



**TANTÁRGYI ADATLAP**

**CRM RENDSZEREK A GYAKORLATBAN**

**BMEGT20ML46**

# I. TANTÁRGYLEÍRÁS

## 1. ALAPADATOK

### Tantárgy neve

CRM RENDSZEREK A GYAKORLATBAN

**Azonosító** BMEGT20ML46

### A tantárgy jellege

kontaktórás tanegység

### Kurzustípusok és óraszámok

<i>Típus</i>	<i>óraszám</i>
Előadás	1
Gyakorlat	0
Laboratórium	0

**Tanulmányi teljesítményértékelés (minőségértékelés)**

### típusa

vizsgaérdemjegy

### Kreditszám

3

### Tantárgyfelelős

*Neve* *Beosztása* *Email címe*

Dr. Danyi Pál egyetemi docens danyi.pal@gtk.bme.hu

### Tantárgyat gondozó oktatási szervezeti egység

Menedzsment és Vállalkozásgazdaságtan Tanszék

### A tantárgy weblapja

<https://edu.gtk.bme.hu>

### A tantárgy oktatásának nyelve

magyar - HU

### A tantárgy tantervi szerepe, ajánlott féléve

Szak: **Marketing MSc 2017/18/1 félévtől**

Tantárgy szerepe: **Kötelezően választott**

Ajánlott félév: **2**

---

Szak: **Marketing MSc 2019/20/1 félévtől**

Tantárgy szerepe: **Kötelezően választott**

Ajánlott félév: **4**

---

Szak: **Számvitel mesterszak 2019/20/1 félévtől**

Tantárgy szerepe: **Szabadon választható**

Ajánlott félév: **0**

---

Szak: **Master of Business Administration MSc 2017/18/1 félévtől**

Tantárgy szerepe: **Szakirányon választható**

Ajánlott félév: **0**

---

Szak: **Master of Business Administration MSc 2018/19/1 félévtől**

Tantárgy szerepe: **Szabadon választható**

Ajánlott félév: **0**

---

Szak: **Master of Business Administration MSc 2019/20/1 félévtől**

Tantárgy szerepe: **Szabadon választható**

Ajánlott félév: **0**

---

### Közvetlen előkövetelmények

*Erős* Nincs

*Gyenge* Nincs

*Párhuzamos* Nincs

*Kizáró feltételek* Nincs

### A tantárgyleírás érvényessége

Jóváhagyta a Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Kari Tanácsa (2022.01.26.) az 580005/7/2022 iktatószámmon hozott határozatával, amely érvényes 2022.01.26-tól.

## 2. CÉLKITŰZÉSEK ÉS TANULÁSI EREDMÉNYEK

### Célkitűzések

A tantárgy célja bemutatni az üzleti életben alapfontosságú ügyfélkapcsolat-menedzselő, azaz Customer Relationship Management (CRM) rendszereket. Jelenleg már szinte minden közép- és nagyvállalat rendelkezik CRM rendszerekkel, amelyek átszövik a marketing, az értékesítés és az IT területeket. Az „üzlet” számára az egyik legkritikusabb rendszerré vált a CRM, tehát fontos mindenkinek megérteni, hogy milyen funkciókkal működnek a legsikeresebb implementációk és egyben milyen kihívások előtt állnak. A tárgy gyakorlati megközelítésű: számos konkrét rendszerről, azok működéséről szerezhet információt a hallgató. Az előadók nagy- és kiscéges CRM rendszerek bevezetéséről sokéves személyes tapasztalatokkal rendelkeznek. A tantárgy megértéséhez nincs szükség előzetes IT ismeretekre. Nem informatikai előadást tartunk, hanem a minden marketinges számára szükséges CRM ismereteket adjuk át. Olyan tudáselemeket, amelyeket minden cégben ismerni kell ahhoz, hogy a marketing jobban, hatékonyabban, számítógépekkel támogatottan működjön, legyen szó egy pénzügyről, egy távközlési szolgáltatóról, egy gyógyszergyárról, vagy egy kereskedelmi cégről. A megközelítésünk lényege, hogy a kurzus hallgatói képesek legyenek egy CRM rendszer bevezetésében eredményesen részt venni üzleti elemzőként, igénymenedzserként vagy folyamatszabályozóként, egy új rendszer kialakítása, ill. egy meglévő rendszer módosítása, frissítése esetén.

### Tanulmányi eredmények

#### Tudás

1. Rendelkezik a CRM rendszerek alapvető fogalmainak, elméleteinek, összefüggéseinek ismeretével
2. Megismerte az alapvető CRM funkcionalitásokat.
3. Megismert több konkrét, gyakorlatban működő CRM rendszert, amelyekkel támogathatók a vállalati marketing- és értékesítési folyamatok.
4. Megértette a különböző CRM típusok közötti különbséget.
5. Elsajátította a CRM rendszerek fejlesztésének és üzemeltetésének legfontosabb lépéseit.

#### Képesség

1. A tanult elméletek és módszerek alkalmazásával képes a vállalatánál vagy vállalkozásánál működő CRM rendszert kritikusan szemlélni, értékelni.
2. Képes javaslatokat készíteni a meglévő CRM rendszer megújítására, kiegészítésére.
3. Képes megfogalmazni azokat az igényeket, amelyek alapján egy új CRM rendszer bevezethető a vállalatánál.
4. Képes együtt dolgozni az informatikus kollégákkal a jelenlegi CRM folyamatok javításában

#### Attitűd

1. Fogékony lesz az új CRM eszközök és funkcionálisok használatára.
2. Megérti a 21. század technológiai újításainak alkalmazási lehetőségeit.

