

RTU studiju kurss "Klientu attiecību pārvaldības un sociālo tīklu tehnoloģijas"

33000 Datorzinātnes, informācijas tehnoloģijas un enerģētikas fakultāte

Vispārējā informācija

Kods	DOP702
Nosaukums	Klientu attiecību pārvaldības un sociālo tīklu tehnoloģijas
Studiju kursa statuss programmā	Obligātais/Ierobežotās izvēles
Atbildīgais mācītspēks	Jānis Grabis - Doktors, Profesors
Apjoms daļās un kredītpunktos	1 daļa, 6.0 kredītpunkti
Studiju kursa īstenošanas valodas	LV, EN
Anotācija	Klientu attiecību pārvaldības sistēmas un sociālo tīklu izmantošana ļauj automatizētā veidā sadarboties ar ļoti plašu klientu un potenciālo klientu loku un nodrošina elektroniskus informācijas iegūšanas un izplatīšanas kanālus. Kursā tiek apskatītas klientu attiecību pārvaldes un sociālās tīklošanas lietotņu raksturīgās īpašības, nodrošinot plašāku izpratni par tīklveida sistēmu dinamiku. Tajā tiek analizētas dažādo sociālās tīklošanas sistēmu īpatnības un iespējas izmantot sociālo tīklošanu uzņēmuma darbības efektivitātes paaugstināšanā.
Mērķis un uzdevumi, izteikti kompetencēs un prasmēs	Kursa mērķis ir apgūt sociālo tīklu funkcionēšanas dinamiku un tās iespēju izmantošanu uzņēmuma lietotnēs un biznesa procesu automatizācijā.
Patstāvīgais darbs, tā organizācija un uzdevumi	Patstāvīgajā darbā studentiem ir jāizveido sava sociālā tīkla modelis, kvantitatīvi un kvalitatīvi jāraksturo saites sociālajā tīklā un jāidentificē sociālā tīkla datu izmantošanas iespējas. Kursa laikā studenti izstrādā patstāvīgo darbu un kursa noslēgumā iesniedz darba pārskatu un prezentē darba rezultātus.
Literatūra	Paul Greenberg (2009) CRM at the Speed of Light, Fourth Edition: Social CRM 2.0 Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers, McGraw-Hill Osborne Media. Mike Snyder, Jim Steger, Brad Bosak, Corey O'Brien (2008) Programming Microsoft Dynamics CRM 4.0, Microsoft Press. Joey Bernal (2009) Web 2.0 and Social Networking for the Enterprise: Guidelines and Examples for Implementation and Management Within Your Organization, IBM Press.
Nepieciešamās priekšzināšanas	Datu bāzes

Studiju kursa saturs

Saturs	Pilna un nepilna laika klātienēs studijas		Nepilna laika neklātienēs studijas	
	Kontakt stundas	Patstāv. darbs	Kontakt stundas	Patstāv. darbs
Specializētās uzņēmuma lietotnes un to izmantošanas apgabals	8	0	0	0
Klientu attiecību pārvaldes (CRM) sistēmu procesu automatizācijas iespējas	8	0	0	0
CRM sistēmu izvietojšanas varianti	8	0	0	0
CRM sistēmu un sociālo tīklu integrācijas tehnoloģijas	8	0	0	0
Informācijas izplatīšana un izgūšana sociālajos tīklos	8	0	0	0
Mijiedarbības analīze sociālajos tīklos	8	0	0	0
CRM sistēmu un sociālo tīklu mijiedarbības analīze	8	0	0	0
CRM sistēmu un sociālo tīklu izmantošana par uzņēmuma lietotņu izstrādes platformu	8	0	0	0
Kopā:	64	0	0	0

Sasniedzamie studiju rezultāti un to vērtēšana

Sasniedzamie studiju rezultāti	Rezultātu vērtēšanas metodes
Prast automatizēt augstas frekvences biznesa procesus	Kontrol darbs
Spēt analizēt un interpretēt informācijas izplatīšanos sociālajos tīklos	Patstāvīgie darbi
Spēt integrēt uzņēmuma lietotnes un sociālās tīklošanas tehnoloģijas	Laboratorijas darbi
Izprast sociālās tīklošanas tehnoloģiju nozīmi uzņēmumu lietotoņu izstrādē	Eksāmens

Studiju kursa plānojums

Daļa	KP	Stundas			Pārbaudījumi		
		Lekcijas	Prakt d.	Laborat	Ieskaite	Eksām.	Darbs
1.	6.0	2.0	1.0	1.0		*	