

FIGURA 9-6 ADMINISTRACIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM)



LAUDON, Kenneth C. y LAUDON, Jane P. *Sistemas de información gerencial. Capítulo 14: cómo gestionar proyectos de sistemas de información para lograr objetivos de negocios y reducir los riesgos implícitos en todo proyecto.* 12a ed. Pearson Educación de México, SA de CV, 2014. Pág. 350. ISBN 9786073209496 ISBN e-book: 9786073209502