

Biztonságtudományi Doktori Iskola - Óbudai Egyetem

A tantárgy neve: CRM rendszerek

Mely területhez tartozik: Szabadon felvehető tantárgyak

A tantárgy kreditértéke: 6 kredit

A tantárgy előadója: Dr. Reicher Regina

A tantárgy célja:

A CRM rendszerek tárgy keretében a PhD hallgatók megismerkedhetnek azzal a módszertannal, amely elősegíti egy vállalkozás üzleti kapcsolatrendszerének hatékony kihasználását. Egy hatékony CRM rendszer segítségével a vállalat sikeresebben értékesítheti termékeit és szolgáltatásait, és magasabb szintű piacismeretre teher szert. A módszertan mára komplex informatikai rendszerek által is támogatást nyert.

A tantárgy előfeltétele: –

A tantárgy tartalma:

A kurzus során a hallgatók betekintést nyerhetnek a KKV-k ügyfélkezelésének biztonságtechnikai megoldásaiba, a biztonságos ügyféladat-kezelés jogi és technológiai megoldásainak hátterébe. Megismerhetik a strukturált információtárolás nyújtotta előnyöket, ezek napi szinte történő hasznosítását, valamint a marketin és a pro-aktív értékesítés támogatására készült legjobb gyakorlatokat az ügyfélkapcsolatok terén.

Kötelező irodalom:

- [1] – PAYNE A. (2007): CRM kézikönyv, ügyfélkapcsolat felsőfokon, HVG Kiadó Zrt., Budapest
Online CRM Book: <http://crmbook.powerobjects.com>

Ajánlott irodalom:

- [2] – CHIKÁN A. - CZAKÓ E. – ZOLTAYNÉ P. Z. (szerk.) (2010): Vállalati versenyképesség válsághelyzetben, Versenyképesség Kutató Központ, Budapest
Corvinus Egyetem
- [3] – TOMKA J. – BÖGEL GY. (2010): Vezetés egykor és most, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest
- [4] – IT – Business Infokommunikációs hetilap üzleti döntéshozóknak

Linkek:

- <http://businessandtechnology.eu>
- <http://cmmiinstitute.com>