

## **92148 Повышение эффективности компании помощью внедрения CRM системы**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>2</b>
<b>1 ГЛАВА 1. Анализ систем автоматизации взаимоотношений с клиентами</b>	<b>5</b>
1.1 Основные понятия, концепция CRM	5
1.2 Сравнение существующих CRM	12
<b>2 ГЛАВА 2 ПРОЕКТИРОВАНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ</b>	<b>4</b>
2.1 Жизненный цикл информационной системы	4
2.2 Ожидаемые риски на этапах жизненного цикла и их описание	9
2.3 Выбор стратегии внедрения информационной системы	13
2.4 Анализ существующих стратегий автоматизации и ее выбор	17
<b>3 ГЛАВА 3 ОПИСАНИЕ РАЗРАБОТКИ ПРОТОТИПА СИСТЕМЫ И ПОРЯДКА ЕЕ ВНЕДРЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ</b>	<b>22</b>
3.1 Краткая характеристика компании и описание бизнес-процесса работы с клиентами	22
3.2 Функции и структура системы	29
3.3 Характеристика первичной и резульатной информации, структура базы данных	34
3.4 Руководство пользователя и порядок внедрения	38
3.5 Экономическая эффективность	41



**ЗАКЛЮЧЕНИЕ 50**

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 52**

