

Wykorzystanie systemów informatycznych w rozwoju i zarządzaniu sklepami monopolowymi

Wstęp.....3

Rozdział I

Wykorzystanie systemu CRM w małym przedsiębiorstwie

1.1.Historia CRM6

1.2.Podstawy CRM11

1.3.Zarządzanie kontaktami z klientami poprzez CRM..... 14

1.4.CRM jako strategia i informatyczne narzędzia wspierające jej realiz.....16

1.5.Korzyści wynikające z wdrożenia systemu klasy CRM..... 25

Rozdział 2

Stosowane metody i rozwiązania

2.1. – Stosowane metody

2.1.1. Programowanie obiektowe

2.1.2. Bazy danych oparte na relacjach i języku SQL

2.1.3. Architektura trzywarstwowa

2.2. Zastosowane technologie

2.2.2. Języki programowania

2.2.3.Postere SQL

Rozdział 3

Zarządzanie sklepem za pomocą systemu informatycznego

- 3.1. – Charakterystyka sklepu
- 3.2. Wdrażanie systemu CRM jako podstawowego elementu zarządzania sklepem.
- 3.3. Narzędzia wspomagające system
- 3.4. Zarządzanie integralnością działalności
- 3.5. Zarządzanie jakością obsługi
- 3.6. Zarządzanie zasobami ludzkimi.
- 3.7. Zarządzanie kosztami działalności
- 3.8. Zarządzanie jakością projektu.
- 3.9. Zarządzanie komunikacją
- 3.10. Zarządzanie ryzykiem

Rozdział IV

Wyniki

- 4.1. Metodologia
- 4.2. Możliwości systemu
- 4.3. Wnioski

Podsumowanie

Bibliografia