



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 2024-09-05 och gäller från vårterminen 2025 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 en projektrapport enligt akademiska krav.

### **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.

Den skriftliga inlämningsuppgiften som utförs i grupp utgörs av en akademisk projektrapport.

Projektarbetet, som löper som en röd tråd genom kursen, är akademiskt och rekommendationsinriktat. I projektarbetet ingår en empirisk studie av kundrelationshantering i relation till införande eller användning av CRM-system ur ett relationsperspektiv.

### **Kurslitteratur och övriga läromedel**

Se separat dokument.

### **Examination**

Samtliga lärandemål examineras genom en skriftlig inlämningsuppgift som utförs i grupp samt individuellt muntligt vid seminarium.

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.