

## **Аннотация дисциплины**

### **Основы управления информационно-технологическими 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 в структуре ООП:***

Дисциплина «Основы управления информационно-технологическими сервисами» является дисциплиной вариативной части основной образовательной программы и входит в модуль профиля для направления 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