수 업 계 획 서

2016 학년도 2 학기

교과목명	e-CRM	학점	3	시간	3	담당교수명	이상철
학부/학년	경영학부 4학년		강의시간		수 8-10교시(15:10-17:40)		
면담시간	수시						
수업목표	마케팅의 필수적인 기법인 CRM(고객관계관리)을 개관한다. 기업과 소비자와의 상호 유기적인 관계를 최적화시키기 위하여 새로운 정보기술을 어떻게 배포하고 관리할 것인가에 대해 설명한다. CRM 의 개념, CRM 의 기능 및 역할, CRM 관련 도구, 고객관계의 경제학, 실제 사례 등이 주요 이슈이다. 또한, 고객 데이터 분석을 위해 사용되는 데이터 마이닝의 기본 개념, 모델, 알고리즘, 응용사례 및 전개방법을 다룬다. 구체적 기법으로는 데이터 시각화, 군집화, 연관성 규칙, 의사결정나무분석, 인공신경망 등을 다룬다.						
수업방법	-. 수업시작 - 10분: quiz -. 교수 강의						
평가방법	출석: 20 %, quiz: 30 % 기말시험: 50 % 합계 100 %						

구 분	서적명	저자명	출판사명	출판년도	비 고
주 교재	고객관계관리전략: 원리와 응용	김형수, 김영걸, 박찬욱	사이텍미디어	2009	
부 교재					
참고서					

과 제 제 목	비 고
과제 1. 매주 마다 퀴즈시험 실시 과제 2: 기말은 클레멘타인 실습을 통해서 평가	

주별수업계획서

2016 학년도 2 학기

주	월/일	수 업 내 용	과제/기타
1	8/31	Orientation	
2	9/7	1장 CRM의 배경과 정의	
3	9/14	추석	
4	9/21	2장 CRM의 범위와 형태	quiz 1
5	9/28	3장 고객만족과 충성도	quiz 2
6	10/5	4장 고객가치 분석 및 활용	quiz 3
7	10/12	5장 CRM 시스템	quiz 4
8	10/19	중간고사	
9	10/26	6장 데이터마이밍의 이해	quiz 5
10	11/2	자율학습분석기법	quiz 6
11	11/9	지도학습분석기법	
12	11/16	CRM 실습	
13	11/23	CRM 실습	
14	11/30	CRM 실습	
15	12/7	CRM 실습	
16	12/14	기말고사	