

\*Ovde unesite naziv Vase škole , na primer Elektrotehnička škola Nikola Tesla, Zrenjanin

# **DIPLOMSKI RAD**

Tema :  
CRM poslovna strategija u savremenom poslovanju

**Profesor-mentor:**  
**\*ime mentora**

**Student:**  
**\*Vase ime, razred**

**2010.**

# SADRŽAJ

<b>UVOD</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.1. Definicija i zablude o CRM</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.1 Šta je CRM?.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.2 Istorijska perspektiva.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.3 Ignorisanje CRM tehnologije .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.4 Predrasude o CRM.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.5 Šta je cilj CRM strategije? .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.1.6 Ključne tačke CRM strategije .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.2 Principi na kojima se bazira CRM</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.2.1 Pojam korisnički orijentisan (Customer Centric) .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.3 .Strategije na koje se oslanja CRM</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3.1 Korisnička strategija (Customer Strategy) .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3.2 Kanal startegija (Channel Strategy) .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.3.3 Strategija robne marke (Brand Strategy).....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.4 .CRM procesi</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.5 Opšti model CRM</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.5.1 (CRM ) Business strategy .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.5.2 Kontakt menadžment .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.5.3 Kanal menadžment (Channel Management).....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>1.6 Tipovi CRM</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.6.1 Operativni CRM .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.6.2 Strateški CRM .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.6.3 Analitički CRM.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
1.6.4 Kolaborativni CRM .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>2 Model CRM koji treba slediti</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>2.1 Funkcionalni model</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.1 Krelranje baze podataka .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.2 Analiza podataka .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.3 Selekcija korisnika.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.4 Usmeravanje na ciljnog korisnika .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.5 Program gradjenja odnosa sa ciljnim korisnikom.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.6 Tajnost podataka .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
2.1.7 Sistem merenja uspeha CRM rešenja.....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>2.2 Organ1zac1oni model</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>2.3 Tehnološki model</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>3 Zaključak</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>4 Prilog</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>4.1 Uzorak upitnika korištenog u istraživanju</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>4.2 Glavne kompamje prlsutne na CRM tržištu</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
<b>5 Literatura</b> .....	<i>Error! Bookmark not defined.</i>

**---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI  
NA SAJTU [WWW.MATURSKI.NET](http://WWW.MATURSKI.NET) ----**

**BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST  
RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA  
RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.**

**[WWW.SEMINARSKIRAD.ORG](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)  
[WWW.MAGISTARSKI.COM](http://WWW.MAGISTARSKI.COM)  
[WWW.MATURSKIRADOVI.NET](http://WWW.MATURSKIRADOVI.NET)**



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO **SEMINARSKI**, **DIPLOMSKI** ILI **MATURSKI** RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE **GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI** KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U **BAZI** NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU **IZRADA RADOVA**. PITANJA I ODGOVORE MOŽETE

DOBITI NA NAŠEM **FORUMU** ILI NA **[maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**