



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Informatik

Kursplan

Affärssystem II: Kundmodeller

Kurskod: ISGB35
Kursens benämning: Affärssystem II: Kundmodeller
Enterprise Systems II: Customer-oriented Models
Högskolepoäng: 7.5
Utbildningsnivå: Grundnivå
Successiv fördjupning: Grundnivå, har mindre än 60 hp kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav (G1F)

Huvudområde:
IKA (Informatik)

Beslut om fastställande

Kursplanen är fastställd av Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap 2022-09-14 och gäller från vårterminen 2023 vid Karlstads universitet.

Behörighetskrav

Informatik 30 hp eller Företagsekonomi 30 hp. Motsvarandebedömning kan göras.

Lärandemål

Efter avslutad kurs ska studenten kunna

1. identifiera och jämföra olika centrala kundinriktade utvecklingsmodeller för affärssystem och affärsplattformar,
2. identifiera och jämföra olika centrala kundrelationshanteringsmodeller som stöds av CRM-system och AI-tillämpningar,
3. redogöra för innebörden av centrala begrepp med relevans för kundinriktade utvecklingsmodeller och kundrelationshanteringsmodeller som stöds av CRM-system,
4. redogöra för och analysera kritiska faktorer för framgångsrik utveckling och användning av affärssystem generellt och CRM-system specifikt,
5. redogöra för och analysera skapade verksamhetsvärden utifrån utveckling och

användning av affärssystem generellt och CRM-system specifikt och
6. utforma innehållsmässigt väl sammanhållna projektrapporter.

Innehåll

Kursen tar sin utgångspunkt i att digitaliseringen kontinuerligt påverkar värdeskapandelogiker i affärsmässiga relationer och transaktioner samt i hur relationsarbete med kunder bedrivs. Ett relationsmässigt leverantör - kundperspektiv tillämpas i kursen.

Kursen behandlar följande:

- relationsmarknadsföringsperspektiv på verksamhetsprocesser och systemanvändning samt matchningsgraden mellan processer och system,
- system som syftar till att stödja kundrelationshantering, CRM, vilket är en affärsmässigt central modul i affärssystem,
- AI-tillämpningar som integreras i olika processer vilka stöds av ett CRM-system,
- kundlojalitet i relation till CRM-system och AI.

I kursen genomför studenterna ett projektarbete i grupp som inkluderar författandet av en projektrapport. Projektarbetet, som löper som en röd tråd genom hela kursen, är akademiskt och rekommendationsinriktat.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

Samtliga lärandemål examineras genom en projektrapport som utförs och redovisas i grupp. Lärandemål 1 - 5 examineras även genom en individuell skriftlig hemtentamen.

Om studenten har ett beslut från Karlstads universitet om riktat pedagogiskt stöd på grund av dokumenterad funktionsnedsättning har examinator rätt att ge studenten en anpassad examination eller att låta studenten genomföra examinationen på ett alternativt sätt.

Betyg

Kursen bedöms enligt betygsskalan Väl godkänd (VG), Godkänd (G) eller Underkänd (U).

Kvalitetsuppföljning

Under och efter kursen sker en uppföljning av måluppfyllelse och förutsättningar för lärande i kursen. Dess främsta syfte är att bidra till förbättringar. Studenternas erfarenheter och synpunkter är ett av underlagen för granskningen, och inhämtas i enlighet med gällande regelverk. Studenterna informeras om resultaten och eventuella beslut om åtgärder.

Kursbevis

Kursbevis utfärdas på begäran.

Övrigt

Gällande regler för utbildning på grundnivå och avancerad nivå vid Karlstads universitet reglerar studenters och anställdas skyldigheter och rättigheter.