

t.CESY - CRM- und ERP-Systeme

Kursverantwortung:	Pietro Brossi, brpi
verantwortliche OE:	InIT
ECTS:	4
Schuljahr:	2012/2013
Zuletzt gespeichert:	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:

-