

软件技术与数据库

基于Web服务的客户关系管理系统

徐建琳1, 陆一颗2, 吴毅坚1, 赵文耘1

(1. 复旦大学计算机科学与工程系软件工程实验室, 上海 200433; 2. 上海市教育考试院社会考试办公室, 上海 200235)

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 在客户关系管理(CRM)系统中引入Web服务的概念, 提出一个基于Web服务的客户关系管理系统的框架, 有效解决传统CRM系统异构兼容性不足、服务器负担重等问题, 以一个实例阐述基于Web服务的客户关系管理系统的运作方式。总结基于Web服务的客户关系管理系统相对于传统CRM系统的特点。

关键词 [Web服务](#); [服务发现](#); [服务组合](#); [客户关系管理系统](#); [服务代理引擎](#)

分类号 [TP311.5](#)

DOI:

通讯作者:

作者个人主页: [徐建琳1](#); [陆一颗2](#); [吴毅坚1](#); [赵文耘1](#)

扩展功能

本文信息

▶ [Supporting info](#)

▶ [PDF](#)(127KB)

▶ [\[HTML全文\]](#)(0KB)

▶ [参考文献\[PDF\]](#)

▶ [参考文献](#)

服务与反馈

▶ [把本文推荐给朋友](#)

▶ [加入我的书架](#)

▶ [加入引用管理器](#)

▶ [引用本文](#)

▶ [Email Alert](#)

▶ [文章反馈](#)

▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

▶ [本刊中 包含“Web服务; 服务发现; 服务组合; 客户关系管理系统; 服务代理引擎”的 相关文章](#)

▶ [本文作者相关文章](#)