

专题

基于客户知识管理的企业信息服务创新研究

王壮 郭亚军

吉林大学管理学院信息管理系 中国人民大学信息资源管理学院

收稿日期 2006-12-25 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 分析客户知识管理与客户关系管理的区别与联系,探讨客户知识管理的流程及客户知识管理对企业信息服务的重大影响,在此基础上,提出推动客户知识管理环境下的企业信息服务创新的具体实施步骤:在企业中确立以客户为中心的指导思想和管理战略,充分利用现代信息技术,创新企业信息服务方式,采取多种手段优化以客户知识管理为中心的信息服务流程。

关键词 [客户知识管理](#) [客户关系管理](#) [信息服务](#) [管理创新](#)

分类号 [G256](#) [G201](#)

DOI:

对应的英文版文章: [2006-3875](#)

通讯作者:

王壮

作者个人主页: [王壮 郭亚军](#)

扩展功能

本文信息

▶ [Supporting info](#)

▶ [PDF](#)(OKB)

▶ [\[HTML全文\]](#)(OKB)

▶ [参考文献\[PDF\]](#)

▶ [参考文献](#)

服务与反馈

▶ [把本文推荐给朋友](#)

▶ [加入我的书架](#)

▶ [加入引用管理器](#)

▶ [引用本文](#)

▶ [Email Alert](#)

▶ [文章反馈](#)

▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

▶ [本刊中 包含“客户知识管理 客户关系管理 信息服务 管理创新”的相关文章](#)

▶ 本文作者相关文章

• [王壮 郭亚军](#)