

致理科技大學圖書館



241392

致理科技大學

資訊管理系專題報告

i 車 i 美容 i Care My Car

專題生：吳旻宣(10210341)
黃易筑(10210342)
黃筑玄(10210348)

指導教授：張慧 博士

中華民國 105 年 7 月

目錄

中文摘要	i
ABSTRACT	ii
誌謝	iii
目錄	iv
表目錄	vi
圖目錄	vii
1. 緒論	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究動機	3
1.3 研究目的	3
1.4 研究範圍	3
1.5 操作性定義	4
1.6 章節結構	4
2. 文獻探討	5
2.1 顧客關係管理系統(CRM)	5
2.1.1 顧客關係管理之定義	5
2.1.2 資訊系統的關鍵成功因素相關研究	6
2.1.3 顧客關係管理系統之分類	7
2.1.4 顧客關係管理系統之執行步驟	8
2.2 智慧型手機	9
2.2.1 智慧型手機之定義	9
2.2.2 智慧型手機發展之歷史	9
2.2.3 智慧型手機發展之作業系統	10
2.3 平板電腦	12
2.3.1 平板電腦之定義	12
2.3.2 平板電腦之功能	12
2.3.3 平板電腦發展之歷史	13
2.3.4 智慧型手機、平板電腦、筆記型電腦之普及率比例	15

2.4 行動作業系統	16
2.4.1 Apple iOS	16
2.4.2 Android	17
2.4.3 Microsoft Phone Mobile	18
2.4.4 RIM	19
2.5 APP	20
2.5.1 何謂 APP	20
2.5.2 APP 的應用	20
2.5.3 APP 發行平台	21
2.6 相關研究應用探討	21
3. 研究方法	22
3.1 研究流程	22
3.2 研究方法	23
3.3 SWOT 分析	25
4. 系統規劃與設計	26
4.1 系統功能	26
4.2 系統特色	27
4.3 使用對象	27
4.4 使用環境	28
4.5 開發工具	28
4.6 系統平台架構	30
4.7 系統畫面(雛形)	32
5. 結論與未來發展	38
5.1 預期研究效益	38
5.2 預期研究限制	38
6. 分工執掌與進度	39
5.1 分工執掌	39
5.2 進度表	39
參考文獻	40
附錄	
1. 問卷調查	42

表目錄

表 1. 顧客關係管理之定義	5
表 2. 顧客關係管理系統之執行步驟	8
表 3. 汽車美容預約 APP 之功能比較	21
表 4. 本研究之 SWOT 分析表	25
表 5. 本研究之分工執掌表	39
表 6. 本研究之進度表	39

理 政

圖目錄

圖 1. 顧客關係管理(CRM)系統之功能	1
圖 2. 2014 年 H2 臺灣民眾持有智慧型行動裝置分布	2
圖 3. 2010-2018(f)臺灣智慧型手機普及率發展趨勢及預測	2
圖 4. 顧客關係管理系統之分類	7
圖 5. 智慧型手機上的作業系統比較(I)	11
圖 6. 智慧型手機上的作業系統比較(II)	11
圖 7. 中華民國行政院研考會個人/家戶數位機會調查(2013)	15
圖 8. 筆記型電腦年出貨量及成長率	16
圖 9. Android 商標	17
圖 10. Windows Phone 7	18
圖 11. 第一支黑莓機 RIM6230	19
圖 12. 智慧型手機全球作業系統市占率	20
圖 13. 顧客關係管理系統+預約 APP 研究流程圖	22
圖 14. 平均汽車美容次數	23
圖 15. 汽車美容服務項目	23
圖 16. 以什麼方式去做汽車美容	23
圖 17. 是否會加入 Facebook 粉絲專業	24
圖 18. 是否有使用智慧型手機	24
圖 19. 智慧型手機之作業系統	24
圖 20. 是否會使用汽車美容預約 APP	24
圖 21. CRM 系統平台架構圖	30
圖 22. 預約 APP 系統平台架構圖	31
圖 23. 新增/修改/刪除/查詢顧客資料(CRM)	32
圖 24. 美容紀錄(CRM)	33
圖 25. 預約資料(CRM)	34
圖 26. 輸入店家密碼(APP)	35
圖 27. 查詢預約資料/預約美容(APP)	35
圖 28. 查詢/刪除預約資料(APP)	36
圖 29. 輸入電話/車牌號碼/選擇日期(APP)	36

圖 30. 選擇服務項目/時間(APP) 37

圖 31. 顯示預約內容(APP)..... 37

目次

第一章 緒論

第二章 研究背景

2.1 研究背景

2.2 研究目的

2.3 研究範圍

2.4 研究限制

2.5 研究動機

2.6 研究意義

2.7 研究貢獻

2.8 研究架構

2.9 研究時間表

2.10 研究地點

2.11 研究對象

2.12 研究工具

2.13 研究資料

2.14 研究倫理

2.15 研究安全

2.16 研究隱私

2.17 研究風險

2.18 研究利益

2.19 研究責任

2.20 研究誠信

2.21 研究透明

2.22 研究公正

2.23 研究客觀

2.24 研究準確

2.25 研究完整

2.26 研究及時

2.27 研究經濟

2.28 研究環保

2.29 研究健康

2.30 研究安全

2.31 研究舒適

2.32 研究便利

2.33 研究可靠

2.34 研究耐用

2.35 研究美觀

2.36 研究實用

2.37 研究創新

2.38 研究合作

2.39 研究溝通

2.40 研究尊重

2.41 研究包容

2.42 研究和諧

2.43 研究幸福

2.44 研究美好

2.45 研究希望

2.46 研究未來

2.47 研究夢想

2.48 研究理想

2.49 研究信念

2.50 研究力量

2.51 研究勇氣

2.52 研究毅力

2.53 研究耐心

2.54 研究細心

2.55 研究用心

2.56 研究真心

2.57 研究誠心

2.58 研究善心

2.59 研究愛心

2.60 研究信心

2.61 研究決心

2.62 研究恒心

2.63 研究信心

2.64 研究信心

2.65 研究信心

2.66 研究信心

2.67 研究信心

2.68 研究信心

2.69 研究信心

2.70 研究信心

2.71 研究信心

2.72 研究信心

2.73 研究信心

2.74 研究信心

2.75 研究信心

2.76 研究信心

2.77 研究信心

2.78 研究信心

2.79 研究信心

2.80 研究信心

2.81 研究信心

2.82 研究信心

2.83 研究信心

2.84 研究信心

2.85 研究信心

2.86 研究信心

2.87 研究信心

2.88 研究信心

2.89 研究信心

2.90 研究信心

2.91 研究信心

2.92 研究信心

2.93 研究信心

2.94 研究信心

2.95 研究信心

2.96 研究信心

2.97 研究信心

2.98 研究信心

2.99 研究信心

3.00 研究信心