

УДК 004.9: 658.89

**Крюкова А.А. Информационные системы управления производственной компанией. Методические указания. - Самара: ФГБОУ ВО ПГУТИ, 2016. – 73 с.**

Методические указания по дисциплине “Информационные системы управления производственной компанией” подготовлены на кафедре «Электронная коммерция», содержат комплекс вопросов и заданий, охватывающих основные теоретические и прикладные аспекты управления производственной компанией. Являются кратким руководством по работе с системой «Salesforce.com» - решением класса CRM, которое предназначено для автоматизации деятельности, связанной с продажами.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

Поволжский государственный университет телекоммуникаций информатики

© Крюкова А.А., 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. ПРИМЕРЫ ВНЕДРЕНИЯ CRM-СИСТЕМ.....	5
2. ТЕМАТИКА ДОКЛАДОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	11
3.ОПИСАНИЕ СИСТЕМЫ Salesforce.com.....	14
4. ЗАДАНИЯ К ЛАБОРАТОРНЫМ РАБОТАМ.....	21
Лабораторная работа №1 .....	21
Лабораторная работа №2.....	28
Лабораторная работа №3.....	34
Лабораторная работа №4.....	40
Лабораторная работа №5.....	49
Лабораторная работа №6.....	58
Лабораторная работа №7.....	65
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	69
СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ.....	70