

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



*Investigating the Impact of E-CRM on Customer Loyalty: A Case
of B2B in Zain Company in Jordan*

أثر إدارة علاقات الزبائن الالكترونية في ولاء الزبائن: دراسة حالة الأعمال إلى الأعمال
في شركة زين في الأردن

Prepared by Student:
Rula Abdel-Qader Rabbai
401110039

Supervised by:
Dr. Mohammad Saleem Al-Shoura

**A Thesis Submitted in fulfillment of the requirement for Master Degree in
E-Business**

Electronic Business Department
Business Administration Faculty
2012-2013