

УДК 004.9: 658.89

Крюкова А.А. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами в электронной коммерции. Методические указания. - Самара: ФГОБУ ВПО ПГУТИ, 2013. – 138 с.

Методические указания по дисциплине “Клиенто-ориентированные системы (CRM)” подготовлены на кафедре «Электронная коммерция», предназначены для студентов очной формы обучения специальности 080801 - Прикладная информатика в экономике, а также для студентов очной формы обучения направления подготовки 080200 – Менеджмент (профиль «Информационный менеджмент»), содержат комплекс вопросов, заданий, докладов и тестов, охватывающих основные теоретические и прикладные аспекты управления взаимоотношениями с клиентами в компании. Являются кратким руководством по работе с «Salesforce.com» - системой класса CRM, которая предназначена для автоматизации деятельности, связанной с персональными продажами.

Методические указания разработаны в соответствии с планом проекта «ТЕМПУС ECOMMIS» «Two cycle E-Commerce curricula to serve Information Society in RU, UA, IL» (Двухуровневые программы обучения электронной коммерции для развития информационного общества в России, Украине и Израиле). Проект финансируется при поддержке Европейской Комиссии. Содержание данной публикации отражает мнение автора и Европейская Комиссия не несет ответственности за использование содержащейся в ней информации.

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего профессионального образования

Поволжский государственный университет телекоммуникаций информатики

© Крюкова А.А., 2013

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ.....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	4
1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ CRM-ПОДХОДА.....	6
2.ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ CRM.....	12
3.ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПРОЕКТОВ CRM: МИФ ИЛИ РЕАЛЬНОСТЬ?.....	17
4. ПРИМЕРЫ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМ.....	21
5. ВОПРОСЫ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	27
6. ТЕМАТИКА ДОКЛАДОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	31
7.ТЕСТЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ.....	33
8. ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ Salesforce.com.....	77
9. ЗАДАНИЯ К ЛАБОРАТОРНЫМ РАБОТАМ.....	84
ОТВЕТЫ НА ТЕСТЫ.....	132
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	134
СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ.....	135