

Guía Docente

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Titulación:	Experto en Estrategia de Transformación Digital (Título Propio asociado a Administración y Dirección de Empresas)		
Rama de Conocimiento:	Ciencias Sociales y Jurídicas		
Facultad/Escuela:	Ciencias Jurídicas y Empresariales		
Asignatura:	Aplicaciones de Gestión Comercial (CRM)		
Tipo:	Propia Obligatoria	Créditos ECTS:	6
Curso:	3	Código:	71414
Periodo docente:	Sexto semestre		
Tipo de enseñanza:	Presencial		
Idioma:	Castellano		
Total de horas de dedicación del alumno:	150		

Equipo Docente	Correo Electrónico
María Inmaculada Puebla Sánchez	i.puebla.prof@ufv.es

DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

La asignatura de Aplicaciones de Gestión Comercial (CRM) - pretende mostrar a los alumnos la importancia que implica la decisión de iniciar un proceso de digitalización en una empresa o en una parte de la misma a través de la implementación de un caso práctico con un CRM (Customer Relationship Management).
A través de esta asignatura, el alumno podrá ver las implicaciones que tienen estos tipos de proyectos de uso de un CRM, evaluar las necesidades que se requieren y ser capaces de planificar y dimensionar estos proyectos en todo tipo de empresas, desde PYMES hasta grandes corporaciones.
Se aportará a los alumnos la visualización 360º de un CRM y su aplicación en una empresa, para que sean capaces de entender cuáles pueden ser las áreas prioritarias para implantar su modelo de negocio de manejo y gestión comercial de sus clientes.

OBJETIVO

Los objetivos de la asignatura de Aplicaciones de Gestión Comercial (CRM) son los siguientes:

- Entender por qué una empresa debe de tener y usar un CRM para la gestión de los clientes.
- Conocer las funcionalidades incluidas en un CRM, así como, una empresa podría incorporar a su modelo de negocio, dichas funcionalidades.
- Tener la capacidad de entender la herramienta CRM y los procesos se pueden cambiar y qué implicaciones pueden tener en la gestión comercial de los clientes.
- Ser capaces de converger la necesidad de adaptación al cambio con las posibilidades y tendencias tecnológicas comerciales a las que se puede tener acceso a través de un CRM y su aplicación práctica.

CONOCIMIENTOS PREVIOS

Se recomienda tener conocimientos previos de transformación digital aplicados al mundo de la empresa y los asociados al grado de ADE y de Marketing

CONTENIDOS

TEMA 1: Apertura e Introducción
Presentación de la asignatura
Presentación de la necesidad de un CRM en el mundo empresarial
Su aplicación práctica con Salesforce

TEMA 2: Nuevo Cliente
Gestión de la Experiencia de usuario
Visión 360 cliente
Aplicación en Salesforce:
Salesforce: Administración de Plataforma

TEMA 3: Agilidad en las Operaciones
Venta colaborativa - Simulación
Customer care - Simulación
Marketing Automation: Inbound Marketing/OutBound Marketing
Salesforce: Administración de Plataforma
Salesforce: Sales Cloud
Salesforce: Sales & Service Cloud
Salesforce: MKT

TEMA 4: Customer Intelligence
Cuadros de mando
Indicadores cualitativos y cuantitativos

TEMA 5: Implementación y gestión del cambio
Proyectos y gestión del cambio
Salesforce: Report & Dashboard

TEMA 6: Proyecto Salesforce aplicación práctica
Consolidación del proyecto práctico:
Salesforce: visión global
Salesforce: Sales Cloud
Salesforce: Service Cloud
Salesforce: Sales & Service Cloud
Salesforce: MKT
Salesforce: Report & Dashboard
Presentación proyecto
Cierre

ACTIVIDADES FORMATIVAS

“Las actividades formativas, así como la distribución de los tiempos de trabajo, pueden verse modificadas y adaptadas en función de los distintos escenarios establecidos siguiendo las indicaciones de las autoridades sanitarias”.

