

Daniel Nelson



:

Daniel Nelson

Table of Contents

| | | |
|----------|-------|-----------|
| 1 | | 4 |
| | | 4 |
| | | 4 |
| | | 5 |
| | | 5 |
| | | 5 |
| | : | 5 |
| | | 6 |
| | | 6 |
| | | 6 |
| 2 | | 7 |
| | | 7 |
| | | 7 |
| | | 8 |
| | | 8 |
| | | 8 |
| | | 8 |
| | | 9 |
| | | 9 |
| | | 9 |
| 3 | | 10 |
| | : | 10 |
| | : | 10 |
| | | 11 |
| | | 11 |
| | : | 11 |
| | : | 11 |
| | | 12 |
| | : | 12 |
| | | 12 |

| | | |
|----------|--------------|-----------|
| 4 | | 13 |
| | | 13 |
| | (CRM) | 13 |
| | | 14 |
| | | 14 |
| | | 14 |
| | | 14 |
| | | 15 |
| | | 15 |
| | | 15 |
| 5 | | 16 |
| | | 16 |
| | | 16 |
| | | 16 |
| | | 17 |
| | | 17 |
| | (KPIs) | 17 |
| | | 18 |
| | | 18 |
| | | 18 |
| | | 18 |
| | | 19 |
| | : | 19 |
| 6 | | 20 |
| | | 20 |
| | | 20 |
| | | 21 |
| | | 21 |
| | | 21 |
| | | 22 |
| | | 22 |
| 7 | | 23 |
| | | 23 |
| | | 23 |
| | | 24 |
| | | 24 |
| | | 24 |
| | | 25 |
| | | 25 |
| | | 25 |
| | | 25 |

| | |
|-----------|-----------|
| 8 | 27 |
| | 27 |
| | 27 |
| | 28 |
| | 28 |
| | 28 |
| | 29 |
| | 29 |
| | 29 |
| 9 | 30 |
| | 30 |
| | 30 |
| | 31 |
| | 31 |
| | 31 |
| | 31 |
| | 32 |
| | 32 |
| | 32 |
| 10 | 33 |
| | 33 |
| | 33 |
| | 34 |
| | 34 |
| | 34 |
| | 35 |
| | 35 |
| 11 | 36 |
| | 36 |
| | 36 |
| | 37 |
| | 37 |
| | 37 |
| | 37 |
| | 37 |
| | 38 |
| | 38 |
| | 38 |
| | 38 |
| | 39 |
| | 39 |

Chapter 1

. . . .

. . . .

 " "

,

 ,

 .
 .

. . .

. .

. .

. .

. .

. .

.

. . .

:

. . .

:

. . .

:

. .

:

. .

:

. . .

. . .

3 3 3 3 3

. . . 3 3 3 3

. .

3 3

. .

3 3 3

:

. . .

. .
 " " . .
 . .
 . .
 . .
 . .
 . . .

. . .
 . .
 . .
 . .
 .
 . CRM . .
 .
 . .

. . .
 . :
 - : .
 - . .
 - . .
 - . .
 . . .

. . .
 " " " " .

 " " " " .
 . . .

Chapter 2

..
.....
...
..
...
..
...

.....
.....
.. (CRM) ..
.....
...
.....

...
.:
-...
..
..
...
...

...

. :

..

..

..

..

..

..

.....

.

....

..

..

..

..

..

..

..

. (chatbots) .

...

...

...

:

1. : ...

2. : ...

3. : ...

4. : . . .

5. : . . .

. . .

. . . .

.

. .

. .

. .

. .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

.

. . .

. :

1. : . . .

2. : . . .

3. : . . .

4. : . . .

5. : . . .

6. : . .

. . . .

Chapter 3

...
..
...
..
..
..
..

:

...
.....
.....
.....
:.....

:

..
...
...
...
. (clustering) (data mining) .
...

..

.

...

..

..

.

..

..

..

...

..

..

..

...

:

..

.....

.....

...

:

....

.....

.....

.....

.....

.....

. . .

. . .

. .

(Auto-Response) . .

. .

. .

. .

. .

:

. .

. . . .

. . .

(CRM) . .

. .

. .

. .

. . .

. . .

. . .

. .

. .

. . .

Chapter 4

..
. (CRM) .
..
..
..
..
..

..
. (CRM) ..
...
..
...
..
..

(CRM)

.. (CRM) .
(CRM) . CRM . CRM .
. CRM . . .
..
CRM . . .
. CRM .
(CRM) . .

. . .

. . .

. .

. .

. .

. .

. . .

. .

(Big Data) . . (Machine Learning) (AI) .

. .

. (Chatbots)

. .

. .

. . .

. .

. .

. () .

. .

. .

. .

(AI) . .

. (NLP) . .

(Chatbots). . .

. .

. .

. .

. . .

. . . .

.

”” .

.

.

.

. . .

. . .

() . . .

. ” ” (Word Cloud) . .

. . .

. . . .

. . .

. . . .

. . .

. . .

