

Аннотация дисциплины

Основы управления информационно-технологическими сервисами

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 в структуре ООП:

Дисциплина «Основы управления информационно-технологическими сервисами» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы и входит в модуль профиля для направления подготовки 38.03.05 - Бизнес-информатика, профиль: ИТ - менеджмент в бизнесе.

Краткое содержание:

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