



## Клиентно-ориентированные ИС: CRM и CSRP системы.Э

- 1) Сущность концепции CSRP состоит в том, что при планировании и управлении компанией учитывают ...
- 2) Ключевой позицией CRM является ...
- 3) Field Service Management (FSM) – это системы ...
- 4) Call-центр – это место, ...
- 5) CRM – это ...
- 6) Система управления взаимоотношениями с клиентами, бизнес-стратегия, ядром которой является клиент-ориентированный подход, называется ...
- 7) Бизнес-методология, которая интегрирует деятельность предприятия, ориентированную на покупателя, в центр системы управления бизнесом, называется ...
- 8) Система автоматизации продаж, осуществляющая автоматическую регистрацию всех этапов продаж компании и включающая в себя систему отслеживания контактов с клиентами, систему выявления потенциальных клиентов называется ...
- 9) Система, поддерживающая функциональность маркетинга и помогающая специалистам планировать, выполнять и анализировать маркетинговые кампании оптимальным образом, называется ...
- 10) Системы для управления заказами, которая помогает покупателю сформировать заказ с учетом его индивидуальных требований, позволяет оценить возможность выполнения заказа и может предложить альтернативные варианты, называются ...
- 11) Система, автоматизирующая работу сервисного персонала и мониторинга, управления техническим обслуживанием и ремонтом оборудования на выезде, которая используется в разных отраслях, особенно в ТЭК, финансовом секторе (услуги страхового бизнеса), ИТ и телекоммуникациях, транспорте и логистике, розничной торговле, ЖКХ называется ...





- 12 Система, предназначенная для автоматизации деятельности службы поддержки и обслуживания клиентов, называется ...
- 13 Система, предназначенная для автоматизации процесса управления взаимоотношениями с партнерами (не поставщиками, а элементами товаропроводящей сети, разделяющими риски) называется ...
- 14 Система, предназначенная для автоматизации процесса управления территориально удаленными подразделениями или пользователями, называется ...
- 15 Неприменимость стратегии CRM очевидна при ...
- 16 Концепция «маркетинга отношения», лежащая в основе построения CRM, нацелена на ...
- 17 В обязанности специалиста по поддержке CRM-системы входит ...
- 18 Основным принципом методологии CSRP является интеграция системы обработки информации ...
- 19 Термин «маркетинг взаимоотношений с партнерами» означает CRM-деятельность, направленную на стратегически значимых ...
- 20 CRM-система позволяет решить задачу ...
- 21 Отсутствие необходимости сегментации клиентской базы проявляется при ...
- 22 Автоматизации с помощью CRM-системы в сценарии сложных корпоративных продаж подлежит процесс ...
- 23 Одной из основных точек применения CRM-системы в отрасли товаров народного потребления является ...
- 24 Уникален для средств массовой информации (СМИ) в рамках CRM-системы такой отраслевой процесс, как ...
- 25 Телекоммуникационные компании, реализующие стратегию CRM-поставщика интегрированных решений, предоставляют ...
- 26 Управление потенциальными сделками (возможностями) служит для ...
- 27 В CRM-системах отсутствует такой документ (объекты), как ...
- 28 Конфигурация X25 системы TerrasoftCRM включает функцию «...»





- 29 К основным изменениям, которые внес Интернет в стратегию взаимоотношений с клиентами, относится ...
- 30 В CRM-системе подсистема управления центром обработки обращений клиентов ...
- 31 NauRP/CRM – это система ...
- 32 В CRM-системе Monitor модуль «Управление взаимоотношениями с клиентами» выполняет ...
- 33 Фокус стратегии компании с использованием концепции CRM представлен в виде схемы, где недостающими компонентами являются (напишите в порядке, указанном на схеме, разделяя пробелами)
- 34 По классификации Центра изучения информационных технологий и организаций Калифорнийского университета CRM-системы могут включать в себя набор функций, недостающие из которых на схеме необходимо расставить в порядке, обозначенном цифрами
- 35 Форма документирования доработки включает такой параметр, как ...
- 36 К основным факторам, определяющим успех использования Интернета в области управления внешними взаимосвязями, относится ...
- 37 Одной из ключевых предпосылок успеха обслуживания клиентов на основе модели ценности является ...
- 38 Стратегия продуктового маркетинга с использованием концепции CRM может быть представлена в виде схемы, элементы которой необходимо расставить в порядке, обозначенном цифрами: Расставьте элементы в порядке, обозначенном цифрами на схеме:
- 39 Для внедрения CSRP необходимо ...
- 40 Эволюция аналитических систем представлена на схеме, элементы которой необходимо расставить в порядке, обозначенном цифрами Расставьте элементы в порядке, обозначенном цифрами на схеме:
- 41 Аналитический блок CRM-системы включает ...
- 42 PRM-системы ...
- 43 К функциям, выполняемым приложениями автоматизации продаж (Sales Force Automation, SFA), относится ...





- 44 В современных CRM-системах SFA-приложения дополняются средствами автоматизации маркетинга (Marketing Automation, MA), которые выполняют функцию ...
- 45 Приложения автоматизации обслуживания клиентов (Customer Service Automation & Support, CSA/CSS) выполняют функцию ...
- 46 Расставьте этапы процесса внедрения CRM в нужной последовательности
- 47 Для осуществления сценария «Самостоятельный выбор CRM-системы» предпринимается ...
- 48 Для осуществления сценария «Выбор и внедрение CRM-системы с помощью консультантов» предпринимается ...
- 49 Для осуществления сценария «Выбор CRM-системы с помощью консультантов, тестирование – самостоятельно» предпринимается ...
- 50 Организация единого контакт-центра позволяет ...
- 51 Для конкретизации направлений клиентского обслуживания CRM-системой в качестве подсистемы служит управление ...
- 52 В CRM-системе подсистема управления сервисом на местах ...
- 53 В CRM-системе подсистема управления текущей (hotline) поддержкой ...
- 54 К главным преимуществам CSRP-концепции по сравнению с ERP относится ...
- 55 К целям внедрения CRM относится ...

