

Аннотация дисциплины

ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С КЛИЕНТАМИ

Направление подготовки 38.03.05 – Бизнес-информатика

Профиль: ИТ-менеджмент в бизнесе

Цель дисциплины:

Формирование теоретических основ построения и функционирования информационных технологий управления взаимоотношениями с клиентами в экономических информационных системах.

Место дисциплины в структуре ООП:

- дисциплина «Информационные технологии управления взаимоотношений с клиентами» согласно плану направления подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика» является дисциплиной по выбору профессионального блока учебного плана.

Краткое содержание:

Методология управления взаимоотношениями с клиентом.

Особенности функционирования информационных системы для автоматизации процессов управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система).

Представление данных для анализа руководством и принятия управленческих решений.

Методы проектирования, внедрения и организации эксплуатации корпоративных CRM-систем.