

Аннотация

на учебную дисциплину «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами», изучаемую в рамках ООП 38.03.05 «Бизнес-информатика»

Целью изучения дисциплины **«Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами»** является формирование следующей компетенции:

- ПК-3 выбор рациональных информационных систем и информационно-коммуникативных технологий решения для управления бизнесом;
- ПК-8 организация взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия.

В ходе изучения дисциплины «Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами» студенты должны усвоить знания о возможностях систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в области представления данных о клиентах, управления и анализа информации о товарах и продажах, оказании услуг, выполнении заказов и других задач, состоянии современного рынка программного обеспечения (ПО) и технологий, предназначенных автоматизировать выполнение бизнес-процессов в области маркетинга и работы с клиентами, взаимодействия продавцов с потенциальным клиентом, превращение его в потребителя, возможностях систем для анализа различных данных, относящихся как к конкретному клиенту и ко всей фирме, в области прогнозирования – получение информации для разработки планов продаж.

На основе приобретенных знаний **формируются умения** использовать информационные технологии и программное обеспечение современных информационных систем CRM для организации работы с клиентами, автоматизации работы организации, при проектировании корпоративных информационных систем.

Приобретаются навыки работы с информационными системами CRM.

Эти результаты освоения дисциплины **«Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами»** достигаются за счет использования в процессе обучения интерактивных методов и технологий формирования данных компетенций у студентов: лекции с применением мультимедийных технологий; лабораторных занятий с использованием современных систем CRM, использования проектного подхода в лабораторном практикуме.

Учебная дисциплина **«Информационные системы управления взаимоотношениями с клиентами»** относится к вариативной части образовательной программы. Изучение дисциплины базируется на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин «Основы межличностного и делового взаимодействия», «Моделирование бизнес-процессов», «Бизнес-архитектура предприятия», «Управление ИТ-сервисами и контентом», «Анализ и управление бизнес-процессами». Компетенции, приобретенные в ходе изучения дисциплины, позволяют студенту успешнее выполнять выпускную квалификационную работу.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц для очной и заочной форм обучения. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр.