

图书基本信息

书名：<<CRM理念、方法与整体解决方案>>

13位ISBN编号：9787302085492

10位ISBN编号：7302085498

出版时间：2004-1

出版时间：清华大学出版社

作者：朱云龙

页数：258

字数：235000

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>

## 前言

随着Internet时代的到来，电子商务的飞速发展以及全球市场竞争的加剧和客户需求多元化的要求，传统的商业经济模式受到了巨大冲击。

传统企业基于4P（Product产品，Place渠道，Price价格，Promotion促销）的竞争模式已逐渐被基于客户关系的经营理念所取代。

未来市场的竞争已演变成服务手段的竞争，演变成发展客户关系的竞争，而内视型的管理模式不再能适应激烈的竞争，面向外部世界的CRM亦即客户关系管理系统已成为管理软件厂商共同追逐的热点之一。

总体说来，CRM是一种旨在改善企业与客户之间关系的新型管理机制，它实施于企业的市场营销、销售、服务与技术支持等与客户有关的领域。

CRM的目标一方面通过..

## <<CRM理念、方法与整体解决方案>>

### 内容概要

随着Internet时代的到来，电子商务的飞速发展以及全球市场竞争的加剧和客户需求多元化的要求，传统的商业经济模式受到了巨大的冲击。

传统企业基于4P(Product产品，Place渠道，Price价格，Promotion促销)的竞争模式已逐渐被基于客户关系的经营理念所取代。

本书结合作者几年来在客户关系管理研究中所取得的成果，对CRM的起源、概念，CRM对中国文化的冲击，CRM与供应链管理、ERP、网络营销、电子商务、知识管理等企业应用系统之间的关系，CRM系统设计方法以及CRM实施策略与方案等方面进行了详细地分析与介绍。

本书也对世界上一些采用CRM系统的成功案例进行了分析，具有很强的可读性。

本书为企业领导者提供企业发展的新思路，为愿意进行CRM运作的企业决策者们提供实施CRM系统的参考资料，是企业高层管理人员系统开发人员必不可少的参考书。

## 作者简介

朱云龙，中国科学院沈阳自动化研究所先进制造技术实验室主任、研究员、博士生导师。主要从事先进制造管理模式应用基础理论研究与企业应用管理软件的开发，对 workflow 技术、生产运作与管理、供应链管理、客户关系管理和 ERP 有比较深入的研究。在国内外学术期刊上发表学术论文 50 多篇，被 EI 收录十多篇。先后承担了国家 863 计划项目 6 项，国家自然科学基金项目、重大基金和省市基金项目 5 项。在国内率先提出了随机制造模式的概念，研究了在随机的、生产规划与过程控制的集成机制以及在此模式下的信息系统的构建方法等。参与承担的大型企业 CIMS 工程十多项，具有比较丰富的工程实践经验。

## &lt;&lt;CRM理念、方法与整体解决方案&gt;&gt;

## 书籍目录

|     |                                 |                         |                      |                             |                           |
|-----|---------------------------------|-------------------------|----------------------|-----------------------------|---------------------------|
| 目 录 | 第1章 CRM理念                       | 11.1 杂货店的故事             | 11.2 大象的故事           | 11.3 CRM的概念                 | 21.4 CRM的起源               |
|     | CRM的作用                          | 81.6 CRM对中国文化的冲击        | 91.7 CRM中销售管理队伍角色的演变 | 101.8 CRM中客户忠诚度与满意度         | 151.9 客户眼中的CRM            |
|     | 181.10 供应商眼中的CRM                | 22                      | 第2章 CRM与企业 (IT) 信息系统 | 262.1 CRM构成                 | 262.2 CRM系统分类             |
|     | 332.3 CRM与电子商务                  | 342.4 CRM与网络营销          | 392.5 CRM与ERP的关系     | 412.6 CRM与SCM的关系            | 432.7 CRM与知识管理            |
|     | 452.8 CRM与商业智能                  | 462.9 CRM的研究热点          | 482.10 CRM实施战略       | 532.11 CRM应用现状              | 542.12 CRM市场前景            |
|     | 56                              | 第3章 CRM的实现技术与方法         | 583.1 CRM中的数据挖掘技术    | 583.2 数据仓库                  | 933.3 CRM中的决策支持系统         |
|     | 109                             | CRM中的商业智能               | 116                  | 第4章 CRM系统方案设计               | 1254.1 系统需求概述             |
|     | 1254.2 CRM系统总体方案                | 1264.3 营销自动化方案          | 1284.4 销售过程管理方案      | 1324.5 客户服务方案               | 1364.6 分销管理方案             |
|     | 1434.7 系统集成方案                   | 147                     | 第5章 CRM实施方法论         | 1515.1 CRM系统的实施目标           | 1515.2 CRM实施需求分析          |
|     | 1525.3 CRM实施成功的关键因素             | 1555.4 CRM实施中的关键步骤      | 1585.5 CRM项目实施评估方法   | 1615.6 CRM失败谁之过——“上帝”为什么总流泪 | 1645.7 定制化开发CRM的优缺点       |
|     | 1705.8 企业管理模式的走向                | 170                     | 第6章 CRM总体技术          | 1726.1 支持CRM应用的平台技术         | 1726.2  workflow 技术       |
|     | 1846                            | XML技术                   | 1876.4 信息安全技术        | 1926.5 无线应用技术               | 201                       |
|     | 第7章 CRM软件资源                     | 2057.1 QuickCRM——需求决定一切 | 2057.2 ORACLE-CRM产品  | 2187.3 Siebel CRM           | 2247.4 MySAP.com管内主外的商务平台 |
|     | 2307.5 ApplixiCustomerAdvantage | 2367.6 艾克国际eCRM         | 2407.7 Epicor的CRM    | 2427.8 Onyx Enterprise CRM  | 2457.9 其他CRM产品概要          |
|     | 2487.10 CRM产品的未来之路              | 251                     | 参考文献                 | 252                         |                           |

编辑推荐

《CRM理念方法与整体解决方案》也对世界上一些采用CRM系统的成功案例进行了分析，具有很强的可读性。

《CRM理念方法与整体解决方案》为企业领导者提供企业发展的新思路，为愿意进行CRM运作的企业决策者们提供实施CRM系统的参考资料，是企业高层管理人员系统开发人员必不可少的参考书。

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>