

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Юров Сергей Серафимович Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: ректор

Дата подписания: 30.04.2025 12:50:15

Уникальный программный ключ:

3cba11a39f7f7fadc578ee5ed1f72a427b45709d10da52f2f114bf9bf44b8f14

“ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА”
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ БИЗНЕСОМ



УТВЕРЖДАЮ

Ректор  С.С. Юров

«04» февраля 2025 г.

Б1.О.04 МОДУЛЬ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.08 УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМИ ОТНОШЕНИЯМИ

—
CRM-СИСТЕМЫ

Для направления подготовки:

38.03.05 Бизнес-информатика

(уровень бакалавриата)

Типы задач профессиональной деятельности:

организационно-управленческий; проектный

Направленность (профиль):

Управление цифровыми продуктами

Форма обучения:

очная

Москва – 2025

Разработчик: Мелехов Игорь Сергеевич, преподаватель кафедры гуманитарных и естественно-научных дисциплин АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна».

«20» января 2025 г.



/И.С. Мелехов/

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета



(подпись)

/Н.Е. Козырева /

Заведующий кафедрой
разработчика РПД



(подпись)

/Е.С.Мальцева /

Протокол заседания кафедры №6 от «22» января 2025 г.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: изучение теоретических и практических аспектов управления взаимоотношениями с клиентами; развитие знаний и навыков, необходимых для разработки эффективных программ CRM

Задачи:

- изучение студентами сущности управления взаимоотношениями с клиентами;
- освоение методов и форм организации управления взаимоотношениями с клиентами, исследование методик управления взаимоотношениями с клиентами;
- формирование навыков, необходимых для разработки эффективных CRM – систем

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Место дисциплины в учебном плане:

Блок: Блок 1. Дисциплины (модули).

Часть: Обязательная часть.

Модуль: Модуль общепрофессиональной подготовки.

Осваивается: 7 семестр.

3. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК - 3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

ОПК-2 – способен понимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМСЯ

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Знает: методы и способы создания (модификации) и сопровождения информационных систем Умеет: выполнять работы по созданию (модификации) и сопровождению информационных систем Владет: навыками применения методов и способов выполнения работ по созданию (модификации) и сопровождению информационных систем
ОПК-2 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в	ОПК-2.2 Выбирает современные информационные технологии и программные	Знает: программное обеспечение, технологии по проектированию программного обеспечения Умеет: проводить анализ требований к программному обеспечению, выполнять работы по проектированию программного

том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности	средства, в том числе отечественного производства, для решения задач в профессиональной деятельности	обеспечения Владеет: навыками проведения анализа требований к программному обеспечению, выполнению работы по проектированию программного обеспечения
--	--	--

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВИДОВ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО СЕМЕСТРАМ

Общая трудоемкость дисциплины «Управление клиентскими отношениями – CRM-системы» для студентов очной формы обучения, реализуемой в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика составляет: 5 з.е. / 180 час.

Вид учебной работы	Всего число часов и (или) зачетных единиц
Аудиторные занятия	72
<i>в том числе:</i>	
Лекции	18
Практические занятия	36
Лабораторные работы	18
Самостоятельная работа	72
<i>в том числе:</i>	
часы на выполнение КР / КП	-
Промежуточная аттестация:	
Вид	экзамен
Трудоемкость (час.)	36
Общая трудоемкость з.е. / часов	5 з.е. / 180 час.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№	Темы дисциплины Наименование	Количество часов			
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самост. работа (в т.ч. КР / КП)
1	Аспекты клиенто-ориентированного подхода	2	4	2	8
2	Основные компоненты систем CRM	2	4	2	8
3	Классификация CRM-систем	2	4	2	8
4	Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами	2	4	2	8
5	BI-системы	2	4	2	8
6	S:CRM	2	4	2	8
7	Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1С	2	4	2	8
8	Документы сервисного и гарантийного учета.	2	4	2	8

	Управление обращениями клиентов				
9	Телемаркетинг	2	4	2	8
Итого (часов)		18	36	18	72
Форма контроля:		<i>экзамен</i>			36
Всего по дисциплине:		180 / 5 з.е.			

СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Аспекты клиенто-ориентированного подхода

Определение термина CRM: сущность и принципы концепции CRM. Предпосылки возникновения данного подхода. Типы CRM. Проблематика построения отношений с клиентом. Основные цели и задачи компании. Многообразие трактовок, соотношение стратегических и операционных компонент. Развитие идей ориентации на клиента: от CRM к CMR и Customer Respect Management. Применение CRM в различных сферах экономики (на примере телекома, банков, розницы). Эволюция концепции CRM. Ключевые процессы в рамках CRM.

Тема 2. Основные компоненты систем CRM

Основные компоненты систем CRM. Пять главных кросс-функциональных процессов CRM.

Тема 3. Классификация CRM-систем

Классификация CRM-систем по логике построения, назначению и функциональности. Аутсорсинг CRM-систем. Использование облачных технологий. Технология работы CRM-системы, основные инструменты. Особенности архитектуры построения CRM-систем. Варианты реализации, принципы работы, синхронизация, разделение доступа.

Тема 4. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами

Методология и трудности внедрения CRM-систем. Критерии выбора CRM-систем. Обзор зарубежного и отечественного рынка CRM-систем. Сравнение разных систем и обзор их возможностей. Порядок внедрения CRM-систем. План действий при внедрении CRM-системы со стороны компании-заказчика и внедряющей компании. Возможные проблемы внедрения. Главные факторы риска и пути их преодоления. Перестройка организации при внедрении информационных систем. Оценка параметров проекта внедрения CRM. Оценка трудоемкости и стоимости внедрения. Модель полной стоимости владения информационной системой. Сопоставление вариантов создания информационной системы. Аутсорсинг при внедрении. Особенности работы с облачными технологиями и SaaS-решениями. Примеры CRM-систем. Обзор основных возможностей систем. Архитектура построения. Примеры использования.

Тема 5. BI-системы

BI-системы – назначение, устройство, принципы работы. BI-системы как системы поддержки принятия решений. Основные принципы работы и инструментарий BI-систем. Обзор наиболее известных BI-систем: SAP BI/BO, SAP Business Planning and Consolidation, Oracle Business Intelligence, IBM Cognos BI, QlikView, Microsoft Power BI, Tableau.

Тема 6.1 IC:CRM

Управление клиентской базой. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент). Аналитическая отчетность. Дополнительные возможности IC:CRM.

Тема 7. Создание конфигурации CRM-системы на платформе 1С

Основы конфигурирования на платформе 1С. Основные объекты. Создание подсистем и справочников. Анкетирование. Сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет. Работа с формой. Регистры. Проведение документов.

Тема 8. Документы сервисного и гарантийного учета. Управление обращениями клиентов

Сервисное и гарантийное обслуживание. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов, управление сервисными заказами.

Тема 9. Телемаркетинг

Телемаркетинг. Обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет.

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

Курсовая работа не предусмотрена

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ: Приложение 1.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

9.1. Рекомендуемая литература:

1 Черкашин, П. А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): готовы ли Вы к войне за клиента? практическое пособие: [16+] / П. А. Черкашин. – Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ): Бинوم. Лаборатория знаний, 2007. – 376 с. – (Архитектор информационных систем).

Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=232997

2 Системный администратор / ред. Г. Положевец. – Москва: Синдикат 13, 2013. – № 4 (125). – 100 с.

Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=214627

3. Информационные технологии в менеджменте: профессиональный блок: учебное пособие: [16+] / сост. А. В. Мухачева, О. И. Лузгарева, И. В. Донова; Кемеровский государственный университет. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2019. – 218 с.

Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573541

9.2. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения.

При осуществлении образовательного процесса по данной учебной дисциплине предполагается использование:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Windows 10 Pro Professional (Договор: Tr000391618, Лицензия: V8732726);
2. Microsoft Office Professional Plus 2019 (Договор: Tr000391618, Лицензия: V8732726).
3. Браузер Google Chrome;
4. Браузер Yandex;

5. Adobe Reader - программа для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF

9.3. Перечень современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <https://biblioclub.ru/> - университетская библиотечная система online Библиоклуб.ру
2. <http://window.edu.ru/> - единое окно доступа к образовательным ресурсам
3. <https://uisrussia.msu.ru/> - база данных и аналитических публикаций университетской информационной системы Россия
4. <https://www.elibrary.ru/> - электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU, крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций
5. <http://www.consultant.ru/> - справочная правовая система КонсультантПлюс
6. <https://gufo.me/> - справочная база энциклопедий и словарей
7. <https://slovaronline.com> - поисковая система по всем доступным словарям и энциклопедиям
8. <https://www.tandfonline.com/> - коллекция журналов Taylor&Francis Group включает в себя около двух тысяч журналов и более 4,5 млн. статей по различным областям знаний
9. <https://openedu.ru> - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
10. <https://www.rsl.ru> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)
11. <https://link.springer.com> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)
12. <https://zbmath.org> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Оборудованные учебные аудитории, в том числе с использованием видеопроектора и подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.
2. Аудитории для самостоятельной работы с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.
3. Компьютерный класс с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.
4. Аудио и видеоаппаратура.

№ 403

Учебная аудитория для проведения учебных занятий. Аудитория оснащена оборудованием и техническими средствами обучения:

- а) учебной мебелью: столы, стулья, доска маркерная учебная
- б) стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41, экран, колонки.
- в) 11 компьютеров, подключенных к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна»

№ 402

Помещение для самостоятельной работы. Аудитория оснащена оборудованием и

техническими средствами обучения:

- а) учебной мебелью: столы, стулья, доска маркерная учебная
- б) стационарный широкоформатный мультимедиа-проектор Epson EB-X41, экран, колонки.
- в) 11 компьютеров, подключенных к сети «Интернет», с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна»

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины обучающемуся необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально-техническим обеспечением дисциплины.

Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе обучающегося. На лекциях обучающиеся получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение обучающихся сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками.

Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, обучающемуся следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов обучающихся.

Самостоятельная работа

Обучающийся в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести

навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих обучающихся к овладению

теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает обучающийся, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине обучающемуся необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии обучающемуся следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнения работы.

Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте института (https://obe.ru/sveden/ovz/#anchor_health).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);

внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);

разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;

- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;

- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;

- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию АНО ВО «Институт бизнеса и дизайна» для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;

- педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;

- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;

- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;

- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ИНСТИТУТ БИЗНЕСА И ДИЗАЙНА»

Факультет управления бизнесом

Фонд оценочных средств

Текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)

Б1.О.04.08 УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМИ ОТНОШЕНИЯМИ
—
CRM-СИСТЕМЫ

Для направления подготовки:
38.03.05 Бизнес-информатика

(уровень бакалавриата)

Типы задач профессиональной деятельности:
организационно-управленческий; проектный

Направленность (профиль):
Управление цифровыми продуктами

Форма обучения:
очная

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Знает: методы и способы создания (модификации) и сопровождения информационных систем Умеет: выполнять работы по созданию (модификации) и сопровождению информационных систем Владеет: навыками применения методов и способов выполнения работ по созданию (модификации) и сопровождению информационных систем
ОПК-2 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, и использовать их при решении задач профессиональной деятельности	ОПК-2.2 Выбирает современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, для решения задач в профессиональной деятельности	Знает: программное обеспечение, технологии по проектированию программного обеспечения Умеет: проводить анализ требований к программному обеспечению, выполнять работы по проектированию программного обеспечения Владеет: навыками проведения анализа требований к программному обеспечению, выполнению работы по проектированию программного обеспечения

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Пример Теста

Вопрос №1 .

Что такое ERP-система?

Варианты ответов:

1. перестройка деловых процессов для достижения улучшения деятельности компании
2. автоматизация управления ресурсами предприятия для достижения улучшения деятельности компании
3. автоматизация процессов изготовления для снижения себестоимости продукции

Вопрос №2 .

Отметьте верные утверждения.

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. стратегия CRM не предполагает обязательного использования информационных технологий

2. CRM-система позволяет повысить точность прогнозирования продаж
3. стратегия CRM применяется и для управления взаимоотношениями с сотрудниками

Вопрос №3 .

Что является отличительной особенностью управления работы с партнерами при использовании Интернет-технологий?

