

Caracterização da Unidade Curricular / Characterization of the Curricular Unit

Designação da Unidade Curricular (UC) / Title of Curricular Unit (CU): Customer Relationship Management

Área científica da UC / CU Scientific Area: Gestão e Administração / Management and Administration

Semestre / Semester: 3º

Número de créditos ECTS / Number of ECTS credits: 6

Carga horária por tipologia de horas / Workload by type of hours: TP: 45; OT: 6; O: 9

Carga letiva semanal / Weekly letive charge: 3h

Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes):

No final da unidade curricular, os alunos deverão saber:

- identificar o âmbito, objetivos do Customer Relationship Management (CRM);
- identificar os principais benefícios oferecidos pelo CRM;
- conhecer os principais tipos de CRM;
- comparar diversos fornecedores de soluções CRM;
- utilizar uma ferramenta de CRM tendo por base requisitos técnicos e de negócio.

Intended learning outcomes (knowledge, skills and competences to be developed by the students):

At the end of the curricular unit, students should know:

- identify the scope, objectives of Customer Relationship Management (CRM);
- identify the main benefits offered by CRM;
- know the main types of CRM;
- compare several CRM solutions providers;
- use a CRM tool based on technical and business requirement.

Conteúdos programáticos:

1. Fundamentos de Customer Relationship Management

- 1.1. Objetivos do CRM
- 1.2. Funcionalidades do CRM
- 1.3. Articulação do CRM com as áreas funcionais da empresa
- 1.4. Benefícios do CRM

2. Tipos de CRM

- 2.1. CRM operacional

- 2.2. CRM analítico
- 2.3. CRM colaborativo

3. Fornecedores de soluções CRM

- 3.1. Principais ferramentas disponíveis no mercado
- 3.2. Soluções de alojamento local e cloud
- 3.3. Critérios de seleção

4. Solução CRM

- 4.1. Configuração
- 4.2. Utilização das funcionalidades

Syllabus:

1. Fundamentals of Customer Relationship Management

- 1.1. CRM objectives
- 1.2. CRM features
- 1.3. Articulation of CRM with the functional areas of the company
- 1.4. CRM benefits

2. CRM types

- 2.1. Operational CRM
- 2.2. Analytical CRM
- 2.3. Collaborative CRM

3. CRM solution providers

- 3.1. Main tools available in the market
- 3.2. On-premises and cloud hosting solutions
- 3.3. Selection criteria

4. CRM Solution

- 4.1. Configuration
- 4.2. Use of features

Sem Validade
Administrativa