

基于知识管理的动态客户关系管理研究

李纯青^{1,2}, 徐寅峰¹, 张洋²

- 1. 西安交通大学管理学院 陕西 西安 710049;
- 2. 西安工业学院经济管理学院 陕西 西安 710032

Study on Knowledge Management Based Dynamic Customer Relationship Manager

LI Chun-qing^{1,2}, XU Yin-feng¹, ZHANG Yang²

- 1. Management School, Xi'an Jiao Tong University, Xi'an 710049, China;
- 2. School of Economics and Management, Xi'an Institute of Technology, Xi'an 710032, China

- [摘要](#)
- [参考文献](#)
- [相关文章](#)

Download: [PDF \(KB\)](#) | [HTML \(KB\)](#) | Export: [BibTeX](#) or [EndNote \(RIS\)](#) | [Supporting Info](#)

摘要 在分析B C模式下企业与消费者之间交易特征的基础上,提出了B C模式下的DCRM的思想及其内涵,并用一家超市的实例说明了这种管理方法的有效性及其可行性,从而提出了基于知识管理的DCRM框架应包括战略形成、价值创造、渠道整合、绩效评价和信息管理等五个过程,并指出了研究成果对企业CRM实践的指导意义及未来研究方向。

关键词: [知识管理](#) [动态客户关系管理\(DCRM\)](#) [客户价值](#) [客户全生命周期价值](#)

Abstract: Based on the analysis of characteristic between firm and consumer,it presents the thought and the meaning of dynamic customer relationship management under B-C model,the method is valid and feasible by applying it to the data from one supermarket.And then,it presents that knowledge management based DCRM framework should include five processes,which are strategies forming,value creating,channel integrating,performance estimating and information management.The guidance significance of the research conclusions to CRM is also discussed.

收稿日期: 2003-03-15;

基金资助:国家自然科学基金资助项目(10371094;70121001);陕西省自然科学基金资助项目(02G11;03G07);陕西省教育厅专项基金资助项目(02JK009;03JK176)

引用本文:

李纯青, 徐寅峰, 张洋. 基于知识管理的动态客户关系管理研究[J] 中国管理科学, 2004,V(2): 88-94

Service	
把本文推荐给朋友	
加入我的书架	
加入引用管理器	
Email Alert	
RSS	
作者相关文章	
李纯青	
徐寅峰	
张洋	

没有本文参考文献

没有找到本文相关文献