

互動式多目標客制化行動電話號碼選號決策模式之研究

李俊民^{1*} 黃俊瑋²

^{1*}輔仁大學資訊管理學系所副教授

²輔仁大學資訊管理學系所研究生

摘 要

現行的門號申辦大部份是以隨機方式從資料庫中選取數組可用門號或給予一份可用門號清單來提供顧客選用，而未能針對顧客的不同需求及不同選號條件的喜好程度，來進行差異的門號建議，甚至未考慮熱門門號該如何出售以增加公司營利。另外，清單的選號方式需花費大量時間瀏覽，以至於顧客及門市員工會浪費冗長的交易時間。

本研究首先以分析層級法(analytic hierarchy process, AHP)來量化顧客的內心需求指標項目權重設定，引導客戶或由其自行決定門號選擇的條件，並計算出顧客對於各選號條件的權重。依據顧客的各項選號條件、資金預算或其他需求，本研究建立了多目標規劃(multiple objective programming, MOP)模式。然後，應用演進雛型法(evolutionary prototyping method)來發展「互動式客制化選號支援系統」的雛型，以即時提供客戶在選號時的決策參考。

最後，各種模擬資料不僅提供若則分析或各種管理分析，進而使得未來的號碼行銷策略更有彈性，並增加整體客戶的滿意度及公司的利潤。

關鍵詞：分析層級程序、線性規劃、演進雛型法、多目標規劃。

*聯繫作者：輔仁大學資訊管理系所，新北市新莊區中正路 510 號。

Tel: +886-2-29052908

Fax: +886-2-29052182

E-mail:035031@mail.fju.edu.tw