Варианты ответов:

1. интерактивное общение
2. экономия по сравнению с другими средствами связи
3. предоставление доступа к информации только партнерам

Вопрос №4 .

От чего зависит построение бизнес-процессов стратегии CRM?

Варианты ответов:

1. регламентность работы
2. применяемая автоматизированная система
3. стратегия предприятия

Вопрос №5 .

Компанией разработан промышленный станок. В каком случае цена привлечения клиентов будет наименьшей?

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. реклама в прессе
2. рекламные рассылки потенциальным клиентам
3. реклама на телевидении

Вопрос №6 .

Какие высказывания правильны?

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. больше половины клиентов любого банка являются прибыльными
2. интернет-технологии наиболее подходят для работы с низкодоходными клиентами
3. CRM-система позволяет уменьшить время обслуживания клиента

Вопрос №7 .

На основе каких показателей рассчитывается доходность клиента?

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. прибыльность клиента
2. демография
3. корпоративные характеристики
4. потенциал его развития

Вопрос №8 .

Какие преимущества вносит внедрение CRM-стратегии в области телекоммуникаций?

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. снижение времени на обслуживание звонков
2. увеличение эффективности выполнения рутинных задач
3. снижение расходов на обучение сотрудников
4. улучшенные возможности самообслуживания

Вопрос №9 .

Какие факторы увеличивают лояльность клиента в области телекоммуникаций?

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. снижение времени на обслуживание звонков
2. увеличение эффективности выполнения рутинных задач.
3. снижение расходов на обучение сотрудников
4. улучшенные возможности самообслуживания

Вопрос №10 .

На основе каких показателей рассчитывается ценность клиента финансовой компании?

Тип ответа: Многие из многих

Варианты ответов:

1. доходность
2. демография
3. корпоративные характеристики
4. потенциал его развития

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Пример практического задания 1

1. Необходимо войти в личный кабинет на сайте Клиентская база <https://clientbase.ru/create/>.
2. Перейти во вкладку сотрудники компании
3. Нажать кнопку добавить сотрудника
4. Внести произвольные данные по сотрудникам. Можно следуя примеру:
5. Управляющая, Администратор 1, Администратор 2, Мастер1, Мастер2, Мастер 3, Косметолог, Техничка, Бухгалтер
6. Перейти во вкладку «График отпусков»
7. Перейти во вкладку добавить запись
8. Внести произвольные данные по каждому сотруднику
9. Перейти во вкладку «фрилансеры»
10. организовывать внедрение современных информационно-коммуникационных технологий в соответствующей сфере профессиональной деятельности и обеспечивать информационную открытость деятельности органа власти
11. Задать графики работы всем сотрудникам

Пример практического задания 2

Мы будем использовать Quick Sales Free - рабочую версию клиентского модуля системы Quick Sales на один компьютер. Free-версия не имеет ограничений по времени или по объему клиентской базы.

Бесплатно загрузить Quick Sales можно с сервера <http://www.crmpartner.ru>

2. Запустите установку программы: в окне Проводника откройте каталог `qs_free`, выберите `Setup.exe`, нажмите Enter.
3. Разработчики программы приветствуют вас: выберите Далее.
4. В окне Выбор папки назначения выберите предлагаемый по умолчанию каталог и нажмите Далее.
5. В окне Вид установки выберите Выборочная и нажмите Далее.
6. В окне Выбор компонентов выберите флажком Quick Sales Free и InterBase 6 Server, нажмите Далее.
7. В окне Выбор папки выберите предлагаемую по умолчанию папку программ Quick Sales Free и нажмите Далее.
8. В окне Начало копирования файлов просмотрите настройки и нажмите Далее.
9. После завершения установки выберите Готово.
10. Запустите программу: выберите Пуск | Программы | Quick Sales Free | Quick Sales Free .
11. Выполните регистрацию: в списке Отдел выберите Администрация, в списке Фамилия выберите Администратор, нажмите ОК.
12. Введите свою фамилию: выберите Настройки | Пользователи, права | выберите вкладку Пользователи, нажмите кнопку Новый отдел, в поле Название введите Маркетинга, выберите Отдел маркетинга, нажмите кнопку Новый пользователь, в поле Фамилия введите свою фамилию, например, Орешек, в поле Email введите `orel@rambler.ru`, нажмите ОК.
13. Введите пароль: выберите свою фамилию, например, Орешек, нажмите кнопку Назначить пароль пользователю, в поле Новый пароль введите пароль, например, Солнышко, нажмите ОК.

