

Abc牙醫一

讓數位科技成為病人的牙醫管家 (A)、(B)

適用課程

管理學、資訊管理、創新管理、服務管理、顧客關係管理

教學目標

本個案分成(A)、(B)兩個部分，(A)部分說明個案公司所面臨的問題，選擇數位工具的過程以及開始試用數位工具後所產生的狀況：不同單位間執行結果差異很大。(B)部分則描述數位工具與組織調整過程以及導入數位工具後所帶來的成效。

教材

陳建宏、王致遠(2023)：Abc 牙醫—讓數位科技成為病人的牙醫管家 (A)、(B)，光華管理個案收錄庫(KMCC)個案編號：1-23020-11。

請討論

1. 你曾經有打客服電話被不斷轉接而暴氣的經驗嗎？
2. 在個案一開始，Abc 碰到什麼樣的問題？為何會造成這樣的問題？
3. 如果問題不解決，你預期會有什麼後果？
4. 櫃台主管所建議的電子約診系統，有哪些的優點和缺點？你覺得這個系統是否可以解決病人來電的問題？
5. 如果你可以作主，你會選擇「牙助寶」或「牙醫管家」，為什麼？