

## DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Titulación:	Diploma en Estrategia de Transformación Digital (Título Propio asociado a Administración y Dirección de Empresas)		
Rama de Conocimiento:	Ciencias Sociales y Jurídicas		
Facultad/Escuela:	Derecho, Empresa y Gobierno		
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		
José María Cabello García	josemaria.cabello@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

Conseguir que el alumno interiorice que los datos son vitales en la toma de decisiones, y se familiarice con las herramientas disponibles para su tratamiento. Elaboración de Cuadros de mando.

## CONOCIMIENTOS PREVIOS

No se necesitan conceptos previos

## CONTENIDOS

La asignatura proporciona al alumno una introducción a las Bases de Datos, gestión y preparación para la toma de decisiones en la gestión de una empresa. Una vez afianzados los conceptos de BBDD, aprenden a utilizar herramientas que les permitan gestionar esos datos, gestores de envío de correo, y CRMs más completos. El contenido es muy práctico y los alumnos aprenden a gestionar los datos de forma práctica.

## ACTIVIDADES FORMATIVAS

Durante el curso, habrá 5 talleres con implementadores de la solución Salesforce en empresas. Cada uno de los talleres recoge una nube o módulo diferente de Salesforce. Para la preparación de estos talleres los alumnos deberán pasar una formación previa de Salesforce. Además de los talleres, se deberán realizar varios trabajos para cuya aprobación deberán ser presentados en clase.

## DISTRIBUCIÓN DE LOS TIEMPOS DE TRABAJO

ACTIVIDAD PRESENCIAL	TRABAJO AUTÓNOMO/ACTIVIDAD NO PRESENCIAL
60 horas	90 horas
<ul style="list-style-type: none"><li>Clases expositivas participativas: 40 horas</li><li>Trabajo en equipo en clase: 10 horas</li><li>Exposición de los trabajos realizados: 10 horas</li></ul> 60h	<ul style="list-style-type: none"><li>Búsqueda de información para la realización de trabajos: 20 horas</li><li>Trabajo en grupo: 20 horas</li><li>Estudio individual: 50 horas</li></ul> 90h

## COMPETENCIAS

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El alumno será capaz de manejar una BBDD en Excel con cierta soltura, y crear campañas de comunciación con los clientes en un CRM sencillo o en una herramienta de gestión de correos. Además sabrá hacer una segmentación de clientes.

## **SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**

El sistema de evaluación se compondrá de trabajos expuestos en clase que serán evaluados, asistencia a clase y participación y examen final, con el siguiente porcentaje:

Asistencia a clase: 10%

Trabajos prácticos: 40%

Examen Final: 50%

Para poder aprobar la asignatura y hacer media con el resto de los parámetros, se exige obtener como mínimo un 5 sobre 10 puntos en el examen final.

Para aquellos alumnos con dispensa, o que estén de intercambio Erasmus durante ese cuatrimestre, el profesor les propondrá un trabajo que abarque todo los contenidos desarrollados durante el curso. En este caso, el trabajo supondrá un 50% de la nota, debiéndose aprobar sacando un 5 sobre 10 el examen final en todo caso, que aportará el 50% restante de la nota.

Todos estos criterios se mantendrán para la convocatoria extraordinaria.

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

## **BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS**

### **Básica**

Preparación Talleres Salesforce 1  
<https://trailhead.salesforce.com/es>