

Spis treści

O autorach	9
Wstęp redaktorów naukowych	
<i>Remigiusz Kozłowski, Andrzej Sikorski</i>	11
1. Wykorzystanie usług telekomunikacyjnych w logistyce	
<i>Remigiusz Kozłowski</i>	13
Wstęp.	13
Przydatność telekomunikacji stacjonarnej w logistyce	14
Lokalna telekomunikacja mobilna i jej wykorzystanie w logistyce	17
Systemy telekomunikacji komórkowej i satelitarnej oraz ich zastosowanie w organizacji logistyki.	20
Wykorzystanie nowoczesnych usług telekomunikacyjnych do zarządzania transportem zewnętrznym	24
Podsumowanie	26
2. Infrastruktura informatyczna wspierająca logistykę przedsiębiorstw	
<i>Krzysztof Stanisławski</i>	29
Wstęp.	29
Infrastruktura informatyczna a logistyka	29
Zadania i możliwości infrastruktury informacyjnej.	31
Systemy i technologie informatyczne	35
Kierunki ewolucji rozwiązań informatycznych	51
Podsumowanie	53
3. Współczesne kierunki rozwoju transportu zewnętrznego	
<i>Wioletta Nowaczyk</i>	56
Wstęp.	56
Znaczenie infrastruktury transportu.	57

Transport kombinowany i multimodalny	64
Determinanty rozwoju rozwiązań transportowych	85
Zakończenie	91
4. Nowoczesne systemy automatycznej identyfikacji w logistyce	
<i>Tomasz Kozal</i>	94
Wstęp.	94
Współczesne systemy automatycznej identyfikacji i automatycznego gromadzenia danych	95
Zastosowanie symbolik kodów kreskowych o zmniejszonej powierzchni	97
Wykorzystanie technologii Radio Frequency Identification i Electronic Product Code	100
Podstawowe urządzenia RFID, ich charakterystyka i możliwości	104
Zarządzanie nowoczesnymi systemami automatycznej identyfikacji w globalnym środowisku.	106
Bariery zastosowania systemu RFID i jego wpływ na wykorzystanie systemów kodów kreskowych	107
Podsumowanie	110
5. Przedsiębiorstwa specjalizujące się w realizacji zadań logistyki	
<i>Łukasz K. Żelewski</i>	113
Wstęp.	113
Przedsiębiorstwo logistyczne	114
Przedsiębiorstwo oferujące usługi magazynowe	116
Przedsiębiorstwo oferujące usługi transportowe	118
Przedsiębiorstwo oferujące usługi spedycyjne.	119
Operator logistyczny	121
Niemodelowa rzeczywistość	123
Zakończenie.	125
6. Zastosowanie nowoczesnych technologii w logistyce sądów	
<i>Katarzyna Wawrzyniak</i>	129
Wstęp.	129
Innowacja – pojęcie i rodzaje.	130
Cele i obszary informatyzacji państwa.	135
Struktura organizacyjna sądownictwa powszechnego i czynniki, które ją kształtują	136
Urządzenia ewidencyjne w sądach.	141
Reforma – pierwszy krok do informatyzacji sądownictwa	143
System Wspomagania Organizacji Rozpraw – cele i zasady wdrożenia	148
Korzyści wynikające z wykorzystania nowoczesnych technologii w sądach i sposoby ich osiągnięcia	156
Zakończenie.	160

7. Wykorzystanie systemów CRM w logistyce obsługi klientów	
<i>Ireneusz Lewandowski</i>	163
Wstęp.	163
Znaczenie logistyki dla utrzymania wysokiego poziomu obsługi klientów	164
Charakterystyka systemów CRM używanych w logistyce obsługi klientów	173
Podnoszenie kwalifikacji pracowników CRM.	177
Wybrane modele i standardy stosowane w obsłudze klientów z wykorzystaniem systemów CRM	179
Zakończenie.	187
Indeks.	191