

SADRŽAJ

UVOD	12
1.1 Struktura rada.....	14
1.2 Predmet i područja istraživanja	15
1.3 Postavljene hipoteze doktorskog rada	17
1.4 Ciljevi istraživanja	18
1.5 Metode istraživanja.....	19
2 SAVREMENE TEDENCIJE U BANKARSKOM SEKTORU	20
2.1 Uvod.....	20
2.2 Transformacija i globalizacija bankarskog sektora u savremenim uslovima poslovanja	21
2.2.1 Promene i njihov uticaj na bankarski sektor	22
2.2.2 Uticaj internih faktora na bankarski sektor	24
2.2.3 Promene u poslovnoj orijentaciji bankarskog sektora	26
2.3 Karakteristike globalne banke	28
2.4 Uvođenje savremenih tehnologija u bankarskom sektoru	29
2.5 Upravljanje informacijama u bankarskom sektoru.....	31
2.6 Pojam elektronskog bankarstva	33
2.6.1 Komunikacioni kanali u bankarskom sektoru	36
2.6.2 Ciljna grupa elektronskog bankarstva.....	55
2.7 Prednosti elektronskog bankarstva	56
2.7.1 Nedostaci elektronskog bankarstva	58
2.7.2 Modeli elektronskog bankarstva	61
2.7.3 Tedencije u razvoju elektronskog bankarstva.....	64
3 KONCEPT UPRAVLJANJA ODNOSIMA SA KLIJENTIMA U BANKARSKOM SEKTORU	66
3.1 Uvod.....	66
3.2 Promocija bankarskih proizvoda i usluga.....	68
3.3 Koncept bankarskog marketinga	70
3.4 Definicija CRM koncepta	72

3.5	Lojalnost klijenata.....	77
3.5.1	Faze u lojalnosti klijenata	80
3.6	Vrste CRM koncepta	83
3.7	Modeli za implementaciju CRM koncepta	84
3.8	Prednosti CRM koncepta	87
3.9	Upravljanje odnosima sa klijentima u realnom vremenu	90
3.10	Razlozi neuspeha implementacije CRM rešenja	91
3.11	Ciljevi i strategija implementacije CRM koncepta.....	93
3.12	Integracija kanala komunikacije sa CRM tehnologijom	95
3.13	Razvoj i ciljevi CRM koncepta.....	96
3.14	Organizaciona struktura, kultura i karakteristika zaposlenih u funkciji CRM koncepta	98
3.15	Upravljanje iskustvima klijenata	99
4	ANALITIČKI MODELI U FUNKCIJI KONCEPTA UPRAVLJANJA ODNOSIMA SA KLIJENTIMA U BANKARSKOM SEKTORU.....	102
4.1	Uvod.....	102
4.2	Pojam i karakteristike analitike	104
4.3	Područja delovanja analitke	107
4.4	Vrste analitike	110
4.5	CRM analitika u realnom vremenu.....	114
4.6	Informacione tehnologije u službi analitike	116
4.6.1	Upravljanje podacima	121
4.6.2	Kategorije podataka	122
4.6.3	Informacije u službi CRM koncepta i analitike	124
4.6.4	Rizici korišćenja savremenih tehnologija	125
4.7	Osnovne podele analitičkih tehnika	129
4.7.1	Grupisanje	130
4.7.2	Faktorska analiza	131
4.7.3	Operaciona istraživanja.....	133
4.7.4	Linearno programiranje	133
4.7.5	Genetički algoritmi	134
4.7.6	Simulacioni modeli	134
4.7.7	Analiza preživljavanja	135
4.7.8	Metoda najbližeg suseda.....	136
4.7.9	Neuronska mreža	137
4.7.10	Fuzi logika	139

4.7.11 Memorijski zasnovano rasuđivanje.....	139
4.7.12 Pravila udruživanja	139
4.7.13 Link analiza.....	140
4.7.14 Samoorganizujuće mape	140
4.7.15 Pravilo indikacije	141
4.7.16 Logistička regresija.....	142
4.7.17 Stablo odlučivanja.....	143
4.8 Definicija modela.....	145
4.9 Faze u procesu analitike.....	146
4.10 Vrste marketing analitičkih modela	149
4.10.1 Modeli redova čekanja.....	151
4.10.2 Analiza potrošačke korpe.....	152
4.10.3 Modeli zadržavanja klijenata	153
4.10.4 Model reakcije	154
4.10.5 Model vraćanja klijenta	155
4.11 Segmentacija klijenata	158
4.11.1 RFM model	161
4.11.2 CLV model	165
4.11.3 Ostali modeli.....	170
4.12 Analitika tekstova u službi CRM koncepta	171
4.13 Analitički modeli u službi procene rizika	175
4.14 Proces donošenja marketing odluka na bazi analitičkih modela	178
4.15 Prednosti i izazovi analitičkih modela	180
4.16 Analitički modeli u službi CRM koncepta	187
4.17 Uloga analitičkih modela u sprovođenju CRM koncepta.....	189
4.18 Merenje performansi analitičkih modela u službi CRM koncepta	195
4.19 Iskustva banaka.....	198
4.20 Analitika kao izvor konkurentske prednosti	199
5 STUDIJA SLUČAJA KORIŠĆENJA ANALITIČKIH MODELA U FUNCII KONCEPTA UPRAVLJANJA ODNOSIMA SA KLIJENTIMA U BANKARSKOM SEKTORU.....	203
5.1 Uvod.....	203
5.2 Empirijska istraživanja	204
5.3 Priprema podataka za izradu modela	206
5.4 Izrada modela u Banci A	216
5.5 Modeli u Banci A.....	218

5.6	Testiranje hipoteza i zaključci	221
ZAKLJUČAK		223
Knjige.....		230
Časopisi.....		236
Internet sajtovi		246