

## ОР Бакалавр

Назва кафедри	Бізнес-економіки та адміністрування
Назва дисципліни	CRM технології
Загальна кількість кредитів (годин)	4
Курс та півріччя, де починається дисципліна	
Кількість семестрів, протягом яких вивчається дисципліна	1 семестр
Форма навчання, для якої дисципліна пропонується	Денна/вечірня/заочна
Попередні умови	Вивчення дисциплін: Інформаційні системи у маркетингу, Інформаційні комп'ютерні технології
Назви спеціальностей, для яких пропонується вивчення дисципліни	075 Маркетинг
Короткий опис дисципліни	<p>Метою викладання дисципліни «CRM технології» є формування у студентів знань та розуміння концепції та принципів функціонування CRM систем, включаючи основні характеристики та функції таких систем, різні типи CRM рішень, історію та розвиток концепції CRM, проблеми, пов'язані з впровадженням систем CRM та їх взаємозв'язок з іншими інформаційними системами.</p> <p>Розуміння студентами важливості CRM для бізнесу та здатність ефективно застосовувати її для моделей продажу та маркетингу, що передбачає вивчення принципів та методів побудови стратегії взаємодії зі споживачем, планування ефективних комунікацій, визначення клієнтів та їх потреб, методів та метрик виміру розвитку клієнтського досвіду та планування CRM кампанії.</p> <p>Надання студентам знань, необхідних для розробки або вибору підходящої CRM системи в контексті конкретного бізнесу. В рамках курсу може бути вивчення критеріїв вибору CRM систем, їх характеристик та подальша настройка.</p> <p>Формування практичних навичок використання відповідних інформаційних технологій для роботи з CRM системами. При цьому може бути передбачено вивчення інструментів, які дозволять здійснювати моніторинг та аналіз ефективності використання CRM, планування робіт з реорганізації даних, їх збору та обробки.</p>

