

## **Аннотация дисциплины**

### **Клиентоориентированные информационные технологии**

#### ***Цель дисциплины:***

Дисциплина «Клиентоориентированные информационные технологии» знакомит с теоретическими основами, принципами построения и разработки информационных систем взаимоотношения с клиентами.

#### ***Краткое содержание дисциплины:***

Определение термина CRM. Сущность и принципы концепции CRM. Предпосылки возникновения данного подхода. Информационные системы управления взаимоотношения с клиентом (CRM). Назначение, взаимосвязь с применением концепции CRM. Взаимосвязь с КИС. Поддержка процессов продаж в CRM-системах. Аналитические возможности CRM.