

《CRM原理.设计.实践》

图书基本信息

书名：《CRM原理.设计.实践》

13位ISBN编号：9787505383333

10位ISBN编号：7505383337

出版时间：2003-01-01

出版社：电子工业出版社

作者：何荣勤

页数：528

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《CRM原理.设计.实践》

内容概要

这是一部全面系统地论述客户关系管理（CRM）的技术管理书籍。作者用提出问题、解决问题的写作手法，在准确定义CRM概念的基础上，对CRM应用系统的设计思想、设计平台、CRM实践的最佳方法、CRM软件项目的确立和实施等进行了多方位、详细的论述。

本书的CRM三角概念，客户关系计算机模型，CRM业务流程应用设计以及以“下一个最佳活动NBA”为核心的CRM实践方法论都是本书作者多年的研究与实践心得，可使

书籍目录

第一部分 原理篇

第1章 什么是客户关系管理

第2章 CRM的发展动力

.....

第二部分 设计篇

第6章 CRM应用系统的设计思路

第7章 CRM应用系统的设计平台

.....

第三部分 实践篇

第16章 如何辨别“真假CRM实践”

第17章 CRM实践资源的评估和优化

.....

第四部分 争鸣篇

第25章 中国特色的CRM

第26章 CRM系统是灵丹妙药吗

.....

附录

附录A CRM与企业资源计划ERP

附录B CRM与供应链管理SCM

.....

主要参考文献

《CRM原理.设计.实践》

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:www.tushu111.com