

客户关系管理原理与技术



[客户关系管理原理与技术_下载链接1](#)

著者:慕方中//叶岩明//尹建伟//陈明亮

出版者:浙江大学出版社

出版时间:2011-6

装帧:

isbn:9787308090629

《客户关系管理原理与技术(第2版)》从理论、技术和应用3个角度出发,全面介绍有关客户关系管理(CRM)的知识体系。全书共分为概述篇、理论篇、技术篇和应用篇4篇。第1篇是概述篇,阐述了客户关系管理的产生背景及其在电子商务中的重要作用,并从概念、分类、功能框架以及以客户为中心的理念角度分析了CRM的内涵;第2篇是理论篇,阐述了CRM应用中的基本任务,以解决狭义CRM任务为出发点,构建了CRM理论体系框架,包括客户生命周期理论、客户价值识别理论和客户忠诚理论等;第3篇是技术篇,全面阐述了CRM系统的体系结构以及支持CRM实现的四大核心技术:客户服务中心、 workflow管理、数据挖掘和企业应用集成技术;第4篇是应用篇,简单介绍了国内外一些主流的CRM产品及其解决方案,也给出了CRM在相关行业的解决方案。

《客户关系管理原理与技术(第2版)》可以作为电子商务、信息管理与信息系统、市场营销、企业管理、工商管理、技术经济等相关专业本科生和专科生的专业基础课教材,也可作为本科高年级和研究生的选修课教材,还可供从事CRM研究、实际应用的人员阅读、参考。

作者介绍:

目录: 第1篇 概述篇 第1章 电子商务发展与客户关系管理的兴起 第2章 客户关系管理的概念与内涵第2篇 理论篇 第3章 从关系营销到客户关系管理 第4章 客户关系管理理论体系 第5章 客户关系生命周期理论 第6章 客户价值识别理论 第7章 客户忠诚培育理论第3篇 技术篇 第8章 客户关系管理系统设计 第9章 客户服务中心 第10章 工作流程管理系统 第11章 数据挖掘技术及其在CRM中的应用 第12章 企业应用集成和企业服务总线第4篇 应用篇 第13章 CRM产品及其标准解决方案 第14章 CRM的行业解决方案参考文献
· · · · · (收起)

[客户关系管理原理与技术_下载链接1](#)

标签

客户关系管理

评论

[客户关系管理原理与技术_下载链接1](#)

[客户关系管理原理与技术_下载链接1](#)