

# **Systemy i technologie informacyjne w logistyce na przykładzie wdrożenia systemu CRM w przedsiębiorstwie usługowym.**

**Wstęp.....3**

## **Rozdział I**

**Rola informacji w logistyce.**

1.1. Istota, pojęcie i funkcje logistyki.....5

1.2. Technologia informacyjna w logistyce.....11

1.3. Systemy informacyjne i informatyczne wspomagające logistykę.....16

## **Rozdział II**

**Wybrane technologie informacyjne w logistyce.**

2.1. Kod kreskowy EAN.....21

2.2. Elektroniczna wymiana danych poprzez EDI.....26

2.3. CRM jako tworzenie strategicznych więzi z klientami.....30

2.4. Kluczowe elementy efektywnego CRM.....36

## **Rozdział III**

**Wdrożenia systemu CRM w przedsiębiorstwie usługowym MOORE.**

3.1. Charakterystyka przedsiębiorstwa usługowego .....40

3.2. Definiowanie i organizacja projektu .....43

3.3. Analiza przedwdrożeniowa.....55

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| 3.4. Wdrożenie systemu CRM.....    | 61        |
| 3.5. Działania powdrożeniowe.....  | 68        |
| <br><b>Bibliografia.....</b>       | <b>70</b> |
| <b>Wykaz rysunków i tabel.....</b> | <b>72</b> |