

# Zarządzanie Relacjami z Klientem (CRM)

Jeśli potrzebują Państwo więcej informacji o tej pracy, to proszę pisać - [kontakt](#)

Praca magisterska z 2006 roku. Ma 113 stron.

Spis treści 5

Wstęp 7

## ROZDZIAŁ I

### FILOZOFIA ZARZĄDZANIA RELACJAMI Z KLIENTEM 9

1.1 Istota i założenia CRM 11

1.2 Rozwój koncepcji CRM 13

1.3 Definicja Customer Relationship Management 16

1.4 Znaczenie budowania relacji z klientem dla firmy 17

1.4.1 Pozyskiwanie lojalności klienta wobec firmy 21

1.4.2 Przyczyny nielojalności klientów wobec firmy 23

1.5 CRM jako narzędzie wspierające współczesne przedsiębiorstwo 26

1.5.1 Pozyskiwanie potencjalnych klientów 26

1.5.2 Obsługa cyklu sprzedaży 29

1.5.3 Utrzymanie więzi z klientami 32

1.5.4 Wspomaganie działalności operacyjnej 33

## ROZDZIAŁ II

### OPIS WDROŻENIA I TECHNOLOGII CRM 36

2.1 Procesy wdrożeniowe aplikacji CRM 36

2.1.1 Przebieg analizy przedwdrożeniowej 39

2.1.2 Wdrożenie aplikacji CRM 41

2.1.3 Opis stanowiska pracy po wdrożeniu CRM 44

2.2 Koszt wdrożenia systemu CRM 46

2.3 Najczęściej wykorzystywane elementy składowe w systemach CRM 49

2.4 Opis pakietu CRM na przykładzie Great Plains Siebel Front

Office 62

2.4.1 Moduł Sales & Marketing 64

2.4.2 Moduł serwisowy 69

2.4.3 Moduł Call Center 71

2.4.4 Dołączane Uniwersalne Moduły 73

2.5 Przykład wdrożenie pakietu Great Plains Siebel Front Office w firmie DaimlerChrysler Automotive Polska 76

2.5.1 Sytuacja w firmie przed wdrożeniem CRM 76

2.5.2 Wdrożenie pakietu GPSFO w DaimlerChrysler Automotive Polska 78

## ROZDZIAŁ III

KORZYŚCI I ZAGROŻENIA ZE STOSOWANIA CRM 80

3.1 Korzyści jakie niesie CRM w przedsiębiorstwie 80

3.2 Przyczyny nieudanych wdrożeń systemów CRM 92

3.2.1 Problemy wewnątrz firmy 92

3.2.2 Problemy techniczne 93

3.3 Szanse i zagrożenia rozwoju rynku aplikacji CRM w Polsce 97

3.3.1 Szansa rozwoju polskiego rynku CRM 98

3.3.2 Zagrożenia rozwoju polskiego rynku aplikacji CRM 103

Zakończenie 106

Bibliografia 107

Spis rysunków 110

Spis tabel 111

Spis wykresów 112

Streszczenie pracy licencjackiej 113

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