

<<价值链>>

图书基本信息

书名：<<价值链>>

13位ISBN编号：9787509614433

10位ISBN编号：7509614430

出版时间：2011-8

出版时间：经济管理出版社

作者：迈克尔·德·卡雷西尔弗

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>

<<价值链>>

内容概要

在《价值链:运用新技术和互联网改进业绩(第3辑)》中,我们会谈到另外的一些大型公司,如思科、通用电气、英国石油等,以及其他相对较小的一些公司,这些公司都正在雄心勃勃地向前发展。

所以,将会发生些什么?

这些公司都正在做些什么?

它们如何获得价值——如此巨大的回报和利润——从它们的“电子化”创新活动中?

自从网络经济泡沫破灭以后,许多人开始怀疑、放弃电子化,甚至是把整个电子化领域排除在他们的议程之外,这是我们所面临的一个巨大挑战。

同时,也有一些企业还在坚持说它们还没有看见过像电子化这么高的收益。

<<价值链>>

书籍目录

- 第一章 价值链：导言
- 第二章 全书概述
- 第三章 结识7位先锋
- 第四章 互联网的发展背景
- 第五章 从e·a·i开始
- 第六章 采购过程的流水线化
- 第七章 供应链的流水线化
- 第八章 通过知识管理实现流水线
- 第九章 客户关系管理的流水线化
- 第十章 无线互动：不断发展的互联网
- 第十一章 互动电视(iTV)
- 第十二章 电子化学习
- 第十三章 让它发生

<<价值链>>

章节摘录

他们可以努力改进索赔表格（claims form）的处理过程。

但是，富有改革思想的管理小组决定改变所有的一切。

于是他们这样做了。

他们进行了创新。

他们提出了“路边结算（roadside settlement）”这一简单想法。

因此现在，如果出现事故，拨电话1-800到公司的呼叫中心（call center），就可以自动与最靠近事故发生地点的“移动索赔审核员（mobile claims assessor）”取得联系。

他们的目标是与客户取得联系，如果有可能的话，要在“20分钟内”解决问题。

索赔审核员马上使用掌上电脑进行无线网络链接，与数据库（data warehouse）进行联系，检查保险单的详细情况和索赔记录，对事故进行评估并且在合适的时候“提交”。

一张给投保人的清算支票会自动发出来，索赔立刻得到“结算”。

紧接着，进步保险公司的收入在3年内增加了1倍。

他们已经从业内“默默无闻的第10名”上升到“急速前进的第4名”。

他们的流水线简化了该公司过去的高成本、低质量的服务流程，并且实现了自动化。

公司的成本已经降低了，拖延现象没有了。

回复中心现在能够把注意力集中在销售和服务上，而不是去处理顾客的抱怨了。

.....

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>