

<<mySAP客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<mySAP客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787506023818

10位ISBN编号：7506023814

出版时间：2005-11

出版时间：东方出版社

作者：蒋歆/许坤

页数：642

字数：900000

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>

<<mySAP客户关系管理>>

内容概要

发掘所有关键功能，最新改进及最佳业务实践，以充分发挥mySAP CRM的潜力。

在掌握mySAP CRM基本法则的同时学习技术细节，以便在所有面向客户的业务流程中应用此强大的SAP解决方案。

实用的、一步步的实例突出描写了那些重要的功能，并指导您走过完整的客户交互周期。

另外，您还将了解到关键功能领域的所有细节，并从那些专业建议中获益。

一个基于SAP NetWeaver的对实施方法论以及mySAP的技术基础的完全更新的陈述将有助于我们全面地感受这个令人敬畏的资源。

作者简介

蒋歆，现任SAP中国区业务拓展总监。

蒋歆具有丰富的业务和技术背景，2在职业生涯中积累了丰富的经验，擅长于CRM策略流程和企业总体战略与内部管理的整合，2是SAP认证的“财务管理”，2“销售和分销”，2“人力资源管理”和“客户关系管理”的咨询顾问。

现为GreatercChinacCRM协会的资深咨询顾问。

蒋歆先生一直致力于研究企业商业信息运作，2其有关计算机在企业管理中应用的文章曾得到多种媒体的发表。

许坤，CRM售前顾问，3向客户提供整套mySAPcCRM应用解决方案。

在加入SAP中国公司前，3曾就职于埃森哲等业界知名的咨询企业。

具有四年以上的CRM / ERP系统实施经验，3曾负责及参与了上海电信。

奇瑞汽车。

西门予移动通信。

广东爱立信。

北京电信等多个CRM / ERP项目的流程设计及系统实施。

一直致力于企业业务流程重组及企业信息化管理的相关研究，3已有多篇文章在相关媒体上发表。

书籍目录

第1章 什么是客户关系管理 1.1 传统的业务模式正在转向以客户为中心 1.1.1 从4P到4C的转变 1.1.2 什么是客户关系管理 1.1.3 RM应用的分类 1.2 闭环客户关系的特征 1.3 RM与一对一营销 1.3.1 一对一营销的概念 1.3.2 一对一营销的实践 1.4 是否应将客户满意度作为业务目标? 1.4.1 客户满意度 1.4.2 客户忠诚度 1.5 区分能带来利润的客户 1.5.1 什么是80 / 20原则 1.5.2 识别和保持有价值客户 1.5.3 RM的行业化应用第2章 mySPRM解决方案 2.1 SP的全套商务解决方案 2.1.1 mySP商务套件 2.1.2 mySP商务套件中的各单项解决方案 2.1.3 SP敏捷商务解决方案 2.2 mySPRM——以客户为中心的客户关系管理解决方案 2.2.1 mySPRM解决方案的价值 2.2.2 mySPRM解决方案图 2.2.3 mySPRM——完整的RM解决方案 2.2.4 mySPRM的特征和优势 2.3 mySPRM行业解决方案 2.3.1 SP将行业知识应用于mySPRM行业解决方案 2.3.2 mySPRM满足不同行业的需求 2.3.3 案例一：mySPRM在高科技行业 2.3.4 案例二,mySPRM在机械设备行业 2.3.5 案例三,mySPRM在医药行业第3章 mySPRM营销 3.1 全方位的mySPRM营销解决方案 3.1.1 mySPRM营销解决方案全景 3.1.2 mySPRM营销管理功能介绍 3.1.3 mySPRM2004版增强营销功能 3.1.4 mySPRM营销功能清单 3.2 mySPRM营销核心业务流程及系统实现 3.2.1 营销计划(MarketingPlanning) 3.2.2 商业活动管理(MarketingManagement) 3.2.3 客户细分(CustomerSegmentation) 3.2.4 线索管理(LedManagement)第4章 mySPRM销售(Sales)第5章 mySPRM服务(Service)第6章 mySPRM交互中心第7章 mySPRM现场业务第8章 mySPRM电子商务第9章 mySPRM渠道管理第10章 mySPRM的分析应用第11章 mySPRM构架及技术第12章 在企业中实施mySPRM附录A.SP公司简介 B.mySPRM中国部分客户C.作者简介

<<mySAP客户关系管理>>

编辑推荐

本书是一部关于SAP客户关系管理的理论专著。

作者本着发掘所有关键功能、最新改进及最佳业务实践，以充分发挥mySAPCRM的潜力的目的，介绍了所有关于mySAP客户关系管理系统的知识，适合从事SAP客户关系管理的人士。

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>