員工執??對顧客關係管?影響之研究,國?中興大學企業管?學系高階經?人碩士班未出版之碩士學位?文。李珮如(2002),影響國內中小企業採用企業資源規劃系統之關鍵因素,國立中正大學資訊管理學系未出版之碩士論文。林振松(2001),應用類神經網路於啤酒之銷售預測,國立雲林科技大學工業工程與管理研究所碩士班未出版之碩士論文。季延平(1999),認清CRM的真貌,資訊與電腦,10,57-61。邱顯貴,楊亨利(2000),以資料發掘經由知識管理建構顧客關係管理模式之研究,發表於第十一屆全國資訊管理學術研討論文集,高雄:國立中山大學。孫贊凱(2003),供應鏈全球運籌之建構與分析,國立台灣大學工業工程系研究所未出版之碩士論文。徐慧霞,莊致芬(2008),顧客關係管理系統導入對顧客滿意度及忠誠度的影響:以壽險業為例,中華技術學院學報,38,313-323。許中川(1999),會員消費資料分析與探勘,發表於第十屆國際資訊管理學術研討會論文集,台北:國立中央警察大學。游慶培(2008),關鍵時刻&關鍵報告,CIO企業經理人雜誌,19,36-58。郭聰憲(2007),企業成功導入商業智慧之關鍵因素研究,國立中央大學資訊管理系研究所未出版之碩士論文。郭芳宜(2004),企業採用顧客關係管理資訊系統關鍵因素之研究,私立義守大學資訊管理學系碩士班未出版之之碩士論文。郭進聖(2006),商業智慧系統之建置 - 以製造業某上市公司為?,國?臺灣大學管?學院會計與管?決策組未出版之碩士?文。許英傑(2004),零售創新7-ELEVEN成功之祕,台北:中國生產力中心。曾獻雄,蔡秀滿,蘇東興,曾秋蓉,王慶堯(2005),資?探勘,台?市:旗標出版社。蔡淑賢(2002),商業智慧(BI)讓企業變聰明了,商業現代化,50,1-6。潘善勇(2005),運用專案管?導入企業資源規劃成功因素之研究 - 以電子產業為?,國?成功大學工學院工程管?碩士班未出版之碩士?文。蘇昭云(2003),企業導入商業智慧之實務研究 - 以愛之味公司為例,國立屏東商業技術學院企業管理系未出版之碩士?文。蘇郁琇(1999),台灣地區企業採用企業資源規劃系統(ERP)之影響因素研究,國立台灣大學會計學研究所未出版之碩士論文。?羿杏(2006),資?探勘技術在拍賣網站消費模式之應用,私立淡江大學統計學系應用統計學組未出版之碩士論文。謝安田(1985),企業管理,台北:華泰出版社。鍾孟宇(1998),企業建立資料倉儲架構之研究,國立中央大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。鼎新電腦公司(2005),ERP基礎觀?及導入方法篇,台?:鼎新?程導向企業資源規劃系統。盧坤利(2000),台灣地區企業採用顧客關係管理系統之影響因素研究,國立台灣大學商學研究所未出版之碩士論文。二、英文部份Anderson, M. C., Banaer, R. D., & Ravindran, S. (2000). Executive compensation in the information technology industry. Management Science, 46(4), 530-547. Alter, C. (1993). Organizations Working Together. Newbury Park: Sage. Cameron, D. (1998). Do you really need a data warehouse? Direct Marketing, 61(2), 43-45. Pratte, D. (2001). Business intelligence tools are key to building profits [Onlin]. Available http://articles.techrepublic.com.com/5100-10878_11-1052148.html [2008, December 31]. Garcia-Murillo, & Annabi, H. (2002). Customer knowledge anagement. Journal of Operation Research Society, 53(8), 875-884. Grover, V., & Goslar, M. (1993). The initiation, adoption, and implementation of telecommunications technologies in U. S. organization. Journal of Management Information System, 10(1), 141-163. Grove, V., Martin, G., & Albert S. (1995). Adoptors of telecommunications initiatives: A profile of progressive U. S. corporations. International Journal of Information Management, 15(1), 33-46. Kalakota, R., & Robinson, M. (1999). E-Business: Roadmap for Success (1st ed.). United States America :

Mary T. O'Brien, Karlson, S. H. (1986). Adoption of competing inventions by United States steel products. *The Review of Economics and Statistics*, 68, 415-422.

Keima, D. A., Pansea, C., Sipsa, M., & North, S. C. (2004). Pixel based visual data mining of geo-spatial data. *Computers and Graphics*, 28, 327-344.

Kempf, T. (2001). Business-Intelligence Apps: Companies want them, but are emerging integrators prepared to deliver? *VARbusiness*, 11, 74.

Kendler, P. B. (2003). Information you can act on. *Insurance & Technology*. New York, 28(1), 41-42.

Moss, L. T., & Atre, S. (2003). *Business Intelligence Roadmap: The Complete Project Lifecycle for Decision-Support Applications*. Boston, Massachusetts: Addison Wesley.

Mundy, J., Thornthwaite, W., & Kimball, R. (2005). *The Microsoft Data Warehouse Toolkit: With SQL Server and the Microsoft Business Intelligence Toolset*. Indianapolis, Indiana: Wiley Publishing, Inc.

Netg, A., Chaudhuri, S., Fayyad, U., & Bernhardt, J. (2001). Integrating Data Mining with SQL Databases: OLE DB for Data Mining. *IEEE*, 1063-6382/01, 379-387.

Palmquist, J., & Ketola, L. (1999). Turning data into knowledge. *Marketing Research*, 11(2), 28-32.

Pepers, D., & Rogers, M. (1993). The One to One Future: Building Relationships One Customer at a Time. New York: Doubleday.

Premkumar, G., Ramamurthy, K., & Crum, M. (1997). Determinants of EDI adoption in the transportation industry. *European Journal of Information Systems*, 6(2), 107-121.

Wayland, R. E., & Cole, P. C. (1997). *Customer Connections New Strategies for Growth*. Boston: Harvard Business School Press.

Robert W., & Ronny, F. (2007). Essential Layers, Artifacts, and Dependencies of enterprise architecture. *Journal of Enterprise Architecture*(pp.30). 10th IEEE International Enterprise Distributed Object Computing Conference Workshops.

Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations* (3rd.). New York: Free Press.

Sabrina, D. C. D. V., Indrakshi, R., & Indrajit, R., (2004). Data and Applications Security XVII: Status and Prospects. New York: Springer-Verlag.

Koch, T., & Ardo, A. (2000). Automatic classification [Online]. Available: <http://www.lub.lu.se/desire/DESIRE36a-overview.html> [2008, December 31].

Toroslua, I. H., & Yetisgen-Yildiz, M. (2005). Data mining in deductive databases using query flocks. *Expert Systems with Applications*, 28(3), 395-407.

Zmud, R. W. (1984). Design alternatives for organizing information systems activities. *MIS Quarterly*, 8(2), 79-93.