

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |                                         |                   |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------|-------------------|----------------|
| Óbudai Egyetem<br>Neumann János Informatikai Kar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |             | Kiberfizikai rendszerek intézet         |                   |                |
| Tantárgy neve és kódja: CRM / NIVCR1HBNE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             | Kreditérték: 4                          |                   |                |
| Mérnök Informatikus BSc szak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             | Nappali tagozat 2020/21 tanév II. félév |                   |                |
| Tantárgy oktató: Dr. habil. Reicher Regina Zsuzsánna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                         |                   |                |
| Előtanulmányi feltételek:<br>(kóddal)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             | Szakmai szigorlat NIXSS1HBNE            |                   |                |
| Heti óraszámok:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Előadás: 2  | Tantermi gyak.: 0                       | Laborgyakorlat: 1 | Konzultáció: 0 |
| Számonkérés módja:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Évközi jegy |                                         |                   |                |
| A tananyag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |                                         |                   |                |
| <p><i>Oktatási cél:</i> A tárgy keretében a hallgatók megismerkedhetnek azzal a stratégiával és módszertannal, mely elősegíti az üzleti kapcsolatrendszer hatékony kihasználását. A módszertan mára komplex informatikai rendszerek által is támogatást nyert. Ezért a félév során több, mind nemzetközileg, mind Magyarországon ismert és használt CRM (ügyfélkapcsolat-menedzsment) rendszer alkalmazásával találkozhatnak a hallgatók meghívott előadók esettanulmányainak, rendszerbemutatásának segítségével. Megismerkednek az információmenedzsment folyamatával, elemeivel és ezek lehetőségeivel a vállalati működés területein. Lehetőségük nyílik az elméletben korábban megismert marketing és értékesítési tevékenységek gyakorlatban történő megvalósításának megismerésével. Betekintést nyerhetnek a strukturált információátvitel nyújtotta előnyökre, ezek napi szinten történő hasznosítására.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |                                         |                   |                |
| <p>Tematika: Szolgáltatások és marketing, helye a vállalati működésben és vállalati célokban, CRM története, kialakulása, elterjedése definíciója és megközelítései; CRM céljai. CRM fogalmi rendszere és elemei, CRM, mint stratégia: Stratégiai kérdések A vállalat és a CRM stratégiai modellje és a többcsatornás értékesítés integrálása, vállalati stratégia, ügyfélstratégia; CRM rendszerekkel kapcsolatos elvárások, versenyelőny, versenyképesség, a Lead, szerepe, a Pipeline, funnell modell; CRM, mint stratégia: a kiemelt ügyfél szerepe és értéke; CRM a vállalati környezetben: Hol helyezkedik el a szervezeti felépítésben, CRM a vállalati környezetben: CRM hatása a szervezetre; Az információmenedzsment folyamata (informatikai rendszerek, elemzési eszközök, frontoffice és backoffice alkalmazások), vállalati szoftverekkel való kapcsolódás, az integráció kérdései; félévközi zárthelyi Informatikai háttér szolgáltatás, adattárolás szerkezete, adatbányászat; CRM tevékenységek, a hazai gyakorlat CRM, mint informatikai megoldás: a CRM szoftverszállítók IT megoldások típusai - Analitikus, operatív és kollaboratív CRM. Magyar tapasztalatok; CRM, mint informatikai megoldás: Informatikai rendszer beszerzése, bevezetés módszertani kérdései; Esettanulmányok; zárthelyi dolgozat</p> <p>A hallgatók csoportos projektfeladaton keresztül sajátítják el az elméleti és gyakorlati ismereteket.</p> |             |                                         |                   |                |