14. Выберите Настройки | Общие, выберите вкладку Разное, в поле Название компании введите ООО Пельмень, в поле Код города по умолчанию введите 3912.

15. Введите новый элемент справочника:
выберите Настройки | Справочники, выберите Источники, выберите Пресса, в столбце Источник- 2 нажмите кнопку Создать, введите Сегодняшняя газета.

16. Введите новый элемент справочника:
выберите Настройки | Справочники, выберите Источники, выберите Товары, в столбце Группа товаров нажмите кнопку Создать, введите Тестоприготовительное оборудование.

17. Введите группы товаров Оборудование для приготовления фарша, Пельменные аппараты (см. 15).

18. Выберите группу Тестоприготовительное оборудование, в столбце Товар нажмите кнопку Создать, в столбце Товар введите Мукопросеиватель, в столбце Прайс введите 17700.

19. Введите по таблице 8 товары и их цены в соответствующие группы

Пример практического задания 3

1. Регистрация в Битрикс.

В окне браузера введите <https://www.bitrix24.net>. Щ В Б*трикс24.Network * \ 1

Регистрация в Битрикс.

Для входа в систему введите «Логин» и «Пароль», нажмите кнопку «Войти». Для регистрации - перейдите на вкладку «Регистрация» и введите свои данные:

- имя;
- фамилия;
- e-mail;
- пароль;
- подтверждение пароля;
- поставьте галочку Я принимаю условия пользовательского соглашения .

Нажмите на кнопку «> Регистрация». На введенный Вами e-mail придет письмо со ссылкой. Перейдите по этой ссылке для активации в р1m-системе.

2. Создание компании

Портал Битрикс - это программа, предоставляющая пользователям доступ к информации созданной компании.

Для создания компании нажмите на кнопку «Мои Битрикс24» и выберите «Создать Битрикс24» В окне регистрации компании введите следующие данные:

- название компании;
- адрес моего Битрикса24;
- имя;
- фамилию;
- примите лицензионное соглашение. Нажмите на кнопку «Создать»

JE Битрикс2Л Network * T24 Регистрации * ^ C 0 http-

//www.bitrix24.r>et/*contdct_ltst Битрикс 24 ® Network

+ Пригласить • Network Мои Битрикс24 -

После регистрации Вы приглашаете сотрудников в свою созданную компанию по электронной почте или через социальные сети.

W В Битрикс24.Network » ^^1

| Fun just got a group upgrade. Introducing Skype Q*. С fl https://www.bitrix24.net/1!contect_1lst

Битрикс 24 ® Network

+ Пригласить • Network Мои Битрикс24 -

2.1 Создание диска

Из приложения можно подключить Битрикс24.Диск и работать с файлами на портале с любого устройства. Битрикс24.Диск доступен пользователям

Windows и Mac OS X и подключается к компьютеру как отдельная папка.

Битрикс24.Диск позволяет:

- работать с файлами, где бы вы ни находились, с любого устройства;
- отправить файлы коллегам, обсуждать, совместно редактировать, отслеживать историю изменений;
- работать с файлами на своем компьютере.

Подключается Битрикс24.Диск на персональном компьютере как отдельная папка (по умолчанию - \Мои Документы\Bitrix24\, вы можете изменить папку, пройдя по ссылке "изменить директорию" при отключенной синхронизации файлов) в одноименной закладке приложения Битрикс24 \

2.2 Организационная структура компании

Для добавления сотрудников в компанию перейдите в меню «Компания» и нажмите кнопку

«Сотрудники». Нажмите на кнопку «Пригласить сотрудника»

Для создания организационной структуры компании перейдите в меню «Компания» и нажмите кнопку

«Структура компании» .

Для добавления подразделения в организационную структуру нажмите на кнопку «Добавить подразделение». В поле «Название подразделения» введите название отдела, из выпадающего списка выберите вышестоящее подразделение.

