

CRM

Ступінь, що здобувається	<i>магістр</i>
Курс	<i>1</i>
Обсяг дисципліни (кредити)	<i>150 (5)</i>
Мова викладання	<i>українська</i>
Кафедра	<i>маркетингу</i>
Викладач(і)	<i>Ніколаєнко Ірина Володимирівна</i>
<i>Вимоги до початку вивчення (за необхідності)</i>	<i>Маркетинг</i>
Що буде вивчатися	Сучасні маркетингові технології та їх характеристики. Інтегровані маркетингові комунікації. CRM-технології управління маркетингом. Розроблення та експлуатація CRM-систем. Планування бізнес-процесів підприємства із застосуванням CRM-систем. Засоби, методи та технології аналітичного CRM. Оперативне управління маркетингом із застосуванням CRM.
Чому це цікаво треба вчити	Під час вивчення дисципліни здобувачі отримають навички систематизації інформації про клієнтів компанії — дзвінки, листи, повідомлення, договори. Оптимізувати роботи відділу продажу, щоб менеджери могли більше часу витратити саме на дзвінки та зустрічі, а не на ведення великої кількості таблиць. Аналітика воронки продажу — на якому саме етапі виникають відмови та як саме менеджери працюють із запереченнями. Відсутність подальшої комунікації з клієнтом — зворотного зв'язку після зустрічі або надсилання офери. Відсутність систематизованих процесів. Контроль ефективності каналів отримання лідів, рекламних кампаній, звернень до відділу продажу.
Чого можна навчитися	<u>Інтеграції</u> CMS, маркетплейси, служби доставки, телефонія, SMS, емейл, оплати. <u>Заявки он-лайн</u> Більше продаж з сайту завдяки SalesDrive. Збільшити конверсію заявок он-лайн! <u>SMS</u> Відправка SMS з CRM, шаблони, автовідправка, розсилки. <u>Телефонія</u> Максимум продаж з заявок по телефону! Віртуальна АТС в SalesDrive за 5 хвилин! <u>Email</u> Інтеграція з Gmail, Ukr.net та іншими. Повна двостороння синхронізація! Щохвилинна доставка пошти! <u>Документи</u> Рахунки, видаткові накладні, платежі, чеки, касові ордери, договори, акти. <u>Облік витрат</u>

	Облік прямих і непрямих витрат. <u>Склад</u> Облік залишків на складі. Синхронізація з сайтом. Надходження товарів. <u>Чеки, РРО, каса</u> Чеки, фіскалізація, каси, касири, зміни. Друк, відправка по SMS і email. <u>Завдання</u> Плануй наступні контакти з клієнтом! <u>Viber</u> Viber-повідомлення в 1 клік, розсилка, шаблони, автовідправка. <u>Каталог товарів</u> Зручний каталог товарів, що дає багато можливостей. <u>Звіти</u> Керуй розвитком своєї компанії. Будь впевнений у прийнятих рішеннях! <u>Налаштування CRM-системи</u> Покохай робочий простір, створений для тебе! <u>Рекламні кампанії</u> Збільши ефективність реклами, знаючи, скільки заявок і продаж приносить кожна рекламна кампанія! <u>Розмежування доступу</u> Відкривай доступ співробітникам лише в тому обсязі, який необхідний. <u>Тайм-трекер</u> Облік робочого часу.
Як можна користуватися набутими знаннями і вміннями	Організація бази даних, воронка продажу, автоматизація бізнес-процесів, задачі та контроль за ефективністю команди — все в одній CRM системі.
Форма занять	<i>Лекційні та лабораторні заняття</i>
Форма підсумкового контролю	<i>Диференційований залік</i>