

# Sabaheta Pavitinović, dipl. oec. - Magistarski rad

Fakultet/Akademija	EKONOMSKI FAKULTET
Tip Rada	Magistarski rad
Kandidat, zvanje	Sabaheta Pavitinović, dipl. oec.
Naziv Teme	„Uticaj e-marketinga na unapređenje uslužnog procesa banaka“
Rezime/Abstract	Pojava Interneta značila je potrebu prelaska na nove uslove poslovanja, ne samo banaka nego i klijenata, a sve u cilju dvosmjerne komunikacije iz koje proizlazi obostrano zadovoljstvo, jer zahvaljujući interaktivnosti banka ispituje, analizira i obrađuje zahtjeve klijenata. Komunikacija sa ciljanom skupinom klijenata omogućena je na jednostavniji odnosno persolizovan način. Pripisujući zasluge napretku informaciono-komunikacione tehnologije, a shodno potrebama klijenata, marketing je evoluirao u e-marketing, te se njegova interaktivnost ogleda u direktnosti odnosa marketing aktivnosti i klijenta. Pojava e-marketinga, značila je prelazak na drugačiji način poslovanja, kako za banku tako i za klijenta, što je imalo za rezultat prikupljanje podataka o zahtjevima i potrebama klijenata. Predmet istraživanja je odnos e-marketinga kroz uslužni proces u bankarstvu, te njegova implementacija, za koji se pretpostavlja da ima nemjerljiv uticaj na bankarstvo u cjelini. E-marketing sve više postaje neizbježna potreba današnjeg poslovanja, čiji je cilj uspostavljanje dugoročnih odnosa koji su temeljeni na povjerenju, a u čemu baza podataka banke igra važnu ulogu. U radu se polazi od stava d
Datum	16.02.2017
Predsjednik	Dr. sc. Edin Osmanbegović, vanredni profesor za užu naučnu oblast “Digitalna ekonomija”, Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli, predsjednik
Mentor	Dr. sc. Ermina Smajlović, vanredni profesor za užu naučnu oblast Marketing“, mentor/član Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli
Član komisije	Dr. sc. Beriz Čivić, vanredni profesor za užu naučnu oblast “Marketing” Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli, član
Član komisije	-
Član komisije	-
Zamjenski član	-
Dodatni detalji i lokacija	dana 16.02.2017. godine u 13,00 sati na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Tuzli
Zavrsne Odredbe	Pristup javnosti je slobodan. Rad se može pogledati u Sekretarijatu fakulteta radnim danom od 08 do 14 sati.