

致理技術學院國際貿易系  
國貿實務專題

建構網路 CTI 語音系統運用於顧客關係  
管理（客服中心）之研究—以家樂福為例

指導老師：陳瑛琪老師

組 員：陳秀珍 林美伶

張雅婷

中華民國九十四年十二月