

|                          |   |                   |   |
|--------------------------|---|-------------------|---|
| Unidade Curricular       | Software Aplicado à Atividade Comercial | Área Científica   | Informática   |
| CTeSP em                 | Gestão de Vendas e Marketing            | Escola            | Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo |
| Ano Letivo               | 2019/2020                               | Ano Curricular    | 2   |
| Tipo                     | Semestral                               | Semestre          | 1   |
| Horas totais de trabalho | 162                                     | Horas de Contacto | T - - TP - - PL 44 TC - - S - - E - - OT 60 O 102       |
| Nível                    | 0-2                                     | Créditos ECTS     | 6.0   |
| Código                   | 4081-592-2006-00-19                     |                   |   |

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) Sandra Maria Fernandes Grilo

#### Resultados da aprendizagem e competências

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

1. Deter conhecimentos sobre tecnologias que possibilitem ganhos estratégicos para as organizações;
2. Ganhar uma atitude pró-ativa que lhe permita avaliar soluções tecnológicas emergentes;
3. Saber utilizar de forma eficiente softwares de atividade comercial.

#### Pré-requisitos

Não aplicável

#### Conteúdo da unidade curricular

As Tecnologias de Informação como fator na obtenção de Vantagens Competitivas; ERP - Enterprise Resource Planning; CRM Customer Relationship Management; E-Commerce.

#### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. As Tecnologias de Informação 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. 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
3. CRM Customer Relationship Management
  - Enquadramento dos sistemas CRM
  - Estrutura genérica dos sistemas CRM
  - Processos de negócio suportados pelos sistemas CRM
  - CRM operacional e analítico
4. E-Commerce
  - Enquadramento
  - Tipologias de comércio eletrónico
  - Conceitos envolvidos no comércio eletrónico
  - Questões implementacionais

#### Bibliografia recomendada

1. Monk, E. , Wagner, B. (2012). Concepts in Enterprise Resource Planning. Course Technology. ISBN: 1111820392
2. Mercic, J. (2009). The Definitive Guide to SugarCRM: Better Business Applications. Apress. ISBN: 1430224398
3. Evans, A. , Martin, K. , Poatsy, M. (2013). Technology In Action, Complete (10th Edition). Prentice Hall. ISBN: 978-0133056228

#### Métodos de ensino e de aprendizagem

Horas de contacto: Exposição teórica dos conceitos; 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 Distribuída - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
  - Temas de Desenvolvimento - 20% (Trab. Grupo: pesquisa de temáticas, aplicação prática e/ou análise crítica de casos de estudo)
  - Trabalhos Práticos - 30% (Trab. de Grupo: aplicação das competências adquiridas (trabalho de grupo: horário não presencial).)
  - Exame Final Escrito - 50% (Nota mínima 8)
2. Avaliação por Exame Final - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
  - Exame Final Escrito - 100%
3. Estudantes em Mobilidade (incoming) - (Ordinário) (Final, Recurso, Especial)
  - Exame Final Escrito - 100%

#### Língua em que é ministrada

Português, com apoio em inglês para alunos estrangeiros

## Validação Eletrónica

|                              |                              |   |                              |
|------------------------------|------------------------------|---|------------------------------|
| Sandra Maria Fernandes Grilo | Luisa Margarida Barata Lopes | Carlos Filipe Campos Rompante da<br>Cunha | Luisa Margarida Barata Lopes |
| 30-09-2019                   | 01-10-2019                   | 01-10-2019                                | 02-10-2019                   |