#### Önállóság és felelősség

1. Általános szakmai felügyelet mellett, önállóan tanul és végzi el a meghatározott feladatokat.
2. Aktívan részt vesz órákon és projektfeladatban.
3. Az elemzéseikért, következtetéseikért és döntéseikért felelősséget vállal.

### Oktatásmódszertan

Előadások, kommunikáció írásban és szóban, IT eszközök és technikák használata az előadáson és az önállóan elkészítendő opcionális feladatok során.

### Tanulástámogató anyagok

- Danyi Pál-Kiss László: CRM rendszerek a gyakorlatban, oktatási segédlet, BME
- A. Payne: CRM kézikönyv, HVG könyvek, 2007
- CRM rendszerekről szóló HBR és McKinsey tanulmányok, valamint HBS esettanulmányok (case studies).
- CRM témáról szóló szakkikkek és tanulmányok (a tantárgy oktatási lapján rendszeresen aktualizált).

# II. TANTÁRGYKÖVETELMÉNYEK

## A TANULMÁNYI TELJESÍTMÉNY ELLENŐRZÉSE ÉS ÉRTÉKELÉSE

### Általános szabályok

A 2.2. pontban megfogalmazott tanulási eredmények értékelése önként vállalt projektfeladat, illetve vizsga alapján történik.

### Teljesítményértékelési módszerek

A) Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részletes leírása: Órai részvétel (25%): A hallgatók órai részvételét és aktivitását az oktató(k) a szorgalmi időszak végén értékeli. Az elérhető max. pontszám 25. B) Vizsgaidőszakban végzett teljesítményértékelés A vizsga írásbeli teljesítményértékelést jelent. Az írásbeli vizsga kiváltható otthon elkészített projektfeladat beadásával, tehát a hallgatónak a szorgalmi időszak végéig döntenie kell, hogy projektfeladatot ad be, vagy írásban tesz vizsgát. 1. Projekt házi feladat (75%): 10 oldalas dolgozat készítése a félév során kiadott témakörökben és a dolgozat rövid szóbeli megvédése. A teljesítéssel maximum 75 pont, azaz 100% vizsga-részarány szerezhető, tehát az írásbeli vizsga ezzel a feladattal kiváltható. Az oktató döntése alapján egyes projektfeladatok szóbeli beszámoló alól felmentést kaphatnak. 2. Az írásbeli vizsga max. 50 perces, és 50 darab feleletválasztós illetve esettanulmányi kérdést tartalmaz. A vizsgateszten max. 75 pont érhető el. A vizsgaidőszakban leadott projektfeladat kiválthatja a vizsgatesztet a hallgató döntése alapján: ha a hallgató mindkettőt teljesítette, akkor a jobb eredmény számít.

### Szorgalmi időszakban végzett teljesítményértékelések részaránya a minősítésben

- órai részvétel: 25%
- összesen: 25%

### Vizsgaelemek részaránya a minősítésben

- Írásbeli teljesítményértékelés (vizsgateszt): 75%
- órai részvétel: 25%
- összesen: 100%

### Az aláírás megszerzésének feltétele, az aláírás érvényessége

Nincs aláírás megszerzési kötelezettség.

### Érdemjegy-megállapítás

Jeles	91-100
Jeles	87,5-90
Jó	75-87
Közepes	62-74,5
Elégéséges	50-61,5
Elégtelen	0-49

### Javítás és pótlás

1) Az egyes évközi teljesítményértékelésekhez nem tartozik egyenkénti minimumkövetelmény. 2) A határidőre be nem adott projektfeladat nem pótolható, ill. a beadott feladat nem javítható. 3) A vizsgateszt újbóli megírása, pótlása, javítása a mindenkor érvényes vizsgaszabályzat szerint.

### A tantárgy elvégzéséhez szükséges tanulmányi munka

részvétel a kontakt tanórákon	6x2=12
felkészülés az órákra	6x2=12
Projektfeladat elkészítése vagy kijelölt írásos tananyag önálló elsajátítása és vizsgafelkészülés	64
Vizsga ill. projektbeszámoló	2
összesen	90

### A tantárgykövetelmények jóváhagyása és érvényessége

A Kari Hallgatói Képviselőtől véleményezés után jóváhagyta dr. Lógó Emma oktatási dékánhelyettes 2022.01.10-én. Érvényes 2022.01.10-től.

# III. RÉSZLETES TANTÁRGYTEMATIKA

## TEMATIKAI EGYSÉGEK ÉS TOVÁBBI RÉSZLETEK

### A félévben sorra vett témák

A 2.2. pontban megfogalmazott tanulási eredmények eléréséhez a tantárgy a következő tematikai blokkokból áll.

- 1 CRM rendszerekről általában: alapfogalmak, történet, fajtái: operatív, analitikus és együttműködő CRM
- 2 CRM rendszerek funkciói I: értékesítési csatorna menedzsment, call/contact centerek, kampány menedzsment és kontrolling, rendelés menedzsment, teljesítményértékelés
- 3 CRM rendszerek funkciói II: ügyfélszolgálat automatizálás, 360 fokos ügyfélkép, ügyfélérték, lojalitás programok, real-time döntéshozatal. xRM platformok.
- 4 Analitikus CRM rendszerek és üzleti intelligencia
- 5 CRM rendszerek implementálása, iparági tapasztalatok.
- 6 Sikeres online CRM-ek bemutatása (miniCRM és/vagy Salesforce CRM)

### További oktatók

Kiss László vendégoktató [kiss.laszlogy@gmail.com](mailto:kiss.laszlogy@gmail.com)

### A tantárgykövetelmények jóváhagyása és érvényessége

A Tantárgyi adatlap I. és II. részén túli III. részét az érintett szak(ok) szakfelelőse(i)vel való egyeztetés alapján az 1.8. pontban megjelölt Menedzsment és Vállalkozásgazdaságtan Tanszék vezetője hagyja jóvá.