

crm客户管理系统的含义

客户关系管理系统（crm），是指利用软件、硬件和网络技术，为企业建立一个客户信息收集、管理、分析和利用的信息系统。以客户数据的管理为核心，记录企业在市场营销和销售过程中和客户发生的各种交互行为，以及各类有关活动的状态，提供各类数据模型，为后期的分析和决策提供支持。

B=Business，即企业；C=Customers，即消费者

B2B: (Business To Business) 商家对商家进行交易

B2C: (Business To Consumer) 商家对个人进行交易

C2C: (Consumer To Consumer) 个人对个人进行交易