| Féléves ütemezés:             |                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oktatási hét<br>(konzultáció) | Témakör                                                                                                                                                                                          |
| 1.                            | Szolgáltatások és marketing, CRM története, kialakulása, elterjedése definíciója és megközelítései.                                                                                              |
| 2.                            | CRM céljai. CRM fogalmi rendszere és elemei, CRM, mint stratégia: Stratégiai kérdések A CRM stratégiai modellje és a többcsatornás értékesítés integrálása, vállalati stratégia, ügyfélstratégia |
| 3.                            | CRM rendszerekkel kapcsolatos elvárások, versenyelőny, versenyképesség, a Lead                                                                                                                   |
| 4.                            | CRM, mint stratégia: a kiemelt ügyfél szerepe és értéke                                                                                                                                          |
| 5.                            | CRM a vállalati környezetben: Hol helyezkedik el a szervezeti felépítésben, CRM a vállalati környezetben: CRM hatása a szervezetre                                                               |
| 6.                            | Az információmenedzsment folyamata (informatikai rendszerek, elemzési eszközök, frontoffice és backoffice alkalmazások)                                                                          |
| 7.                            | félévközi zárthelyi                                                                                                                                                                              |
| 8.                            | Informatikai háttér szolgáltatás, adattárolás szerkezete, adatbányászat                                                                                                                          |
| 9.                            | CRM tevékenységek, a hazai gyakorlat                                                                                                                                                             |
| 10.                           | CRM, mint informatikai megoldás: a CRM szoftverszállítók IT megoldások típusai                                                                                                                   |
| 11.                           | Analitikus, operatív és kollaboratív CRM. Magyar tapasztalatok                                                                                                                                   |
| 12.                           | CRM, mint informatikai megoldás: Informatikai rendszer beszerzése, bevezetés módszertani kérdései                                                                                                |
| 13.                           | Projektfeladat bemutatása                                                                                                                                                                        |
| 14.                           | zárthelyi dolgozat                                                                                                                                                                               |

| Félévközi követelmények                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| A félév során a hallgatóka 7. és 14. héten zárthelyi dolgozatot írnak az előadás és a labor anyagából. A dolgozatokon 30-30 pontot lehet szerezni. A projektfeladat szintén 30 pontot ér. Az órai aktivitás 10 ponttal számít be az évvégi érdemjegybe. Ezek összegéből áll össze a végső pontszám (max. 100 pont). Mindkét ZH-n és a projektfeladatban minimum 16 pontot kell teljesíteni a kurzus sikeres elvégzéséhez. |                                         |
| Zárthelyi dolgozatok                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                         |
| Oktatási hét<br>(konzultáció)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Témakör                                 |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | évközi zh az előadás és labor anyagából |
| 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | évközi zh az előadás és labor anyagából |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Szöveg beírásához kattintson ide.       |
| A félévzáró érdemjegy kialakításának módszere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                         |
| A félévzáró érdemjegy ZH-k pontszáma alapján áll össze, melyekből összesítetten<br>0-50 % elégtelen<br>51-60 % elégséges<br>61-74 % közepes<br>75-85 % jó<br>86-100 % jeles érdemjegy szerezhető.                                                                                                                                                                                                                         |                                         |
| Pótlás módja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |
| Az utolsó gyakorlaton az egyik ZH pótolható. Évközi jegy pótláson mindkét ZH pótolható. Itt is érvényes, hogy minimum 26 pontot kell teljesíteni mindkét ZH-n.)                                                                                                                                                                                                                                                           |                                         |
| Vizsga módja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |
| Szöveg beírásához kattintson ide.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |
| Vizsgajegy kialakítása                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                         |
| Az egyes érdemjegyek ponthatárai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                         |
| Irodalom                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         |
| Kötelező: Adrian Payne (2007) CRM kézikönyv, ügyfélkapcsolat felsőfokon (HVG Kiadó Zrt.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                         |
| A Moodle rendszerben közzétett jegyzet és egyéb segédletek                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         |
| Ajánlott:<br>Augmented Customer Strategy: CRM in the Digital Age by N'Goala, Gilles, Pez-Perard, Virginie<br>Francis Buttle Stan Maklan Customer Relationship Management : Concepts and Technologies 2019                                                                                                                                                                                                                 |                                         |
| Szöveg beírásához kattintson ide.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |
| Egyéb segédletek:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                         |