

АННОТАЦИЯ
ДИСЦИПЛИНЫ «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ
УПРАВЛЕНИЯ ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ»

Направление подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика

Профиль: ИТ-менеджмент в бизнесе

Заочная форма обучения

Цель дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами» является формирование знаний, позволяющих создать целостное представление о концепции управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), изучение процессов разработки и внедрения концепции CRM на предприятиях, приобретение навыков самостоятельной работы с программными продуктами соответствующего класса (CRM-системами).

Задачи дисциплины

Основными задачами учебной дисциплины является формирование у обучающихся знаний современных методик по эффективному управлению клиентской базой, характеристик современных CRM-систем, приобретение навыков внедрения в организации CRM-систем.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами» входит в состав профильного блока дисциплин по выбору и является дисциплиной по выбору 6 семестра направления подготовки «Бизнес-информатика» профиля «ИТ-менеджмент в бизнесе».

Содержание дисциплины

Теоретические основы клиентоориентированного подхода

Классификация, функции, типы и основные компоненты CRM-систем

Архитектура, состояние рынка и особенности проектов по внедрению CRM-систем. Критерии выбора CRM-систем.

Процессы разработки стратегии управления взаимоотношениями с клиентами

Внедрение CRM-систем

Направления развития функций CRM-систем

Практики применения CRM-систем в различных сферах деятельности

Функции маркетинга в CRM-системах

Поддержка процессов продаж в CRM-системах

Аналитические возможности CRM-систем