

## **Аннотация дисциплины «Основы управления ИТ-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 дисциплины в структуре ООП:** дисциплина относится к дисциплинам профиля "ИТ-менеджмент в бизнесе" учебного плана ООП по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика образовательная программа «Цифровая трансформация управления бизнесом».

**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.