

t.CESY - CRM- und ERP-Systeme

Kursverantwortung: Pietro Brossi, brpi
Credits: 4
Schuljahr: 2009/2010
Zuletzt gespeichert: 18.08.2010 10:41

Lernziel:

Die Studierenden:

- erarbeiten anhand verschiedener Produkte die Grundlagen zur Einführung integrierter SW-Systeme aus dem CRM & ERP-Umfeld
 - sind in der Lage deren Leistungsspektren zu bestimmen und die Einführung in einer Unternehmung aus IT Sicht zu definieren
 - lernen die dazugehörenden Business-Prozesse zu definieren und in den IT-Lösungen abzubilden sowie die entsprechende Dokumentationen zu verfassen
 - erkennen Schnittstellen- und Kompatibilitäts-Probleme unter verschiedenen Software-Systemen, Herstellern und sind in der Lage Lösungsansätze dazu zu erarbeiten
 - können die allgemeinen Systembedingungen, strategischen Aspekte und Abhängigkeiten zu anderen Elementen erkennen und daraus eine Gesamtprojektplanung ableiten
-

Lerninhalt:

Vorlesung:

- Prozesskonzeption von ERP & CRM-Systemen festlegen
- erkennen der Möglichkeiten und Umsetzungen mittels Business-Intelligence, Business Reengineering oder anderen aktuellen Methoden
- passendes Produkt bestimmen und Funktionalitätsumfang definieren und Evaluationsgrundlagen definieren
- Businessprozesse abbilden und Auswertungen erstellen
- Erweiterungen und Ausbauten festlegen und deren Implementierung planen
- Schnittstellen analysieren und Datenübernahmekonzepte erstellen

Grundlagen für die Abbildung von Business Prozessen mittels Softwarelösungen

- Grundlagen von CRM- und ERP-Prozessen in einer Unternehmung
 - Konzepte und Verfahren zur Definition von Businessprozessen
 - Verschiedene Systeme und ihre heutigen Standards
-

Vorkenntnisse:

Grundlagen der Datenbanken

Durchführung:

Unterrichtsart	Anzahl Lektionen pro Woche
Vorlesung	14x2L
Übung/Praktika	7x4L
Gruppenunterricht	
Blockunterricht	
Seminar	

Leistungsnachweise:

Laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Festlegung des Dozierenden zu Semesterbeginn!

Anzahl	Art	Gewichtung
1	Modulendprüfung	1,36
	Prüfungen während der Unterrichtszeit	
4	weitere Leistungsnachweise	1,32

Unterrichtssprache:

Deutsch

Unterrichtsunterlagen:

<http://nereus.zhaw.ch/index.html>

Microsoft Navision 4.0 - Jump Start to Optimisation, Paul M. Diffenderfer, Oktober 2005, ISBN: 3-528-05925-7

Kundenorientierung. Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM), Manfred Bruhn, DTV-Beck, Mai 2003, ISBN: 3-423-50808-6

Bemerkungen:

-