

<<企业客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<企业客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787030144492

10位ISBN编号：703014449X

出版时间：2004-10

出版时间：科学出版社

作者：钱旭潮

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>

## <<企业客户关系管理>>

### 前言

2000年以来,企业信息化进入第一次热潮,这次热潮是以企业上网工程为主要特征,成千上万个企业建立了自己的网站或网页,上网成为了企业的时尚,这是一个历史性的进步。

2003年企业信息化已进入第二次热潮,这次热潮是以企业信息化应用为主要特征,大量企业把信息技术应用到企业商务活动中去,实现商务电子化,这是企业信息化发展的必然趋势。

商务电子与电子商务是既有联系又相区别的两个层面,电子商务是技术层面,主要是企业营销的信息技术,如B - B, B - C等,商务电子是应用层面,主要是企业商务活动的电子化;电子商务的主体是IT企业,商务电子的主体是应用企业;电子商务是实现手段,商务电子是应用目的。

为此要把电子商务和商务电子很好地结合起来,通过电子商务实现企业商务的电子化。

企业信息化的目的是使企业价值链增值,商务电子的本质就是先将企业商务活动分解成若干价值链,然后将每项商务活动实现电子化,通过商务电子化提高其价值,促使价值增值,只有这样企业信息才有真正的作用.企业商务电子化的关键在于需求,必须认真研究企业的实际需求,根据需求逐一推进商务活动的电子化,从局部商务电子化到全部商务电子化,最后完成企业价值链的全程电子化,从而实现企业价值的增值,这是企业信息化的生命力所在。

商务电子化是一种新的探索,是企业信息化应用的深化。

编写《企业商务电子化应用丛书》是有益的尝试,希望通过商务电子化的推行,把企业信息化提高到一个新的阶段。

## <<企业客户关系管理>>

### 内容概要

企业客户关系管理(CRM)、企业资源规划(ERP)和供应链管理(SCM)是现代企业提高竞争力的三大法宝。

对于企业来说, CRM既是一种全新的管理理念; 又是一种技术解决方案, 涉及企业运作模式的变革, 同时又是一套与计算机密切相关的应用系统。

本书从理论基础、技术基础、CRM典型功能、CRM实践四个角度出发, 全方位介绍了目前CRM的方方面面, 包括CRM的产生背景, CRM的内涵, 与CRM密切相关的关系营销, 一对一营销, 数据库营销的基本知识, 客户分类, 客户管理理论, CRM所根植的核心技术, 典型功能模块, 目前主流的商业CRM系统, CRM实施中的关键点, 中小企业如何实施CRM等。

本书可作为企业中层及以上管理人员、政府有关部门、行业主管部门的有关人员、CRM项目人员的培训教材或学习参考书, 也可以作为高等学校相关专业的高年级本科生和研究生的教材。





## <<企业客户关系管理>>

### 章节摘录

插图：2.网络数据库营销的特点与传统的数据库营销相比，网络数据库营销的特点主要表现在三个方面：动态更新、顾客主动加入、高度定制化。

(1) 动态更新传统的数据库营销中，数据库的更新效率很低，更新周期比较长，同时也造成了过期、无效数据记录比例较高，数据库维护成本相应也比较高。

网络数据库营销具有数据量大、易于修改、能实现动态数据更新、便于远程维护等多种优点，还可以实现顾客资料的自我更新。这一特性功能不仅节约了大量的时间和资金，同时也更加精确地实现了营销定位。

(2) 顾客主动加入传统数据库营销的数据获取一般比较困难，而且要付出很大代价。而企业的客户数据库要想持续发挥作用，必须不断更新，这项工作也是数据库营销策略的重要内容。如果不借助互联网，收集数据不但代价高昂，覆盖的范围也十分有限。

在网络营销环境中，顾客数据的获得要方便得多，而且往往是顾客自愿加入。关于这个问题在第4章中有进一步的阐述。

最新的调查表明，为了获得个性化服务或获得有价值的信息，有超过50%的顾客愿意提供自己的部分个人信息。

(3) 高度定制化通过互联网，企业可以低成本、详尽的了解顾客的需求特点，从而可提供高度定制化的产品和服务。

比如，详细的顾客兴趣爱好、购物习惯等等都是网络数据库的重要内容，根据顾客个人需求提供针对性的服务是网络数据库营销的基本职能，因此，网络数据库营销是改善顾客关系的有效工具。

3.网络数据库营销策略实施互联网作为新的大众媒体，它的使用发展非常迅猛，网络数据库营销作为信息技术的产物，体现了从传统的4Ps向4Cs的转变，具有很强的竞争优势。

企业开展网络数据库营销，首先必须考虑公司的业务需求和技术支持。

业务需求包括公司的目标、规模、产品的类型、以及竞争地位等；技术支持包括企业是否支持技术投资，决策时技术发展状况和应用情况等。

## <<企业客户关系管理>>

### 编辑推荐

《企业客户关系管理》是钱旭潮编写的，由科学出版社出版。

<<企业客户关系管理>>

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>