

DIPLOMSKI RAD

ELEKTRONSKO POSLOVANJE

TEMA: CRM u bankarstvu

Student:

Profesor:

Broj indeksa:

2010. godine

Uvod

Kreiranje poslovnih strategija i kvalitet poslovnog okruženja bitni su preduslovi za jačanje konkurentnosti privrede. Kompanije moraju biti svesne zahteva klijenata za kvalitetom i uslugom, više osetljive i mnogo brže u procesu inovacije. Mora se imati u vidu da su korisnici sve školovaniji, fleksibilniji, kao i da će ljudi predstavljati sve značajnije sredstvo u procesu uvećanja vrednosti proizvoda ili usluga.

Jedan od načina kojim se može značajno uticati na podizanje nivoa konkurentnosti je razvoj koncepta CRM (Customer Relationship Management). CRM (Customer Relationship Management) ili *upravljanje odnosima sa klijentima* predstavlja relativno mlad koncept, koji se zahvaljujući promenama u menadžmentu, strategijskom poslovnom planiranju i personalizovanom servisu klijenata, sve više razvija. U savremenoj tržišnoj privredi, paralelno sa razvojem računarske tehnologije, Interneta i softvera za kreiranje baza podataka, prioritet poslovne aktivnosti postaje dvosmerna komunikacija preduzeća i potrošača proizvoda ili korisnika usluga.

Povećanje konkurencije i smanjenje lojalnosti klijenata dovelo je do pojave Upravljanja odnosima sa klijentima (CRM), koncepta koji se fokusira na građenju odnosa sa klijentima. Da bi se izgradili dugotrajni, profitabilni odnosi sa klijentima, CRM zahteva upravljanje «znanjem vezanim za klijenta» što iziskuje znanje *od, o i za* klijente.

U proteklih nekoliko godina CRM je odigrao rastuće važnu ulogu u sektoru finansijskih usluga (servisa). Tokom tog vremena većina kompanija za finansijske usluge u Nemačkoj i Švajcarskoj, sa različitim uspehom, su sprovele CRM implementaciju projekata. Samo nekoliko kompanija je realizovalo implementaciju CRM strategije poravnatu sa profitabilnosti kompanije i zapošljavajući integrisane informacione sisteme za merenje izvršenja kao i za kontrolu marketinga prodaje, i servisnih procesa.

----- 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