

Титульный лист материалов по дисциплине
(заполняется по каждому виду учебного материала)

ДИСЦИПИНА Управление информационно-технологическими сервисами и контентом
(полное наименование дисциплины без сокращений)

ИНСТИТУТ Информационных технологий

КАФЕДРА Практической и прикладной информатики
полное наименование кафедры

ВИД УЧЕБНОГО
МАТЕРИАЛА План практических занятий. Методические указания к практическим занятиям
(в соответствии с пп. 1-11)

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ Павлович Татьяна Вячеславовна
(фамилия, имя, отчество)

СЕМЕСТР Осенний семестр, 2024-2025
(указать семестр обучения, учебный год)



Управление ИТ-сервисами и контентом

Практическое задание по работе в ECM-системе BPMSoft

Тема 6: Управление контентом для продвижения и позиционирования ИТ-службы

Группы: ИНБО-01-22

ИНБО-02-22

ИНБО-03-22

ИНБО-04-22

ИНБО-09-22

Татьяна Вячеславовна Павлович
Канд. технич. наук, доцент кафедры
Практической и Прикладной Информатики



Описание кейса

Вы – руководитель ИТ-отдела в рамках крупного предприятия согласно индивидуального варианта. Перечень индивидуальных вариантов представлен на следующем слайде. Номер индивидуального варианта соответствует Вашему номеру в списке группы.

Структурные подразделения этого предприятия являются внутренними клиентами Вашего ИТ-отдела.

Кроме этого, Ваш ИТ-отдел заключил сервисный договор с торговой компанией, реализующей продукцию через собственный Интернет-магазин. Этот Интернет-магазин является Вашим внешним клиентом. Индустрию этого Интернет-магазина Вам нужно выбрать самостоятельно.

Одним из контрагентов является Data-центр, который предоставляет Вашему ИТ-отделу сервера в аренду. На этих серверах хранятся данные информационных систем Ваших внутренних и внешних клиентов.

Ваш ИТ-отдел планирует расширять масштабы бизнеса и расширять круг внешних клиентов. Для решения этой задачи был привлечен контент-менеджер, основными функциями которого является создание маркетингового плана, кампаний и мероприятий по рекламе и продвижению.

Текущее задание выполняется с точки зрения контент-менеджера.



Формулировка задания

Задания рассчитано на две пары практик для выполнения в **рабочем месте Маркетинг платформы BPMSoft:**

1. Изменить профиль пользователя

Необходимо указать свои данные, включая ФИО и фото. В результате должна появиться возможность выбирать себя в качестве ответственного при работе в системе.

Справочная информация представлена в отдельном файле «Материалы для практики_Тема 6_Обзор интерфейса».

2. Работа со справочниками

Создать следующие справочники:

- Типы маркетинговых планов;
- Продукты – указать ИС, которые обслуживает ИТ-служба студента.

Справочная информация в отдельном файле «Материалы для практики_Тема 6_Работа со справочниками».

3. Создание контрагентов и контактов

В разделе Контрагенты добавить Вашу ИТ-службу с указанием названия Вашей компании (см. пример ниже).

В разделе Контакты добавить два контакта, которые являются сотрудниками Вашей ИТ-службы.

Отобразить при помощи фильтра с условием «контрагент» перечень созданных Вами контактов (см. пример ниже).

Задания для выполнения в **MS Power Point** или **Draw.io**

4. Создание иерархии **Маркетинговый план → Кампании → Мероприятия**

Эта иерархия должна включать название одного Маркетингового плана, не менее трех маркетинговых кампаний и для одной кампании указать не менее трех мероприятий (см. пример ниже).
Продемонстрировать данный слайд преподавателю на проверку.



Пример выполнения задания

1. Изменить профиль пользователя

Необходимо указать свои данные, включая ФИО и фото. В результате должна появиться возможность выбирать себя в качестве ответственного при работе в системе.



Настройки профиля

Выполнить команду ▶ **SPMSOFT** 1.4.0.3004

Сохранить Отмена

Настройки командной строки

Павлович Татьяна Вячеславовна +79992229911

Настройки аккаунта | Параметры Call Centre | Учетные записи почты | Системные настройки | Изменить пароль

Контактные данные

ФИО Павлович Татьяна Вячеславовна	Имя пользователя Supervisor
Мобильный телефон +79992229911	Контакт Павлович Татьяна Вячеславовна
Дата рождения 15.02.1990	



Пример выполнения задания

3. Создание контрагентов и контактов

В разделе Контрагенты добавить Вашу ИТ-службу с указанием названия Вашей компании (см. пример ниже).



ИТ-служба ООО Династия

Выполнить команду **BPM50FT** 5.4.3.2024

Настройка вида

Сохранить Отмена Действия

Следующие Шаги (0)

У вас еще нет задач. Нажмите выше, чтобы добавить задачу.

Основная информация Контакты и структура Обслуживание Хронология Взаимосвязи История Файлы и примечания Лента

Название: ИТ-служба ООО Династия

Тип: ИТ-компания

Код: 48

Категоризация

Количество сотрудников: 51-100

Подраздел: Больше 30 млн.

Средства связи

Дополнительный телефон: +74875271522

Адреса

Тип адреса	Основной	Адрес	Город	Страна	Индекс
Фактический	Да	Улица Большая Татарская, 15	Москва	Россия	



Пример выполнения задания

3. Создание контрагентов и контактов

Отобразить при помощи фильтра с условием «контрагент» перечень созданных Вами контактов (см. пример ниже).



Имя	Должность	Контрагент
Володин Эдуард Эдуардович	Специалист	ИТ-служба ООО Династия
Косоруков Валентин	Специалист	ИТ-служба ООО Династия
Долженкова Анна	Директор	ИТ-служба ООО Династия
Максимов Сергей	Руководитель отдела	ИТ-служба ООО Династия
Фёдорова Лидия	Специалист	ИТ-служба ООО Династия
Павлович Татьяна Вячеславовна		ИТ-служба ООО Династия
Жаров Максим	Специалист	ИТ-служба ООО Династия



Формулировка задания

4. Создание иерархии Маркетинговый план → Кампании → Мероприятия

Пример иерархии: Маркетинговый план → Кампании* → Мероприятия

Маркетинговый план: «Продвижение услуг ИТ-службы»

Кампания 1:

Привлечение лидов
в ИТ-службу при
помощи Landing Page

Кампания 2:

Организовать
конференцию для
существующих
клиентов

Кампания 3:

Студенту
необходимо
указать название

Мероприятия:

- 1.1 Презентация
продуктов и услуг
ИТ-службы
- 1.2 Рассылка Landing
Page
- 1.3 Студенту
необходимо
указать название

Примечание:* в BPMSoft
Кампании являются синонимами
Маркетинговых активностей.