

İTÜ
LİSANSÜSTÜ DERS KATALOG FORMU
(GRADUATE COURSE CATALOGUE FORM)

Dersin Adı		Course Name		
Müşteri İlişkileri Yönetimi		Customer Relations Management		
Kodu (Code)	Dönem (Semester)	Kredisi (Local Credits)	AKTS Kredisi (ECTS Credits)	Ders Seviyesi (Course Level)
İTY 525SE İTY 525S	Bahar (3)	3	4	Yüksek Lisans / M.A.
Enstitü / Program (Institute/Program)	Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme ve Teknoloji Yönetimi Graduate School of Arts and Social Sciences / Business Administration and Technology Management			
Dersin Türü (Course Type)	Seçmeli (Elective)	Dersin Dili (Course Language)	İngilizce – Türkçe (English – Turkish)	
Dersin İçeriği (Course Description)	MİY süreçleri, Rekabetçi ortamda strateji geliştirme, Değer yaratma, Çoklu-kanal entegrasyonu, Bilgi yönetim süreci, Performans değerlendirme, Müşteri değer ölçütleri, MİY proje yönetimi, Satış gücü otomasyonu ve sadakat programları, Veri entegrasyonu, Veri ambarları, Kampanya yönetimi, sadakat programları ve Müşteri değer ölçümü			
<i>30-60 kelime arası</i>	CRM processes, Strategy development in a competitive environment, Value creation, Multi-channel integration, Information management process, Performance assessment, Customer value metrics, CRM project implementation, Sales force automation and Loyalty Programs, Data Integration, Datawarehouse implementation, Campaign management, loyalty programs, Customer Equity measurement			
Dersin Amacı (Course Objectives)	1. Etkin e-MİY ve MİY programlarının bileşenlerini anlatmak. 2. Karar vermede pazarlamacıların değişik MİY araçlarını nasıl kullanabileceklerini ve kullanmaları gerektiğini anlatmak. 3. MİY projelerinin gerektirdiği bilgi teknolojisini anlatmak. 4. MİY’de kullanılan geniş bilgi teknolojisi sistemlerini, eğilimlerini ve yöntemlerini anlatmak.			
<i>Maddeler halinde 2-5 adet</i>	1. To explain the components of an effective e-CRM or CRM program. 2. To explain how marketers can and should use different CRM concepts in order to make decisions. 3. To develop an understanding of Information Technology requirements for CRM projects. 4. To explain the extant IT systems, trends, methods used in CRM projects.			
Dersin Öğrenme Çıktıları (Course Learning Outcomes)	Bu dersi başarıyla tamamlayan öğrenciler aşağıdaki konularda bilgi, beceri ve yetkinlik kazanırlar:			
<i>Maddeler halinde 4-9 adet</i>	I. Müşteri İlişkileri Yönetimi uygulamalarında kullanılacak değişkenleri oluşturma. II. Sadakat programı tasarlama ve yürütme. III. Müşteri İlişkileri Yönetimi için gerekli bilgileri toplamak ve saklamak için gerekli altyapıyı tasarlama. IV. Kampanya yönetme.			
	Students who successfully pass this course gain knowledge, skills and proficiency in the following subjects:			
	I. Building the CRM variables that will be used for Customer Relationship Management. II. Designing and implementing loyalty programs. III. Designing the infrastructure needed to collect and store CRM data. IV. Managing campaigns.			

