

<<实时的客户关系管理>>

内容概要

当今客户需求千变万化，企业如何才能实现对各种交易行为的即时反应？
只需轻轻点击鼠标。
客户就可以选择新的企业，在此情况下如何才能留住客户？

CRM是最好的解决方案。
本书介绍了CRM的战略、技术、实施，以及最优秀的CRM厂商及其产品，特别介绍了如何利用基于Web的技术实现实时的CRM，以及如何为商务活动选择正确的工具。

阅读本书，让你的企业进入CRM世界，CRM的技术及理念将使你受益匪浅！

<<实时的客户关系管理>>

作者简介

保罗·格林伯格是电子商务咨询服务公司 Live Wire 的执行副总裁，在CRM和ERP方面有着丰富的实践经验。

到目前为止，他已实施了许多SAP和PeopleSoft项目，同时与前端办公的领导者PeopleSoft/Vantive及SalesLogix建立了密切联系。

他写过有关PeopleSoft的著作，是The Scha

<<实时的客户关系管理>>

书籍目录

译者序序前言第1章 什么是CRM第2章 Ecrm中的“e”第3章 销售管理与CRM第4章 销售力自动化：只有好产品还不够第5章 并非自动化的营销自动化第6章 CRM中的个性化与隐私保护第7章 伙伴关系管理第8章 ECRM与传统CRM的差异第9章 呼叫中心实现客户互动第10章 优秀厂商及其产品剖析第11章 ER向CRM问好第12章 你的公司需要CRM的原因第13章 CRM/ECRM确实能带来价值第14章 实施CRM很简单第15章 应用程序服务提供商和CRM第16章 难以预测的未来附录A CRM参考站点附录B 客户终身价值

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>