

KURSPLAN

Customer Relationship Management 7,5 högskolepoäng M7010N

Customer Relationship Management

Kursplan antagna: Höst 2023 Lp 1 - Tills vidare

**BESLUTSDATUM
2022-02-11**

Customer Relationship Management 7,5 högskolepoäng M7010N

Customer Relationship Management

Avancerad nivå, M7010N

| Utbildningsnivå | Fördjupningskod | Betygsskala | Ämne | Ämnesgrupp (SCB) |
|------------------------|------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------|
| Avancerad nivå | A1N | U G VG * | Företagsekonomi | Företagsekonomi |

Ingår i huvudområde

Företagsekonomi

Behörighet

Minst 120 hp avklarade kurser med minst godkänt resultat, varav följande kurs måste ingå: Marknadsföring, grundkurs (M0004N eller M0015N) 7,5 hp, eller motsvarande kunskaper. Goda kunskaper i engelska, motsvarande Engelska 6.

Urval

Urvalet grundas på 30-285 högskolepoäng

Mål/Förväntat studieresultat

Kursens mål är att utveckla studentens förmåga att kritiskt granska och utnyttja teorier inom customer relationship management (CRM) och att kunna använda CRM begrepp i utveckling av strategiska marknadsplaner. Efter avslutad kurs skall kursdeltagarna kunna:

- förklara och använda centrala begrepp och teorier inom CRM - beskriva olika grunder för CRM
- tillämpa CRM för att förbättra marknadsföring och kundservice
- beskriva hur affärsprocesser behöver omformas innan CRM implementeras
- beskriva och förklara de viktigaste informationsteknologierna som möjliggör CRM
- beskriva en framgångsrik implementering av CRM - utveckla idéer och planer i samarbete med andra studenter
- analysera, diskutera och försvara strategiska beslut avseende CRM
- granska, förklara, presentera och diskutera vetenskapliga artiklar

Kursinnehåll

Kursen ger en genomgång av 'Customer Relationship Management' och tar upp vad CRM är, dess fördelar, i vilka sammanhang CRM används, vilka teknologier som används och hur CRM kan implementeras. I kursen visas också hur CRM används för att förbättra organisationers möjligheter att uppnå mål för t ex marknadsföring och försäljning samtidigt som dess övergripande mål stöds.

Genomförande

Kursens undervisningsspråk samt undervisningsform anges för varje kurstillfälle och framgår av kurssidans på Luleå tekniska universitets hemsida.

Föreläsningar/lektioner, seminarier, handledning, grupparbete, praktikfall och/eller projektarbeten. I kursen ingår ett projektarbete där studenterna, baserat på relevanta teorier inom området, ska utveckla ett forskningsproblem samt utkast till introduktions- och litteraturkapitel till en eventuell uppsats.

Examination

Om det finns beslut om särskilt pedagogiskt stöd, i enlighet med Riktlinjen Studentens rättigheter och skyldigheter vid Luleå tekniska universitet, finns möjlighet till anpassad eller alternativ examinationsform. Studenterna ska i ett skriftligt prov visa att de kan: - förklara och använda centrala begrepp inom området 'Customer Relationship Management' Studenterna ska genom praktikfall och/eller projektarbeten även visa att de kan:

- beskriva olika grunder för CRM - tillämpa CRM för att förbättra marknadsföring och kundservice
- beskriva hur affärsprocesser behöver omformas innan CRM implementeras
- beskriva och förklara de viktigaste informationsteknologierna som möjliggör CRM
- beskriva en framgångsrik implementering av CRM
- utveckla idéer och planer i samarbete med andra studenter
- analysera, diskutera och försvara strategiska beslut avseende CRM
- granska, förklara, presentera och diskutera vetenskapliga artiklar

En förutsättning för godkänt resultat är närvaro på obligatoriska närvarotillfällen

Otillåtna hjälpmedel vid prov och bedömning

Om en student, genom användande av otillåtna hjälpmedel, försöker vilseleda vid prov eller när en studieprestation ska bedömas, får disciplinära åtgärder vidtas.

Uttrycket "otillåtna hjälpmedel" betyder de hjälpmedel som lärare i förväg inte uppgett som tillåtna hjälpmedel och som kan vara till hjälp vid lösandet av examinationsuppgiften. Detta innebär att alla hjälpmedel som inte uppgetts som tillåtna är otillåtna.

Övrigt

Den student som inte personligen registrerat sig, eller kontaktat ETKS utbildningsadministration eduetks@ltu.se, under läsperiodens första tre dagar riskerar att förlora sin plats på kursen. Detta gäller även student med platsgaranti.

Kursgivare

Institutionen för ekonomi, teknik, konst och samhälle (ETKS)

Moduler

| Kod | Benämning | Betygsskala | Hp | Tillstånd | Gäller från | Titel |
|------|----------------------------------|-------------|-----|--------------|-------------|-------|
| 0001 | Obligatoriska prov och uppgifter | U G VG * | 7,5 | Obligatorisk | H07 | |

Studiehandledning

Studiehandledning finns i lärplattformen Canvas före kursstart. Du som är ny student hittar all information du behöver på www.ltu.se/studentwebben/ny-student. Du som redan studerar vid Luleå tekniska universitet hittar information om kursstart via schema på studentwebben alternativt via kursrummet i lärplattformen. Du når lärplattformen via Mitt LTU.

Revidering fastställd

av Huvudutbildningsledare Daniel Örtqvist, Institutionen för ekonomi, teknik, konst och samhälle 2022-02-11

Kursplanen fastställd

av Institutionen för industriell ekonomi och samhällsvetenskap 2007-02-28