

資訊代理人技術對改善教科書行銷管理系統工作績效之研究

陳寬民、楊豐兆

E-mail: 9901193@mail.dyu.edu.tw

摘要

代理人的發展在近幾十年已經來被充分的運用在各種商業、教育、學術研究上，證明代理人技術已經成熟且可以應用在各種領域。本研究的目的便是要開發出以web service為基礎且具資訊代理人特性的行銷管理系統此系統具有彈性、擴展性、個人化、可攜性，自動化的功能，能夠協助使用者整合購買行為資料、會員資料及產品資料，進行各種行銷研究分析。本研究運用個性化的概念及資訊代理人特性並利用資料探勘的技術，協助使用者在登入系統後無須手動啟用任何功能，便可看到使用者所負責的客戶還有多少工作尚未完成，並利用智慧型代理人自動化的特性對使用者進行預警，即顯示那些工作項目須儘速完成或那些客戶須再度拜訪等工作項目。在本研究中我們實作了一個以資訊代理人基礎的教科書行銷管理系統針對設計，使用者登入時，透過資料探勘技術將所負責的客戶顯示於畫面，讓使用者可以瞭解每個客戶最新的情況並作出立即的回應，提供使用者對於顧客服務品質的提升，進而提高客戶再次購買的意願。

關鍵詞：資訊代理人；行銷管理系統；工作績效；個人化

目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景與動機	1
1 第二節 研究目的	2	第三節 研究範圍	2
3 第四節 研究流程	3	第五節 論文架構	3
5 第二章 文獻探討	6	第一節 教科書	6
6 第二節 代理人的定義與特性	6	第三節 代理人的類型	6
8 第四節 智慧型代理人的特性	9	第五節 智慧型代理人的分類與功能性	13
13 第六節 資訊代理人	14	第七節 行銷管理的基本概念	15
15 第八節 個人化服務	21	第九節 績效評估相關研究	21
21 第三章 系統分析	29	第一節 使用者需求分析	29
29 第二節 系統需求分析	31	第三節 硬體分析階段	35
35 第四章 系統架構的分析與設計	38	第一節 類別模型圖	38
38 第二節 代理人溝通模型	39	第三節 角色模型圖	40
40 第四節 協同模型圖	42	第五章 系統實作	44
44 第一節 研系統需求	44	第二節 系統畫面	45
45 第六章 滿意度調查與回饋	52	第七章 結論	54
54 參考文獻	55		

參考文獻

一、中文部份 Liu, R. L., Kao, Y. F., Lu, Y. L., Yang, C. L., & Chang, K. Y. (1999). Adaptive Information Monitoring Agents for Financial Decision Support, 發表於第五屆資訊管理研究暨實務研討會論文集, 台北:私立世新大學。方世榮譯(2003), 行銷管理學, 台北:東華書局。方世榮(2004), 行銷學, 台北:三民書局。林育群(2003), 智慧型代理人應用於營建採購協商之研究, 國立交通大學土木工程研究所出版之碩士論文。林欽榮(2004), 行銷管理, 台北:揚智文化。林建煌(2000), 行銷管理, 台北:智勝文化。林義堡(1999), 運用資訊科技推動顧客關係管理, 電子化企業經理人報告, 3, 35-42。李仲彬(2001), 我國地方政府推動地理資訊系統之成效及其影響因素 - 以高雄市與台中市為例, 國立中正大學政治學研究所出版之碩士論文。吳青松(1998), 現代行銷學 - 國際性視野, 台北:智勝文化。吳清山(2004), 學校行銷管理的理念與策略, 北縣教育, 47, 23-34。吳欣怡, 劉瑞瓏(2000), 運用於例外式管理之合作式例外監控代理人, 發表於第六屆資訊管理研究暨實務研討會論文集, 台北:國立交通大學。許士軍(1980), 非營利事業行銷, 政治大學學報, 41, 1-17。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, 第十一屆全國資訊管理學術研討會, 高雄:國立中山大學