3. Порядок выполнения работы

1. Зарегистрироваться в системе Битрикс.
2. Создать компанию.
3. Разработать организационную структуру компании (количество уровней должно быть не менее 5).

4. Пригласить сотрудников.

5. Добавить приглашенных сотрудников в отделы.

4. Содержание отчета Отчет должен содержать:

1. Титульный лист.

2. Краткие теоретические сведения.

3. Организационную структуру компании.

4. Выводы по работе.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Работа выполнена не полностью и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов
Удовлетворительно	Работа выполнена не полностью, но не менее 50% объема, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки
Хорошо	Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, но допущена одна ошибка или не более двух недочетов и обучающийся может их исправить самостоятельно или с небольшой помощью преподавателя
Отлично	Работа выполнена в полном объеме без ошибок с соблюдением необходимой последовательности действий

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1. Аспекты клиенто - ориентированного подхода

1. Определение термина CRM: сущность и принципы концепции CRM. Предпосылки возникновения данного подхода. Типы CRM.
2. Проблематика построения отношений с клиентом. Основные цели и задачи компании.
3. Многообразие трактовок, соотношение стратегических и операционных компонент. Развитие идей ориентации на клиента: от CRM к CMR и Customer Respect Management.
4. Применение CRM в различных сферах экономики (на примере телекома, банков, розницы). Эволюция концепции CRM. Ключевые процессы в рамках CRM.

Тема 2. Основные компоненты систем CRM

5. Основные компоненты систем CRM.
6. Пять главных кросс-функциональных процессов CRM.

Тема 3. Классификация CRM-систем

7. Классификация CRM-систем по логике построения, назначению и функциональности.
8. Аутсорсинг CRM-систем.
9. Использование облачных технологий.
10. Технология работы CRM-системы, основные инструменты.
11. Особенности архитектуры построения CRM-систем.
12. Варианты реализации, принципы работы, синхронизация, разделение доступа.

Тема 4. Информационные технологии управления взаимоотношениями с клиентами

13. Методология и трудности внедрения CRM-систем.
14. Критерии выбора CRM-систем.
15. Обзор зарубежного и отечественного рынка CRM-систем.
16. Сравнение разных систем и обзор их возможностей.
17. Порядок внедрения CRM-систем.
18. План действий при внедрении CRM-системы со стороны компании-заказчика и внедряющей компании. Возможные проблемы внедрения. Главные факторы риска и пути их преодоления.

19. Перестройка организации при внедрении информационных систем.
20. Оценка параметров проекта внедрения CRM.
21. Оценка трудоемкости и стоимости внедрения.
22. Модель полной стоимости владения информационной системой.
23. Сопоставление вариантов создания информационной системы.
24. Аутсорсинг при внедрении.
25. Особенности работы с облачными технологиями и SaaS-решениями.
26. Примеры CRM-систем.
27. Обзор основных возможностей систем. Архитектура построения. Примеры использования.

Тема 5. BI-системы

28. BI-системы – назначение, устройство, принципы работы.
29. BI-системы как системы поддержки принятия решений.
30. Основные принципы работы и инструментарий BI-систем.
31. Обзор наиболее известных BI-систем: SAP BI/BO, SAP Business Planning and Consolidation, Oracle Business Intelligence, IBM Cognos BI, QlikView, Microsoft Power BI, Tableau.

Тема 6. IC:CRM

32. Управление клиентской базой.
33. Управление рабочим временем (тайм-менеджмент).
34. Аналитическая отчетность.
35. Дополнительные возможности IC:CRM.

Тема 7. Создание конфигурации CRM-системы на платформе IC

36. Основы конфигурирования на платформе IC. Основные объекты.
37. Создание подсистем и справочников.
38. Анкетирование. Сбор информации о клиентах, товарах, конкурентах, регионах, анализ анкет.
39. Работа с формой.
40. Регистры. Проведение документов.

Тема 8. Документы сервисного и гарантийного учета. Управление обращениями клиентов

41. Сервисное и гарантийное обслуживание.
42. Учет товаров, находящихся на обслуживании: по серийным номерам, срокам и типам обслуживания, управление сервисными обращениями клиентов, управление сервисными заказами.

