

**שם הקורס:** תוכנה ומדיה חברתית בתחום השירות

**מספר הקורס:** 289.2080

**שם המרצה:** ירון יוסף

כתובת דוא"ל: [yaronj@hevra.haifa.ac.il](mailto:yaronj@hevra.haifa.ac.il)

שעת קבלה: ימי ג' 12:00-14:00 חדר 7043 בבניין רבין

**תוכן הקורס:**

מהפכת המחשוב והתקשוב בעשורים האחרונים שינתה את אופן העבודה בארגונים וכן את אפשרויות מתן השירות והחיבור שלהם לסביבה. הטכנולוגיה המתחדשת ללא הרף מאפשרת לארגונים לשרת מספר רב מאוד של לקוחות תוך שימוש בכלי ניתוח המאפשרים למדוד תפוקה ויעילות. בנוסף לכך יישום רשתות חברתיות וירטואליות ומדיה וירטואלית מעודד שיפור מתמיד של השירות ומחייב את הארגונים להעמיד שירות לקוחות יעיל אשר מגיב בזריזות. יישומים אלה מאפשרים גם ליזום התקשרויות עם לקוחות פוטנציאלים, לבסס ולהרחיב את מעגל הלקוחות.

מטרת הקורס היא להציג את אפשרויות השימוש בטכנולוגיה לחיזוק מערך שירות הלקוחות ולהתאמתו לכלי העבודה והתקשורת שבהם משתמשים לקוחות הארגון.

**קורסי קדם:** אין דרישות קדם לקורס

**מפתח הערכה:**

60% - מבחן

40% - עבודה

חובה נוכחות ב-80% מהשעורים לפחות.

המבחן כולל את התוכן הנלמד בקורס ומכיל שאלות פתוחות ושאלות רב ברירה.

העבודה – רפראט אשר יש להציג בקבוצה ולמסור קובץ הכולל מצגת וראשי פרקים בנושאים שניתנים לבחירה מרשימת התכנים בקורס.

**התכנים בקורס:**

המושג טכנולוגיות מידע IT ואיך הוא נתפס בעיני משתמשים שונים  
שימוש בטכנולוגיות מידע בשירותי אנוש אצל הלקוחות ואצל העובדים בארגון.

מערכות ERP

ניהול קשרי לקוחות (CRM)

שימוש ברשתות חברתיות לגיוס, איתור וניהול עובדים

שימוש ברשתות חברתיות לניהול קשרי לקוחות

איתור דפוסי התנהגות של לקוחות באמצעות בינה עסקית (BI) וניתוח נתוני עתק (Big Data)

**קריאה:**

Gray N. & Fox M., 2018. Social Media Marketing. Noah Gray Publishing.

Huskerson T., 2014. Social Media, The Good, Bad & Ugly (A to eZ Books).

Slavin S., Schoech R., 1999. Human Services Technology: Understanding, Designing, and Implementing Computer and Internet Applications in the Social Services. Haworth Social Administration.

Tsan-Ming Jason., 2016. Information Systems for the Fashion and Apparel Industry  
(Woodhead Publishing Series in Textiles).