

Unidade Curricular	Administração de Serviços e Aplicações Informáticas		Área Científica	Sistemas de Informação	
Mestrado em	Sistemas de Informação		Escola	Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Bragança	
Ano Letivo	2018/2019	Ano Curricular	1	Nível	2-1
Tipo	Semestral	Semestre	2	Créditos ECTS	6.0
Código	6686-474-1201-00-18				
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) José Eduardo Moreira Fernandes

Resultados da aprendizagem e competências

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

1. Conhecer e expor os conceitos principais de CRM (Customer Relationship Management) e ERP (Enterprise Resource Management)
2. Conhecer e gerir ferramentas de CRM e ERP.
3. Conhecer e expor os conceitos principais e ferramentas de suporte a processos de negócio e workflow
4. Integrar tecnologias de comunicação e usar ferramentas de suporte ao trabalho cooperativo

Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Ler e compreender texto escrito em inglês
2. Instalar e explorar aplicações informáticas em computadores.
3. Explicar os principais conceitos e modelos na área de sistemas de informação

Conteúdo da unidade curricular

Enterprise Resource Planning (ERP). Customer Relationship Management (CRM). Processos de negócio e workflow. Ferramentas para desenho/suporte ao CRM, ERP, workflow e processos de negócio. Tecnologias de comunicação e trabalho cooperativo.

Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Enterprise Resource Planning (ERP)
 - Conceitos fundamentais de ERP
 - Ferramentas de ERP
2. Customer Relationship Management (CRM)
 - Conceitos fundamentais de CRM
 - Ferramentas de CRM
3. Processos de negócio e Workflow
 - Conceitos fundamentais de processos de negócio e de workflow
 - Modelação de processos de negócio
 - Ferramentas de desenho e suporte a processos de negócio
 - Sistemas POS
4. Tecnologias de comunicação e trabalho cooperativo
 - Integração de tecnologias de comunicação
 - Trabalho cooperativo suportado em computador
 - Ferramentas de comunicação e de suporte ao trabalho cooperativo

Bibliografia recomendada

1. F. Buttle, "Customer Relationship Management", 2nd ed. : Butterworth-Heinemann, 2008.
2. A. Sharp, and P. McDermott, "Workflow Modeling: Tools for Process Improvement and Application Development", 2nd ed. : Artech House, 2008.
3. B. Wagner, and E. Monk, "Enterprise Resource Planning", 3rd ed. : Course Technology, 2008.
4. M. Weske, "Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures", 1st ed. : Springer, 2007.
5. J. Nemiro, and L. Broedling, "The Collaborative Work Systems Fieldbook: Strategies, Tools, and Techniques": Pfeiffer, 2003.

Métodos de ensino e de aprendizagem

A unidade curricular será lecionada com recurso a aulas expositivas de conceitos teóricos, aulas práticas de realização de trabalhos e autoaprendizagem orientada pelo docente.

Alternativas de avaliação

1. Alternativa 1 - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso)
 - Trabalhos Práticos - 100%
2. Alternativa 2 - (Ordinário, Trabalhador) (Especial)
 - Trabalhos Práticos - 100%

Língua em que é ministrada

Português

Validação Eletrónica

José Eduardo Moreira Fernandes	José Luís Padrão Exposto	Nuno Adriano Baptista Ribeiro
05-04-2019	02-05-2019	14-06-2019