



71140 Разработка информационной системы по взаимодействию с клиентами

ВВЕДЕНИЕ	3
1 ПОНЯТИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ	6
1.1 Основные понятия информационных систем, возможности и функции CRM-систем	6
1.2 Обзор информационных систем взаимодействия с клиентами	12
2 АНАЛИЗ ПРЕДПРИЯТИЯ И ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В ООО «ТОРГОВЫЙ ДОМ «ТЭК»	26
2.1 Организационно-функциональная характеристика предприятия	26
2.2 Описание и анализ существующей технологии взаимодействия с клиентами в ООО «Торговый дом «ТЭК»	35
2.3 Построение бизнес-процессов взаимодействия с клиентами в ООО «Торговый дом «ТЭК»	38
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ В ООО «ТОРГОВЫЙ ДОМ «ТЭК»	48
3.1 Разработка требований и выбор CRM-системы	48
3.2 Регламент внедрения CRM-системы	58
3.3 Обоснование эффективности внедрения CRM-системы	66
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	71





СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	73
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	79
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	80
ПРИЛОЖЕНИЕ В.....	81

