

## **Аннотация дисциплины**

### **Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами**

**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 ОП:**

Дисциплина по выбору профильного блока модуля дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля вариативной части основной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.05 - Бизнес-информатика, профиль «ИТ-менеджмент в бизнесе».

#### **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. Проблемы интеграции информации о клиентах, хранилища данных. Средства анализа CRM-систем (методы многомерного статистического анализа, средства Data Mining, прогнозирования). OLAP- технологии (аналитическая обработка в режиме реального времени) в CRM- системах.