

电子政务发展中的CRM思想应用电子商务师考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E6_94_BF_E5_c40_645127.htm

随着经济全球化和信息社会的到来，西方发达国家兴起了一场试图打破传统理论和管理模式的束缚，尝试用新的理论对政府管理进行根本性或方向性调整的新公共管理运动。在“政府再造”和“政府重塑”的公共管理变革理念的引导下，世界各国政府纷纷对政府部门进行实质性的改革，其中最突出地表现在更多的企业管理理论和理念被运用到政府运作过程并发挥着重要的作用。运用信息技术，加强电子政务建设对政府部门来讲，其最终目的是为了改善政府运作效能、提升政府决策品质、提高政府服务质量，这不仅依赖于操作技术的提高，更有赖于政府管理理念的创新、组织结构的变革和运作流程的优化。客户关系管理思想是当前企业管理理论和服务营销理论发展的一个重要方向，集中体现了以客户为中心，提高客户满意度，改善企业与客户的关系，从而最终实现效益最大化目标的现代管理和服务营销思想。其核心理念和核心技术必将对传统的政府服务理念、业务流程、组织结构以及电子政务系统产生深刻的影响，推进政府组织的变革与创新，促进我国电子政务的可持续发展。因此，客户关系管理思想在电子政务领域有着重要的应用价值，值得政府部门借鉴。基于这个思路，本文就客户关系管理思想在政府部门电子政务建设和实施过程中的应用进行初步探讨。

一、客户关系管理的核心思想

早在20世纪60年代，著名管理大师彼得德鲁克就曾指出，公司真正的业务就是争取、维系并尽可能提高客户带给

公司的利润。1990年，贝恩公司(Bain)和哈佛大学商学院的研究发现，客户维系率提高5%会使企业的利润提高25%到90%。1993年哈默等人提出企业要以客户为中心，佩伯斯等提出建立“一对一营销”的理念[2]。1995年，顾能咨询公司(Gartner Group)从企业战略、业务流程和信息系统的角度阐述了客户关系管理系统的组成。随后，西博德将客户关系管理概念引入电子商务领域。从此，客户关系管理市场一直处于快速增长之中，并成为推动电子商务发展的主要力量，领导着电子商务的革命进程。客户关系管理(Customer Relationship Management, CRM)是以客户关系一对一理论为基础，以信息技术为手段，通过对相关业务流程的重新设计及相关工作流程的重新组合，以完善的客户服务和深入的客户分析来满足客户的个性需求，提高客户的满意度和忠诚度，从而保证客户终生价值和利润增长的“双赢”策略[3]。它注重客户份额，强调个性化定制，实施“一对一”营销服务，推行外视型管理。从战略层面上看，客户关系管理是一种新的管理理念，强调以客户为中心，把客户视为企业最重要的资产。从管理层面上看，客户关系管理是一种新的管理机制，要求以客户为中心来构架企业的业务流程，完善对客户的快速反应机制和管理者的决策组织形式，以改善企业与客户之间的关系。从策略层面上看，客户关系管理是一种新的管理技术，通过采用信息技术，使企业市场营销、销售管理、客户服务和支持等经营流程信息化，实现客户资源有效利用的管理系统，为企业提供一个基于电子商务的现代企业模式。由此，我们认为客户关系管理的核心思想是以客户为中心，提高客户满意度，改善企业与客户的关系，从而最终

实现企业赢利最大化的目标。为社会公众提供优质的公共服务是政府的主要职能，也是目前全球电子政务发展的主要趋势和我国电子政务建设的重点。将社会公众视为政府的“客户”，树立以“客户”为中心的服务理念，按照“客户”的意向设计政府的电子政务系统，根据“客户”的不同需求提供个性化的电子服务，能够使政府更好地了解社会公众的需求，不断提高政府服务质量，提升社会公众的满意度，从而能够建立新型的更好的政府与企业、政府与公民的关系。因此，以客户为中心、客户细分、把握客户需求、提供个性化服务、注重客户满意度等客户关系管理思想在电子政务领域有着重要的应用价值，值得电子政务借鉴。

