

مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی (e-CRM)

ششمین کتاب از سری کتاب های
همه چیز درباره مدیریت ارتباط با مشتری

دکتر مهدی جدایی
مهندس فرامرز کهنری

شناسه	جبرائیلی، مهدی، ۱۳۵۹ -
وان و نام پدیدآور	مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی (e-CRM) / مهدی جبرائیلی، فرامرز کوثری.
موضوعات	گرگان: انتشارات نوروزی، ۱۳۹۶.
موضوعات ظاهری	۷۴ ص.: جدول، نمودار. ۱۱/۵×۱۴/۵ س.م.
بست	... سری کتاب‌های همه چیز درباره مدیریت ارتباط با مشتری؛ ج. ۶.
ک	۱۰۰۰۰۰ ریال 2-348-449-600-978:
عیت فهرست نویسی	فیبا
داشت	کتابنامه: ص. ۷۳ - ۷۵.
سوع	مدیریتی شناسی -- مدیریت Customer relations -- Management
سوع	خدمات مشتری -- مدیریت Customer services -- Management
سه افزوده	کوثری، فرامرز، ۱۳۴۳ -
بندی کنگره	HF۵/۵۴۱۵:۴ ۱۳۹۶
بندی دیویی	۶۵۸/۱۳۹۶
ه کتابشناسی ملی	۴۷۲۴۰۷۵

مدیریت ارتباط با مشتری (e-CRM)

تالیف: دکتر مهدی جبرائیلی - مهندس فرامرز کوثری

نوبت چاپ: اول-۱۳۹۶

مشخصات ظاهری: ۷۴ ص

قطع: رقعی

شمارگان: ۲۰۰

شابک دوره: ۷-۳۱۴-۴۴۹-۶۰۰-۹۷۸

شماره شابک: ۲-۳۴۸-۴۴۹-۶۰۰-۹۷۸

چاپ و نشر: نوروزی-۰۱۷۳۲۲۴۲۲۵۸

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان

حق چاپ برای نویسندگان محفوظ می باشد.



نشانی: گلستان، گرگان، خیابان شهید بهشتی، بازار رضا(ع). ۰۱۷-۳۲۲۴۲۲۵۸

دورنگار: ۰۱۷-۳۲۲۲۰۰۴۷ آدرس الکترونیکی: Entesharate.noruzi@gmail

سایت انتشارات: www.Entesharate-noruzi.com

جلد ششم از سری کتاب های همه چیز در باره CRM یا مدیریت ارتباط با مشتری را با عنوان e-CRM یا مدیریت ارتباط با مشتری الکترونیکی پیش رو داریم. در این جلد به موضوع روز و اساسی ترکیب فناوری اطلاعات (IT) با نسل جدید CRM می پردازیم و می بینیم در عصر کنونی و در قرن ۲۱، فرجامی جز روی آوردن به e-CRM وجود ندارد و شکل های سنتی و قدیمی CRM دیگر جایگو نیستند. امروزه برای مشتریان، اینترنت و موبایل های هوشمند و شبکه های اجتماعی و.... مفاهیمی جاافتاده و بدیهی اند و یک سیستم مدیریت ارتباط با مشتری اگر این بدیهیات را در نظر نگیرد، محکوم به شکست است و فاقد بهره وری خواهد بود. این کتاب موضوع e-CRM را از جنبه های مختلف مورد بررسی قرار می دهد.

جاءارد در این جا از اسادان، دانشجویان و کلیه عزیزانی که ما را در غنی سازی این مجموعه یاری رسانند تشکر کنیم.

دکتر مهدی جبرائیلی

فهرست مطالب:

۹.....	حتی در عصر اطلاعات هم CRM ضروری است!
۲۳.....	ورود اجتناب ناپذیر فناوری اطلاعات به دنیای CRM
۳۷.....	استفاده از کارت امتیاز متوازن برای ارزیابی عملکرد E-CRM
۵۷.....	چارچوب استراتژیک E-CRM

www.ketab.ir