

Systemy CRM w zarządzaniu

Wstęp.....1

Cel i zakres pracy.....2

Rozdział I

Analiza literaturowa

1.1. Systemy informatyczne – podstawowe wiadomości.....3

1.2. Struktura systemu informatycznego i informacyjnego.....6

1.3. Zastosowanie systemów informatycznych i informacyjnych.....10

1.4. Rola systemów informatycznych i informacyjnych oraz ich funkcje.....11

Rozdział II

Zarządzanie relacjami z klientem jako nowa koncepcja funkcjonowania firmy produkcyjnej

2.1. Podstawowe informacje o systemach informatycznych.....16

2.2. Kluczowe elementy efektywnego CRM.....21

2.3. Czynniki wpływające na pogłębieni relacji z klientem.....25

2.4. Podsumowanie analizy literaturowej.....29

Rozdział III

Praca własna

3.1. Problem badawczy.....30

3.2. Charakterystyka przedsiębiorstwa badawczego.....30

3.3. Implementacja systemu CRM w firmie.....31

3.3.1. Koncepcja wdrożenia.....31

3.3.2. Etap przedwdrożeniowy.....31

3.3.3. Wdrożenie systemu.....34

Rozdział IV

Rozwiązanie problemu badawczego

4.1. Sposób analizy i interpretacji wyników.....39

4.2. Analiza otrzymanych wyników w kwestionariuszu ankiety skierowanej do pracowników firmy.....39

4.3. Analiza otrzymanych wyników w kwestionariuszu ankiety skierowanej do klientów firmy.....49

4.4. Podsumowanie części badawczej.....57

Wnioski końcowe.....58

Spis rysunków.....59

Spis tabel.....62

Spis załączników.....63

Literatura.....71

Streszczenie pracy