

Орловський Д.Л., Україна, Харків, Гречко І.В., Україна, Харків

ІНФОРМАЦІЙНА ТЕХНОЛОГІЯ СИТУАЦІЙНОГО ДІАГНОСТУВАННЯ СТАНУ КЛІЄНТА В CRM-СИСТЕМІ

У доповіді розглядається питання застосування стратегії CRM та використання ситуаційного підходу при управлінні взаємовідносинами з клієнтами. Розглянуто особливості інформаційно-аналітичної підтримки процесу діагностування стану клієнта на основі використання методів розпізнавання образів.

Орловский Д.Л., Украина, Харьков, Гречко И.В., Украина, Харьков

ІНФОРМАЦИОННАЯ ТЕХНОЛОГИЯ СИТУАЦИОННОГО ДИАГНОСТИРОВАНИЯ СОСТОЯНИЯ КЛИЕНТОВ В CRM-СИСТЕМЕ

В докладе рассматривается вопрос применения стратегии CRM и использование ситуационного подхода при управлении взаимоотношениями с клиентами. Рассмотрены особенности информационно-аналитической поддержки процесса диагностики состояния клиента на основе использования методов распознавания образов.

Orlovsky D.L., Ukraine, Kharkov, Grechko I.V., Ukraine, Kharkov

INFORMATION TECHNOLOGY OF CLIENT CONDITION SITUATIONAL DIAGNOSTIC IN CRM-SYSTEM

In report the question of application of strategy CRM and use situational approach is considered at management of mutual relation with the clients. The features of information-analytical support of process of diagnostics client's status are considered on the basis consuming methods of pattern recognition.