

<<客户关系管理>>

图书基本信息

书名：<<客户关系管理>>

13位ISBN编号：9787810845700

10位ISBN编号：7810845705

出版时间：2005年5月1日

出版时间：东北财经大学出版社

作者：马刚

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>

## <<客户关系管理>>

### 内容概要

作为电子商务最重要的解决方案之一，客户关系管理(customer relationship management, CRM)越来越受到世界各国企业的重视，本书从营销观和电子商务解决方案两条发展主线出发，全面讲述客户关系管理的产生、发展、本质、内涵、系统结构、采用技术，以及客户关系管理在提升企业核心竞争力、业务流程重组、人力资源管理水平等方面所起到的重要作用；同时，作为电子商务整体解决方案，本书全面讲解了企业资源规划(ERP)和供应链管理(SCM)的基本原理，以及ERP、SCM同CRM的整合；最后，讨论了客户关系管理的实施方法、项目的管理与系统的评估，并给出客户关系管理成功的案例集，以供参考。

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>