



**УНИВЕРЗИТЕТ У БАЊОЈ
ЛУЦИ
ЕКОНОМСКИ ФАКУЛТЕТ**



УНИВЕРЗИТЕТ У БАЊОЈ ЛУЦИ
UNIVERSITY OF BANJA LUKA
ЕКОНОМСКИ ФАКУЛТЕТ
FACULTY OF ECONOMICS



Школска година	Предмет	Шифра предмета	Студијски програм	Циклус студија	Година студија	Семестар	Број студената	Број група за вјежбе
2022/2023.	Customer Relationship Management (CRM) системи	014ММФИ	Пословна информатика	Први	Трећа	V	-	1

ПЛАН И РАСПОРЕД ПРЕДАВАЊА

Седмица	Предавање	Тематска јединица	Дан	Датум	Вријеме	Мјесто одржавања	Ч	Наставник
I	П1	Уводно предавање. Увод у управљање односима са муштеријама	Понедељак	03.10.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
II	П2	Стратегије управљања односима са муштеријама	Понедељак	10.10.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
III	П3	Управљање контактима, комуникацијом и документацијом	Понедељак	17.10.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
IV	П4	Методе и процеси сакупљања информација	Понедељак	24.10.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
V	П5	Рударење података и анализа	Понедељак	31.10.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
3VI	П6	Рачунарство у облаку (cloud computing) и ЦРМ системи	Понедељак	07.11.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић

VII	П7	Процеси продаје и ЦРМ подршка	Понедељак	14.11.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
VIII	П7	Процеси продаје и ЦРМ подршка	Понедељак	21.11.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
IX		Први колоквијум	Понедељак	30.11.2022.	13:00-17:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
X	П9	Мобилне апликације и комуникација	Понедељак	05.12.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
XI	П10	Аутоматизација ЦРМ система	Понедељак	12.12.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
XII	П11	Аутоматизација ЦРМ система	Понедељак	19.12.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
XIII	П12	Најбоља пракса управљања односима са муштеријама	Понедељак	26.12.2022.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
XIV		Државни празник	Понедељак	02.01.2023.				
XV		Државни празник	Понедељак	09.01.2023.				
XVI		Други колоквијум	Понедељак	16.01.2023.	08:00-12:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић

П1, П2,, П15 – Предавање прво, Предавање друго, ..., Предавање петнаесто, Ч – Часова

ПЛАН И РАСПОРЕД ВЈЕЖБИ

Седмица	Вјежба	Тип вјежбе	Тематска јединица	Дан	Датум	Вријеме	Мјесто одржавања	Ч	Сарадник
I	B1	ТВ/ПВ	Уводне вјежбе. Увод у ЦРМ системе.	Сриједа	12.10.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
II	B2	ТВ/ПВ	Креирање корисничких налога на ЦРМ систему. Истраживање функција система.	Сриједа	19.10.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.

III	B3	ТВ/ПВ	Управљање контактима.	Сриједа	26.10.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
IV	B4	ТВ/ПВ	Управљање документима. Концепти рада система у облаку и похрањивања докумената.	Сриједа	02.11.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
V	B5	ТВ/ПВ	Дигитално архивирање емаил, телефонске и остале комуникације са клијентима	Сриједа	09.11.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
VI	B6	ТВ/ПВ	Извјештавање у ЦРМ системима, преглед извјештаја и аналитика .	Сриједа	16.11.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
VII			Први колоквијум	Сриједа	30.11.2022.	13:00-15:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
VIII	B7	ТВ/ПВ	Управљање кампањама	Сриједа	07.12.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
IX	B8	ТВ/ПВ	Управљање новим и потенцијалним муштеријама. Праћење тока у продаји.	Сриједа	14.12.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
X	B9	ТВ/ПВ	Управљање случајевима и приликама	Сриједа	21.12.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
XI	B10	ТВ/ПВ	Управљање нарудбама и продајом	Сриједа	28.12.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
XII	B11	ТВ/ПВ	Dashboards у ЦРМ системима	Сриједа	29.12.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.

XIII	B12	ТВ/ПВ	Интеграција са другим системима и аутоматизација процеса у ЦРМ системима	Сриједа	04.01.2023.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
XIV	B13	ТВ/ПВ	Извоз података	Сриједа	11.01.2023.	17:00-19:00	КСР	2	Драгана Прерадовић Куловац, ма.
XV			Други колоквијум	Субота	18.01.2023.	10:30-12:000	КСР	2	.

B1, B2, ..., B15 – Вјежба прва, Вјежба друга, ..., Вјежба петнаеста, ТВ – Теоријска вјежба, ПВ – Практична вјежба, Ч - Часова

ШЕФ КАТЕДРЕ:

Проф.др Весна Алексић