。陳淑華(2001), 國小教科書開放審定版後衍生問題及爭議之探討 - 法律面與經濟面之分析, 國立交通大學經營管理研究所未出版之碩士論文。葉彭鈞(2003), 國民小學教師教科書選用狀況及相關因素之研究 - 以新竹縣為例, 國立新竹師範學院課程與教學研究所未出版之碩士論文。鄧鈞文(2001), 台灣地區國民小學教科書市場機制運作之研究, 國立政治大學教育學系未出版之博士論文。高熊飛編譯(1980), 行銷管理 - 分析、規畫與控制, 台北:華泰文化。戴國良(2002), 行銷管理理論與實務, 台北:五南書局。郭振鶴(2005), 行銷管理 - 理論與實務, 台北:三民書局。許長田(1999), 行銷學:競爭、策略、個案, 台北:揚智出版社。黃慶祥, 洪寶環, 張惠玲(1995), 地理資訊系統規劃策略及推動方法之成效分析 - 以高雄市工務局個案研究, 資管評論, 5, 1-92。鄭光耀, 王志嘉, 趙曉楓(2000), 精通WAP/WML, 台北:文魁資訊股份有限公司。許牧民(1997), 國中小學教師與教科書業者對「影響教科書產業品牌形象因素」認知差異之研究, 私立世新大學傳播管理學系碩士班未出版之碩士論文。

二、英文部份 Allen, C., Kania, D., & Yaeckel, B. (1998). Internet World Guide to One-To-One Web Marketing. Canada: John Wiley & Sons. Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. Management Science, 29(5), 530-545. Gary, K., James, J. J., & Joseph, B. (1997). Information System Evaluation by System Typology. J. Systems Software, 37, 181-186. DeLone, W. H. M. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. Information Systems Research, 3(1), 60-95. Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. MIS Quarterly, 12(2), 259-274. Goodhue, D. L. (1998). Development and Measurement Validity of a Task-Technology Fit Instrument for User. Decision Science, 20(1), 105-138. Guttman, R. H., Moukas, A. G., & Maes, P. (1998). Agents as Media-tors in Electronic Commerce. Electronic Markets, 8(1), 22-27. Grover, V., Jeong, S. R., & Albert, H. S. (1996). Information systems effectiveness: The construct space and patterns of application. Information & Management, 31(4), 177-191. Ives, B., Olson, M., & Baroudi, S. (1983). The Measurement of User Information Satisfaction. Communications of the ACM, 26(10), 785-793. James, J. J., Gary, K., Jinsheng, R., & Jim, T. M. L. (2001). IS service performance: self-perceptions and user perceptions. Information and Management, 38, 499-506. Keen, P. G., & Morton, S. (1978). Decision Support Systems, An Organizational Perspective Reading. Massachusetts: Addison-Wesley Management. Maes, P., Guttman, R. H., & Moukas, A. G. (1999). Agents that Buy & Sell: Transforming Commerce as We Know It. Communications of the ACM, 42(3), 81-91. Maarten, G. (1998). The relation between user satisfaction, usage of information systems and performance. Information & Management, 34(1), 11-18. Nwana, H. S. (1996). Software Agents: An Overview. Knowledge Engineering Review, 11(3), 205-244. Object Services & Consulting, Inc. (1999). Agents for the Masses [Online]. Available: <http://www.objs.com/agility/tech-reports/9902-agents-for-the-masses.doc> [2009, June 12]. Michael, N. H., & Munindar, P. S. (1997). The Agent Test. IEEE Internet Computing, 1(5), 78-79. Power, R. F., & Dickson, G. W. (1973). MIS Project Management: Myths, Opinions and Realities. California Management Review, 15(3), 147-156. Sandra, R., & Rousseau, R. (1997). Data Envelopment Analysis as a Tool for Constructing Scientometric Indicators. Scientometrics, 40(1), 46-47. Seddon, P. B., & Kiew, M. Y. (1994). A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success, Proceedings of the International Conference on Information System. Vancouver, Canada, 99-110. Turban, E., & Aronson, J. E. (1998). Decision Support Systems and Intelligent Systems. Englewood Cliff: Prentice-Hall.