

Systemy informatyczne CRM w zarządzaniu

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

82 strony, 33 pozycje w bibliografii

Wstęp 3

Rozdział I Miejsce systemów zarządzania relacjami z klientami w zarządzaniu przedsiębiorstwem 5

1.1. Istota zarządzania przedsiębiorstwem 5

1.2. Pojęcie i geneza CRM 6

1.3. CRM jako narzędzie wspierające różne obszary współczesnego przedsiębiorstwa 16

1.3.1. Zarządzanie procesami sprzedaży 16

1.3.2. Obszar działalności operacyjnej 17

1.3.3. Zarządzanie kontaktami 18

1.3.4. Zarządzanie okazjami 19

1.4. Korzyści ze stosowania systemów CRM 20

Rozdział II System CRM – opisy teoretyczne 30

2.1. Główne funkcje systemów 32

2.2. Funkcje marketingowe systemów CRM 35

2.3. Funkcja handlowa 39

2.4. Opis sytemu Recent CRM 41

2.5. Opis sytemu mySAP Business 44

2.6. Opis programu e – CRM 55

Rozdział III Wdrożenia systemów CRM 60

3.1. Praktyczne przykłady z wdrożeń systemów CRM 60

3.2. Podsumowanie wdrożeń systemów CRM 66

Zakończenie 79

Bibliografia 83

Spis tabel 85

Spis schematów	86
Spis wykresów	87