第一图书网, tushu007.com

# <<客户界面>>

## 图书基本信息

书名：<<客户界面>>

13位ISBN编号：9787100048019

10位ISBN编号：710004801X

出版时间：2006-6

出版时间：商务印书馆

作者：（美）瑞波特，贾沃斯基　著，郑适　译

页数：312

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

随着消费者要求越来越高，公司逐渐缺乏能为消费者提供服务的熟练员工。同时，从零售网站到商场中展台的网络化“智能”技术，都使管理者把机器加八“前台系统”角色中，这样做既可以降低与消费者互动的成本，又可以使消费者体验到更多的满足感。

在本书中，两位作者认为，这场空前的前台服务工业化，就像一百年前农业和制造业发生的革命一样，正在点燃服务业的革命之火，通过自动化、海外扩张和外包，它大大地提高了效率。在很多顾客关系管理的领域，今天的技术使机器能够比人更有效率地为消费者提供服务。在这个世界上，产品和服务都在一夜之间变成了商品，瑞波特和贾沃斯基认为，决定顾客如何看待一家公司及其品牌互动点的界面系统，正在变成竞争优势的新阵地。

作者在对很多行业中的新兴和现有业务进行大量研究的基础上，向公司推荐了可以彻底重新设计前台系统运营的方式，即部署三种类型的服务界面一人员主导、机器主导和人机混合型界面。通过列举那些在此新行业中进行探索的公司的生动案例，作者解释了管理者如何可以做到：

◆在人和机器之间作出最佳的劳动分配

◆为了协调关键性的消费者互动，找出将人和机器结合在一起的创新方法

◆使由人操作的、但未被满足的任务自动化，并赋予员工更人性化和令人满意的角色

◆评估在何处部署人才——远程还是邻近的地区

◆检查现有的界面系统以决定如何投资，以便消费者得到更好的体验

在这本具有预见性、引人注目的书中，展示了技术和人的新角色是如何彻底重塑业务模式以及竞争，并最终创造了一个使消费者、员工和股东受益的、“富有人情味”的工作环境的。

第一图书网, tushu007.com



## 作者简介

杰弗里·F·瑞波特：Marketspace　LCC（监控集团的附属机构）的主席和创建者之一。

## 书籍目录

致谢导言第一章 界面将成为竞争优势的新领域第二章 界面原则第三章 前台系统革命第四章 人员做什么最好第五章 机器做什么最好第六章 工作中人员与机器的匹配第七章 管理界面系统第八章 界面核查核心词汇注释作者简介

第一图书网, tushu007.com



## 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