

Самостійна робота

Тема: Класифікація традиційних та сучасних CRM-систем в маркетингу

Мета роботи:

Закріпити знання студентів щодо видів, характеристик та особливостей розвитку CRM-систем у маркетингу, навчитися розрізняти традиційні та сучасні CRM-рішення та визначати їх роль у бізнес-процесах.

Теоретичні питання для опрацювання

1. Чим відрізняється on-premise CRM від cloud-based CRM?
2. У чому переваги мобільних CRM?
3. Як інтеграція CRM із соціальними мережами впливає на маркетинг?
4. Що таке *Social CRM* і які його ключові інструменти?
5. Яку роль відіграє Big Data у сучасних CRM-системах?
6. Як впровадження AI та чат-ботів змінює функціонал CRM?
7. Які ризики можуть супроводжувати впровадження сучасних CRM-систем?
8. Наведіть приклади найвідоміших традиційних CRM-рішень.
9. Наведіть приклади найпоширеніших сучасних CRM-систем в Україні та світі.
10. Як сучасні CRM сприяють розвитку омніканального маркетингу?
11. Які тенденції розвитку CRM очікуються у найближчі роки?