. . .

. . .

Chapter 5

...
..
.. (KPIs) .
...
...

...
...
...
..
..

.....
..
..
...
..
...
...

..

. . .
. . .
. . .
. . .
. . .
. . .

. . .

- 1. : .
 - 2. : . .
 - 3. : . .
 - 4. : (cookies) .
 - 5. : . .
 - 6. (KPIs): . (ROI) .
- . . .

. . .

. . .
. . .
. . .
. . .
. . .

(KPIs)

. . . KPIs.

- (KPIs) . :
 - 1. (CSAT): .
 - 2. (NPS): . 1 10.
 - 3. : . .
 - 4. : .
 - 5. ”” (CLTV): .
- (KPIs) .

.

..

..

...

..

.

..

..

..

...

..

...

..

...

...

...

...

..

..

..

...

.....

...

..

..

. .

. .

. . , .

. , . .

. . , , .

. .

, . .

, . .

:

. .

. . .

(KPIs) . . .

. . .

. .

. .

. .

Chapter 6

...
.:
1. :...
2. :...
3. :...
4. :.
..
..

.....
...
...
...
..
..
..
...

..
...
..
...
..

. . .

. . .

. . .

. . .

. .

. Zoom Slack Microsoft Teams . .

. . .

. .

. .

. .

. .

.

. .

. .

. .

.

. .

. . . .

. .

. . .

. .

. . .

. . .

. .

. .

. . . .

 . (CRM) . . .

. . . .

Chapter 7

...
..
...
..
..
..
..
...

.,.,.
.,.,.
.,.,.,.
.,.
.,.,.
.,.,.
.,.,.,.

...
..
..
..
..
..
..

. . . .

. . .

. . . .

. . . .

. . . .

. . .

. (CRM) . . .

. . . .

.

. . . .

. . . .

. . . .

. ”” ; ” ”.

. . . .

. . .

. . .

. . . .

. . . .

. . .

:

1. : . . .

2. : . .

3. : . .

4. : . . .

5. : . . .

. . .

. . .
:
- . .
- . .
- .
:
1. . .
2. . .
3. . .
4. .
5. . .
. . .

. . .
: . .
. . . .
. . .
. . . .

. . . .
. . .
. . .
. .
. . .

.
. . . .
. .
. .

• •

•

• • •

Chapter 8

..
..
:
1. : ..
2. : ..
3. : ..
4. : ..
..

..
...
..
..
.....
..
..

...
.. (CRM) .
..
..
..
..

. .

. .

. . .

. .

. .

. .

. .

. .

. ” ”.

. .

. . .

. 2008 iPhone iPad . .

:

1. : . . .

2. : . . .

3. : . . .

4. : . . .

5. : . .

. .

. . . .

. . . .

. . . .

(chatbots) . . .

. . . .

. . . .

. .

(chatbots) . . .

. .

. .

. . .

. . .

. .

. . .

. .

. .

.

. . .

. .

. . .

. . .

. . .

. .

. .

Chapter 9

...

...

...

..

..

..

..

...

...

.....

...

...

...

..

...

18 25 . . .

..

..

..

. . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .
 . . .

. . .
 " . . . " .
 (CRM) . . .
 . . .
 . . .
 .

. . .
 . . .
 :
 :
 : . . .
 : . . .
 : . . .
 :
 . . .

. . .
 . . .
 . . .

...

..

...

..

...

..

1. : . . .

2. : . . .

3. : . .

4. : . .

.

..

.

.

..

..

.

.

..

...

...

...

...

...

...

..

Chapter 10

...
...
" " : ...
...
...
...
...
...
...

...
...
" " " " .
:
1. .
2. .
3. . .
4. .
5. .
...

...
... " " .
" " " " " " .

”” . ”” . 24 .

” ” ” ” .

:

. .

. . .

:

1. : . . .

2. :

3. : . . .

4. : . . .

5. : . . .

. . .

. . . .

. . . .

:

1. : . .

2. : . .

3. : . .

4. : . .

5. : . .

.

. . .

. . . .

. . . .

. (CRM) .

. . . .

. . .

.

.

...
..
..
..
..
..
.
...

..

...
...
..
(KPIs) ..
...
..

Chapter 11

...
.
...
...
...
...
..

.
.
,.
.
.
..
..
...

...
:
1. : ...
2. : ...
3. : ...
4. : ...

5. . . .

6. . . .

. .

.

: . . , .

: . . .

: . . .

: . . .

. .

. . .

. . .

. . .

. .

. .

. .

. .

. . .

. .

. . .

. .

. .

. .

.

. .

. . .

. . . .
. . .
. . .
. . .
. . .

. . .
. .
. .
. .
. .
. .
. .
. .

. . . .
. . . .
. . . .
. . . .
. . . .
. . . .
. . . .

. . .
: . .
: .
: .
: . .
: .
.

. . .

. . .

. . .

. . .

.

. . .

. . . " " .

. . . .

. . . .

. . . .

. . . .

.

. . . .