

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

---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI
NA SAJTU WWW.MATURSKI.NET ----

[BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG
WWW.MAGISTARSKI.COM
WWW.MATURSKIRADOVI.NET



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO [SEMINARSKI](#), [DIPLOMSKI](#) ILI [MATURSKI](#) RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE [GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI](#) KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U [BAZI](#) NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU [IZRADA RADOVA](#). PITANJA I ODGOVORE MOŽETE

DOBITI NA NAŠEM [FORUMU](#) ILI NA maturskiradovi.net@gmail.com