

*Ovde unesite naziv Vase škole , na primer Elektrotehnička škola Nikola Tesla, Zrenjanin

DIPLOMSKI RAD

Tema :
CRM poslovna strategija u savremenom poslovanju

Profesor-mentor:
***ime mentora**

Student:
***Vase ime, razred**

2010.

SADRŽAJ

UVOD	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1. Definicija i zablude o CRM	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.1 Šta je CRM?.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.2 Istorijska perspektiva.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.3 Ignorisanje CRM tehnologije	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.4 Predrasude o CRM.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.5 Šta je cilj CRM strategije?	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.6 Ključne tačke CRM strategije	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.2 Principi na kojima se bazira CRM	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.2.1 Pojam korisnički orijentisan (Customer Centric)	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3 .Strategije na koje se oslanja CRM	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3.1 Korisnička strategija (Customer Strategy)	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3.2 Kanal startegija (Channel Strategy)	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3.3 Strategija robne marke (Brand Strategy).....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.4 .CRM procesi	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.5 Opšti model CRM	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.5.1 (CRM) Business strategy	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.5.2 Kontakt menadžment	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.5.3 Kanal menadžment (Channel Management).....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.6 Tipovi CRM	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.6.1 Operativni CRM	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.6.2 Strateški CRM	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.6.3 Analitički CRM.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.6.4 Kolaborativni CRM	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2 Model CRM koji treba slediti	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1 Funkcionalni model	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.1 Krelranje baze podataka	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.2 Analiza podataka	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.3 Selekcija korisnika.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.4 Usmeravanje na ciljnog korisnika	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.5 Program gradenja odnosa sa ciljnim korisnikom.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.6 Tajnost podataka	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.7 Sistem merenja uspeha CRM rešenja.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.2 Organ1zac1oni model	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.3 Tehnološki model	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3 Zaključak	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
4 Prilog	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
4.1 Uzorak upitnika korištenog u istraživanju	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
4.2 Glavne kompamje prlsutne na CRM tržištu	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5 Literatura	<i>Error! Bookmark not defined.</i>

----- CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU -----

<http://www.maturskiradovi.net/eshop/>

**POGLEDAJTE VIDEO UPUTSTVO SA TE STRANICE I PORUČITE RAD
PUTEM ESHOPA , REGISTRACIJA JE OBAVEZNA.**

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com