

\*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 gradenja 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>

**----- CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU -----**

**<http://www.maturskiradovi.net/eshop/>**

**POGLEDAJTE VIDEO UPUTSTVO SA TE STRANICE I PORUČITE RAD  
PUTEM ESHOPA , REGISTRACIJA JE OBAVEZNA.**

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**