Clases Expositivas:

Por parte del profesor se realizará la exposición de los temas incidiendo lo necesario en aquellos conceptos clave para la comprensión de los mismos. Como proceso de aprendizaje el alumno deberá participar activamente. En este sentido si las circunstancias lo aconsejan la docencia podría ser exclusivamente impartida de forma remota.

Clases presenciales:

Se dará a conocer al alumno el contenido de la asignatura, de acuerdo con el programa de la misma. El profesor expondrá los temas mediante lecciones magistrales y eminentemente prácticas y el alumno elaborará los apuntes sobre lo expuesto en relación con el contenido de la asignatura como una actividad de trabajo personal. Los alumnos deberán tener una alta participación en el aula como elemento de aprendizaje.

Clases en remoto:

Como se ha indicado anteriormente en función de recomendaciones sanitarias la universidad podrá optar por este tipo de formación 100% remota a través de los soportes tecnológicos disponibles en la plataforma Canvas.

Las metodologías docentes que se aplicaran serán las previstas en la nueva estrategia formativa de la universidad conocida como "Formar para Transformar". A saber: Flipped Learning, Método del caso, Aprendizaje basado en problemas, Seminarios, Gamificación, Simulación empresarial etc.)

Las clases aplican el concepto teórico –práctico, en el que el aprendizaje sobre los conceptos teóricos se asienta en las actividades prácticas que realizan los alumnos, tanto de forma individual, como en grupos de trabajo en equipo.

El profesor expondrá los temas utilizando dinámicas de trabajo y casos reales para afianzar y aterrizar los conceptos explicados. Dentro de algunos temas teóricos se usa el modelo de exposición activa y participativa de los alumnos: se explican las principales ideas relacionadas con el tema y el alumno, tras su trabajo personal, expone de forma colectiva sus ideas y aplicaciones. Los alumnos intervienen en la clase mediante el uso de preguntas exploratorias y de dinámicas de grupo.

Resolución de ejercicios de simulación: El profesor propone la realización de ejercicios prácticos a nivel individual y en grupo. Este modelo ofrece la posibilidad de incidir en lo más importante de cada tema, dominar el tiempo de exposición y presentar una determinada forma de trabajar y estudiar la asignatura.

Trabajo individual y en grupo de simulación: Se planteará trabajos individuales y en equipos sobre determinados enfoques empresariales de simulación, defendiendo el trabajo frente al profesor tanto de forma individual como grupal.

Las clases presenciales. Dichas clases se realizarán trabajando en pequeños grupos, se dividirá la clase en grupos de cuatro o cinco personas, También se podrá poner en el campus virtual una relación de problemas/prácticas con el objetivo de que el alumno intente su resolución en presencial o vía en remoto.

"Para asegurar el aprendizaje significativo por parte del alumno, se respetarán escrupulosamente las fechas de entrega de las actividades propuestas, trabajos individuales y grupales".

TUTORÍAS: Se dispondrá de un horario de tutorías previamente indicadas por el profesor. Con carácter general en las mismas el profesor acompañará del alumno y le resolverá todas las dudas que éste le plantee.

DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

ACTIVIDAD PRESENCIAL	TRABAJO AUTÓNOMO/ACTIVIDAD NO PRESENCIAL
60 horas	90 horas
Clases expositivas 10 horas Análisis y discusión de casos 25 horas Presentación de resultados 25 horas 60h	Trabajo en grupo con herramientas, en el laboratorio de informática Preparación de casos para su discusión en clase 60 horas Trabajo virtual en red 30 horas 90h

COMPETENCIAS

Capacidad crítica para entender las necesidades de cambios digitales en una empresa y el uso de herramientas informáticas.

Capacidad para entender las implicaciones en los procesos y áreas funcionales de la empresa.

Capacidad de dimensionar un proyecto de implementación de un CRM de acuerdo con las características de la empresa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Analiza, define y realiza, casos de estudio empresariales, y define su posterior implementación de un CRM

Revisa, analiza y valida los resultados prácticos obtenidos en el caso práctico usando el CRM y herramientas informáticas.

