

Schmidt

Wissenzentriertes Kundenbeziehungsmanagement

Wie Customer Artificial Intelligence Ihr Unternehmen smart macht

Der heutige Kunde ist nicht mehr länger nur der "Abnehmer" von Produkten und Dienstleistungen. In unserer vernetzten Gesellschaft besitzt er eine eigene Stimme und teilt seine Erfahrungen intensiv mit anderen Kunden. Er nutzt die Transparenz des Internets über Preise und Märkte aus, um intelligente Kaufentscheidungen zu treffen. Daher wird es für Unternehmen immer wichtiger eine lernende Beziehung zum Kunden auf Augenhöhe zu etablieren und Wissen vom, über und gemeinsam mit dem Kunden zu entwickeln. Nur so kann das Unternehmen wettbewerbsfähige Lösungen zur passgenauen Befriedigung des Kundenbedürfnisses bereitstellen. Mit dem Knowledge Blueprint for Customer Relationship Management (KnowBlueC) stellt der Autor eine strukturierte Systematik vor, die ein Unternehmen auf dem Weg zur smarten und kundenzentrierten Wissensorganisation führt. Ein "Blick hinter die Kulissen" rund um Customer Artificial Intelligence erlaubt es dem Leser zudem, aktuelle Hype-Themen wie Big Data, Business Analytics und Data Mining, Machine Learning, Neuronale Netze und (Chat-)Bots besser zu verstehen und für den eigenen Unternehmenseinsatz einzuschätzen. Vielfältige Workshopanteile mit konkreten Verfahren, Methoden und Vorlagen ermöglichen die direkte Umsetzung im Unternehmen.

Cover



49,00 €

45,79 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783170391093

Medium: Buch

ISBN: 978-3-17-039109-3

Verlag: Kohlhammer

Erscheinungstermin: 11.11.2020

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1. Auflage 2020

Produktform: Kartoniert

Gewicht: 669 g

Seiten: 452

Format (B x H): 155 x 232 mm

