



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

<i>Neve</i>	<i>Beosztása</i>	<i>Email címe</i>
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

<i>Erős</i>	Nincs
<i>Gyenge</i>	Nincs
<i>Párhuzamos</i>	Nincs
<i>Kizáró feltételek</i>	Nincs

A tantárgyleírás érvényessége

Jóváhagyta a Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar Kari Tanácsa (2022.01.26.) az 580005/7/2022 iktatószámom 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 funkciókat.
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 funkciók 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 elemzéseit, következtetéseit és döntéseit 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 Képviselőtestület véleményezése 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

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.