

Univerzitet u Beogradu  
Fakultet organizacionih nauka  
Laboratorija za elektronsko poslovanje

## **PRIMENA POSLOVNE INTELIGENCIJE U CRM**

Seminarski rad iz Elektronskog poslovanja

Nastavnik:

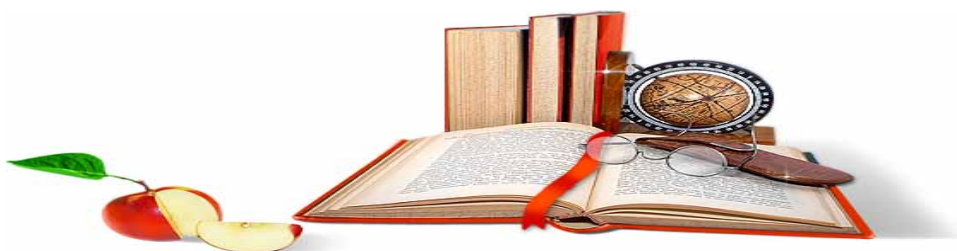
## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>2. Sta je poslovna inteligencija?</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>3. Tehnike poslovne inteligencije</b> .....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Data warehouse.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Reporting .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Olap kocka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Data mining .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4. CRM</b> .....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Strategija CRM-a.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Faze i procesi CRM-a .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Uspostavljanje sistema CRM-a putem SRC-a .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Primena CRM-a .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Komponente CRM-a .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6 Prednosti korišćenja CRM-a .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7 Personalizacija i CRM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>5. Studije slučaja (Case study)</b> .....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Case study- "Aerodrom Nikola Tesla" .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Case study - "Hemofarm" .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Case study – "Banka Intesa" .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4 Case study – „Knjižara Amazon“ .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>6. ZAKLJUČAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>7. LITERATURA</b> .....	Error! Bookmark not defined.

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

**[BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)  
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)**