

SADRŽAJ

| | |
|---|----|
| 1. Uvod | 4 |
| 1.1. Predmet istraživanja | 5 |
| 1.2. Svrha istraživanja | 5 |
| 1.3. Metodologija istraživanja | 5 |
| 1.3.1. Glavna hipoteza | 6 |
| 2. USPOSTAVLJANJE NOVIH I KVALITETNIJIH USLUGA U BANKOVNOM POSLOVANJU KAO PREDUVJET ZA POBOLJŠANJE ODNOSA SA KLIJENTIMA .. | 6 |
| 2.1. Usluživanje u Bankama | 6 |
| 2.2. Povećanje zadovoljstva klijenata i korisnosti za banku (definiranje i značaj) | 7 |
| 2.3. Servqual i Bankserv - modeli mjerenja kvaliteta usluga | 9 |
| 3. UPRAVLJANJE ODNOSIMA S KLIJENTIMA (CRM) | 12 |
| 3.1. Što je CRM .. | 12 |
| 3.2. Vrste CRM-a .. | 13 |
| 3.3. Razvoj strategije CRM-a .. | 14 |
| 3.4. Proces stvaranja vrijednosti .. | 15 |
| 3.5. Multikanalni proces integracije .. | 16 |
| 3.6. Proces upravljanja podacima | 17 |
| 3.7. Proces procjene uspješnosti CRM sustava | 20 |
| 3.8. Implementiranje CRM sustava .. | 23 |
| 3.8.1. Problemi pri implementiranju CRM-a | 24 |
| 3.9. CRM u finansijskom sektoru | 24 |
| 3.9.1. CRM u bankovnom sektoru (ciljevi i problemi)..... | 25 |
| 3.9.1.1. Izgradnja snažnije veze sa klijentima | 26 |
| 3.9.1.2. Zadržavanje, povjerenje i vezivanje klijenata | 27 |
| 3.9.1.3. Segmentacija u bankovnom sektoru | 29 |
| 3.10. Glavni procesi CRM sustava | 30 |
| 3.10.1. eCRM..... | 32 |
| 3.10.2. IT rizici i problemi CRM-a kod finansijskih institucija | 33 |
| 3.10.3. Zaštita podataka o klijentima | 35 |
| 3.10.4. Upravljanje žalbama klijenata | 35 |
| 3.11. Distribicioni kanali i lanci vrijednosti | 36 |
| 3.11.1. CRM u filijalama banaka koje se bave poslovima sa građanstvom | 36 |
| 3.11.2. Direktna pošta kao sredstvo CRM-a..... | 36 |
| 3.11.3. Uspješnost implementacije CRM-a (upustva i ključni elementi)..... | 37 |
| 3.11.4. Jazovi u pružanju bankovnih usluga klijentima..... | 38 |
| 4. PRIKAZ ISTRAŽIVANJA UPRAVLJANJA ODNOSIMA SA KLIJENTIMA | 39 |
| 4.1. Raiffeisen Banka..... | 39 |
| 4.2. Istraživanje CRM-a u Raiffeisen banci..... | 39 |
| ZAKLJUČAK | 46 |
| LITERATURA..... | 47 |
| POPIS SLIKA, TABELA I PRILOGA | 48 |
| PRILOZI..... | 49 |