

# Rozwój aplikacji CRM na przestrzeni lat

praca magisterska: 84 strony, 49 pozycji w bibliografii, 14 tabel, 15 rysunków

WSTĘP 2

ROZDZIAŁ I. ISTOTA I POJĘCIE CRM 4

1.1. Zakres pojęciowy CRM 4

1.2. Zasady stosowania CRM 10

1.3. Relacje w interpretacji koncepcji CRM 16

ROZDZIAŁ II. EWOLUCJA KONCEPCJI CRM 26

2.1. Rys historyczny CRM 26

2.2. Przesłanki powstania koncepcji CRM 30

2.3. Rozwój koncepcji CRM 33

2.4. Kompleksowe wsparcie zarządzania organizacją 39

2.5. Rozwój technologii wspierających koncepcję CRM 47

ROZDZIAŁ III. ROZWÓJ CRM NA POLSKIM RYNKU 59

3.1. Rozwój rynku systemów CRM w Polsce 59

3.2. Światowej klasy systemy dostępne w Polsce 66

3.3. Najpopularniejsze systemy CRM w Polsce 67

3.4. Czynniki wpływające na rozwój CRM 75

ZAKOŃCZENIE 78

BIBLIOGRAFIA 80

SPIS TABEL 83

SPIS RYSUNKÓW 84

Jeśli chcesz zamówić pisanie pracy od podstaw, to zapraszamy na stronę [pisanie prac](#) - sprawdzony serwis