|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **УНИВЕРЗИТЕТ У БАЊОЈ ЛУЦИ**ЕКОНОМСКИ ФАКУЛТЕТ | Ekonomski_fakultet_memorandum-01 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Школска година** | **Предмет** | **Шифра предмета** | **Студијски програм** | **Циклус студија** | **Година студија** | **Семестар** | **Број студената** | **Број група за вјежбе** |
| 2024/2025. | 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 о CRM-у | Сриједа | 02.10.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| II | П2 | Феномен понашања купаца и основни модели понашања купаца | Сриједа | 09.10.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| III | П3 | Вриједност купаца за организацију у електронском пословању | Сриједа | 16.10.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| IV | П4 | Развој маркетинга у смјеру CRM-a и тржишна усмјереност ел. пословања | Сриједа  | 23.10.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| V | П5 | Развој концепта управљања односима са купцима | Сриједа | 30.10.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| VI | П6 | Процеси управљања односима са купцима | Сриједа | 06.11.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| VII | П7 | Скадиштење података  | Сриједа | 13.11.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| VIII | П7 | Први колоквијум | Субота | 23.11.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| IX | П8 | Подршка складишта података у управљању односима са купцима | Сриједа | 27.11.2024. | 13:00-17:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| X | П9 |  Управљање знањем и пословна интелигенција | Сриједа | 04.12.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| XI | П10 | Пословна интелигенција и управљање односима са купцима  | Сриједа | 11.12.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| XII | П11 | Методе и алати за извођење знања из података о купцима | Сриједа | 18.12.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| XIII | П12 | Заштита приватности података о купцима | Сриједа | 25.12.2024. | 08:00-11:00 | КСР | 3 | Проф. др Весна Алексић |
| XIV |  | Празник према академском календару | Сриједа | 01.01.2025. | 08:00-11:00 | КСР |  | Проф. др Весна Алексић |
| XV |  |  Примјери управљања односима са купцима | Сриједа | 08.01.2025. | 08:00-11:00 | КСР |  | Проф. др Весна Алексић |
| XVI |  |  Други колоквијум  | Субота | 18.01.2025. | 09:00-11:00 | КСР  | 3 | Проф. др Весна Алексић |

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 | В1 | ТВ/ПВ | * Уводне вјежбе.
* Увод у ЦРМ системе.
 | Четвртак  | 03.10.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| II | В2 | ТВ/ПВ | Креирање корисничких налога на ЦРМ систему. Истраживање функција система.  | Четвртак  | 10.10.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| III | В3 | ТВ/ПВ | Управљање контактима. | Четвртак | 17.10.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| IV | В4 | ТВ/ПВ | Управљање документима. Концепти рада система у облаку и похрањивања докумената.  |  Четвртак | 24.10.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| V | В5 | ТВ/ПВ | Дигитално архивирање емаил, телефонске и остале комуникације са клијентима | Четвртак | 31.10.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| VI | В6 | ТВ/ПВ | Извјештавање у ЦРМ системима, преглед извјештаја и аналитика . | Четвртак  | 07.11.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| VII | В7 | ТВ/ПВ | Управљање кампањама  | Четвртак  | 14.12.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| VIII |  |  | Први колоквијум  | Субота | 23.11.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| IX | В8 | ТВ/ПВ | Управљање новим и потенцијалним муштеријама. Праћење тока у продаји. | Четвртак  | 28.11.2024.  | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| X | В9 | ТВ/ПВ | Управљање случајевима и приликама | Четвртак  | 05.12.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| XI | В10 | ТВ/ПВ | Управљање наруџбама и продајом | Четвртак  | 12.12.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| XII | В11 | ТВ/ПВ | Dashboards у ЦРМ системима  | Четвртак | 19.12.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| XIII | В12 | ТВ/ПВ | Интеграција са другим системима и аутоматизација процеса у ЦРМ системима. Извоз података | Четвртак | 26.12.2024. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| XIV | В13 | ТВ/ПВ | Празник према академском календару | Четвртак | 02.01.2025. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| XV | В14 | ТВ/ПВ | Празник према академском календару | Четвртак | 09.01.2025. | 13:00-15:00 | КСР | 2 | Стефан Тановић |
| XVI |  |  | Други колоквијум  | Субота | 18.01.2025. | 09:00-11:000 | КСР | 2 | Стефан Тановић |

В1, В2, ...., В15 – Вјежба прва, Вјежба друга, ..., Вјежба петнаеста, ТВ – Теоријска вјежба, ПВ – Практична вјежба, Ч - Часова

**ШЕФ КАТЕДРЕ:**

Проф.др Весна Алексић