

图书基本信息

书名：<<CRM理念、方法与整体解决方案>>

13位ISBN编号：9787302085492

10位ISBN编号：7302085498

出版时间：2004-1

出版时间：清华大学出版社

作者：朱云龙

页数：258

字数：235000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

前言

随着Internet时代的到来，电子商务的飞速发展以及全球市场竞争的加剧和客户需求多元化的要求，传统的商业经济模式受到了巨大冲击。

传统企业基于4P（Product产品，Place渠道，Price价格，Promotion促销）的竞争模式已逐渐被基于客户关系的经营理念所取代。

未来市场的竞争已演变成服务手段的竞争，演变成发展客户关系的竞争，而内视型的管理模式不再能适应激烈的竞争，面向外部世界的CRM亦即客户关系管理系统已成为管理软件厂商共同追逐的热点之一。

总体说来，CRM是一种旨在改善企业与客户之间关系的新型管理机制，它实施于企业的市场营销、销售、服务与技术支持等与客户有关的领域。

CRM的目标一方面通过..

内容概要

随着Internet时代的到来，电子商务的飞速发展以及全球市场竞争的加剧和客户需求多元化的要求，传统的商业经济模式受到了巨大的冲击。

传统企业基于4P(Product产品，Place渠道，Price价格，Promotion促销)的竞争模式已逐渐被基于客户关系的经营理念所取代。

本书结合作者几年来在客户关系管理研究中所取得的成果，对CRM的起源、概念，CRM对中国文化的冲击，CRM与供应链管理、ERP、网络营销、电子商务、知识管理等企业应用系统之间的关系，CRM系统设计方法以及CRM实施策略与方案等方面进行了详细地分析与介绍。

本书也对世界上一些采用CRM系统的成功案例进行了分析，具有很强的可读性。

本书为企业领导者提供企业发展的新思路，为愿意进行CRM运作的企业决策者们提供实施CRM系统的参考资料，是企业高层管理人员系统开发人员必不可少的参考书。

作者简介

朱云龙，中国科学院沈阳自动化研究所先进制造技术实验室主任、研究员、博士生导师。主要从事先进制造管理模式应用基础理论研究与企业应用管理软件的开发，对 workflow 技术、生产运作与管理、供应链管理、客户关系管理和 ERP 有比较深入的研究。在国内外学术期刊上发表学术论文 50 多篇，被 EI 收录十多篇。先后承担了国家 863 计划项目 6 项，国家自然科学基金项目、重大基金和省市基金项目 5 项。在国内率先提出了随机制造模式的概念，研究了在随机的、生产规划与过程控制的集成机制以及在此模式下的信息系统的构建方法等。参与承担的大型企业 CIMS 工程十多项，具有比较丰富的工程实践经验。

<<CRM理念、方法与整体解决方案>>

书籍目录

目 录	第1章 CRM理念	11.1 杂货店的故事	11.2 大象的故事	11.3 CRM的概念	21.4 CRM的起源
	CRM的作用	81.6 CRM对中国文化的冲击	91.7 CRM中销售管理队伍角色的演变	101.8 CRM中客户忠诚度与满意度	151.9 客户眼中的CRM
	181.10 供应商眼中的CRM	22	第2章 CRM与企业 (IT) 信息系统	262.1 CRM构成	262.2 CRM系统分类
	332.3 CRM与电子商务	342.4 CRM与网络营销	392.5 CRM与ERP的关系	412.6 CRM与SCM的关系	432.7 CRM与知识管理
	452.8 CRM与商业智能	462.9 CRM的研究热点	482.10 CRM实施战略	532.11 CRM应用现状	542.12 CRM市场前景
	56	第3章 CRM的实现技术与方法	583.1 CRM中的数据挖掘技术	583.2 数据仓库	933.3 CRM中的决策支持系统
	109	CRM中的商业智能	116	第4章 CRM系统方案设计	1254.1 系统需求概述
	1254.2 CRM系统总体方案	1264.3 营销自动化方案	1284.4 销售过程管理方案	1324.5 客户服务方案	1364.6 分销管理方案
	1434.7 系统集成方案	147	第5章 CRM实施方法论	1515.1 CRM系统的实施目标	1515.2 CRM实施需求分析
	1525.3 CRM实施成功的关键因素	1555.4 CRM实施中的关键步骤	1585.5 CRM项目实施评估方法	1615.6 CRM失败谁之过——“上帝”为什么总流泪	1645.7 定制化开发CRM的优缺点
	1705.8 企业管理模式的走向	170	第6章 CRM总体技术	1726.1 支持CRM应用的平台技术	1726.2 workflow 技术
	1846	XML技术	1876.4 信息安全技术	1926.5 无线应用技术	201
	第7章 CRM软件资源	2057.1 QuickCRM——需求决定一切	2057.2 ORACLE-CRM产品	2187.3 Siebel CRM	2247.4 MySAP.com管内主外的商务平台
	2307.5 ApplixiCustomerAdvantage	2367.6 艾克国际eCRM	2407.7 Epicor的CRM	2427.8 Onyx Enterprise CRM	2457.9 其他CRM产品概要
	2487.10 CRM产品的未来之路	251	参考文献	252	

编辑推荐

《CRM理念方法与整体解决方案》也对世界上一些采用CRM系统的成功案例进行了分析，具有很强的可读性。

《CRM理念方法与整体解决方案》为企业领导者提供企业发展的新思路，为愿意进行CRM运作的企业决策者们提供实施CRM系统的参考资料，是企业高层管理人员系统开发人员必不可少的参考书。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>