

知識管理導入顧客關係管理之研究

賀力行, 莊振家, 李元傑

科技管理學系

管理學院

ho@chu.edu.tw

摘要

關鍵字：顧客關係管理(Customer Relationship Management, 簡稱CRM)、顧客終身價值(Customer Lifetime Value)、企業資源規劃(Enterprise Resource Planning, ERP)、知識管理(Knowledge Management, KM)