

## Obsah:

1. Úvod.....	5
2. CRM a konkurenceschopnost.....	6
2.1. Proč do CRM investujeme.....	10
2.2. Interakce se zákazníky – kontaktní centrum .....	13
2.2.1. Architektura kontaktního centra .....	19
2.2.2. Příklady rozšíření funkcionality kontaktního centra .....	21
3. Procesy CRM, lidské zdroje a technologie .....	22
3.1. Procesy .....	22
3.2. Lidské zdroje.....	24
3.3. Technologie .....	25
4. Návrh řešení CRM.....	26
4.1. Analýza CRM .....	28
4.2. Plán.....	31
4.3. Návrh .....	31
4.4. Implementace .....	33
4.5. Etapy výstavby kontaktního centra .....	34
4.6. Návrh návratnosti investic do CRM .....	37
5. Příklady funkcionality softwaru CRM .....	39
5.1. Přehled řešení.....	39
5.2. Siebel .....	41
5.3. Applix .....	53
5.4. SAP .....	57
8. Závěr .....	60
9. Literatura a zdroje .....	63
10. Příloha – implementační postupy firmy Siebel .....	64