

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**"МИРЭА - Российский технологический университет"**

**РТУ МИРЭА**

Институт информационных технологий (ИТ)

Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)

**ЭКСПЕРТНАЯ РАБОТА №2**

**по дисциплине**

**«Предметно-ориентированные информационные системы»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Выполнила экспертная группа студентов ИНБО-12-23 | |  | Албахтин И. В.  Душко И. А.  Лебедев И. К. |
| Принял старший преподаватель |  |  | Свищёв А.В. |

Москва 2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1 ЭКСПЕРТНЫЕ МНЕНИЯ** 3](#_Toc184832310)

[Экспертное мнение Албахтина Ильи Владиславовича 3](#_Toc184832311)

[Экспертное мнение Лебедева Ильи Кирилловича 4](#_Toc184832312)

[Экспертное мнение Душко Ильи Александровича 5](#_Toc184832313)

[**2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ** 6](#_Toc184832314)

# **1 ЭКСПЕРТНЫЕ МНЕНИЯ**

## Экспертное мнение Албахтина Ильи Владиславовича

Системы автоматизации маркетинга, такие как Marketing Analytic, модули CRM, CSRP и CALS в 1С, 1C:CRM, Mindbox и Oracle Marketing, предлагают широкий спектр инструментов для управления клиентскими данными и оптимизации стратегий.

Marketing Analytic обеспечивает глубокий анализ ROI и сегментацию аудитории, что делает её подходящей для крупных компаний, хотя высокая стоимость и сложность могут ограничивать применение. Модули CRM, CSRP и CALS в 1С интегрированы в экосистему 1С, что удобно для малого и среднего бизнеса, но их функциональность может быть недостаточной для крупных предприятий.

1C:CRM предлагает простую в использовании систему для управления клиентскими отношениями, ориентированную на малый и средний бизнес. Mindbox поддерживает омниканальные кампании с персонализацией и аналитикой, но требует усилий для интеграции. Oracle Marketing — мощная платформа для крупных корпораций, обеспечивающая управление кампаниями и персонализацию, однако её стоимость высока.

Выбор системы зависит от размера компании: крупным подойдут Oracle Marketing и Marketing Analytic, а для малого и среднего бизнеса эффективны 1C:CRM, модули 1С и Mindbox.

## Экспертное мнение Лебедева Ильи Кирилловича

В современном маркетинге информационные системы (ИС) играют ключевую роль в оптимизации процессов и повышении эффективности взаимодействия с клиентами. Рассмотрим основные системы и их модули.

Marketing Analytic собирает и анализирует данные о поведении клиентов и эффективности рекламных кампаний, помогая выявлять тренды и сегментировать аудиторию. Marketing Expert расширяет возможности, предоставляя инструменты для автоматизации маркетинга и управления кампаниями, что позволяет оперативно реагировать на изменения в потребительском поведении.

CRM-системы автоматизируют взаимодействие с клиентами, отслеживая историю взаимодействий и улучшая обслуживание. CSRP оптимизирует ресурсы обслуживания клиентов, а CALS управляет логистикой и жизненным циклом продуктов, что повышает эффективность маркетинга.

Программные продукты 1C и 1C:CRM предоставляют инструменты для автоматизации маркетинга и анализа данных в России, Mindbox позволяет создавать персонализированные коммуникации и управлять многоканальными кампаниями, а Oracle Marketing предлагает мощные инструменты для анализа данных и автоматизации маркетинга, подходящие для крупных компаний.

Выбор системы зависит от специфики бизнеса, и успешное внедрение ИС требует не только технических решений, но и изменений в подходах к управлению данными и взаимодействию с клиентами, что дает конкурентное преимущество.

## Экспертное мнение Душко Ильи Александровича

Информационные системы в маркетинге помогают автоматизировать процессы, анализировать данные и улучшать взаимодействие с клиентами. Marketing Analytic — инструменты для анализа данных, которые позволяют прогнозировать результаты и оценивать эффективность стратегий. Однако их использование требует навыков аналитики и может быть затратным.

Модули CRM, CSRP, CALS в 1С предлагают интегрированные решения для управления клиентами, ресурсами и жизненным циклом продукции. Они хорошо интегрируются с другими продуктами 1С, но требуют настройки и времени на внедрение.

Mindbox — облачная платформа для автоматизации рассылок, персонализации и управления лояльностью. Она удобна и эффективна, но стоимость может быть высокой, а работа требует знаний цифрового маркетинга.

ORACLE предоставляет мощные решения для масштабного маркетинга, включая аналитику и автоматизацию кампаний. Однако такие системы сложны и дороги, что делает их доступными в основном для крупных компаний.

Marketing Analytic подходит для анализа, 1С-модули интегрируют маркетинг с бизнес-процессами, Mindbox автоматизирует персонализацию, а ORACLE ориентирован на крупный бизнес. Выбор системы зависит от задач и ресурсов компании.

# **2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ**

На основании анализа различных информационных систем для маркетинга, мы пришли к выводу, что Oracle Marketing является оптимальным выбором для крупных компаний. Эта система предоставляет мощные инструменты для масштабного маркетинга, включая аналитику, автоматизацию кампаний и персонализацию, что позволяет эффективно управлять клиентскими данными и стратегиями. Несмотря на высокую стоимость и сложность внедрения, Oracle Marketing обеспечивает гибкость и масштабируемость, что делает её идеальным решением для организаций, ориентированных на долгосрочные и комплексные маркетинговые задачи. Выбор Oracle Marketing подтверждается её возможностями для анализа больших объёмов данных и управления маркетинговыми кампаниями на различных уровнях. Это решение поддержано большинством экспертов и основывается на следующих ключевых преимуществах:

1. **Мощная аналитика и отчётность**: Oracle Marketing предоставляет продвинутые инструменты для анализа данных, что позволяет компаниям более точно прогнозировать результаты маркетинговых кампаний, оценивать их эффективность и принимать обоснованные решения на основе анализа больших объёмов данных.
2. **Автоматизация маркетинговых кампаний**: Система позволяет автоматизировать процессы маркетинга, включая создание, запуск и управление кампаниями, что значительно повышает эффективность и сокращает время на выполнение рутинных задач.
3. **Персонализация и сегментация**: Oracle Marketing поддерживает глубокую персонализацию контента и сегментацию аудитории, что помогает доставлять более релевантные и targeted сообщения, улучшая взаимодействие с клиентами и повышая конверсии.
4. **Интеграция с другими системами**: Платформа легко интегрируется с другими бизнес- и аналитическими системами, что позволяет создать единую экосистему для управления данными и автоматизации процессов.
5. **Масштабируемость**: Oracle Marketing идеально подходит для крупных организаций с высоким объёмом данных и сложными бизнес-процессами. Система масштабируется в зависимости от нужд компании и может поддерживать тысячи пользователей и кампаний одновременно.
6. **Поддержка многоканального маркетинга**: Платформа позволяет управлять кампаниями через различные каналы (email, SMS, веб, социальные сети и т.д.), обеспечивая комплексный подход к маркетингу.
7. **Продвинутые возможности для A/B тестирования**: Встроенные инструменты для A/B тестирования позволяют оптимизировать маркетинговые материалы и стратегии, повышая эффективность маркетинговых вложений.

Таким образом, Oracle Marketing является идеальной системой для крупных компаний, которые ищут мощное и гибкое решение для автоматизации, аналитики и персонализации маркетинговых кампаний.