



**percorso manageriale**

# Business Relationship and Resource Management

**Unindustria Perform** presenta il primo percorso manageriale che coniuga la formazione accademica e la formazione professionale: **“Business Relationships and Resource Management”** organizzato in collaborazione con **Microsoft e l’Università Giustino Fortunato**.

Il Corso affronta, partendo da una base di contenuti sulla gestione del Cliente, le principali tematiche legate al CRM. Gli insegnamenti riguardano:

- Demand & Portfolio Management
- Enterprise Architecture & CRM
- CRM Fundamentals.

Al termine del percorso formativo l’allievo potrà accedere agli esami per il conseguimento della seguente certificazione: **Certificazione MB-200: Microsoft Power Platform + Dynamics 365 Core**.

**Settembre 2020**

### **Destinatari:**

Il Corso si rivolge alla Direzione Sistemi Informativi ed a risorse tecniche (consulenti, analisti funzionali) motivati ad investire sull'acquisizione delle conoscenze necessarie per la gestione dei sistemi di CRM.

### **Modalità:**

Il percorso formativo avviene in modalità **on-line** attraverso il collegamento alla piattaforma E-learning dove lo studente potrà disporre del materiale didattico e fruire delle lezioni.

Il Corso ha durata di **400 ore** corrispondenti a **15 Crediti Formativi Universitari (CFU)**.

L'inizio è previsto nel mese di settembre 2020.

Il Corso costituisce un percorso formativo a sé, ma anche un modulo del Master in Digital Innovation for Business Information System, in partenza nel mese di ottobre 2020, della durata totale di 1500 ore per 60 CFU

### **Contenuti:**

Il programma prevede 3 moduli formativi (ognuno da 5 CFU).

#### **1) Demand & Portfolio Management**

- Aspetti definatori e tecniche per la definizione del business
- Analisi della domanda
- Comportamento d'acquisto del consumatore
- Segmentazione e posizionamento
- Tecniche per la gestione del portafoglio prodotti

#### **2) Enterprise Architecture & CRM**

- Le strutture organizzative
- La creazione di valore per l'impresa e per il cliente
- La soddisfazione del cliente
- Le relazioni con i clienti
- I sistemi di CRM

#### **3) CRM Fundamentals**

- Applicazioni della Power Platform
- Automazione della Power Platform
- Integrazioni alla Power Platform
- Creare e usare report di analisi con Power BI
- I portali di Dynamic 365
- Test ed implementazione della Power Platform