

Аннотация дисциплины

Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами на базе 1С:Предприятие

Цель дисциплины:

изучение информационных технологий и систем, обеспечивающих реализацию концепций и базовых подходов управления взаимоотношениями с клиентами и поддержку принятия решений в реализации маркетинговой деятельности; а также получение знаний и освоение навыков планирования, организации работ, учета, контроля и анализа процессов и этапов взаимодействия с клиентами с использованием информационных систем управления CRM-класса на базе решений 1С:Предприятие.

Место дисциплины в структуре ООП:

дисциплина по выбору (профильный блок) Модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля вариативной части ООП по направлению 38.03.05 – Бизнес-информатика, профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе».

Краткое содержание:

CRM как концепция управления. Методология и процессы управления взаимоотношения с клиентами и ее реализация в стандарте 1С:Предприятие. Функциональность информационных систем управления взаимоотношения с клиентами на базе решения 1С:Предприятие. Архитектура, состояние рынка и особенности проектов по внедрению систем управления взаимоотношениями с клиентами.