二、基于客户关系管理的电子政务概念模型设计

把企业客户关系管理思想引入到电子政务，必将对传统的电子政务服务方式、政务处理流程乃至整个电子政务系统产生强大的冲击和深刻的影响。在全面把握电子政务环境中客户关系管理全新内涵的基础上，构建基于客户关系管理的电子政务概念模型，对于深入探讨客户关系管理思想在我国电子政务发展中的应用具有重要的意义。

1、电子政务环境中客户关系管理的内涵

将企业客户关系管理思想引入到电子政务，就产生了“政府客户关系管理”的概念，即开展电子政务要以“客户”为中心，通过拓展政府与企业、公众的沟通渠道和沟通方式，为其他政府部门、企业和公众提供个性化的服务，改善政府在企业和社会公众心目中的形象。同时，政府在为“客户”提供服务的过程中实现行政管理目标，即税收的增长、经济的发展和社会的稳定[4]。在电子政务环境下，政府客户关系管理有着全新的内涵，包括政府为公众提供改善的、集成的

“一站式”服务.提供公众导向的业务操作和业务流程,增加服务的透明度.重组、优化政府内部工作流程.政府内部文化的变革等等 [5]。因此,电子政务环境中的客户关系管理提供了建设“以公众为中心”的政府组织的蓝图,解决了政府部门如何利用电子政务按照社会公众的需求整合政府服务,提高政府服务质量的问题,必将显著改善政府与公众的关系,推动电子政务发展和服务型政府建设。政府客户关系管理是企业客户关系管理在电子政务中的应用,它与企业客户关系管理有着天然的和本质的联系,但是由于政府和企业的运营目标有着本质的区别,企业客户关系管理不能完全照搬到政府服务领域。对企业而言,应用客户关系管理有助于发现、维系并扩大忠诚客户群,在激烈的市场竞争中实现较高利润,立于不败之地.而政府不是以盈利为目的的,而且其服务对象没有高低贵贱之分,对任何种族、任何阶层的社会公众都要平等对待,提供同样优质的服务。与传统的客户关系管理相比,电子政务环境中的客户关系管理有着自己显著的特征,即灵活性、自动性和互动性。灵活性既包含了时间概念也包含了空间概念,运用信息技术,政府能真正实现“365×24”的服务模式,时间和空间的差异不再成为政府向不同区域的社会公众提供优质服务的阻碍.自动性是指电子政务环境中的客户关系管理可以充分利用先进的信息技术,实施无纸化客户关系管理,实现数据共享和交换.互动性是指电子政务环境中的客户关系管理可以实现实时的双向对话沟通模式,社会公众通过互联网在系统的引导下可以对产品和服务进行选择或提出具体要求,政府可以根据公众的选择和要求及时提供或改进政府服务。

2、导入客户关系管理的电子政务概

念模型 我国现阶段的电子政务发展存在着缺少一站式服务平台、信息交流渠道不足、信息共享不够、无法满足社会公众个性化需求等问题，而客户关系管理的导入将真正贯彻“以客户为中心”的电子政务核心理念，对现有的电子政务体系进行一定的调整，以进一步提高社会公众满意度。据此，我们在全面了解电子政务环境下客户关系管理内涵的基础上，对已有的电子政务概念模型进行修正，形成了基于CRM的电子政务概念模型。从基于CRM的电子政务概念模型中，我们可以看出，导入客户关系管理的电子政务体系实现了一站式服务的集成化平台，各政府部门提供的政务服务系统都作为一站式电子政务服务框架上加载和运行的电子政务服务模块，各模块经过一站式电子政务服务框架中的工作流程引擎的调度与管理相互协同工作，共同构成一系列具体的一站式电子政务服务系统。该模型实现了系统内部信息的共享和信息交流渠道的多样化，在公共数据中心建立的基础上，各部门的基础信息能集中到一起，更加方便内部交流与沟通。同时，社会公众不仅可以通过互联网接入到政府门户网站中，还可以利用电话、电子邮件、面对面交流以及传统信函分别通过呼叫中心、公共问讯处、文件影射等中间件来享受电子政务提供的服务。更重要的是在该模型中，各部门所属的原有业务系统中的数据经过处理之后集中到公共数据中心，形成应用层的基础，能提供个性化服务，满足社会公众的不同需求。

三、客户关系管理在电子政务中的应用领域

客户关系管理起源于企业组织，它的所有应用当然不能完全照搬到政府服务领域，这是由企业和政府的本质与运行目标所决定。但是，这并不能否定客户关系管理思想在政府服务领域的应用价值