Kaynaklar (Other References) <i>Maddeler halinde en çok 5 adet</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Swift, Ronald (2001), Accelerating Customer Relationships. Using CRM and Relationship Techniques. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. • Dyche, Jill (2002), The CRM Handbook. Upper Saddle River, NJ: Addison Wesley • Buttle, Francis (2008), Customer Relationship Management : Concepts and Technologies, 2nd edition, BH. • Payne, Adrian (2006), Handbook of CRM: Achieving Excellence in Customer Management. Elsevier. • Kumar V., and Werner J. Reinartz (2006), Customer Relationship Management: A Databased Approach. John Wiley & Sons, Inc. 		
Ödevler ve Projeler (Homework & Projects)	Grup Ödevi: 2-3 kişilik gruplara bir vaka çalışması verilecek ve öğrenciler vakayı analiz edip raporlarını sınıfta sunacaklar. Group Assignment: A case study will be assigned to groups of 2-3 people. The cases will be analysed and presented in class.		
Laboratuvar Uygulamaları (Laboratory Work)	- -		
Bilgisayar Kullanımı (Computer Use)	Microsoft Office Programları (Word, PowerPoint). Microsoft Office Programs (Word, PowerPoint).		
Diğer Uygulamalar (Other Activities)	Kişisel ödev: Öğrenciler verilen listeden bir makale seçip bu makaleyi 4-5 sayfada özetleyip sınıfta sunacaklar. Individual Assignment: The student will choose an article from the list provided by the instructor and summarize it in 4-5 pages and present in class.		
Başarı Değerlendirme Sistemi (Assessment Criteria)	Faaliyetler (Activities)	Adedi* (Quantity)	Değerlendirmedeki Katkısı, % (Effects on Grading, %)
	Yıl İçi Sınavları (Midterm Exams)	1	25
	Kısa Sınavlar (Quizzes)		
	Ödevler (Homework)	1	20
	Projeler (Projects)		
	Dönem Ödevi/Projesi (Term Paper/Project)		
	Laboratuvar Uygulaması (Laboratory Work)		
	Diğer Uygulamalar (Other Activities)	1	20
	Final Sınavı (Final Exam)	1	35

*Yukarıda Belirtilen Sayılar En Az Değerler Olup, Yerine Getirilmesi Zorunludur.

DERS PLANI

Hafta	Konular	Dersin Çıktıları
1	MİY Süreçleri	I
2	Rekabetçi Ortamda Strateji Geliştirme	III
3	Değer Yaratma	III
4	Çoklu-Kanal Entegrasyonu	I, II
5	Bilgi Yönetim Süreci	IV
6	Performans Değerleme	IV
7	Müşteri Değer Ölçütleri	I, II
8	MİY Proje Yönetimi	II
9	Satış Gücü Otomasyonu ve Sadâkat Programları	III, IV
10	Veri Entegrasyonu, Veri Ambarları	I, II
11	Kampanya Yönetimi, Sadâkat Programları ve Müşteri Değer Ölçümü	II, IV

COURSE PLAN

Weeks	Topics	Course Outcomes
1	CRM Processes	I
2	Strategy Development in a Competitive Environment	III
3	Value Creation	III
4	Multi-Channel Integration	I, II
5	Information Management Process	IV
6	Performance Assessment	IV
7	Customer Value Metrics	I, II
8	CRM Project Implementation	II
9	Sales force Automation and Loyalty Programs	III, IV
10	Data Integration, Datawarehouse Implementation	I, II
11	Campaign Management, Loyalty Programs, Customer Equity Measurement	II, IV

Dersin İşletme ve Teknoloji Yönetimi 2. Öğretim Yüksek Lisans Programıyla İlişkisi

