

Customer relationship management – współczesne wsparcie logistycznej obsługi klienta

Wstęp

Rozdział 1.

Charakterystyka systemu customer relationship management

- 1.1. Istota obsługi klienta w działalności logistycznej
- 1.2. Definicja i koncepcja Customer Relationship Management
- 1.3. Założenia systemu klasy Customer Relationship Management

Rozdział 2.

Proces wdrożenia customer relationship management w przedsiębiorstwie logistycznym

- 2.1. Cel wdrożenia Customer Relationship Management
- 2.2. Warunki udanego wdrożenia Customer Relationship Management
- 2.3. Koszty wdrożenia Customer Relationship Management w przedsiębiorstwie
- 2.4. System Customer Relationship Management w chmurze obliczeniowej
- 2.5. Korzyści wynikające z zastosowania systemu Customer Relationship Management

Rozdział 3.

System customer relationship management w praktyce rynkowej

- 3.1. Customer Relationship Management w Polsce i na świecie
- 3.2. Wykorzystanie systemu klasy Customer Relationship Management na przykładzie Grupy Raben Polska

Zakończenie

Bibliografia

Spis rysunków

Spis tabel