

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Юрьев В.И., Болошко С.В.

Томский политехнический университет, г. Томск

Научный руководитель: Редько Л.А., к.т.н., доцент отделения контроля и диагностики ТПУ

Цель работы: В данном докладе мы изучали положительные и отрицательные стороны ERP-систем, а также ознакомились с CRM-системами. Было изучено множество статей о внедрении ERP-систем и CRM-систем в компании, составлен список основных программ, используемых в организациях.

Что такое ERP – системы? ERP переводиться как планирование ресурсов предприятия - это класс систем для управления производством, трудовыми ресурсами, финансами и активами, ориентированных на оптимизацию ресурсов предприятия.

Внедрение ERP-системы считается фактически необходимым условием для публичной компании и, начиная с конца 1990-х годов, ERP-системы, изначально внедряли только на промышленных предприятиях, сейчас эксплуатируются большинством крупнейших организаций вне зависимости от страны, формы собственности, отрасли.

Что такое CRM – система? CRM-система (Customer Relationship Management или Управление отношениями с клиентами) — это — прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путем сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процессов и последующего анализа результатов.

Список информационных источников

1. Что такое ERP? Системы управления ресурсами предприятия. [Электронный ресурс]. - Режим доступа:<http://www.clouderp.ru/tags/ERP/> 03.11.2018.
2. Система управления взаимоотношениями с клиентами [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Система_управления_взаимоотношениями_с_клиентами 03.11.2018.