

Аннотация

CRM предполагает управление взаимоотношениями с клиентами и представляет собой программное обеспечение, набор приложений, автоматизирующих процессы взаимоотношений компании с клиентом и позволяющих собирать, хранить и обрабатывать информацию о нем. Эту информацию получают из различных источников (отделы маркетинга, продаж, сервисного обслуживания и др.). В дальнейшем это обеспечивает сотрудников компании сведениями, необходимыми для лучшего понимания запросов потребителей и для эффективного построения взаимоотношений со своими покупателями и партнерами. Также данная система позволяет «связать» покупателей и работников организации путем использования многочисленных информационных каналов (Интернет, телефонная и факсимильная связи).