第一图书网, tushu007.com

<<客户关系管理之叶问评估指南>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理之叶问评估指南>>

13位ISBN编号：9787546404110

10位ISBN编号：7546404118

出版时间：2011-11

出版时间：叶开、刘钢、 王鸿 成都时代出版社 (2011-11出版)

作者：叶开 等 著

页数：277

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

如果你是一家企业，正在为选择哪一个系统困惑，如果你是一名CRM顾问，正在为如何实施CRM系统困惑，如果你是一家系统厂商，正在为如何改进CRM系统困惑，如果你是一家CRM服务商，正在为如何提升CRM服务困惑，那么，客户关系管理之叶问来帮助你！
如何评估定义CRM的成功，如何评估定义CRM的功能，如何评估定义CRM的实践，如何评估定义CRM的发展趋势，如何评估定义CRM的市场与应用，如何评估定义CRM的主流系统。

作者简介

王鸿，亚太CRM资深专家。
12年IT从业经验，6年CRM实施经验。
为亚太区Siebel CRM认证讲师，SiebelCRM认证顾问。
CRM行业经验丰富，涉及：金融、消费品、医药、汽车、制造、政府等。
叶开，国内CRM产业领袖，专注客户关系管理领域十多年，一直从事CRM、SocialCRM以及体验营销、忠诚营销的咨询实施服务，精通电信、金融、汽车、连锁服务、零售、餐饮、房地产和互联网等行业及Oracle Siebel、SAPCRM等系统，担任多家企业的CRM高级顾问，兼任北京大学信息管理学院客座教授复旦大学软件学院客座顾问，已著有《中国CRM最佳实务》《圈住客户》等书。
刘钢，复旦大学国家示范性软件学院副院长、CCCMM国际标准研究中心常务副主任、电子商务研究中心副主任，担任多家企业和地方政府高级顾问。
在国内外高水平学术期刊和学术会议上发表论文十余篇，申请专利十余项。
在信息化、电子商务、呼叫中心、服务科学、物联网、计算机软件教育以及区域经济产业园区等跨学科领域拥有丰富的学术研究、咨询和实践经验。

书籍目录

第一章 基本理念 1.1 基本定义 1.2 成功因素 1.3 战略模式 第二章 基本功能 2.1 客户 2.2 营销 2.3 销售 2.4 服务 2.5 现场服务 第三章最佳实践 3.1 CRM三段论 3.2 实施方法论 3.3 评估CRM软件的必要问题 3，4 CRM系统需求分析 3.5 数据整合的重要性 3.6 有效CRM的关键问题 3.7 持续变革与优化 3.8 应用趋势 3.9 技术趋势 3.10 社会化客户关系管理 第四章 评估指南 4.1 软件分类 4.2 市场分析 4.3 业务应用分析 4.4 应用状况 第五章TOPCRM系统评估 5.1 mySAPCRM 5.1.1 概述 5.1.2 评估表 5.1.3 系统演示 5.1.4 总体评论 5.2 Siebel 5.2.1 概述 5.2.2 评估表 5.2.3 系统演示 5.2.4 总体评价 5.3 Saleslogix 5.3.1 概述 5.3.2 评估表 5.3.3 系统演示 5.3.4 总体评价 5.4 MSCRM 5.4.1 概述 5.4.2 评估表 5.4.3 系统演示 5.4.4 总体评价 5.5 SalesForce 5.5.1 概述 5.5.2 评估表 5.5.3 系统演示 5.5.4 总体评价 5.6 SageCRM 5.6.1 概述 5.6.2 评估表 5.6.3 系统演示 5.6.4 总体评价 5.7 Social CRM 5.7.1 概述 5.7.2 系统演示 第六章 附录 6.1 CMM标准体系 6.1.1 CMM评估模型体系 6.1.2 CMM评估模型应用方法 6.1.3 CMM评估模型指标

章节摘录

3.3评估CRM软件的必要问题　　为客户关系管理自动化项目选择一个软件供应商不是轻松的任务，软件公司林林总总，不断有新的进入、老的退出，而技术的改变也经常改变软件供应商建立软件的基础，等等。
因为有这些潜在的困难，建议对候选名单中的每个供应商询详细询问一些必要问题。
在询问中有两个要注意的地方：首先，如果候选名单中的供应商对于任何问题进行推脱，那么就要现在不断地问，不要等到以后。
其次，不要依赖于供应商对任何一个问题的答复作出供应商选择，要根据你的详细标准对评估问题作出整体的判断。
（1）供应商的从业时间有多长？
业务发展史如何？
虽然可靠的软件供应商的基本特征是维持的时间长，但一个供应商的寿命并非意味着全部价值。
从业时间很重要，但同时要充分确定供应商是否适合你。
（2）他们在你所在的行业是否有经验和客户？
在行业内的经验是重要的，当软件供应商向你证明他们对于行业运营的理解，比如，使用他们软件的行业内最佳案例，可能是真正的加分点，但更重要的是，你应该继续询问行业内他们的当前用户的情况，他们是否愿意提供客户的名称和联系方式，这类问题的答复使你能判断软件供应商是满足了该用户的需求。
当你遇到没有行业经验、但软件的技术和弹性符合你要求的供应商时，你就陷入了进退两难的境地。
软件供应商关注的焦点日益集中在具体的行业，因而对于行业内经验和客户的要求，将很快变得没有意义。
（3）他们的技术方向是什么？
企业必须了解供应商的技术方向，而且这种方向要和企业的技术方向保持一致。
确定此事的最好方法是与供应商的首席技术官开一个会议。
会议的目标是确定供应商领先的方向（新业务模型、新的开发工具、解决问题可能的时间表），尽可能展示现在和将来详细的业务功能和技术特征的需求，看看与供应商的意见是否一致。
……

编辑推荐

《客户关系管理之叶问》系列之三：评估指南，有效成为你在CRM中的方向指南针和评估罗盘。

第一图书网, tushu007.com

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