

<<知识管理精要>>

内容概要

本书所讲的不是通常意义上的知识管理，而是电子商务环境下以客户为中心的知识管理。这里不介绍具体的知识管理技术设计方法，而是集中介绍更高级的技术规划战略方法。内容不仅包括客户关系，还包括分销商、供应商、合作伙伴以及商务战略联盟等渠道伙伴关系。作者阿姆瑞特·蒂瓦纳是知识管理领域中电子商务应用软件方面的权威专家，他提出的知识型客户关系管理的理念，超越了传统的CRM和e-CRM，为数字经济时代成功地改善客户关系管理提供了颇有借鉴意义的指导。本书适合于相关专业师生及管理人员、非技术经理和信息系统人员学习使用。

<<知识管理精要>>

书籍目录

译者序

前言

序言

第1部分 基本原理

第1章 引言

第2章 电子商务、客户关系管理和知识管理

第3章 成功路径图

第1部分小结

第2部分 知识型客户关系管理路径图

第4章 战略联盟与技术选择

第5章 审计与分析

第6章 建立实施团队

第7章 技术框架规划

第8章 结果驱动的开发与功能部署

第9章 领导、变革管理和企业文化

第2部分小结

第3部分 成功策划

第10章 评估、测量与升级

第3部分小结

词汇表

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>