Comprende los principios del proceso de realización de un CRM y de herramientas de gestión empresarial y las distintas tecnologías que lo soportan.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Se establecen los siguientes criterios de evaluación:

Todas las pruebas susceptibles de evaluación, estarán supeditadas a lo establecido en la Normativa de Evaluación de la UFV.

A.- Alumnos que asisten con normalidad a clase presencial o remota:

Sistema de Evaluación Continua, tanto en Convocatoria Ordinaria como en la Extraordinaria.

-Ejercicios individuales / grupo y actividades en el aula virtual: 50%.

-El examen final que realizará el alumno supondrá el 40% de la nota final.

-Asistencia y participación en clase: 10% (Para que cuente el concepto de "Asistencia y Participación en clase" y hacer la media con el resto de conceptos, esta no deberá ser inferior al 80%).

B.- Alumnos con dispensa académica que no puedan asistir a clase de forma justificada y alumnos UFV en estancia de intercambio, tanto en Convocatoria Ordinaria como en la Extraordinaria:

-Mismo sistema, pero en este caso el 10% correspondiente a asistencia y participación se añadirá al examen final.

-En el caso de alumnos en estancia de intercambio, será su responsabilidad informarse sobre el procedimiento de evaluación.

C.- Alumnos en primera o segunda convocatoria que no asistan a clase:

-La nota se calculará con Ejercicios Individuales, resolución de ejercicios y prácticas, y Examen Final.

D.- Alumnos en posteriores convocatorias:

-Si acuden normalmente a clase podrán acogerse al Sistema de Evaluación Continua. Caso contrario, la nota se calculará en base a los trabajos y resolución de ejercicios, y Examen Final.

Por tanto, el sistema de evaluación previsto para la asignatura, pretende ser lo más claro y representativo de lo que el profesor va a aplicar durante el curso. Se valorará la obtención de los conocimientos al final del cuatrimestre demostrando en la realización de un examen escrito que el profesor planteará.

Además, el profesor valorará el trabajo desarrollado por el alumno, la dedicación, actitud, asistencia, participación en clase, resolución de ejercicios tanto en el aula como en casa, así como, en su caso la participación en el simulador empresarial planteado.

A modo de concreción, se resume de la forma siguiente:

1.Examen al final del cuatrimestre:

En todos los casos el examen que realizará el alumno supondrá el 50% de la nota final.

2.Resolución de ejercicios y parte práctica:

La realización de los ejercicios y casos prácticos planteados por el profesor, así como, la participación del alumno en las herramientas y simulador empresarial correspondiente supondrá un 40% de la nota final.

3.Asistencia y participación:

10% de la nota final. El alumno deberá asistir a las clases expositivas y prácticas planteadas al menos un 80% de las mismas.

En este caso del examen, aunque es el 50% de la Nota, es OBLIGATORIO que consigan al menos un 4,5 de calificación en el final para aprobar. Completados con 35% trabajos y tareas de curso y 15% Participación activa en la clase.

"Los exámenes se realizarán de manera presencial siempre y cuando la situación sanitaria lo permita, pudiendo ser modificados con el objetivo de cumplir las indicaciones dadas por las autoridades sanitarias."

"Para asegurar el aprendizaje significativo por parte del alumno, se respetarán escrupulosamente las fechas de entrega de las actividades propuestas, trabajos individuales y grupales".

"En el caso de que las recomendaciones de las autoridades sanitarias obliguen a un sistema de docencia en remoto, el procedimiento de evaluación y peso de los distintos factores se mantendrá".

Todo alumno podrá conocer en la revisión de notas, la puntuación obtenida en cada uno de los componentes de la nota.

Todas las pruebas susceptibles de evaluación, estarán supeditadas a lo establecido en la Normativa de Evaluación de la UFV.

