

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Петренко Вячеслав Иванович
 Должность: и.о. директора Института цифрового развития
 Дата подписания: 16.04.2024 08:38:34
 Уникальный программный код:
 b47f96eea65a16e179f94dbf7fb0b10000e7ad4d

Аннотации дисциплин

Наименование дисциплины	Автоматизация процессов взаимодействия с клиентами
Краткое содержание	Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода. Процесс разработки CRM-стратегии. Процесс многоканальной интеграции. Процесс управления информацией. Процесс оценки эффективности. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами. Перспективы развития клиентоориентированных технологий
Результаты освоения дисциплины	Демонстрирует возможность разработки прикладного программного обеспечения. Демонстрирует возможность адаптации прикладного программного обеспечения.
Трудоемкость, з.е.	4
Формы отчетности	Зачет
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Вылегжанина, А.О. CRM-системы : учебное пособие / А.О. Вылегжанина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 100 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450112 (дата обращения: 17.01.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-8701-7. – DOI 10.23681/450112. – Текст : электронный. 2. Скворцова, Н.А. Маркетинговая деятельность предприятия, как современная сфера бизнеса : учебное пособие / Н.А. Скворцова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 325 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=363029 (дата обращения: 17.01.2024). – Библиогр.: с. 300-305. – ISBN 978-5-4475-5240-4. – DOI 10.23681/363029. – Текст : электронный.
Дополнительная литература	1. Кобелев, О.А. Электронная коммерция : учебное пособие / О.А. Кобелев ; под ред. С.В. Пирогова. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 684 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496127 (дата обращения: 17.03.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01738-4. – Текст : электронный.