

实际问题研讨

## 面向客户生命周期的客户关系管理模型

[李兵](#) [游文丽](#) [薛劲松](#) [朱云龙](#) [赖翔宇](#)

(中国科学院沈阳自动化研究所)

**Abstract** 客户关系管理系统(CRM)是一种能够提高企业核心竞争力的利器. CRM系统的建立和运行需要系统模型的指导. 本文提出了一种面向客户生命周期价值的多视图管理模型的建模思路, 并研究了CRM系统模型中各个视图的组成模块, 以及它们之间的相互关系, 并提出了进一步的研究思路.

**Keywords** [CRM; 客户生命周期; 管理模型; 分层建模](#)

收稿日期

修回日期

通讯作者

DOI

PACS: TP113