。国外政府改革的实践证明，客户关系管理的许多思想和理念都可以应用于政府服务领域，都可以用来指导电子政务建设。综合国内外专家学者的观点，客户管理管理在电子政务中的应用主要体现在三个领域。

- 1、创新政府服务提供渠道
以前，社会公众与政府机构联系的方式主要是打电话、写信或者上门拜访，有时会出现电话无人接听、具体事务不知该找哪个部门等情况。现在电子邮件和政府网站已经成为公众与政府接触的重要途径,而且是最便利、最便宜的沟通方式，但是，并不是所有人都能够利用这种方式与政府接触。这时，如果政府能够利用客户关系管理来分析不同公众群体对不同渠道的态度、偏好和使用能力,就能根据实际情况向相关的公众提供适宜的沟通渠道。这样，不论公众采用电话、电子邮件、网站还是面对面的交流，都能保证政府向他们提供一致、标准的服务，从而既降低了政府服务的成本，又提高了政府服务的质量。比如，美国政府为了加强与社会公众的沟通，更好地为社会公众提供服务，成立了“联邦政府联络中心”，该中心充分运用了客户管理管理的理念和技术。通过该中心的特殊桥梁纽带作用，联邦政府不断拓展包括免费电话、电子邮件以及网站在内的与公众联络、为公众提供服务的渠道，努力提高公众对政府电子化服务的满意度，从而进一步增进了公众对电子政务的理解和支持。
- 2、整合政府服务内容
在传统的政府服务模式下，社会公众遇到某项具体的事务，往往不知道应该找哪个层级、哪个部门的政府官员处理。政府部门提供的某项服务常常涉及多个部门，需要它们协同解决。这些服务其实都是相互关联的，但却由不同的部门负责处理，而这些部门都希望和公众直接沟通，不愿意在部

门之间进行交流。显然，进行政府机构调整可以解决这个问题，但这在短时间内是难以完成的。另外一种解决办法就是在实施政府办公自动化的基础上实现政府不同部门之间的信息资源共享，使得各部门的数据库彼此能够进行数据交换，电子政务可以从政府的不同部门提取完成一项涉及多个部门的服务时所需要的政务信息。2001年7月，佛罗里达州启动了一个 Versa CRM 系统，目的是简化发证的手续。17个原本独立的发证系统被集合到一个单一的 Web 门户，并且联接到 Siebel 公司的新的呼叫中心软件。如今网上申请证件的更新，平均等候时间不超过5分钟，大大提高了办证部门的办公效率 [7]。这种以公众为中心来组织政府而不是让公众去适应官僚机构的公共服务，就是客户关系管理理念在电子政务中的有效应用。它从公众的角度而不是从职能部门的角度出发来提供“无缝服务”，无疑将大幅度提高政府服务的质量。

3、提供个性化服务

提供个性化服务是指政府根据企业和公众的不同情况提供定制服务。政府拥有大量的关于社会公众的包括工作地点、收入状况等方面的个人信息，但这些信息一般都保存在不同的政府部门，难以实现信息共享。引入客户关系管理思想以后，政府可以将各部门保存的有关企业和公众的各种数据集中到政府公共数据中心，采用数据挖掘技术从大量数据中提取一些内在模式，把数据转化为对企业和公众的“知识”，增进政府对企业和公众的了解，培养政府与企业、公众之间个性化的关系，从而提供一对一的政府服务 [8]。在新加坡的政府门户网站，公民可以选择从领取出生证明、上学、海外留学、工作直到退休等一系列与生活事件相关的服务。在美国的政府门户网站，公民可以在网上申

请护照，随界面提示一步步完成操作，而无需知道该护照由美国国务院签发。2004年初,由芝加哥大学管理学院国家质量研究中心负责的“全美顾客满意指数”统计显示，2003年美国民众对联邦政府的满意度从2002年的68.6%上升到71%。该中心主任认为电子政务在医疗、退休养老金、个人交税等方面的成功实施，尤其是政府通过电子政务向公众提供的个性化服务，使得越来越多的民众对政府的信心在增强。事实证明，电子政务发展的动力来自客户群体，而其发展的目标也是围绕着客户群体，只有这样，电子政务才能真正实现自身的价值。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com