

**Sistemas de Información para la Gestión de  
Relaciones Comerciales**

Código: 102168  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2501232 Empresa y Tecnología	OT	4	1

## Contacto

Nombre: David Recuenca Osa

Correo electrónico: david.recuenca@uab.cat

## Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: catalán (cat)

Algún grupo íntegramente en inglés: No

Algún grupo íntegramente en catalán: Sí

Algún grupo íntegramente en español: No

## Equipo docente

David Ayala Sanchez

## Prerequisitos

Es recomendable haber cursado previamente las asignaturas:

- Introducción a los sistemas de información (102148)
- Sistemas Integrados de Gestión (102147)

## Objetivos y contextualización

- Entender la relación cliente-empresa, dentro del marco de la fidelización
- Aprender las diferencias en la viabilidad de las empresas según su orientación hacia el cliente
- Asimilar cuáles son las estrategias empresariales básicas centradas en el cliente
- Conocer cómo la tecnología puede servir de herramienta para alinear las necesidades de los clientes con los intereses de la empresa
- Entender cuáles son los flujos de información en la relación con el cliente y cuáles son los factores críticos de éxito

## Competencias

- Actuar en el ámbito de conocimiento propio evaluando las desigualdades por razón de sexo/género.
- Analizar, diagnosticar, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa y gestión empresarial.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Demostrar que conoce de las principales aplicaciones de sistemas de información en la gestión de las actividades operativas de empresas y organizaciones, utilizándolo para la parametrización de soluciones específicas.
- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

## Resultados de aprendizaje

1. Analizar las características más relevantes en la gestión comercial y que deben ser asumidas por el sistema de información.
2. Comunicar haciendo un uso no sexista del lenguaje.
3. Demostrar que comprende los comportamientos humanos, individuales y de grupos en entornos profesionales.
4. Identificar las características principales que deben poseer las herramientas informáticas específicas para desarrollar de forma eficiente sistemas de información adaptados a las necesidades de la organización.
5. Utilizar los medios técnicos más efectivos y al día en la comunicación oral y escrita.

## Contenido

### Tema 1. Introducción a la relación con los clientes

- Clientes, empresas y relaciones: todo lo que hay que conocer
- Estrategias de negocio centradas en el cliente
- CRM. ¿Qué es? ¿Por qué su implementación en las Organizaciones?

### Tema 2. Llegando al cliente

- Canales de comunicación
- Visión 360º
- Marketing, ventas y servicios

### Tema 3. El rol de las tecnologías de la información

- Introducción a los Sistemas de Información. Infraestructura
- Tipo de CRM y otros sistemas de información que nos acercan al cliente
- Personas, procesos y tecnología
- Implantaciones de sistemas CRM
- Estructura y flujos de los sistemas CRM
- Del dato a la información, de la información a la captación del cliente: visión práctica de la segmentación. Big Data.
- De la información a la excelencia con el cliente: visión práctica de la fidelización.

### Tema 4. Negocio y CRM. Técnicas y análisis

- Métricas de medición y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS o SLA, Service Level Agreement)
- Visión general de TAS (Technical Account Selling)
- Retención y Churn Analysis
- Aspectos financieros de la implantación y explotación de un CRM: Costo Total de Propiedad (TCO), Tasa Interna de Rentabilidad (ROI) y Plazo de Recuperación (PayBack)

### Tema 5. Roadmap de la Relación con los Clientes

- Social Sales
- Social Marketing
- Social Service
- Neuromarketing

## Metodología

Clases magistrales y casos

Se utilizan para presentar los contenidos básicos que los estudiantes necesitan para introducirse en los temas que configuran el programa. Asimismo, se indican las vías posibles para completar o profundizar la información recibida en estas sesiones.

Durante las sesiones se puede utilizar también el método del caso como herramienta docente, en función del grado de participación de los alumnos.

Durante las clases magistrales la intervención y participación de los alumnos se considera fundamental.

Algunos textos pueden estar en inglés.

#### Aprendizaje Basado en Problemas

En parte de la asignatura se utilizará la metodología ABP. Los estudiantes deberán realizar un trabajo sobre un caso práctico, que concluirá con una presentación de los resultados.

#### Canal de comunicación

Se priorizará la utilización del Campus Virtual y, salvo en caso de fallo técnico, será el único medio oficial de comunicación.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
1. Clases Magistrales	30	1,2	1, 4
2. Casos de estudio	15	0,6	1, 2, 3, 4, 5
Tipo: Supervisadas			
1. Tutorías	15	0,6	1, 4
Tipo: Autónomas			
1. Estudio	35	1,4	1, 4
2. Preparación de casos, ejercicios y trabajos	52	2,08	1, 3, 4, 5

## Evaluación

La evaluación de la asignatura se hará de forma progresiva y continua durante todo el semestre. El sistema de evaluación se basa en las siguientes evidencias de aprendizaje:

- Aportaciones individuales y en grupo efectuadas en las sesiones presenciales del curso, incentivando así la participación activa de los estudiantes en su propio proceso de aprendizaje.
- La presentación de informes, por escrito y oralmente, relativos a determinados problemas o proyectos trabajados durante el curso, con el objetivo de seguir la evolución de cada estudiante en la comprensión y uso de las herramientas trabajadas en la asignatura, y de potenciar al mismo tiempo la adquisición de competencias transversales.

