

## **Аннотация дисциплины**

### **«Информационные технологии взаимодействия с клиентами»**

#### **Цель дисциплины:**

Формирование комплекса теоретических знаний и практических навыков в сфере управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), изучение процессов разработки и внедрения концепции CRM на предприятии.

#### **Место дисциплины в структуре образовательной программы:**

Дисциплина «Информационные технологии взаимодействия с клиентами» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений, основной образовательной программы и входит в цикл профиля (элективный), модуль «Цифровые технологии в бизнесе» для направления подготовки 38.03.05 «Бизнес-информатика», ОП «Цифровая трансформация управления бизнесом», профиль: «ИТ-менеджмент в бизнесе».

#### **Краткое содержание:**

Основы клиентоориентированного подхода. Технология поддержки управления отношениями с клиентами (CRM). Процесс разработки стратегии CRM. Автоматизация взаимоотношений с клиентами: причины, направления, достоинства, недостатки, этапы. Архитектура CRM-систем. Внедрение и эксплуатация CRM-систем. Прикладные приложения автоматизации обслуживания клиентов. Обзор рынка CRM-систем.