	Programın mezuna kazandıracığı bilgi, beceri ve yetkinlikler (programa ait çıktılar)	Katkı Düzeyi		
		1	2	3
i.	Lisans düzeyinde edinilen bilgilerin ilgili olduğu sosyal ve teknik alanlarda disiplinler arası etkileşimi kavrayabilme, İşletme ve Teknoloji Yönetimi alanında bilgilerini uzmanlık düzeyinde geliştirebilme ve derinleştirebilme (<i>Bilgi</i>).		X	
ii.	İşletme ve Teknoloji Yönetimi çalışma alanlarında edindiği uzmanlık düzeyindeki kuramsal ve uygulamalı bilgileri kullanabilme, farklı disiplin alanlarından gelen bilgilerle bütünleştirip yorumlayarak yeni bilgiler oluşturabilme ve karşılaşılan sorunları, araştırma yöntemlerini kullanarak çözümlenebilir (<i>Beceri</i>).		X	
iii.	İşletme ve Teknoloji Yönetimi çalışma alanları ile ilgili uzmanlık gerektiren bir çalışmayı, bilgi ve becerilerini eleştirel bir yaklaşımla değerlendirip, öğrenme sürecini yönlendirerek, bağımsız olarak yürütme, karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunların çözümünü için yeni stratejik yaklaşımlar geliştirerek sorumluluk alıp, liderlik yaparak çözüm üretebilme (<i>Bağımsız Çalışabilme, Sorumluluk Alabilme ve Öğrenme Yetkinliği</i>).			
iv.	Teknoloji Yönetimi ve İşletme çalışma alanlarındaki güncel gelişmeleri ve kendi çalışmalarını, nicel-nitel veriler ile destekleyerek, gerekli düzeyde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini kullanarak, sosyal ilişkileri eleştirel bir bakış açısı ile inceleyerek geliştirip, gerektiğinde değiştirerek, alanındaki ve alan dışındaki gruplara, yazılı, sözlü ve görsel olarak sistemli biçimde aktarabilme (<i>İletişim ve Sosyal Yetkinlik</i>).		X	
v.	Bir yabancı dili yeterli düzeyde kullanarak sözlü ve yazılı iletişim kurabilme, kendi çalışmalarını, Teknoloji Yönetimi ve İşletme alanlarındaki uluslararası platformlarda, yazılı, sözlü ve/veya görsel olarak aktarabilme (<i>Yabancı Dilde İletişim ve Sosyal Yetkinlik</i>).		X	
vi.	İşletme ve Teknoloji Yönetimi çalışma alanları ile ilgili verilerin toplanması, yorumlanması, uygulanması ve duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerleri gözeterek denetleyebilme, bu değerleri öğretebilme, ilgili konularda strateji, politika ve uygulama planları geliştirebilme ve elde edilen sonuçları, kalite süreçleri çerçevesinde değerlendirebilme, özümlediği bilgiyi, problem çözme ve/veya uygulama becerilerini, disiplinlerarası çalışmalarda kullanabilme (<i>Alana Özgü Yetkinlik</i>).			X

1: Az, 2: Kısmî, 3: Tam

Relationship Between the Course and Business and Technology Management 2nd Education Graduate Program Curriculum

	Program Outcomes	Level of Contribution		
		1	2	3
i.	Grasping interdisciplinary interaction related to social and technical fields in undergraduate level and developing and intensifying the current knowledge in that area of Business and Technology Management (<i>Knowledge</i>).		X	
ii.	By means of ability to use theoretical and practical information related to the area of Business and Technology Management to combine and interpret them with information from different disciplines producing new information and solving the faced problems by related searching methods (<i>Skill</i>).		X	
iii.	By means of the ability to critically analyze knowledge, skills and also a study related to the area of Business and Technology Management that requires expertise on that area, directing and continuing independently, developing new strategies for the problems that are not foreseen and taking the responsibilities together with fulfilling the leader role, the ability to produce solutions for that problems (<i>Competence to Work Independently, Competence to Take Responsibility, Competence to Learning</i>).			
iv.	By means of the ability to promote current development and studies by supporting with qualitative and quantitative data in the area of Business and Technology Management and to use computer software together with information and communication technologies with a required level, critical analyzing, developing and altering, if required, social relationships and the norms directing these relationships, establishing written oral and visual communication with groups within one's or different fields (<i>Communication and Social Competency</i>).		X	
v.	Proficiency in a foreign language and establishing written, oral and visual communication with that language for presenting one's studies in the international environment (<i>Communication and Social Competency</i>).		X	
vi.	By means of the ability to inspect the steps like gathering, interpreting, implementing and announcing related data with the area of Business and Technology Management by overseeing scientific, cultural and ethical norms, teaching these norms, developing strategy, policy and action plans in related subjects and evaluating the obtained results by making the use of quality processes, using the gathered information and solving problems and/or implementation skills in the interdisciplinary strategies (<i>Area Specific Competency</i>).			X

1: Little, 2: Partial, 3: Full

<u><i>Düzenleyen (Prepared by)</i></u>	<u><i>Tarih (Date)</i></u>	<u><i>İmza (Signature)</i></u>
Doç.Dr. A. Banu ELMADAĞ BAŞ	30.04.2012	