

Аннотация дисциплины

«Информационные технологии управления взаимоотношения с клиентами»

Цель дисциплины:

- формирование знаний, позволяющих создать целостное представление о концепции управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), изучение процессов разработки и внедрения концепции CRM на предприятии, приобретение навыков самостоятельной работы с программными продуктами соответствующего класса (CRM-системами).

Место дисциплины в структуре ООП:

дисциплина «Информационные технологии управления взаимоотношения с клиентами» является дисциплиной по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля, образовательной программы по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «ИТ- менеджмент в бизнесе».

Краткое содержание дисциплины

Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. Архитектура, состояние рынка и особенности проектов по внедрению систем управления взаимоотношениями с клиентами. Процесс разработки стратегии CRM. Реализация функций маркетинга в CRM. Поддержка процессов продаж в CRM-системах. Аналитические возможности CRM