Todos los alumnos del grado estarán sometidos a la normativa de convivencia de la Universidad, con especial atención a las infracciones por plagio y/o copia en examen que serán consideradas como grave de acuerdo al

artículo 7 de dicha normativa.

Las conductas de plagio, así como el uso de medios ilegítimos en las pruebas de evaluación, serán sancionados conforme a lo establecido en la Normativa de Evaluación y la Normativa de Convivencia de la universidad

Las faltas de ortografía podrán penalizar en trabajos y exámenes. De aplicarse dicha penalización, el profesor comunicará al alumno la puntuación a descontar por cada falta en las instrucciones y/o enunciados de las pruebas de evaluación.

EN TODOS LOS CASOS, para superar la asignatura es obligatorio obtener una nota mínima de 5 en el examen final. Si no se alcanza esa nota, no se podrá hacer media con el resto de porcentajes.

BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

Básica

Dr. D. Temiño Aguirre, Ignacio, Dra. Dña. Puebla Sánchez Inmaculada, D. Solá Menendez Francisco, "El Plan de Empresa. La creación de Empresas y el Emprendimiento". Editorial UFV. Año 2014.

I. Puebla, "Gamification as a Systemic Tool". II International Congress América-Europa, Europa-América. Villanueva de los Infantes June 28th – July 2nd, 2017.

I. Puebla, A. Torres, JM Pelaéz, R. Ayestarán. "GAMIFICATION AS A COMPREHENSIVE TRAINING TOOL: "SERIOUS GAME UFV" ENTREPRENEURIAL EXPERIENCE, Barcelona, EDULEARN17 July 2nd-5th, 2017

A. Torres, I. Puebla, JM Pelaéz, R. Ayestarán. "La Gamificación como herramienta transversal de formación integral. Una experiencia de Emprendimiento. Badajoz, X Jornadas de Docencia en Economía. 31 mayo - 1 de Junio 2018.

Inmaculada Puebla Sánchez y Ignacio Temiño Aguirre. La importancia de los Centros de Simulación Empresarial en la formación universitaria. The importance of Business Simulation Centers in university education International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC). Diciembre 2018

Alfonso Torres, Inmaculada Puebla, Francisco Solá, Raquel Ayestarán. THE CREATION OF A MARKETING PLAN THROUGH SERIOUS GAMING: A JEANS BRAND EXPERIENCE IN THE UFV . ICERI 2018

Puebla. I., Experiencias Serious Game Universidad Francisco de Vitoria. I Simposio Iberoamericano en Simulación Empresarial. Octubre 2018

GAMIFICATION AS AN INTEGRAL TRAINING TOOL. EXPERIENCE OF ENTREPRENEURSHIP THROUGH A SERIOUS GAME IN THE UFV: THE ENERGY DRINK CASE. Inmaculada Puebla , Alfonso Torres , José María Peláez , Raquel Ayestarán CUICIID 2018

I. Puebla, R. Ayestarán. SHARING STUDENT MARKETING COMPETENCES THROUGH GAMIFICATION AND ITS USE AS A DECISION MAKING TOOL FOR BUSINESS PLANNING", EDULEARN120 July 6-7, 2020.

Puebla, I. Gomez Lega, J.L. "Proyecto Serious Game Aprendizaje basado en experiencias con simuladores de realidad aumentada" XVII Congreso Internacional de Tecnología, Conocimiento y Sociedad. Grecia. Universidad EGEO. Mayo 2021.

PUEBLA, I., MARTINEZ LOPEZ, F. J. "SIMULACIÓN, LA NUEVA FRONTERA DE LA CIENCIA: JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD DE UN CORPUS ACADÉMICO DE ESTE CAMPO CIENTÍFICO. ESTADO DEL ARTE Y REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA" Company Games and Business Simulation Academic Journal, (CG&BSAJ) Junio 2021.

Complementaria

Herramientas de gestión empresarial punteras en el mercado: CRM, ERP, RRHH, Finanzas.... Microsoft, SALESFORCE

<https://www.salesforce.com/es/>

<https://dynamics.microsoft.com/es-es/>