Тема 9. Телемаркетинг

43. Телемаркетинг.
44. Обеспечение массового обзвона клиентов по заданному сценарию разговора, регистрация контактов и анкет.

Критерии оценки при проведении промежуточной аттестации

Оценивание знаний обучающихся осуществляется по 4-балльной шкале при проведении экзаменов и зачетов с оценкой (оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно») или 2-балльной шкале при проведении зачета («зачтено», «не зачтено»).

При прохождении обучающимися промежуточной аттестации оцениваются:

1. Полнота, четкость и структурированность ответов на вопросы, аргументированность выводов.

2. Качество выполнения практических заданий (при их наличии): умение перевести теоретические знания в практическую плоскость; использование правильных форматов и методологий при выполнении задания; соответствие результатов задания поставленным требованиям.

3. Комплексность ответа: насколько полно и всесторонне обучающийся раскрыл тему вопроса и обратился ко всем ее аспектам.

Критерии оценивания

4-балльная шкала и 2-балльная шкалы	Критерии
«Отлично» или «зачтено»	<p>1. Полные и качественные ответы на вопросы, охватывающие все необходимые аспекты темы. Обучающийся обосновывает свои выводы с использованием соответствующих фактов, данных или источников, демонстрируя глубокую аргументацию.</p> <p>2. Обучающийся успешно переносит свои теоретические знания в практическую реализацию. Выполненные задания соответствуют высокому уровню качества, включая использование правильных форматов, методологий и инструментов.</p> <p>3. Обучающийся анализирует и оценивает различные аспекты темы, демонстрируя способность к критическому мышлению и самостоятельному исследованию.</p>
«Хорошо» или «зачтено»	<p>1. Обучающийся предоставляет достаточно полные ответы на вопросы с учетом основных аспектов темы. Ответы обучающегося имеют ясную структуру и последовательность, делая их понятными и логически связанными.</p> <p>2. Обучающийся способен применить теоретические знания в практических заданиях. Выполнение задания в целом соответствует требованиям, хотя могут быть некоторые недочеты или неточные выводы по полученным результатам.</p> <p>3. Обучающийся представляет хорошее понимание темы вопроса, охватывая основные аспекты и направления ее изучения. Ответы обучающегося содержат достаточно информации, но могут быть некоторые пропуски или недостаточно глубокие суждения.</p>
«Удовлетворительно» или «зачтено»	<p>1. Ответы на вопросы неполные, не охватывают всех аспектов темы и не всегда структурированы или логически связаны. Обучающийся предоставляет верные выводы, но они недостаточно аргументированы или основаны на поверхностном понимании предмета вопроса.</p> <p>2. Обучающийся способен перенести теоретические знания в практические задания, но недостаточно уверен в верности примененных методов и точности в их выполнении. Выполненное задание может содержать некоторые ошибки, недочеты или расхождения.</p> <p>3. Обучающийся охватывает большинство основных аспектов темы вопроса, но демонстрирует неполное или поверхностное их понимание, дает недостаточно развернутые объяснения.</p>
«Неудовлетворительно» или «не зачтено»	<p>1. Обучающийся отвечает на вопросы неполно, не раскрывая основных аспектов темы. Ответы обучающегося не структурированы, не связаны с заданным вопросом, отсутствует их логическая обоснованность. Выводы, предоставляемые обучающимся, представляют собой простые утверждения без анализа или четкой аргументации.</p> <p>2. Обучающийся не умеет переносить теоретические знания в</p>

	<p>практический контекст и не способен применять их для выполнения задания. Выполненное задание содержит много ошибок, а его результаты не соответствуют поставленным требованиям и (или) неправильно интерпретируются.</p> <p>3. Обучающийся ограничивается поверхностным рассмотрением темы и не показывает понимания ее существенных аспектов. Ответ обучающегося частичный или незавершенный, не включает анализ рассматриваемого вопроса, пропущены важные детали или связи.</p>
--	---

ФОС для проведения промежуточной аттестации одобрен на заседании кафедры
Протокол заседания кафедры № 06 от «22» января 2025 г.