

# Лекция №1

**Информация** - сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях, процессах и т.д. независимо от формы их представления.

**Информационные процессы** - процессы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации.

**Информационная система (ИС)** –  
совокупность информации и различных  
средств, реализующих информационные  
процессы в интересах различных  
пользователей.



**ERP (Enterprise Resource Planning)** - система предназначена для управления всей совокупностью ресурсов компании - денежными средствами, производственными мощностями, персоналом и т.д.

Назначение: обеспечение единого информационного поля для всех инфраструктурных единиц предприятия и предоставление полной всеобъемлющей достоверной информации для принятия

## **CRM (Customer Relationship Management)** –

это система направленная на планирование, маршрутизацию и управление заказами, продажами, послепродажным сопровождением продукции.

Назначение: создание единого структурированного источника информации о клиенте, о действиях различных подразделений во взаимоотношениях с клиентом.

## ERP-СИСТЕМЫ:

SAP AG: R/3



Oracle: Oracle E-Business Suite



Microsoft: Ахapta, Navision



Галактика: Галактика



1С: 1С.Предприятие





## ERP-СИСТЕМЫ:

**SAP AG:** SAP CRM



**Oracle:** Oracle Siebel CRM



**Microsoft:** Microsoft Dynamics CRM



**Terrasoft:** Terrasoft XRM



**1C:** 1C: CRM



Часть реального мира, сведения о которой накапливаются в информационной системе (ИС) и подвергаются информационным процессам называют **предметной областью (ПрО).**

**Данные** можно определить как информацию, фиксированную в определенной форме, пригодной для последующей обработки, хранения и передачи.

**Данные** – это форма, которую может принять информация.

**Спасибо за внимание!!!**