

## UVOD

Delotvorno upravljanje odnosima s klijentima (CRM) je od ključne važnosti za uspeh poslovanja. Rešenja za CRM podržavaju proces prodaje pružanjem pouzdanih pokazatelja i podataka o postojećim i potencijalnim klijentima svima koji su uključeni u proces prodaje. Obezbeđivanjem prikaza svih ponuda, porudžbina, dostavnica, računa, e-poruka, fakseva i druge korespondencije, CRM rešenja omogućavaju osoblju koje je u kontaktu sa klijentima da brže i tačnije obrađuje zahteve ili probleme. CRM je dobar i za Vaše klijente i za Vašu kompaniju.

U drugom poglavlju govorimo o poslovnoj inteligenciji, dajemo kratak uvod i definiciju poslovne inteligencije.

U trećem poglavlju govorimo o tehnikama poslovne inteligencije. Postoji pet osnovnih tehnika koje koriste podatke informacionog sistema i pretvaraju u oblik koji podstiče odlučivanje.

Četvrto poglavlje se direktno odnosi na upravljanje i uspostavljanje veze sa klijentima - CRM. CRM može biti operativni, analitički i kooperativni.

### 2. Sta je poslovna inteligencija?

Poslovna inteligencija je najčešće korišćeni termin za označavanje kompjuterske podrške odlučivanju u organizaciji. Poslovna inteligencija je deo informacionog sistema organizacije namenski razvijen da omogući upravljanje performansama organizacije.

Upravljanje performansama organizacije zahteva sveobuhvatan i blagovremen uvid u pokazatelje funkcionisanja organizacije kako bi donošene odluke bile pouzdane i precizne. Prema savremenim teorijama menadžmenta ovaj uvid treba omogućiti što većem broju zaposlenih od kojih se, kada ga dobiju, može očekivati i veća efikasnost i odgovornost za ostvarene rezultate.

### 3. Tehnike poslovne inteligencije

Tehnike poslovne inteligencije su:

1. Data warehouse
2. Reporting
3. Olap kocka
4. Data mining
5. Dashboards

Ove tehnike ekstrahuju podatke iz postojećeg informacionog sistema i transformišu ih u oblik pogodan za odlučivanje.

Implementacija tehnika poslovne inteligencije znatno povećava upotrebnu vrednost postojećeg informacionog sistema organizacije, usled čega je interesovanje za poslovnom inteligencijom veliko i stalno raste.

#### 3.1 Data warehouse

Data Warehouse je posebno projektovano tehnološko okruženje koje omogućava objedinjavanje srodnih podataka u oblik pogodan za analizu, čime se okakšava proces donošenja odluka i daje nov pristup sistemima za podršku odlučivanju. Ovaj koncept obezbeđuje fleksibilan i efikasan način raspolaganja podataka u formatu pogodnom za savremene poslovne aplikacije. Postojanje skladišta podataka kao bogato informacijamaintegrisano okruženje orijentisano je ka potrebama krajnjih korisnika koji uz pomoć alata za poslovno odlučivanje mogu donositi pravovremene i kvalitetne poslovne odluke.

Na slici 1 imamo prikaz jedne od tehnika poslovne inteligencije (data warehouse)

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU. -----**

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

**MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**