

图书基本信息

书名：<<信息视角的企业客户服务与支持技术>>

13位ISBN编号：9787030313522

10位ISBN编号：7030313526

出版时间：2011-7

出版时间：科学出版社

作者：蔡淑琴，喻友平，李大伟 编著

页数：311

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>

<<信息视角的企业客户服务与支持技术>>

内容概要

由李大伟等编著的《信息视角的企业客户服务与支持技术》以制造型企业为重点，以信息经济学为指导，集成相关理论与方法，从信息视角，系统地研究了企业客户服务信息价值链、服务信息的不对称影响以及信息控制、客户服务的知识分众分类方法以及推荐方法，客户漏斗模型与客户识别方法，基于质量信息的客户服务模式、服务工作机理和支持平台。

《信息视角的企业客户服务与支持技术》适合高等学校工商管理硕士研究生、管理科学与工程硕士研究生和博士研究生，以及从事客户关系管理、客户服务的工作者参考与使用。

书籍目录

前言

1 绪论

- 1.1 问题的背景
- 1.2 客户关系管理与客户服务的关系
- 1.3 客户服务的相关研究

2 制造企业的客户服务与服务信息价值链

- 2.1 客户分类与客户价值
- 2.2 企业的客户服务
- 2.3 企业的客户服务相关信息、信息流以及信息不对称
- 2.4 制造型企业服务信息价值链
- 2.5 制造型企业的客户服务蓝图与框架

3 制造型企业的客户服务分类方法

- 3.1 客户服务的现有分类方法
- 3.2 基于客户关系生命周期的客户服务与分类
- 3.3 基于实现方法的客户服务分类
- 3.4 基于三维空间的客户服务分类

4 基于客户价值的客户分类方法

- 4.1 客户分类在客户服务中的作用
- 4.2 客户价值的影响因素与评价框架
- 4.3 交叉销售及其能力计算
- 4.4 基于客户生命周期价值的客户分类
- 4.5 基于RFM的客户分类
- 4.6 基于RFM及客户交叉销售能力的客户分类
- 4.7 基于客户价值的客户分类逻辑图

5 服务信息不对称及其变化

- 5.1 服务信息不对称的形成
- 5.2 信息不对称度的测度
- 5.3 IT对营销价格信息不对称度的影响
- 5.4 产品生命周期中信息不对称的变化

6 客户服务信息与营销信息的不对称度控制

- 6.1 信息不对称的控制以及研究方法的选择
- 6.2 服务信息不对称控制
- 6.3 服务信息不对称控制模拟分析
- 6.4 营销信息不对称度控制
- 6.5 营销信息不对称度控制实证研究

7 基于质量信息不对称的客户服务模式

- 7.1 质量信息不对称与客户偏好与效用
- 7.2 质量信息不对称的经济分析模型
- 7.3 质优企业产品生命周期中信息竞争策略分析
- 7.4 企业信息策略对客户服务的指导意义
- 7.5 基于信息策略的客户服务模式

8 客户服务中的客户识别、选择与定位的方法

- 8.1 客户服务中的客户识别
- 8.2 客户漏斗模型与客户识别
- 8.3 客户识别中的客户选择方法

- 8.4 客户识别中的客户定位方法
 - 9 客户服务中的知识分众分类及其推荐方法
 - 9.1 客户服务知识的分众分类方法
 - 9.2 客户服务知识的专家推荐方法
 - 9.3 客户服务中的知识推荐方法
 - 10 客户服务支持系统的工作机理
 - 10.1 客户服务分类的指标
 - 10.2 客户服务分类的描述与实例
 - 10.3 客户服务的事件驱动型工作机理
 - 10.4 客户服务的活动扫描型工作机理
 - 10.5 客户服务的过程交互型工作机理
 - 10.6 三种工作机理的适用条件与服务实例
 - 11 基于Agent的客户服务系统建模
 - 11.1 客户服务中的角色
 - 11.2 客户服务流程
 - 11.3 客户服务支持系统的工作机理
 - 11.4 Agent的特性
 - 11.5 多Agent系统的概念及分类
 - 11.6 客户服务系统中的Agent模型
 - 11.7 基于Agent的客户服务系统结构与主动工作机理的工作流程
 - 12 客户服务创新与客户服务支持平台
 - 12.1 平台理论
 - 12.2 客户服务的分析与平台需求
 - 12.3 制造企业的客户服务创新
 - 12.4 制造企业的客户服务平台
 - 13 客户服务支持系统
 - 13.1 系统设计思路
 - 13.2 系统功能模型
 - 13.3 系统的主要数据模型
 - 13.4 系统的平台与功能部分运行界面
 - 13.5 系统的应用实例
- 主要参考文献

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>