

Tytuł Zarządzanie relacjami z klientem (CRM) w przedsiębiorstwie produkcyjnym.	Kod 10102224210102202923
Kierunek Zarządzanie i inżynieria produkcji - studia II stopnia	Rok / Semestr 1 / 2
Specjalność Informatyzacja produkcji	Przedmiot obieralny
Godziny Wykłady: 1 Ćwiczenia: - Laboratoria: - Projekty / seminaRIA: 1	Liczba punktów 2
	Język prowadzenia przedmiotu polski

Prowadzący:

dr inż. Ewa Dostatni
tel. +48(61) 6652731
e-mail: ewa.dostatni@put.poznan.pl

Wydział:

Wydział Budowy Maszyn i Zarządzania
ul. Piotrowo 3
60-965 Poznań
tel. (061) 665-2361, fax. (061) 665-2363
e-mail: office_dmef@put.poznan.pl

Miejsce przedmiotu w programie studiów:

Przedmiot należy do grupy przedmiotów obieralny dla specjalności Informatyzacja produkcji na kierunku Zarządzanie i Inżynieria Produkcji studia stacjonarne II stopnia.

Założenia i cele przedmiotu:

Celem przedmiotu jest przygotowanie studenta do efektywnego budowania, analizowania oraz interpretowania relacji z klientami z wykorzystaniem technologii informatycznych stosowanych dla potrzeb wspomagania analitycznego, operacyjnego oraz komunikacyjnego ujęcia zarządzania relacjami z klientami.

Treści programowe przedmiotu (opis przedmiotu):

Wykłady

Podstawowe informacje nt. filozofii CRM (geneza, podejścia do CRM, cele i korzyści). Rodzaje i wybór strategii CRM. Budowanie relacji z klientami. CRM. Budowanie macierzy identyfikacji klientów. Systemy informatyczne wspomagające CRM. Organizacja projektu CRM w przedsiębiorstwie produkcyjnym. Przygotowanie do wdrożenia systemu klasy CRM. Przykłady wdrożeń. Rozwój CRM na rynkach światowych.

Projekt

Zapoznanie się z funkcjonalnością systemów CRM (oprogramowanie CeReM Personal). Opracowanie macierzy identyfikacji klientów dla przykładowych przedsiębiorstw. Przeprowadzenie analizy wymagań dla systemu klasy CRM oraz opłacalności wdrożenia. Wybór i opracowanie założeń organizacyjnych dla wdrożenia systemu klasy CRM w przedsiębiorstwie.

Przedmioty wprowadzające i wymagane wiadomości wstępne:

Wiadomości z zakresu informatycznych systemów zarządzania oraz podstaw zarządzania przedsiębiorstwem.

Forma zajęć i metody dydaktyczne:

Wykład oraz zajęcia projektowe w laboratorium komputerowym.

Forma i warunki zaliczenia przedmiotu – wymagania i system oceniania:

Kolokwium pisemne oraz przygotowanie projektu.

Bibliografia podstawowa:

1. Podstawowa
2. Dyche J. CRM. Relacje z klientami Helion Gliwice 2002
3. Stachowicz ? Stanuch A., Stanuch M. CRM, Przewodnik dla wrażliwych Placet Warszawa

Wydział Budowy Maszyn i Zarządzania

4. Uzupełniająca
5. Gwiazda E. Właściwe relacje z klientem ? system CRM Ekonomika i Organizacji produkcji 2002

Bibliografia uzupełniająca:

-