

Guía docente de la asignatura

Fecha de aprobación por la Comisión Académica: 15/07/2022

Gestión de Relaciones con el Cliente: Metodologías Ágiles de Seguimiento de Proyectos y Call-Centers (M93/56/1/8)

Máster	Máster Universitario en Gestión y Tecnologías de Procesos de Negocio						
MÓDULO	Colaboración y Gestión de Proyectos y Grupos de Trabajo						
RAMA	Ingeniería y Arquitectura						
CENTRO RESPONSABLE DEL TÍTULO	Escuela Internacional de Posgrado						
Semestre	Segundo	Créditos	3	Tipo	Optativa	Tipo de enseñanza	Presencial

BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (Según memoria de verificación del Máster)

En esta asignatura se pretende, en primer lugar, presentar algunas de las metodologías ágiles más habituales y de mayor aceptación en la empresa, así como, otras técnicas de organización y planificación de grupos de trabajo para involucrar al cliente en los procesos de desarrollo de la empresa.

En segundo lugar, se abordarán técnicas de trato y gestión con el cliente (CRM, Marketing Relacional), y herramientas de soporte al mismo, prestando especial atención al CRM social, asistentes virtuales y call-centers avanzados, que permiten desarrollar aplicaciones que se adapten a las particularidades de cada cliente, ofreciendo una respuesta personalizada que utilice la retroalimentación que haya proporcionado el cliente así como el conocimiento que el sistema posea acerca de los productos y servicios que la empresa puede ofrecer, todo ello contemplando diálogos flexibles y naturales entre el cliente y la máquina, eliminando barreras idiomáticas.

COMPETENCIAS

COMPETENCIAS BÁSICAS

- CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser



originales en desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

- CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

COMPETENCIAS GENERALES

- CG03 - Ser capaz de emplear el conocimiento científico existente en la resolución de problemas o mejora de procesos a nivel individual o en el contexto de empresas u organismos públicos
- CG05 - Destrezas tecnológicas: capacidad de usar, evaluar, crear, modificar o extender la herramientas informáticas útiles en la resolución de problemas relacionados con el ámbito del Máster
- CG06 - Destrezas creativas y emprendedoras: Capacidad para generar nuevas ideas y para resolver problemas con autonomía y creatividad
- CG08 - Competencias personales: capacidad de análisis y síntesis en la resolución efectiva de problemas, así como capacidad de toma de decisiones, organización y planificación. Capacidad de comunicación escrita y oral
- CG09 - Capacidad para comprender y aplicar principios de responsabilidad ética en el desarrollo de sus actividades formativas y profesionales
- CG10 - Capacidad para aplicar los principios de la calidad en el desarrollo de sus actividades formativas y profesionales
- CG11 - Habilidades para gestionar la información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas)

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE09 - Conocimiento y uso de las herramientas existentes para la gestión de flujos de trabajo
- CE12 - Habilidades para dirigir un equipo de trabajo y planificar y gestionar los recursos y tareas durante el desarrollo de un proyecto
- CE33 - Aplicar el conocimiento teórico adquirido en las distintas materias cursadas para desarrollar destrezas de análisis de problemas específicos, así como plantear y elaborar soluciones prácticas

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT01 - Competencias interpersonales: capacidad de trabajo en equipo, incluyendo la toma de decisiones en colectivos o grupos. Habilidades en las relaciones interpersonales. Habilidades para presentar trabajos y mantener debates en grupo
- CT02 - Competencias multidisciplinares: capacidad de asimilación y comunicación de



conocimientos de otras disciplinas, así como la integración en equipos de trabajo multidisciplinares

- CT06 - Capacidad para transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado, como no especializado
- CT09 - Capacidad de comunicación en lengua extranjera, particularmente en inglés
- CT15 - Respeto a los derechos fundamentales y de igualdad
- CT16 - Capacidad para proyectar los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos para promover una sociedad basada en los valores de la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

