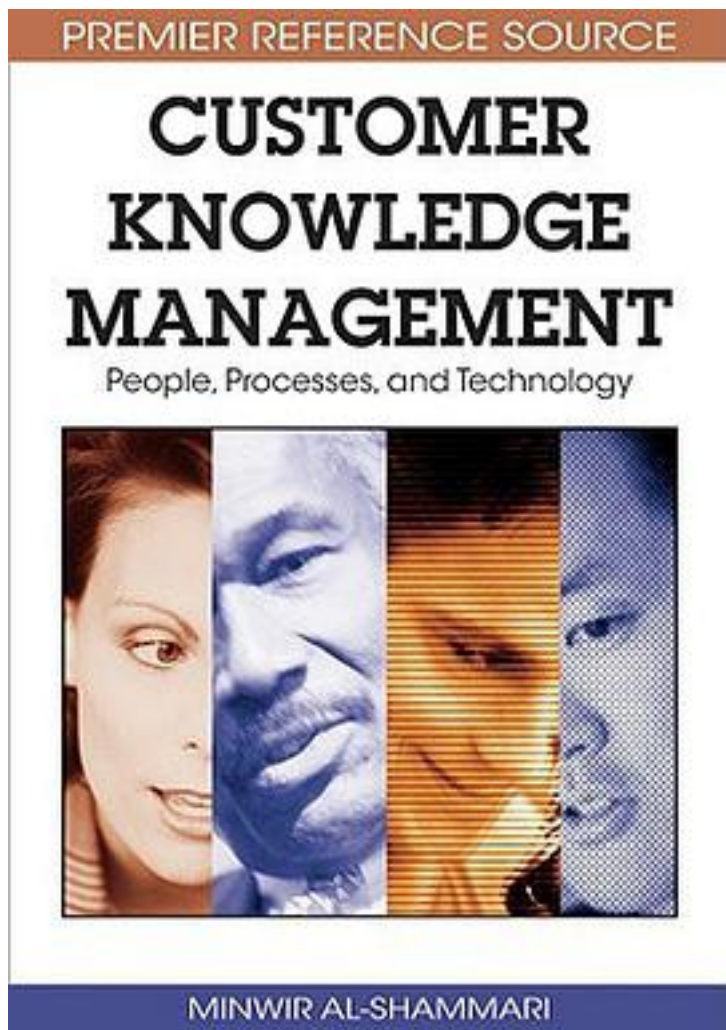


# Customer Knowledge Management



[Customer Knowledge Management\\_下载链接1\\_](#)

著者:Brenner, Walter M. 编

出版者:Springer

出版时间:2003-7-21

装帧:Hardcover

isbn:9783540005414

Dieses Buch beschreibt die prozessorientierte Anwendung von Instrumenten des

Knowledge Management auf kundenorientierte Prozesse aus Marketing, Vertrieb und Service. Dazu wird eine Rahmenarchitektur vorgestellt, die Konzepte des Customer Relationship Management mit denen des Knowledge Management integriert. Diese Sicht ermöglicht wesentliche Ergebnisverbesserungen in Marketing, Vertrieb und Service, aber auch in internen Leistungsbeziehungen. Die gezeigten Fallstudien dokumentieren die realisierbaren Potentiale aus Geschäfts- und IT-Sicht. Aus ihnen werden Handlungsempfehlungen für das Projektmanagement und ein Ausblick auf zukünftige Herausforderungen abgeleitet. Das dargestellte St. Galler Modell für Customer Knowledge Management basiert auf Praxiserfahrungen und Forschungsarbeiten, die durch Fallstudien namhafter Unternehmen systematisch und fundiert aufbereitet werden.

作者介绍:

目录:

[Customer Knowledge Management\\_下载链接1](#)

标签

评论

-----  
[Customer Knowledge Management\\_下载链接1](#)

书评

-----  
[Customer Knowledge Management\\_下载链接1](#)