

Georg-August-Universität Göttingen Modul B.WIWI-WIN.0040: Customer-Relationship-Management-Systeme: Einsatz in der Praxis Englischer Titel: Customer Relationship Management Systems: Application in Organizations	6 C 2 SWS
Lernziele/Kompetenzen: Nach erfolgreichem Abschluss des Moduls sind die Studierenden in der Lage, Theorien und Konzepte von Customer-Relationship-Management-(CRM)-Systemen zu erläutern und deren Nutzenpotenzial für den konkreten Einsatz in verschiedenen Unternehmensszenarien zu beurteilen. Ferner kennen die Studierenden den Funktionsumfang der Salesforce-Plattform für CRM, können sie eigenständig bedienen und für ausgewählte Beispiele konfigurieren. Letztendlich können die Studierenden die im Seminar kennengelernten Inhalte vertieft anwenden und sind so in die Lage versetzt, sich über das Modul hinaus eigenständig auf eine mögliche Salesforce-Zertifizierung vorzubereiten und diese erfolgreich abzulegen.	Arbeitsaufwand: Präsenzzeit: 28 Stunden Selbststudium: 152 Stunden
Lehrveranstaltung: B.WIWI-WIN.0040.Sem Customer-Relationship-Management-Systeme: Einsatz in der Praxis (Praxisseminar) <i>Inhalte:</i> Das Modul wird in Kooperation mit der Sartorius AG durchgeführt. Es umfasst mehrere Coachingtermine, die gemeinsam mit Mitarbeitenden von Sartorius stattfinden. Das Seminar ist in drei Meilensteine gegliedert. Die Studierenden erhalten neben den Meilensteintreffen über das gesamte Semester hinweg Feedback und Hilfestellungen. Die Studierenden werden in die Selbstlernplattform von Salesforce eingeführt und können das Zertifizierungsprogramm selbstständig durchlaufen, während sie Feedback von Expert*innen der Sartorius AG erhalten. <i>Meilensteine des Seminars:</i> 1. Einführung in die Salesforce-CRM-Plattform mit der Sartorius AG: Vorstellung von Salesforce, des Trailblazer-Programms, sowie Vorstellung des Salesforce-Einsatzes bei Sartorius 2. Feedback-Termin mit der Sartorius AG: Studierende können sich Feedback holen und bekommen weiteren Input zur Nutzung von Salesforce in einem weltweit agierenden Konzern 3. Erweiterte Nutzungsmöglichkeiten von Salesforce und Vorbereitung auf die Prüfung mit der Sartorius AG. Hier geht es konkret um die Vorbereitung auf die Klausur sowie eine freiwillige eigenständige Zertifizierung 4. (optional) Eigenständige Durchführung einer Salesforce „Trailhead“-Zertifizierung (bspw. Associate)	2 SWS
Prüfung: Klausur (60 Minuten) Prüfungsvorleistung: regelmäßige Teilnahme	6 C
Prüfungsanforderungen: Die Studierenden weisen in der Modulprüfung nach, dass sie: • Theorien und Konzepte von CRM-Systemen kennen und wiedergeben können, • den Funktionsumfang von Salesforce beherrschen und auf ausgewählte Anwendungsbeispiele anwenden können,	

im Seminar kennengelernte Ansätze auf vergleichbare Problemstellungen übertragen können.	
--	--

Zugangsvoraussetzungen: keine	Empfohlene Vorkenntnisse: keine
Sprache: Deutsch	Modulverantwortliche[r]: Prof. Dr. Christian Bartelheimer
Angebotshäufigkeit: jedes Sommersemester	Dauer: 1 Semester
Wiederholbarkeit: zweimalig	Empfohlenes Fachsemester: 3 - 6
Maximale Studierendenzahl: 50	