

CRM jako system wspomagający zarządzanie przedsiębiorstwem usługowym (na przykładzie firmy windykacyjnej Pragma InkaSO S.A.)

Wstęp..... 4

Rozdział I

CRM jako system narzędzi i procedur w zarządzaniu relacjami z klientem

1.1 Historia powstania systemów CRM..... 6

1.2 Budowa systemu CRM oraz jego typy10

1.3 Zastosowania oprogramowania CRM w przedsiębiorstwach20

1.4 Korzyści wykorzystania CRM..... 22

Rozdział II

Charakterystyka firmy Windykacyjnej Pragma Inkaso S.A.

2.1 Opis branży windykacyjnej25

2.2 Struktura organizacyjna i funkcjonowanie przedsiębiorstwa Pragma Inkaso S.A.31

2.3 Historia i rozwój firmy na rynku obrotu wierzytelnościami34

2.4 Analiza działalności firmy w sektorze B2B39

Rozdział III

Analiza i ocena zastosowania systemu CRM w firmie windykacyjnej Pragma Inkaso S.A.

3.1 Rola i znaczenie systemu CRM w firmie windykacyjnej.....	45
3.2 Charakterystyka oprogramowania CRM wykorzystywanego w badanej firmie.....	47
3.3 Identyfikacja korzyści płynących z korzystania z systemu CRM przez Pragma Inkaso S.A. oraz jego wpływu na zarządzanie firmą.....	60
3.4 Ocena zastosowania systemu i możliwości jego usprawnienia.....	63

Zakończenie.....	66
-------------------------	-----------

Bibliografia.....	68
--------------------------	-----------

Spis rysunków.....	72
---------------------------	-----------