

강의계획서

▶ 고객관계관리(CRM) ▶ 강의계획서 ?

교과목명	(국문) : 고객관계관리(CRM) (영문) : Customer Relationship Management	년도/학기	2020/1 학기		
학수번호	03317-01	이수구분	전선	학점	3
강의시간	금 (1,2,3 -> 이108)@금(1,2,3)@이108				
상담가능시간	수요일 14시 00분 /				
담당교수	김승욱	연구실	제2피어선빌딩519호		
전화번호		이메일	핸드폰		
주교재	교재	저자/역자	출판사	출판년도	
	빅데이터 마케팅과의 융합을 위한 고객관계관리 4판	김승욱 외	무역경영사	2019	
참고자료	- 빅데이터 분석 및 데이터 마이닝 방법에 대한 다양한 참고자료 필요				
수업개요 및 목표	빅데이터 시대의 고객관계관리 수업은 기존의 내용과 더불어서 빅데이터 분석과 활용에 초점을 두어서 수업을 진행한다. 4차 산업혁명과 더불어서 인공지능, 기계학습, 딥 러닝 등에 대한 지식이 빅데이터 분석과 결합되어서 고객 관리의 효율성을 높이고 장기고객을 확보할 수 있다. 미래지향적인 고객관리는 관계를 중심으로 해서 수리적 접근 및 계량적 접근방법을 통하여 더욱 계량적인 분석 방법이 더 더욱 중요해 지고 있다. 이러한 기술적, 비즈니스 환경이 변화됨에 따라서 이에 적합한 고객관계관리를 학습하는 것을 목표로 한다.				
수업유형	온라인(블렌디드)수업				
주요사항안내					
수업방법안내	- 빅데이터 시대의 적합한 고객관계관리의 개념 및 특징을 이해하고 - 이에 적합한 수리적/경영통계적 모형을 이용하여 고객 빅데이터를 분석하고 이해할 수 있도록 한다.				
평가방법안내	특이사항 없음				
기타안내	- 빅데이터 시대의 적합한 수리적/경영통계적 모형을 이용하여 고객 빅데이터를 분석하고 활용할 수 있도록 한다.				
평가방법	중간고사:30% 기말고사:30% 과제물:20% 출석:10% 기타평가:10%				
과제	- 빅데이터 분석을 위한 경영통계 (예측 등) - 수리적/통계적 모형 등에 대한 연습문제 풀이 등				
수업개선사항					
수업개선사항	, 과제 제출일 연장				
주	수업내용 및 방법	참고자료	비고		
01주	수업주제 : 고객관계관리의 기본원리 (온라인 학습 e-Class 참조) 수업목적 : 고객관계관리의 기본원리 수업내용 : 고객관계관리의 기본원리 (온라인 학습 e-Class 참조)	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것		
02주	수업주제 : 고객관계관리의 핵심영역 수업목적 : 고객관계관리의 핵심영역 수업내용 : 고객관계관리의 핵심영역들을 이해하고 인공지능 및 빅데이터 시대에 어떻게 결합하여 고객의 장기적인 관계를 형성할 수 있는가?	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것		
03주					

주	수업내용 및 방법	참고자료	비고
	수업주제 : 빅데이터 분석과 활용 수업목적 : 빅데이터와 기계학습, 딥러닝의 관계 수업내용 : 빅데이터와 기계학습, 딥러닝의 관계	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
04주	수업주제 : 서비스 마케팅과 CRM 수업목적 : 서비스 마케팅과 CRM 수업내용 : 서비스 마케팅과 CRM	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
05주	수업주제 : 고객 확보와 CRM 수업목적 : 고객 확보와 CRM 수업내용 : 고객 확보와 CRM	빅데이터와 고객관계 관리와 그리고 인공지능의 기계학습, 딥러닝과 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
06주	수업주제 : 레트로 경영과 CRM 수업목적 : 레트로 경영과 CRM 수업내용 : 레트로 경영과 CRM	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
07주	수업주제 : 빅데이터 분석과 활용 수업목적 : 빅데이터 분석과 활용 수업내용 : 빅데이터 분석과 활용	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
08주	수업주제 : 빅데이터 분석과 CRM 수업목적 : 빅데이터 분석과 CRM 수업내용 : 빅데이터 분석과 CRM	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
09주	수업주제 : 빅데이터 활용과 고객분석기법 수업목적 : 빅데이터 활용과 고객분석기법 수업내용 : 빅데이터 활용과 고객분석기법	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
10주	수업주제 : 고객관계마케팅 수업목적 : 고객관계마케팅 -심도 학습 수업내용 : 고객관계마케팅 -심도학습	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
11주	수업주제 : 마케팅 보상 프로그램 수업목적 : 마케팅 보상 프로그램 수업내용 : 마케팅 보상 프로그램	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
12주	수업주제 : 스마트 비즈니스와 CRM 수업목적 : 스마트 비즈니스와 CRM 수업내용 : 스마트 비즈니스와 CRM	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
13주	수업주제 : 핀테크 시대 모바일 비즈니스 수업목적 : 핀테크 시대 모바일 비즈니스 수업내용 : 핀테크 시대 모바일 비즈니스	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
14주	수업주제 : 전자정부와 CRM 수업목적 : 전자정부와 CRM 수업내용 : 전자정부와 CRM	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것
15주	수업주제 : 고객관계관리 종합 정리 수업목적 : 고객관계관리 종합 정리 수업내용 : 고객관계관리 종합 정리	빅데이터와 고객관계 관리와 관련된 다양한 자료들을 참조할 것	빅데이터와 고객관계관리와 다양한 유튜브 자료 및 KOCW 자료들을 참조할 것