

## t.CESY - CRM- und ERP-Systeme

---

<b>Kursverantwortung:</b>	Pietro Brossi, brpi
<b>verantwortliche OE:</b>	InIT
<b>ECTS:</b>	4
<b>Schuljahr:</b>	2012/2013
<b>Zuletzt gespeichert:</b>	12.03.2013 18:04

---

### **Fachkompetenz:**

- Grundlegendes Verständnis für den Zusammenhang von Informatiklösungen und modernen Businessprozessen entwickeln
  - Zusammenhänge zwischen finanziellen/betrieblichen Fragestellungen und deren Abbildung mit Hilfe von Software verstehen lernen
- 

### **Methodenkompetenz:**

Selbstständiges Lernen, einzeln und in kleinen Gruppen/Teams anhand von praktischen Übungen auf virtuellen Systemen der ZHAW

---

### **Sozialkompetenz:**

- gutes Teamwork
  - Initiative
  - innovative/kreative Ideen bei der Umsetzung von Übungen
- 

### **Selbstkompetenz:**

- sprachliche Ausdrucksweise zur Formulierung von Business-Aufgabenstellungen
  - Mut, sich auch mit bisher nicht bekannten technischen Informatiklösungen auseinander zu setzen
  - selbstständiges Lernen und Lösen von Hausaufgaben
- 

### **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 dazugehörigen 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
Blockunterricht	

**Leistungsnachweise:**

Laut Tabelle oder gemäss schriftlicher Festlegung des Dozierenden zu Semesterbeginn!

Bezeichnung	Art	Form	Umfang	Bewertung	Gewichtung
Leistungsnachweise während Unterrichtszeit					
Semesterendprüfung					

**Unterrichtssprache:**

Deutsch

**Unterrichtsunterlagen:**

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

Microsoft Dynamics Nav 2013 - Grundlagen  
 Taschenbuch: 450 Seiten, Verlag: Microsoft Press  
 (März 2013), Deutsch  
 ISBN-10: 3866455682  
 ISBN-13: 978-3866455689

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

**Ergänzende Literatur:**

-

**Bemerkungen:**

-