

| | | | |
|--------------------------|-----------------------------------|-------------------|--|
| Unidade Curricular | Gestão da Informação de Marketing | Área Científica | Ciências Informáticas |
| Licenciatura em | Marketing | Escola | Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo de Mirandela |
| Ano Letivo | 2023/2024 | Ano Curricular | 3 |
| Tipo | Semestral | Semestre | 1 |
| Nível | 1-3 | Créditos ECTS | 6.0 |
| Código | 9205-714-3102-00-23 | | |
| Horas totais de trabalho | 162 | Horas de Contacto | T - - TP 60 PL - TC - S - E - OT - O - |

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutoria; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Luis Fatima Goncalves Liberal

Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Desenvolver uma visão dos Sistemas de Informação como fator estratégico para as organizações;
2. Conhecer e utilizar as Tecnologias de Informação de modo a obter ganhos estratégicos para as organizações;
3. Implementar estratégias para segmentação de informação;
4. Realizar Análises a Base de Dados para Marketing (Database Marketing Analysis).

Pré-requisitos

Não aplicável

Conteúdo da unidade curricular

- As Tecnologias de Informação como fator na obtenção de Vantagens Competitivas. - Tecnologias: ERP e CRM. - Análise de Bases de Dados para aplicação de técnicas de Marketing.

Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. As Tecnologias de Informação (TI) como fator na obtenção de Vantagens Competitivas
 - Principais competências que os profissionais de Marketing deverão ter no âmbito das TI
 - Dimensões dos Sistemas de Informação: Organizacional; Pessoas; Tecnologias
 - Impacto dos Sistemas de Informação / Tecnologias de Informação
 - Forças Competitivas versus Sistemas de Informação / Tecnologias de Informação
 - Vantagens Competitivas versus Sistemas de Informação / Tecnologias de Informação
2. Gestão do Relacionamento com Clientes (CRM - Customer Relationship Management)
 - Enquadramento dos sistemas CRM
 - Estrutura genérica dos sistemas CRM
 - Processos de negócio suportados pelos sistemas CRM
 - CRM operacional e analítico
 - Instalação e utilização de um CRM
3. Sistemas Integrados de Gestão (ERP - Enterprise Resource Planning)
 - Definição
 - Princípios e características
 - Estrutura
 - Valor empresarial dos sistemas integrados
 - Ciclo de Vida dos Sistemas ERPs: Decisão; Seleção; Implementação e Utilização
 - Motivações para adotar sistemas ERPs
 - Instalação e utilização de um sistema ERP
4. Base de Dados
 - Noções básicas de Bases de Dados
 - Bases de Dados Relacionais
 - Consultas (visuais/SQL): Consultas de Seleção (Select); Consultas de ação (Insert; Update; Delete)
5. Análises de Marketing a Base de Dados (Database Marketing Analysis)
 - Integração de Dados: ODBC
 - Segmentação multicritério de Informação da Base de Dados: clientes; produtos; vendas; cobranças
 - Implementação de Estratégias de Database Marketing
6. Inteligência de Negócios

Bibliografia recomendada

1. Mendonça, V. (2021). Sebenta da Unidade Curricular de Gestão da Informação de Marketing. EsACT.
2. Damian, Ryan e Calvin, Jones (2012). Understanding Digital Marketing: Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation. Kogan Page. ISBN: 978-0749464271
3. Evans, A., Martin, K., Poatsy, M. (2013). Technology In Action, Complete (10th Edition). Prentice Hall. ISBN: 978-0133056228
4. Mertic, J. (2009). The Definitive Guide to SugarCRM: Better Business Applications. Apress. ISBN: 1430224398
5. Monk, E., Wagner, B. (2012). Concepts in Enterprise Resource Planning. Course Technology. ISBN: 1111820392

Métodos de ensino e de aprendizagem

Horas de contato: Exposição teórica dos conceitos teóricos; Discussão de casos de estudo; Orientação na utilização das Tecnologias de Informação (ERP, CRM); Aplicação prática através da elaboração de exercícios práticos. Horas não presenciais: Pesquisa, análise e estudo de documentação científica; Exploração de Tecnologias de Informação.

Alternativas de avaliação

1. Avaliação final 1 - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
 - Estudo de Casos - 20% (Av. continua: contribuição na discussão em estudo de casos, empenho e pertinência das intervenções.)
 - Prova Intercalar Escrita - 20% (Avaliação individual dos conhecimentos adquiridos (Nota mínima >= 7/20).)
 - Temas de Desenvolvimento - 30% (Trabalho Individual / Grupo: pesquisa temática e/ou análise crítica de estudos de caso.)
 - Trabalhos Práticos - 30% (Trab. de Grupo: aplicação das competências adquiridas (trabalho de grupo: horário não presencial))
2. Avaliação final 2 - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
 - Estudo de Casos - 20% (Av. continua: contribuição na discussão em estudo de casos, empenho e pertinência das intervenções.)

Alternativas de avaliação

- Exame Final Escrito - 20% (Avaliação individual dos conhecimentos adquiridos (Nota mínima $\geq 7/20$.)
 - Temas de Desenvolvimento - 30% (Trabalho Individual / Grupo: pesquisa temática e/ou análise crítica de estudos de caso.)
 - Trabalhos Práticos - 30% (Trab. de Grupo: aplicação das competências adquiridas (trabalho de grupo: horário não presencial))
3. Avaliação final - Trabalhadores - (Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
- Trabalhos Laboratoriais - 20% (Demonstração prática das competências adquiridas (ERP e CRM).)
 - Exame Final Escrito - 20% (Avaliação individual dos conhecimentos adquiridos (Nota mínima $\geq 7/20$))
 - Temas de Desenvolvimento - 30% (Trabalho Individual / Grupo: pesquisa temática e/ou análise crítica de estudos de caso.)
 - Trabalhos Práticos - 30% (Trab. de Grupo: aplicação das competências adquiridas (trabalho de grupo: horário não presencial).)

Língua em que é ministrada

Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

Validação Eletrónica

| Luis Fatima Goncalves Liberal | Luisa Margarida Barata Lopes | Anabela Neves Alves de Pinho | Sonia Paula da Silva Nogueira |
|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| 19-10-2023 | 20-10-2023 | 20-10-2023 | 23-10-2023 |