

Betriebliche Informationssysteme

Mitschrift vom 05.12.2018

=> sind große Systeme, die in Unternehmen zum Einsatz kommen.

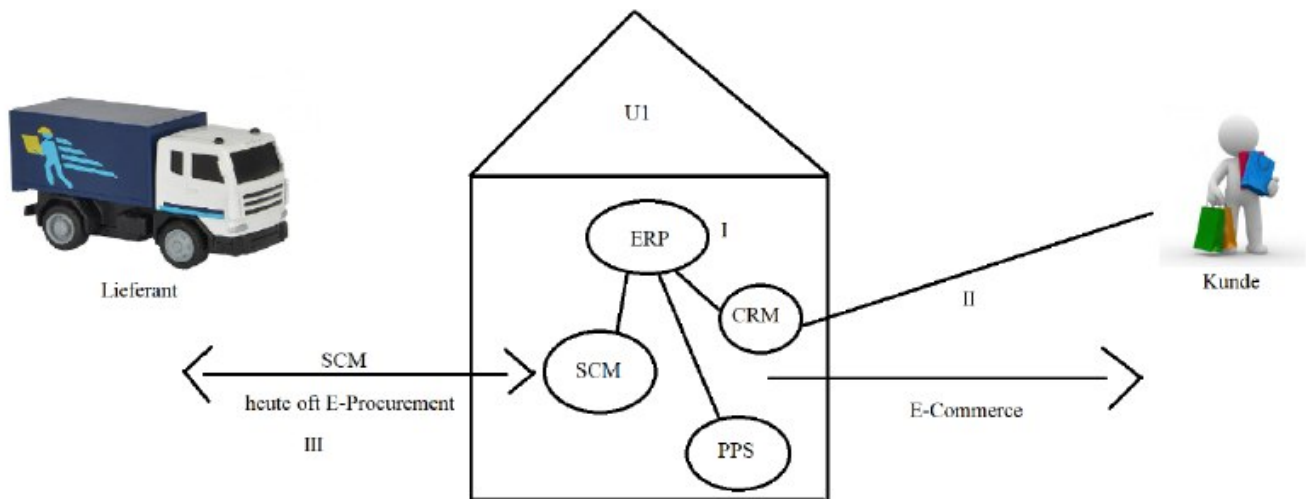
Vorteile :

- **Service** (wenn Fehler auftreten, dann ist irgendwer anderer Schuld/wer anderer haftet)
- **Managementebene** (Daten müssen aufbereitet werden, Zielverfolgung muss ersichtlich sein (Solldaten - Istdaten)); In großen Unternehmen kann man solche Dinge nicht mehr auf Zettel schreiben (Bsp.: Bei Maschine xy muss Teil z ausgetauscht werden); Wo sind Engpässe im System

Begriffe für Angeber

- **CRM (Customer Relationship Management)** [Kundenbeziehungsmanagement]
Marketing gezielt auf bestimmte Kunden (neue Angebote, maßgeschneiderte Werbung), Retourenmanagement, Kunden Akquirierung, Kundenstamm (Daten vom Kunden), Mitarbeiter ...
- **ERP (Enterprise Ressource Planning)** [Unternehmensplanungs.]
 - Dynamics Nav (Microsoft) ... ehem. Navision [< 500 Mitarbeiter]
 - Dynamics Ax ... ehem. Axapta [Großkunden > 500 Ma]
 - SAP (Scheiß auf Privatleben)
 - Oracle ERP
 - Siebel
- **SCM (Supply Chain Management)** [Lieferkettenmanagement]
- **CMS (Content Management System)** [Inhaltsmanagement]
Artikel/Teile über Webshop verkaufen, Informationen über Artikel über Webseite verfügbar, ...
- **E-Procurement** (Elektronischer Einkauf/Beschaffung)
- **E-Business** (Elektronischer Handel "allgemein")
- **E-Commerce** (Elektronischer Vertrieb)
- **DMS (Document Management System)**
- **PPS (Production Planing System)** [Produktions Planungs. und Steuerungssystem]
Planung für Güter

Beispiel



I: Oft ist das ERP das Hauptsystem in das die übrigen Systeme integriert sind. (Module)

II: Das CRM bildet alle Vorgänge in Sachen Kunden ab. Das reicht vom Webshop (E-Commerce) über das Retourenmanagement (Reklamationen, ... also im weitesten Sinn die Kundenzufriedenheit, Aquisitor, Kundenbindung, ...)

III: SCM/E-Procurement

Mitschrift vom 19.12.2018