

The Study of Information Agent Technique for the Improvement on Work Performance of Text Market Management System

陳寬民、楊豐兆

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

ABSTRACT

Agent of development in recent decades has come to be fully used in a variety of commercial, educational, academic research, proving that the agent technology has matured and can be applied in various fields. The purpose of this study is to develop with Web Service-based Juju Information Agent feature of marketing management system for this system has the flexibility, scalability, personalization, portability, automation features can help users to integrate purchase information, membership information and product information, carry out a variety of marketing research and analysis. This study utilized the concept of personalized features and information agents, and the use of data mining technology to help users without having to manually login to the system after the opening of any function the user can see how much customers are responsible has not yet been completed, and to use automated intelligent agents characteristics of users for early warning, which indicates that those who work item to be completed as soon as possible or those customers have to re-visit and other work projects. In this study, we actually made a textbook on information agent-based marketing management system for design, users log in, through data mining technology to the customer is responsible for display on the screen so that users can understand each customer's latest the situation and make an immediate response, provides users with regard to improving the quality of customer service, thereby improving customer wishes to purchase.

Keywords : information agent ; marketing management system ; work performance ; personal

Table of Contents

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		

REFERENCES

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未出版之碩士論文。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未出版之碩士論文。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 Mediators 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.