

# OBSAH

PŘEDSTAVENÍ AUTORA.....	4
1 ÚVOD .....	6
2 VYMEZENÍ PROBLÉMU, CÍLE A METODY HABILITAČNÍ PRÁCE.....	7
2.1 Základní vymezení problému habilitační práce .....	7
2.2 Konceptuální schéma managementu zákaznických řešení .....	8
2.3 Specifikace cílů habilitační práce .....	8
2.4 Vymezení metodického rámce habilitační práce .....	9
3 AKTUÁLNÍ STAV POZNÁNÍ PROBLEMATIKY MANAGEMENTU ZÁKAZNICKÝCH ŘEŠENÍ.....	10
3.1 Charakteristika přístupů k vymezení pojmů zákaznické a tržní orientace.....	10
3.2 Vazby a využití inženýringu, projektového a produktového managementu pro strategie zaměřené na tvorbu zákaznických řešení.....	12
4 KVALITATIVNÍ A KVANTITATIVNÍ VÝZKUM VNÍMÁNÍ VLIVU CSM STRATEGIÍ NA KONKURENČNÍ POZICI PODNIKU A JEJÍ DLOUHODOBOU UDRŽITELNOST .....	16
4.1 Kvalitativní výzkum vnímání vlivu CSM strategií na konkurenční pozici podniku a její dlouhodobou udržitelnost na B2B trzích .....	16
4.2 Kvantitativní výzkum připravenosti firem pro strategie CSM.....	20
5 NÁVRH METODIKY TVORBY A IMPLEMENTACE STRATEGIE CUSTOMER SOLUTIONS MANAGEMENTU VE VÝROBNÍCH PODNICÍCH .....	22
5.1 Model konceptu managementu zákaznických řešení.....	22
5.2 Nástroje ICT podpory strategií managementu zákaznických řešení.....	26
6 PŘÍNOSY DOSAŽENÝCH VÝSLEDKŮ HABILITAČNÍ PRÁCE.....	29
6.1 Přínosy pro praxi .....	29
6.2 Přínosy pro rozvoj vědeckého poznání .....	29
6.3 Pedagogické přínosy .....	30
7 ZÁVĚR.....	31
POUŽITÁ LITERATURA .....	32
ABSTRACT.....	36