

EDV-Einsatz

EDV-Einsatz als Organisationsunterstützung

Eine Beziehung zwischen Kunden und Organisationen besteht aus verschiedenen Phasen, die mit der Kontaktaufnahme beginnt, über den Versand des fertigen Produktes und der möglichen Inanspruchnahme von Serviceleistungen bis zur Entsorgung des Produktes reicht. Für jede Phase gibt es passende Softwarelösungen die als Ablauf-Unterstützung eingesetzt werden können.

Für sämtliche Phasen werden Universalsysteme wie Textverarbeitungssysteme, E-Mail-Systeme und zum Teil auch Tabellenkalkulationssysteme, Datenbanken und Workflow Systeme für Entscheidungsvorgänge benötigt, wobei Workflow Systeme auch im Personalwesen eingesetzt werden können.

Spezialsysteme wie Customer-Relationship-Managementsysteme (CRM) kommen für die Phasen des direkten Kundenkontaktes in Frage, für die Phase der Bestellung und des Auftrages wiederum bieten sich Enterprise-Resource-Planning Systeme (ERP) an, die unter anderem die Produktion, den Versand und die Inanspruchnahme weiterer Lieferanten koordinieren können.

Quellen:

<https://vfhol.eduloop.de/loop/Organisationsunterstützung> (letzter Aufruf: 19.06.2023; 15:31 Uhr)