

## CRM-системи

CRM-системи – це системи управління взаємовідносинами з покупцями продукції компанії. Навчальна дисципліна «*CRM-системи*» розглядає питання побудови цілісної системи управління взаємовідносинами зі споживачами, включаючи збір, зберігання й аналіз інформації про споживачів, постачальників, партнерів та інформації про взаємовідносини з ними. CRM-системи – це, перш за все, системи, що дозволяють розширити аналітичну функцію в процесі управління маркетингом. Основні питання, що досліджуються:

- що таке CRM-системи? для чого вони потрібні?
- як працює CRM-система та які маркетингові завдання вона вирішує?
- у чому користь CRM для бізнесу?
- які програмні продукти існують сьогодні для побудови CRM-систем?
- які можливості надає CRM-система (функції, задачі)?
- як вона побудована?
- як впровадити CRM-систему? як трансформувати в процесі діяльності?