

Cronograma

Aula	Dia	Agenda	Artigo	Caso
1	19 Fev	Conceitos introdutórios.		1
2	26 Fev	Estratégia. Valor. Integração multicanal. Fidelização.	1	2
3	5 Mar	Gestão de informação. Tecnologias.	2	3
4	12 Mar	Tecnologias. Implementação. ERP.	3	4
5	19 Mar	Web 2.0. CRM Social.	4	5
6	9 Abr	Apresentação de soluções de software de CRM da Oracle [Aula às 13h00]		
7	16 Abr	Apresentação de soluções de software de CRM da Zoho e da Vtiger		6
8	23 Abr	Customer Experience. Mobile. Analytics. Big Data.	5	7
9	30 Abr	CRM para PMEs.	6	
10	7 Mai	Apresentação de soluções de software de CRM da Salesforce [Aula às 13h00]		
11	14 Mai	Apresentação de trabalhos.	7	
12	21 Mai	Apresentação de trabalhos.	8	