

学校编码：10384

学号：X2010230311

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

客户信息管理系统的设计与实现

Design and Implementation of the Customer
Information Management System

李力

指导教师：吴清锋

专业名称：工程硕士(软件工程)

答辩日期：2012年5月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外，该学位论文为()课题(组)的研究成果，获得()课题(组)经费或实验室的资助，在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。)

声明人(签名)：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文(包括纸质版和电子版)，允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

()1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于
年 月 日解密，解密后适用上述授权。

()2. 不保密，适用上述授权。

(请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。)

声明人(签名)：

年 月 日

摘 要

在激烈的市场竞争条件下，顾客就是上帝。一个企业要生存、要发展，就是要不断的满足客户的需求。每个领域都有自身生存法则，但无论这个法则如何变化，为客户服务的宗旨是不会变的。作为企业，只有不断地挖掘新客户，维护好与老客户的关系，占领市场客户群体的绝大多数份额，才能在整个领域取得一席之地。企业发展所需的各种资源（包括人力、物力、生产力）都是可以创造的，但每个领域中的客户资源确是有限的，所以通过创新（产品的创新、企业管理的创新、服务的创新）来抢占有限的客户资源、维护好企业和客户之间的关系、了解客户的需求动向，成为企业生存发展面临的重大问题。

如何赢得更大的市场份额和更广阔的市场前景，如何开发客户资源和保持相对稳定的客户队伍已成为影响企业生存和发展的关键问题，CRM为解决这些问题提供了思路，并正在成为企业经营策略的核心。为了解决以上的问题，本文结合企业需要，探讨并研发一套客户关系管理系统。

客户关系管理系统基于ASP编程技术，以Dreamweaver MX 2004为网页设计工具，SQL Server 2005为后台数据库进行开发。系统主要实现以下功能：客户信息管理、产品销售管理、客户服务信息管理、销售数据统计和分析等。可广泛应用于中小型销售公司、百货公司的业务管理，且本系统维护方便、用户界面友好、实用性强。

关键词：客户资料；管理系统；客户关系

Abstract

Against the backdrop of fierce market competition, customer is God. Any company aspiring for survival and development is obliged to meet customer needs continuously. Each and every field has its own survival rule. However the rule varies, the aim of serving the customers remains the same. If a company aims to be the bellwether in a specific field, it has to tap new customers on a regular basis, and uphold favorable relationship with frequent customers. Various resources (including human resources, material resources, and productivity) in company development can be created. However, customer resources in each field are limited. Therefore, it has become a vital issue facing company survival and development to make full use of innovation to grab limited customer resources, maintain sound company-customer relationships, and figure out the trend of customer needs.

How to secure bigger market share and broader market potential? How to tap new customers and maintain frequent customers? These questions have stood as the key of company survival and development. CRM provides a clue for these problems, and is becoming the core of company operation strategies. In order to solve the above problems, this dissertation discusses and develops a CRM system.

Based on ASP programming technologies, using Dreamweaver MX 2004 as web designing tool, customer relationship management system develops with SQL Server 2005 as the backstage database. The system mainly realizes the following functions: customer information management, product sales management, customer service information management, sales statistics and analysis, etc. It can be widely applied to business management of small and medium sales companies and departments. On top of that, this system is easy to maintain, practical with a friendly user interface.

Keywords: Customer Information Management System Customer Relationship

厦门大学博硕士学位论文摘要库

参考资料

- [1] 许芳.现代企业管理中的客户信息管理系统[EB/OL].http://www.客户信息管理系统forum/html/product_case/144218702.html,2006.9.
- [2] 升蓝软件.升蓝客户信息管理系统 客户关系管理系统介绍[EB/OL].<http://www.hi-blue.com/gb/product/rem.html>,2008.7
- [3] 廖定.基于复杂网络的电信CRM研究[J].吉林大学软件工程2010
- [4] (美) Chris Todman.支持客户信息管理系统的数据仓库设计[M]北京:机械工业出版社,2004.
- [5] 何荣勤.客户信息管理系统原理.设计.实践[M]北京:电子工业出版社,2007,1
- [6] 宣小平.ASP数据库系统开发实例导航[M].北京:人民邮电出版社,2008.1:51-52.
- [7] 明日科技,盖天宇.ASP程序开发范例宝典[J].北京:人民邮电出版社,2009.7.
- [8] 胡标.ASP网络编程技术与实例[Z].北京:人民邮电出版社,2009.5.
- [9] 易昭湘,聂元铭,杨眉.专家门诊-ASP开发答疑200问[Z].北京:人民邮电出版社,2006.12.
- [10] 屈喜龙,朱杰.ASP+SQL Server 动态网站开发从基础到实践[Z].北京:电子工业出版社,2006.
- [11] 王龙,黄峰.ASP管理信息系统项目开发实践[Z]北京:科学出版社,2006.
- [12] 周新会,傅立宏.ASP通用模块及典型系统开发实例导航[Z]北京:人民邮电出版社,2006.
- [13] 傅宇旭,龙浩,陈军.IIS 5.0与ASP网站建设[Z]北京:科学出版社,2005.
- [14] 张海藩.软件工程导论(第四版)[M].北京:清华大学出版社,2003:37.
- [15] 丁宝康,董健全.数据库实用教程(第二版)[M].北京:清华大学出版社,2007:11-12
- [16] 张伟红.SQL Server 2005实用教程[M].北京:中国水利水电出版社,2008:前言.
- [17] 刘禾,蔡锋.精通ASP建站技巧[Z]北京:中国青年出版社,2004,4.

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士学位论文摘要库