

92100 Построение и оптимизация CRM-системы для предприятия

ВВЕДЕНИЕ 2

1 ГЛАВА 1. Анализ систем автоматизации взаимоотношений с клиентами 5

1.1 Основные понятия, концепция CRM 5

1.2 Сравнение существующих CRM 12

2 ГЛАВА 2 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ 26

2.1 Жизненный цикл информационной системы 26

2.2 Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание 31

2.3 Выбор стратегии внедрения информационной системы 35

2.4 Анализ существующих стратегий автоматизации и ее выбор 39

3 ГЛАВА 3 ОПИСАНИЕ РАЗРАБОТКИ ПРОТОТИПА СИСТЕМЫ И ПОРЯДКА ЕЕ ВНЕДРЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ 44

3.1 Краткая характеристика компании и описание бизнес-процесса работы с клиентами 44

3.2 Функции и структура системы 57

3.3 Характеристика первичной и результатной информации, структура базы данных 62

3.4 Руководство пользователя и порядок внедрения 66

3.5 Экономическая эффективность 69

3.6 Тестирование и оценка качества 77



ЗАКЛЮЧЕНИЕ 86

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 88

Приложение. Листинг программных модулей 91

