

t.CESY - CRM- und ERP-Systeme

Kursverantwortung: Pietro Brossi, brpi
Credits: 4
Schuljahr: 2010/2011
Zuletzt gespeichert: 26.11.2010 12:26

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
-

Lerninhalt:

Vorlesung:

- Prozesskonzeption von ERP & CRM-Systemen festlegen
- erkennen der Möglichkeiten und Umsetzungen mittels Business-Intelligence, Business Re-Engineering oder anderen aktuellen Methoden
- passendes Produkt bestimmen und deren Funktionalitätsumfang definieren
- die Evaluation von geeigneten Produkten in einer Unternehmung zu begleiten

Praktika:

- Businessprozesse werden definiert und zusammengestellt
 - Grundlagen für ein Einführungsprojekt werden konkret erarbeitet, geplant, organisiert und entsprechend dokumentiert
 - Anhand von praktischen Beispielen und mit 2 Produkten wird die praktische Anwendung durchgeführt
-

Vorkenntnisse:

-

Durchführung:

Unterrichtsart	Anzahl Lektionen pro Woche
Vorlesung	14*2
Übung/Praktika	7*4
Gruppenunterricht	
Blockunterricht	
Seminar	

Leistungsnachweise:

Laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Festlegung des Dozierenden zu Semesterbeginn!

Anzahl	Art	Gewichtung
1	Modulendprüfung	60 %
2	Prüfungen während der Unterrichtszeit	20 %
1	weitere Leistungsnachweise	20 %

Unterrichtssprache:

Deutsch

Unterrichtsunterlagen:

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

Microsoft Dynamics Nav 2009 Application Design, Taschenbuch: 496 Seiten, Verlag: Packt Publishing (11. Juni 2010), Englisch
ISBN-10: 1849680965
ISBN-13: 978-1849680967

Kundenorientierung. Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship Management (CRM), Manfred Bruhn, DTV-Bec

Bemerkungen:

-