

Крюкова А.А. Клиентоориентированные системы (CRM). Конспект лекций. – Самара.: ФГОБУ ВПО ПГУТИ, 2012. – 236 с.

Целью дисциплины «Клиентоориентированные системы (CRM)» является изучение вопросов, охватывающих основные теоретические и прикладные аспекты управления взаимоотношениями с клиентами, основные тенденции и перспективы развития клиентоориентированных решений, а также освоение современных программных средств, используемых для управления клиентской базой.

В курсе изучаются теоретические аспекты клиентоориентированного подхода, процесс разработки CRM-стратегии, процесс создания ценности, процесс многоканальной интеграции, процесс управления информацией, процесс оценки эффективности, информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами в электронной коммерции; Перспективы развития клиентоориентированных технологий.

Конспект лекций является частью учебно-методического комплекса по дисциплине «Клиентоориентированные системы (CRM)», наилучшие результаты будут получены при использовании конспекта совместно с другими материалами комплекса.

Рецензент:

Токарев Ю.А. – к.э.н., доцент кафедры статистики ГОУВПО СГЭУ

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего профессионального образования «Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»

© Крюкова А.А., 2012

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание.....	4
Список сокращений и обозначений.....	5
ЛЕКЦИЯ 1.....	5
Тема 1 Теоретические аспекты клиентоориентированного подхода	5
ЛЕКЦИЯ 2.....	22
Тема 2 Процесс разработки CRM-стратегии	22
ЛЕКЦИЯ 3.....	46
Тема 3 Процесс создания ценности.....	46
ЛЕКЦИЯ 4.....	66
Тема 4 Процесс многоканальной интеграции	66
ЛЕКЦИЯ 5.....	90
Тема 5 Процесс управления информацией.....	90
ЛЕКЦИЯ 6.....	127
Тема 6 Процесс оценки эффективности.....	127
ЛЕКЦИЯ 7.....	149
Тема 7 Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами.....	149
ЛЕКЦИЯ 8.....	160
Тема 8 Перспективы развития клиентоориентированных технологий	160
ГЛОССАРИЙ.....	166