

# **Мировой рынок систем управления впечатлениями клиентов (Customer Experience Management, CEM) - тенденции и прогнозы до 2019 г.**

<https://marketpublishers.ru/r/C492F3EA93DRU.html>

Дата: 06.11.2017

Страниц: 161

Цена: 657 800 руб. (Лицензия на одного пользователя)

Артикул: C492F3EA93DRU

## **Описание**

В маркетинге выделяют: управление впечатлениями клиентов (CEM), управление взаимоотношениями с клиентами (CRM), управление взаимоотношениями с клиентами в социальных сетях (SCRM), управление впечатлениями клиентов с помощью социальных сетей (SCEM), управление впечатлениями клиентов с помощью телекоммуникаций (Telco CEM).

Целью CEM является превращение удовлетворенного клиента в постоянного, тогда как CRM-стратегия связана с управлением и развитием взаимодействий компании и торгового персонала с клиентами.

Социальный CRM - новая концепция, которая помогает компании управлять впечатлениями потребителей на разных стадиях жизненного цикла клиента, базируясь на анализе онлайн сообществ, куда эти клиенты могут входить, аналитике социальных медиа и традиционных систем CRM.

Компании прибегают к управлению впечатлениями клиентов с помощью социальных сетей с целью взаимодействия с клиентами через социальные медиа и получения постоянных отзывов на свои продукты и сервисы.

Управление впечатлениями клиентов становится все более популярным благодаря тому, что оно позволяет более эффективно удовлетворять нужды клиентов.

Делиться мнениями с помощью мобильных технологий и социальных медиа становится все более популярно. Чтобы иметь представление о мировых тенденциях, компаниям стоит уделять внимание этому и «следить» за предпочтениями своих клиентов, чтобы иметь

представление об их нуждах, что позволит увеличить их лояльность и качество обслуживания.

Язык исследования - английский. Полная версия содержания доступна на английском языке (вкл. названия таблиц, рисунков и графиков). С ней можно ознакомиться [здесь](#).

## Содержание

Язык исследования - английский. Полная версия содержания доступна на английском языке (вкл. названия таблиц, рисунков и графиков). С ней можно ознакомиться [здесь](#).

### **1 ВВЕДЕНИЕ**

- 1.1 Цели
- 1.2 Описание исследования
- 1.3 Анализируемые рынки
- 1.4 Участники рынка
- 1.5 Методология исследования
- 1.6 Прогнозные допущения

### **2 ОБЩАЯ ЧАСТЬ**

- 2.1 Общий размер рынка

### **3 ОБЗОР РЫНКА**

- 3.1 Определение рынка
- 3.1 Эволюция СЕМ
- 3.3 Сегментация рынка
- 3.4 Выигрышные требования
- 3.5 Рыночная динамика
- 3.6 Влияние движущих сил, сдерживающих факторов и возможностей
- 3.7 Анализ коммерческой ценности бизнеса
- 3.8 Цепочка ценностей

### **4 СЕМ: НУЖДЫ ПРЕДПРИЯТИЯ И ТЕНДЕНЦИИ ВНЕДРЕНИЯ**

- 4.1 Введение
- 4.2 Традиционные CRM и СЕМ
- 4.3 Анализ голоса потребителя
- 4.4 Влияние «облака»
- 4.5 Влияние мнения общества на формирование впечатлений клиентов
- 4.6 Инструменты и техники

### **5 СЕМ: РАЗМЕР РЫНКА И ПРОГНОЗ ПО ВИДАМ**

*Мировой рынок систем управления впечатлениями клиентов (Customer Experience Management, СЕМ) - тенденции и про...*

- 5.1 Введение
- 5.2 Управление отзывами клиентов
- 5.3 Веб-аналитика
- 5.4 Анализ текстовой информации
- 5.5 Анализ голосовой информации
- 5.6 Другое

## **6 РАЗМЕР РЫНКА СЕМ И ПРОГНОЗ ПО СПОСОБУ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТОВ (ПО ТОЧКАМ СОПРИКОСНОВЕНИЯ)**

- 6.1 Введение
- 6.2 Вебсайты компании
- 6.3 Представительства компании и магазины
- 6.4 Веб-страницы
- 6.5 Колл-центры
- 6.6 Мобильная связь
- 6.7 Социальные сети

## **7 СЕМ: РАЗМЕР РЫНКА И ПРОГНОЗ ПО РАЗМЕРУ ОРГАНИЗАЦИИ**

- 7.1 Введение
- 7.2 Малые и средние предприятия
- 7.3 Крупные предприятия

## **8 СЕМ: РАЗМЕР РЫНКА И ПРОГНОЗ ПО ВЕРТИКАЛЬНОЙ СЕГМЕНТАЦИИ**

- 8.1 Введение
- 8.2 Коммуникационные услуги
- 8.3 Государственный сектор, энергетика и коммунальные услуги
- 8.4 Банковское дело, финансы и страхование
- 8.5 Здоровоохранение
- 8.6 Автомобильная промышленность и транспорт
- 8.7 Продукция легкой промышленности и розничная торговля
- 8.8 Медиа и индустрия развлечений
- 8.9 Туризм и гостиничное дело
- 8.10 Производство
- 8.11 Другое

## **9 TELCO CEM: РАЗМЕР РЫНКА И ПРОГНОЗ**

- 9.1 Введение
- 9.2 Обзор рынка и существующие тенденции
- 9.3 Управление качеством услуг и контроль уровня обслуживания
- 9.4 Соперники
- 9.5 Размер рынка и прогнозы по географии отрасли

## **10 CEM: РАЗМЕР РЫНКА И ПРОГНОЗ ПО ГЕОГРАФИИ ОТРАСЛИ**

- 10.1 Введение
- 10.2 Северная Америка
- 10.3 Латинская Америка
- 10.4 Европа
- 10.5 Азиатско-Тихоокеанский регион
- 10.6 Средний Восток и Африка

## **11 CEM: ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ И ФАКТОРЫ РОСТА**

- 11.1 Консультационные услуги
- 11.2 Клиентские впечатления
- 11.3 Вертикальный охват
- 11.4 Конкурентная экосистема

## **12 ПРОФИЛИ КОМПАНИЙ**

- 12.1 Adobe Systems Incorporated
- 12.2 Alcatel-Lucent
- 12.3 Amdocs Limited
- 12.4 Cisco Systems, Inc.
- 12.5 Ericsson
- 12.6 Huawei
- 12.7 Hewlett-Packard
- 12.8 IBM
- 12.9 Nokia Networks
- 12.10 Oracle Corporation

## Оформление заказа

Название: Мировой рынок систем управления впечатлениями клиентов (Customer Experience Management, CEM) - тенденции и прогнозы до 2019 г.

Ссылка: <https://marketpublishers.ru/r/C492F3EA93DRU.html>

Цена: 657 800 руб.

Если вы хотите заказать расширенную лицензию или печатную версию, пожалуйста, свяжитесь с нашей службой поддержки клиентов:

[info@marketpublishers.ru](mailto:info@marketpublishers.ru)

## Оплата

Для оплаты кредитной картой (Visa, MasterCard, МИР), пожалуйста, нажмите кнопку "Купить сейчас" на странице отчета:

<https://marketpublishers.ru/r/C492F3EA93DRU.html>