

# **Procesy biznesowe w aplikacji CRM w firmie XYZ**

## **Wstęp**

### **Rozdział I**

#### **Zarządzanie nowoczesnym przedsiębiorstwem**

##### **1.1. Funkcjonowanie nowoczesnego przedsiębiorstwa**

##### **1.2. Znaczenie wiedzy i informacji w organizacji**

##### **1.3. Procesy biznesowe w przedsiębiorstwie opartym na wiedzy**

### **Rozdział II**

#### **CRM jako narzędzie w nowoczesnej firmie**

##### **2.1. Podstawy funkcjonowania CRM**

##### **2.2. Rodzaje i możliwości funkcjonowania oprogramowania CRM**

##### **2.3. Wdrażanie systemu CRM**

### **Rozdział III**

#### **Procesy biznesowe realizowane w CRM w badanej organizacji**

##### **3.1. Prezentacja badanej organizacji**

##### **3.2. Potrzeba korzystania z CRM w firmie XYZ**

##### **3.3. Wykorzystanie CRM w przedsiębiorstwie**

## **Zakończenie**

## **Bibliografia**

## **Spis tabel, wykresów, rysunków.**