

Предмет: **Информациони системи 2**

Наставник: **др Ненад Стефановић**

Тема: **Управљање односима са клијентима уз помоћ Microsoft Dynamics CRM информационог система**

Microsoft Dynamics CRM је један од водећих информационих система за управљање односима са клијентима који организацијама омогућава боље и ефикасније маркетиншке активности продају и комуникацију са клијентима. Студент треба да се упозна са MS Dynamics CRM окружењем, инсталира и подеси систем и затим обради главне модуле овог система. На конкретном примеру (бази података) треба да демонстрира одређене функционалности и да смернице за имплементацију оваквог система.

Литература

1. Mahender Pal, *Microsoft Dynamics CRM 2015 Application Design*, Packt Publishing, 2015.
2. Marc Wolenik, *Microsoft Dynamics CRM 2016 Unleashed: With Expanded Coverage of Parature, ADX and FieldOne*, Pearson Education, 2016.
3. Nicolae Tarla, *Microsoft Dynamics CRM Customization Essentials*, Packt Publishing, 2015.
4. Roger Joseph Baran, Robert J. Galka, *CRM: The Foundation of Contemporary Marketing Strategy*, Routledge 2013.
5. Chandru Shankar, Vincent Bellefroid, Nilesh Thakkar, *Customer Success with Microsoft Dynamics Sure Step*, Packt Publishing, 2014.