- Un examen final, en las últimas semanas del semestre, para favorecer la consolidación del conjunto del material trabajado durante el curso.

#### Criterios de evaluación

La calificación final de la asignatura se obtendrá de la suma ponderada de las valoraciones de las distintas evidencias, teniendo en cuenta que cada una de las tres componentes citadas tienen un peso específico diferente:

10% (aportaciones) + 40% (presentación informes) + 50% (examen final)

Será condición necesaria para poder efectuar esta suma ponderada que cada una de las componentes tenga una puntuación positiva, y que la calificación obtenida en el examen final sea igual o superior a 3,5

#### No Evaluable

Se considera que un estudiante que realice al menos una de las componentes de la evaluación continuada ya no puede ser considerado como NO EVALUABLE.

#### Calendario de actividades de evaluación

Las fechas de las diferentes actividades de evaluación (ejercicios, entrega de trabajos, etc.) se anunciarán con suficiente antelación durante el semestre.

La fecha del examen final de la asignatura está programada en el calendario de exámenes de la Facultad.

*"La programación de las pruebas de evaluación no se podrá modificar, salvo que haya un motivo excepcional y debidamente justificado por el cual no se pueda realizar un acto de evaluación. En este caso, las personas responsables de las titulaciones, previa consulta al profesorado y al estudiantado afectado, propondrán una nueva programación dentro del período lectivo correspondiente."* **Apartado 1 del Artículo 115. Calendario de las actividades de evaluación (Normativa Académica UAB)**

Los y las estudiantes de la Facultad de Economía y Empresa que, de acuerdo con el párrafo anterior, necesiten cambiar una fecha de evaluación deben presentar la petición rellenando el documento Solicitud reprogramación prueba en [https://eformularis.uab.cat/group/deganat\\_feie/solicitud-reprogramacion-de-pruebas](https://eformularis.uab.cat/group/deganat_feie/solicitud-reprogramacion-de-pruebas)

#### Procedimiento de revisión de las calificaciones

Coincidiendo con el examen final se anunciará el día y el medio de publicación de las calificaciones finales. Asimismo se informará del procedimiento, lugar, fecha y hora de la revisión de las mismas de acuerdo con la normativa de la Universidad.

#### Proceso de Recuperación

*"Para participar en el proceso de recuperación el alumnado debe haber sido previamente evaluado en un conjunto de actividades que represente un mínimo de dos terceras partes de la calificación total de la asignatura o módulo."* **Apartado 3 del Artículo 112 ter. La recuperación (Normativa Académica UAB).** Los y las estudiantes deben haber obtenido una calificación media de la asignatura entre 3,5 y 4,9.

La fecha de esta prueba está programada en el calendario de exámenes de la Facultad. El estudiante que se presente y la supere aprobará la asignatura con una nota de 5. En caso contrario mantendrá la misma nota.

#### Irregularidades en actos de evaluación

Sin perjuicio de otras medidas disciplinarias que se estimen oportunas, y de acuerdo con la normativa académica vigente, *"en caso que el estudiante realice cualquier irregularidad que pueda conducir a una variación significativa de la calificación de un acto de evaluación, se calificará con un 0 este acto de evaluación, con independencia del proceso disciplinario que se pueda instruir. En caso que se produzcan diversas irregularidades en los actos de evaluación de una misma asignatura, la calificación final de esta*

asignatura será 0". **Apartado 10 del Artículo 116. Resultados de la evaluación. (Normativa Académica UAB)**

### Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
1. Aportaciones en las sesiones presenciales	10%	0	0	1, 2, 3, 4, 5
2. Presentación de informes	40%	0	0	2, 3, 4, 5
3. Evaluación escrita	50%	3	0,12	1, 4

### Bibliografía

KUMAR, V & WERNER, J *"Customer Relationship Management: Concept, Strategy and Tools. 2nd edition"* (2012). ISBN 364220130X

CURRY, J *"CRM : cómo implementar y beneficiarse de la gestión de las relaciones con los clientes"* (2002). ISBN 8480887230

GREENBERG, P *"CRM at the Speed of Light, Fourth Edition: Social CRM 2.0 Strategies, Tools, and Techniques for Engaging Your Customers"* (2009). ISBN 0071590455

CHIESA DE NEGRI, C *"CRM, las cinco pirámides del marketing relacional: cómo atraer, vender, satisfacer y fidelizar clientes de forma estable"* (2009). ISBN 8423423263

MEERMAN SCOTT, D *"Marketing en tiempo real"* (2012). ISBN 9788441531673

### Software

Soluciones CRM