# 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**

| *Típus* | *óraszám* |
|---|---|
| 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 iktatószámon 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 pénzintézetről, 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 folyamatszakértőként, 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 funkcionalitások 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 a projektfeladatban.
3. Az elemzéseiért, következtetéseiért és döntéseiért 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 szakcikkek 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 értékelik. 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 |
| Elégséges | 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 Képviselet 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.