

16772_「中小企業接班，不可不知的數位轉型力！」系列課程 -

第二集 「改善顧客體驗」之企業轉型成功案例 課程摘要

本摘要由 Gemini AI 協助生成，僅供參考

1. 適合對象與能力門檻

- **適合族群：**中小企業主、企業二代接班人、高階營運主管、服務業/零售業/電商營運團隊。本課程專為希望優化「客戶體驗」、提升顧客獲取與維繫效率、並透過數位工具精準對接市場需求的決策者與執行團隊所設計。
- **能力門檻：**入門。不需要具備技術背景，課程重點在於理解如何將數位科技套用於客戶體驗、業務拓展與顧客關係維護。

2. 課程核心大綱與架構圖

- **章節架構：**
 - **章節一：客戶體驗優化的三大核心維度** — 解析企業如何運用數位工具進行「顧客獲取」（AI 精準推播）、「業務拓展」（數位/電商通路）及「關係維繫」（雲端 CRM 與全旅程維護）。
 - **章節二：品牌本質與 IP 擴張的虛實整合實戰** — 以樂高（LEGO）為例，剖析其從「過度數位化失敗」到「回歸積木本質」，透過 AR 虛實整合、open innovation（Ideas 平台）與高價值 IP 電影導流的成功轉型歷程。
 - **章節三：服務業與餐飲零售的現場體驗再造** — 拆解麥當勞（IBM 食品溯源、自動點餐系統、以色列 AI 公司得來速菜單動態推薦）與無印良品（lifestyle 全場景佈局與全球配送系統化）的數位服務轉型。
 - **章節四：虛擬體驗與傳統大賣場/餐飲的數據決策** — 展示 Live Nation（VR 第二現場與臉部辨識）、德國鐵路（多國語言機器人、發光月台）、Walmart（區塊鏈溯源）及壽司郎（盤底晶片與 AI 需求預測）如何透過數據減少浪費並提升體驗。

3. 必備前置知識清單

- **基礎商業與行銷觀念**：了解顧客旅程（獲客、留客、回購）、實體與線上通路的營運邏輯。
- **基礎數位服務認知**：對常見的 CRM 系統、電子商務、行動 APP 與自動點餐介面有基本使用經驗即可。

4. 專有名詞與概念辭典

- **Appier（沛星互動科技）**：利用 AI 技術分析使用者在網站上的猶豫行為（如重複瀏覽、加入購物車未結帳），即時投遞優惠券以促進轉換的獲客工具。
- **Open Innovation（開放式創新）**：如樂高 Ideas 平台，企業將產品設計權部分開放給全球玩家與消費者，讓外部創意直接注入產品研發。
- **第二現場（虛擬體驗場域）**：如 Live Nation 結合 VR 與社群技術，讓無法親臨演唱會現場的歌迷在虛擬空間中獲得身歷其境的互動與觀賞體驗。
- **Dynamic Yield（動態個人化推薦系統）**：麥當勞收購之以色列 AI 技術，能根據天氣、時段、車牌紀錄等數據，自動調整並精準推薦得來速的菜單內容。

5. 課程學習職能對照

- **對應職能名稱**：客戶體驗企劃主管、數位行銷策略師
- **主要工作任務/能力指標**：
 - [分析與決策能力] 能分析顧客全旅程痛點，評估並引進適當的 AI 推薦、CRM 雲端系統或自動化介面，提升顧客滿意度與留存率。
 - [工具操作與執行能力] 能結合企業本業優勢進行跨領域 IP 佈局或線上/線下（O2O）虛實整合，創造新型態的導購與互動模式。