



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
2021/2022.	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	Петак	08.10.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
II	П2	Стратегије управљања односима са муштеријама	Петак	15.10.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
III	П3	Управљање контактима, комуникацијом и документацијом	Петак	22.10.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
IV	П4	Методе и процеси сакупљања информација	Петак	29.10.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
V	П5	Рударење података и анализа	Петак	05.11.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
3VI	П6	Рачунарство у облаку (cloud computing) и ЦРМ системи	Петак	12.11.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић

VII	П7	Процеси продаје и ЦРМ подршка	Петак	19.11.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
VIII		Први колоквијум	Петак	26.11.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
IX	П8	Интеграција ЦРМ и других система	Петак	03.12.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
X	П9	Мобилне апликације и комуникација	Петак	10.12.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
XI	П10	Аутоматизација ЦРМ система	Петак	17.12.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
XII	П11	Аутоматизација ЦРМ система	Петак	24.12.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
XIII	П12	Најбоља пракса управљања односима са муштеријама	Петак	31.12.2021.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
XIV		Државни празник	Петак	07.01.2022.				
XV		Државни празник	Петак	14.01.2022.	16:00-19:00	КСР	3	Доц. др Борис Годоровић
XVI		Други колоквијум	Петак	21.01.2022.	16:00-19:00	КСР	3	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	13.10.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
II	B2	ТВ/ПВ	Креирање корисничких налога на ЦРМ систему. Истраживање функција система.	Сриједа	20.10.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
III	B3	ТВ/ПВ	Управљање контактима.	Сриједа	27.10.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
IV	B4	ТВ/ПВ	Управљање документима. Концепти рада система у облаку и похрањивања докумената.	Сриједа	03.11.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
V	B5	ТВ/ПВ	Дигитално архивирање емаил, телефонске и остале комуникације са клијентима	Сриједа	10.11.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
VI	B6	ТВ/ПВ	Извјештавање у ЦРМ системима, преглед извјештаја и аналитика .	Сриједа	17.11.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
VII			Први колоквијум	Уторак	30.11.2021.	16:15 – 17:30	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
VIII	B7	ТВ/ПВ	Управљање кампањама	Сриједа	01.12.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
IX	B8	ТВ/ПВ	Управљање новим и потенцијалним муштеријама. Праћење тока у продаји.	Сриједа	08.12.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
X	B9	ТВ/ПВ	Управљање случајевима и приликама	Сриједа	15.12.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.

XI	B10	ТВ/ПВ	Управљање наруџбама и продајом	Сриједа	22.12.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
XII	B11	ТВ/ПВ	Dashboards у ЦРМ системима	Сриједа	29.12.2021.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
XIII	B12	ТВ/ПВ	Интеграција са другим системима и аутоматизација процеса у ЦРМ системима	Сриједа	05.01.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
XIV	B13	ТВ/ПВ	Извоз података	Сриједа	12.01.2022.	17:00-19:00	КСР	2	Маријана Драгичевић, ма.
XV			Други колоквијум	Субота	22.01.2022.	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