

<<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：9787121017834

10位ISBN编号：7121017830

出版时间：2006-1

出版时间：电子工业出版社

作者：何荣勤

页数：502

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>

## <<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，作者用提出问题、解决问题的写作手法，通俗易懂地阐述了CRM的高深理念，不仅使读者饶有兴趣地理解了客户关系管理的问题实质，而且解决了许多困扰专门从事CRM软件开发的业内人士的难题，使读者的开发思路有了质的飞跃。

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。改版后，本书新增了对HP、Dell、Lenovo三家企业CRM实践的详细对比，为全书增加了“点睛之笔”

。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，可使读者全面、透彻地理解CRM的核心理念，并有效提高企业的CRM实践能力。

本书的读者对象是CRM项目设计、实施人员，广大CRM研究与爱好者，以及企业领导、管理人员、营销经理等；也可作为高校计算机专业、信息管理专业研究生和本科生教材。

## <<CRM原理.设计.实践>>

### 作者简介

何荣勤（Ron Ho 澳洲），知名信息化专家，Siebel电子商务（CRM）认证专家，曾被联合国开发计划署聘为办公自动化和工业电子领域的国内技术专家，是Intentia ERP Movex的系统分析员，在ERP、CRM业务流程管理和无线办公等领域有丰富的实践和研究心得，对中外企业管理的异同点亦有切身的体会。

出于对CRM的研究兴趣，曾特别进修市场营销学，获营销学三级证书，结合计算机应用技术，对CRM的理念、技术和实践进行了深入的探讨，本书便是他多年的研究和实践体会。

## &lt;&lt;CRM原理.设计.实践&gt;&gt;

## 书籍目录

第1章 什么是客户关系管理1.1 客户、关系和管理1.1.1 客户1.1.2 关系1.1.3 管理1.2 解析7个“客户关系管理”的定义1.3 CRM概念三角模型：理念、技术和应用1.3.1 CRM概念三角模型的原型1.3.2 CRM概念三角模型的两个变形1.4 客户关系管理与现代营销理论1.5 区分操作型、分析型和协作型CRM应用系统1.5.1 操作型CRM应用1.5.2 分析型CRM应用1.5.3 协作型CRM应用1.6 垂直应用和水平应用1.6.1 CRM垂直应用1.6.2 CRM水平应用1.7 CRM应用的效益分析1.7.1 提高效率，节省开支1.7.2 提高客户满意度1.7.3 提升客户的忠诚度1.7.4 增加营业收入1.8 CRM认识的10大误区

第2章 CRM的发展动力2.1 客户行为“e”化2.1.1 消费者价值观的变迁2.1.2 Internet提高了客户的使用权2.1.3 “e”化客户7大诉求2.2 市场竞争空前激烈2.3 企业内部管理需求2.4 信息技术的快速发展

第3章 CRM与电子商务3.1 时髦的前缀——“e”的迷惑3.2 什么是电子商务3.3 CRM——电子商务战略的核心

第4章 CRM的历史与未来4.1 CRM家族的发展足迹4.2 CRM的未来发展4.2.1 CRM理念的充实4.2.2 CRM技术发展趋势4.2.3 CRM应用市场的演变

第5章 CRM应用设计基础5.1 CRM应用设计理念5.1.1 何为客户数据5.1.2 数据的有效采集5.1.3 数据的有效消费k 5.2 CRM应用设计特点5.2.1 系统架构“可伸缩性”5.2.2 组件的可“移植性”5.2.3 业务流程的灵活性5.2.4 新技术应用5.3 “客户关系”的模型建立5.3.1 客户关系的属性.....

## <<CRM原理.设计.实践>>

### 媒体关注与评论

此书内容丰富、要件明确，几乎涉及了CRM的所有内容，不论在CRM管理理念、技术实现，还是企业有效从事CRM实践等方面都进行了深刻的分析和探讨。

天极网ChinaByte总编 范峰 本书作者将他多年的CRM开发、实践经验及中外企业管理经验毫无保留地总结给读者。

在CRM软件设计方面，这本书的设计篇为CRM设计人员提供了非常丰富的技术资料，比如CRM业务流程设计、数据挖掘技术应用、产品价格配置、无线应用设计以及应用整合等都是目前其他书籍少有披露的技术内容，是企业老总和有意从事CRM软件设计和实施的专业人士难得的参考书籍。

北京华深科技发展有限公司CTO 王忠民

<<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:<http://www.tushu007.com>