

图书基本信息

书名：<<客户关系管理系统如何为企业创造价值>>

13位ISBN编号：9787513004831

10位ISBN编号：7513004838

出版时间：2011-6

出版时间：知识产权出版社

作者：董树涛

页数：153

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>

## 内容概要

企业如何利用客户关系管理（CRM）系统创造企业价值？

影响这一价值创造过程的因素是什么？

《客户关系管理系统如何为企业创造价值》对CRM系统价值产生过程中资源和竞争环境的作用，治理的决策权力架构和决策执行机制，以及CRM对劳动生产率、赢利性和市场价值影响的时滞效应，进行了深入研究。

研究表明：（1）CRM技术资源和组织互补资源主要通过为企业创造战略性收益来提高企业绩效，尽管CRM在面向客户的业务流程中也产生了操作性收益；（2）在激烈的竞争环境中，技术资源对战略性收益的作用显著减小，而对组织互补资源的作用增大。

在CRM的决策执行中，企业高层的纵向支持和IT与业务经理间的横向协作尤为重要。

集权型的决策权力架构，由企业高层来制定CRM相关决策，会更有利于CRM决策的实施；（3）CRM对于企业劳动生产率、赢利性和市场价值产生的积极影响具有持续十年以上的“长尾”时滞效应。

## 作者简介

董树涛，2007年毕业于美国加州大学尔湾分校（University of California at Irvine）保罗·莫里芝（Paul Merage）商学院，获管理学博士学位（信息系统方向）。此前分别于1999年和2001年在清华大学经济管理学院获得本科学位（管理信息系统）和硕士学位（技术经济）。2007年7月回国并加入中国人民大学商学院，任教于管理科学与工程系。曾为Information Systems Research（ISR）和International Conference on Information Systems（ICIS）担任审稿人。主要研究领域为信息系统（如CRM，SCM系统）对组织绩效的影响，电子商务、跨组织系统和网络化组织中的资源价值生成，IT相关的企业流程重组与集成，技术采纳扩散，和IT治理。其文章发表于，Information Systems Research, European Journal of Information Systems, Hawaii International Conference on System Sciences（HICSS），Workshop on Information Systems and Economics（wisE）等国际学术杂志和会议论文集中。

书籍目录

List of Figures

List of Tables

Introduction

Chapter 1 The Business Value of Customer Relationship Management Systems: A Resource-Based Perspective

1.1 Introduction

1.2 Theoretical Development

1.3 The Empirical Study

1.4 Results

1.5 Discussion

1.6 Concluding Remarks

1.7 References

Chapter 2 IT Governance in Post-Adoption Stages of CRM Diffusion: An Institutional Perspective

2.1 Introduction

2.2 Theoretical Development

2.3 The Conceptual Model and Hypotheses

2.4 The Empirical Study

2.5 Results

2.6 Discussion

2.7 Concluding Remarks

2.8 References

Chapter 3 A Long-Tailed Time Lag of IT Value : The Effects of CRM on Productivity, Profitability, and Market Value

3.1 Introduction

3.2 Theoretical Development

3.3 Data and Methods

3.4 Results

3.5 Additional Analyses

3.6 Discussion

3.7 Conclusion

3.8 References

Conclusion

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>