
Spis treści

O autorach	9
Wstęp redaktorów naukowych	11
<i>Remigiusz Kozłowski, Andrzej Sikorski</i>	
1. Wykorzystanie usług telekomunikacyjnych w logistyce	13
<i>Remigiusz Kozłowski</i>	
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	29
<i>Krzysztof Stanisławski</i>	
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	56
<i>Wioletta Nowaczyk</i>	
Wstęp	56
Znaczenie infrastruktury transportu.	57
Transport kombinowany i multimodalny	64

Determinanty rozwoju rozwiązań transportowych	82
Zakończenie	88
4. Nowoczesne systemy automatycznej identyfikacji w logistyce	91
<i>Tomasz Kozal</i>	
Wstęp	91
Współczesne systemy automatycznej identyfikacji i automatycznego gromadzenia danych	92
Zastosowanie symbolik kodów kreskowych o zmniejszonej powierzchni	94
Wykorzystanie technologii Radio Frequency Identification i Electronic Product Code	97
Podstawowe urządzenia RFID, ich charakterystyka i możliwości	101
Zarządzanie nowoczesnymi systemami automatycznej identyfikacji w globalnym środowisku	103
Bariery zastosowania systemu RFID i jego wpływ na wykorzystanie systemów kodów kreskowych	104
Podsumowanie	107
5. Przedsiębiorstwa specjalizujące się w realizacji zadań logistyki	109
<i>Łukasz K. Żelewski</i>	
Wstęp	109
Przedsiębiorstwo logistyczne	110
Przedsiębiorstwo oferujące usługi magazynowe	112
Przedsiębiorstwo oferujące usługi transportowe	114
Przedsiębiorstwo oferujące usługi spedycyjne.	115
Operator logistyczny	117
Niemodelowa rzeczywistość	119
Zakończenie.	121
6. Zastosowanie nowoczesnych technologii w logistyce sądów.	125
<i>Katarzyna Wawrzyniak</i>	
Wstęp	125
Innowacja – pojęcie i rodzaje.	126
Cele i obszary informatyzacji państwa	131
Struktura organizacyjna sądownictwa powszechnego i czynniki, które ją kształtują	132
Urządzenia ewidencyjne w sądach.	137
Reforma – pierwszy krok do informatyzacji sądownictwa	139
System Wspomagania Organizacji Rozpraw – cele i zasady wdrożenia	144
Korzyści wynikające z wykorzystania nowoczesnych technologii w sądach i sposoby ich osiągnięcia	152
Zakończenie.	157

7. Wykorzystanie systemów CRM w logistyce obsługi klientów	159
<i>Ireneusz Lewandowski</i>	
Wstęp.	159
Znaczenie logistyki dla utrzymania wysokiego poziomu obsługi klientów	160
Charakterystyka systemów CRM używanych w logistyce obsługi klientów	169
Podnoszenie kwalifikacji pracowników CRM.	173
Wybrane modele i standardy stosowane w obsłudze klientów z wykorzystaniem systemów CRM	175
Zakończenie.	185
Przyczynek do zagadnienia innowacyjności	189
Indeks.	191