



**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
2023/2024.	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	06.10.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
II	П2	Стратегије управљања односима са муштеријама	Петак	13.10.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
III	П3	Управљање контактима, комуникацијом и документацијом	Петак	20.10.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
IV	П4	Методе и процеси сакупљања информација	Петак	27.10.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
V	П5	Рударење података и анализа	Петак	03.11.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
3VI	П6	Рачунарство у облаку (cloud computing) и ЦРМ системи	Петак	10.11.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић

VII	П7	Процеси продаје и ЦРМ подршка	Петак	17.11.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
VIII	П7	Процеси продаје и ЦРМ подршка	Петак	24.11.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
IX		Први колоквијум	Четвртак	30.11.2023.	13:00-15:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
X	П9	Мобилне апликације и комуникација	Петак	08.12.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
XI	П10	Аутоматизација ЦРМ система	Петак	15.12.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
XII	П11	Аутоматизација ЦРМ система	Петак	22.12.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
XIII	П12	Најбоља пракса управљања односима са муштеријама	Петак	29.12.2023.	13:00-16:00	КСР	4	Доц. др Борис Годоровић
XIV		Државни празник	Петак	05.01.2024.				
XV		Државни празник	Петак	12.01.2024.				
XVI		Други колоквијум	Субота	20.01.2024.	09:00-11:00	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	11.10.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Годоровић
II	B2	ТВ/ПВ	Креирање корисничких налога на ЦРМ систему. Истраживање функција система.	Сриједа	18.10.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Годоровић

III	B3	ТВ/ПВ	Управљање контактима.	Сриједа	25.10.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
IV	B4	ТВ/ПВ	Управљање документима. Концепти рада система у облаку и похрањивања докумената.	Сриједа	01.11.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
V	B5	ТВ/ПВ	Дигитално архивирање емаил, телефонске и остале комуникације са клијентима	Сриједа	08.11.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
VI	B6	ТВ/ПВ	Извјештавање у ЦРМ системима, преглед извјештаја и аналитика .	Сриједа	15.11.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
VII	B7	ТВ/ПВ	Управљање кампањама	Сриједа	22.11.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
VIII			Први колоквијум	Четвртак	30.11.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
IX	B8	ТВ/ПВ	Управљање новим и потенцијалним муштеријама. Праћење тока у продаји.	Сриједа	06.12.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
X	B9	ТВ/ПВ	Управљање случајевима и приликама	Сриједа	13.12.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
XI	B10	ТВ/ПВ	Управљање наруџбама и продајом	Сриједа	27.12.2023.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
XII	B11	ТВ/ПВ	Dashboards у ЦРМ системима	Сриједа	03.01.2024.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
XIII	B12	ТВ/ПВ	Интеграција са другим системима и аутоматизација процеса у ЦРМ системима	Сриједа	10.01.2024.	13:00-15:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић
XV			Други колоквијум	Субота	20.01.2024.	09:00-11:00	КСР	2	Доц. др Борис Тодоровић

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

ШЕФ КАТЕДРЕ:

Проф.др Весна Алексић