第一图书网, tushu007.com

# <<中国企业CRM实施>>

## 图书基本信息

书名：<<中国企业CRM实施>>

13位ISBN编号：9787115110695

10位ISBN编号：7115110697

出版时间：2003-3

出版时间：人民邮电出版社

作者：管政

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

## 内容概要

成功的客户关系管理（Customer Relationship Management,CRM）是企业获取竞争优势的来源之一。本书结合了中国企业的实际情况，从CRM管理层面和技术层面的实施、CRM项目管理、CRM解决方案以及CRM实施案例的成功与失败等方面进行了分析与讨论，让人们对CRM行业解决方案、CRM项目实施和有关案例有更进一步的了解，从而消除在CRM项目实施前期、中期和后期所表现出来的“盲目”与“迷茫”。

本书理论联系实际，对CRM论述全面、深刻，既适合那些正在实施和想要实施CRM项目的企业管理者阅读，也适合高校经管学院的本科生、研究生（包括MBA）阅读，同时也可作为CRM领域的研究人员和学者的参考资料。

第一图书网, tushu007.com

# <<中国企业CRM实施>>

## 书籍目录

第1篇 概念篇
第1章 CRM的管理思想、方法和技术 3
1.1 CRM的管理思想 3
1.1.1 CRM的定义 4
1.1.2 几个概念区分 4
1.1.3 CRM的本质 8
1.1.4 CRM与其他信息系统的关系 11
1.1.5 典型CRM系统的功能模块 14
1.2 CRM的相关技术简介 16
1.2.1 数据仓库 17
1.2.2 数据挖掘 20

## 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