

## 9. Literatura a zdroje www

- BR001 Brown, S., A.: CRM - A Strategic Imperative in the World of e-Business, John Wiley & Sons Canada, Ltd, 2000, ISBN 0-471-64409-9
- DO992 Dohnal, J.: Informační společnost vyžaduje spolupráci veřejného a soukromého sektoru, Systémová integrace č.1/1999, s.7-14
- DO994 Dohnal, J.: MIS and Competitiveness in the Global Information Society, BITWorld 99 International Conference, Cape Town, 1999
- DO995 Dohnal, J.: Elektronické obchodování a podnikové procesy, Business World, prosinec 1999, ISSN 1210-9924
- DO001 Dohnal, J.: Proč do CRM investujeme, Business World, červen 2000, ISSN 1210-9924
- DOP99 Dohnal, J., Pour, J.: Řízení podniku a řízení IS/IT v informační společnosti, VŠE, 1999, ISBN 80 - 7079 - 023 - 7
- DOK01 Dohnal, J., Kopřiva, P.: Ztrácíte zákazníky a nevíte proč?, Systémová integrace 2000, Praha, 2000
- KU001 Kučera, M.: Technologie řešení CRM IBM a Siebel, Blue Rose, červenec 2000
- KU002 Kučera, M.: Péče o zákazníky a systémy CRM, Blue Rose, září 2000
- KU003 Kučera, M.: Systémy pro péči o zákazníky, Energie, září 2000
- KU011 Kučera, M.: IBM software a Application Framework, Blue Rose, leden 2001, v tisku
- SI001 Řízení vztahů se zákazníky – produkty a služby, Systémová integrace č.3, 2000

### Odkazujeme na webové stránky následujících firem dodávajících komponenty řešení CRM:

Abalon, Alcatel, Allegis, Amyyon, Apropos, Aprimo, Applix, Aptex, Aspect, Astea, Avaya, Baan, Backweb, Bendata, Broadvision, Broadbase, Broadway & Seymour, Calico, CAS, Corepoint, Channelware, Chordiant, Cincom, Cisco, Commergent, Conjoin, CoVia, Cybrant, Davox, Dendrite, Dialogix, Edify, eGain, eShare, Epicor/Clientele, Epiphany, Firepond, GEAC Enterprise (JBA), Goldmine, GWI, HP, IBM, IMA, IMS Health, iMediation, i2, Incentive, INTELIC, InteractComm, Interactive Edge, Category, Intervoice-Brite, Janna, Kana/Silknet, Lightning Rod, Lipstream, Lucent, MarketFirst, MarketSoft, MarketTouch, MEI, Metrix, Multiactive, NCR, netDialog, Noochee, Nortel/Clarify, ON!Contact, OnDemand, OnLink, Onyx, Oracle, Partnerware, Pegasystems, Periphonics, PlaceWare, PictureTel, Pivotal, Point, Primus, ProAmerica, Promptu, Proscapes, Quadstone, Quintus, Relavis, Remedy, Rockwell, RTS, SAP, SAS, SalesLogix, Saratoga, SCT Utilities, Selligent, ServiceSoft, ServiceWare, Siebel, Siemens