- El alumno sabrá/comprenderá:
 - Las principales metodologías ágiles de desarrollo (CE9).
 - Las principales técnicas de organización y planificación de grupos de trabajo enfocadas al diseño y construcción de nuevos productos (CE9, CE12).
 - Qué es un CRM y cómo se vertebra en la empresa. (CE33)
 - Las principales herramientas de desarrollo de call-centers automáticos que permitan obtener retro-alimentación del cliente. (CE33)
- El alumno será capaz de:
 - Entender las actividades de diseño y desarrollo de productos en la empresa como una actividad colaborativa donde deben involucrarse todos los actores (trabajadores, clientes, y empresas u organizaciones externas). (CE9, CE12)
 - Sensibilizarse con la necesidad de dejar de considerar a los clientes como agentes externos a la empresa. (CT15, CT16)
 - Desarrollar una interfaz oral tipo call-center para la atención al cliente. (CE33, CT1, CT2, CT15, CT16)
 - Seguir una metodología ágil en el desarrollo de un producto propuesto. (CE9, CE12, CE33, CT1, CT2)
 - Elaborar una propuesta que analice o resuelva un problema concreto relacionado con las metodologías ágiles o los sistemas de CRM (CE33, CT1, CT2, CT9, CT15, CT16)

PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

TEÓRICO

1. Metodologías de desarrollo ágil en la empresa
2. Customer Relationship Management
3. Asistentes virtuales conversacionales en la empresa
4. Call centers basados en procesamiento del habla

PRÁCTICO

1. Práctica CRM social
2. Práctica Asistente virtual
3. Práctica Call-center



BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- Customer Relationship Management, V. Kumar, W. Reinartz, Springer, 2018
- Social Customer Relationship Management, R. Alt and O. Reinhold, 2020
- Conversational AI. Dialogue systems, Conversational Agents, and Chatbots. M. McTear, Morgan and Claypool Publishers, 2020

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Managing customer experience and relationships: a strategic framework, D. Peppers, M. Rogers, Wiley & sons, 2016
- The conversational Interface, M. McTear, Z. Callejas, D. Griol, Springer 2016

ENLACES RECOMENDADOS

Proporcionados en las transparencias y en la plataforma PRADO

METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 M1-Exposición de conceptos en clases magistrales
- MD02 M2-Resolución de problemas en clase
- MD04 M4-Aprendizaje grupal mediante el debate y la realización de trabajos
- MD05 M5-Aprendizaje de casos prácticos mediante la resolución de problemas en laboratorio
- MD07 M7-Tutorización grupal
- MD08 M8-Exposición y discusión de casos y problemas
- MD09 M9-Simulación en grupo de toma de decisiones

EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

EVALUACIÓN ORDINARIA

El artículo 17 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que la convocatoria ordinaria estará basada preferentemente en la evaluación continua del estudiante, excepto para quienes se les haya reconocido el derecho a la evaluación única final.

- E3 - Evaluación continua de la participación en la materia (30%)
- SE4 - Evaluación continua de conocimientos y competencias adquiridas (20%)
- SE6 - Evaluación del trabajo tutelado en grupo (50%)

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA



El artículo 19 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que los estudiantes que no hayan superado la asignatura en la convocatoria ordinaria dispondrán de una convocatoria extraordinaria. A ella podrán concurrir todos los estudiantes, con independencia de haber seguido o no un proceso de evaluación continua. De esta forma, el estudiante que no haya realizado la evaluación continua tendrá la posibilidad de obtener el 100% de la calificación mediante la realización de una prueba y/o trabajo.

- SE1 - Examen teórico (50%)
- SE6 - Evaluación del trabajo tutelado en grupo (50%)

EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

El artículo 8 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que podrán acogerse a la evaluación única final, el estudiante que no pueda cumplir con el método de evaluación continua por causas justificadas.

Para acogerse a la evaluación única final, el estudiante, en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura o en las dos semanas siguientes a su matriculación si ésta se ha producido con posterioridad al inicio de las clases o por causa sobrevenidas. Lo solicitará, a través del procedimiento electrónico, a la Coordinación del Máster, quien dará traslado al profesorado correspondiente, alegando y acreditando las razones que le asisten para no poder seguir el sistema de evaluación continua.

La evaluación en tal caso consistirá en:

- SE1 - Examen teórico (50%)
- SE6 - Evaluación del trabajo tutelado individual (50%)

