

Livre Blanc - Les fondamentaux du XRM

Après une première vague dans les années 90 de projets CRM très orientés vers la conquête de nouveaux clients, les organisations prennent de plus en plus conscience qu'il est illusoire de vouloir gérer la relation à ses clients ou prospects sans gérer la relation avec ses partenaires, distributeurs, la presse, les institutions, ses salariés,...

Par extension, de nouveaux concepts sont apparus sous l'impulsion d'éditeurs ou de grands cabinets de conseil : le Partner Relationship Management, le Supplier Relationship Management, le Human Relationship Management,, le Citizen Relationship Management,,...

Dans ce contexte, un concept fédérateur se développe et se matérialise par des réflexions et des projets dans les entreprises : le XRM.

Le présent livre blanc vous propose de découvrir les grands principes du XRM et quelques déclinaisons opérationnelles.



[Téléchargez ce livre blanc](#)