

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Fakultät Elektronik und Informatik | Modulbeschreibung |
| | Studiengang Informatik | |
| | Modulkoordinator Prof. Dr. Koot | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------|------------|---|--------------------|-------------------------|--|-------------------------|--|
| Modul-Name | | Prozesse in der WI 2 | | | | Modul-Nr : 57949 | |
| CP | SWS | Workload | Kontaktzeit | Selbststudium | Angebot Beginn | Sem | Dauer |
| 5 | 4 | 150 | 90 | 60 | <input checked="" type="checkbox"/> Wintersemester <input checked="" type="checkbox"/> Sommersemester | 4 | <input checked="" type="checkbox"/> 1 Semester <input type="checkbox"/> 2 Semester Semester |
| Angestrebter Abschluss | | Modultyp (PM/WPM/WM) | | Studienabschnitt | Einsatz in Studiengängen | | |
| Bachelor of Science | | PM - Pflichtmodul | | HS - Hauptstudium | IN | | |
| Form der Wissensvermittlung | | <input checked="" type="checkbox"/> Vorlesung <input checked="" type="checkbox"/> Übung <input checked="" type="checkbox"/> Labor <input type="checkbox"/> Selbststudium <input type="checkbox"/> Seminar <input type="checkbox"/> Hausarbeit <input type="checkbox"/> Projektarbeit <input checked="" type="checkbox"/> Sonstiges: Referat, Bericht | | | | | |
| Zugangsvoraussetzung | | Modul: Prüfung: | | | | | |

| Enthaltene Teilmodule / Lehrveranstaltungen | | | | | | | | |
|---|--|--|-------------------------|---------------------------------|-----|----|-----|---|
| Fach-Nr. | Titel des Teilmoduls / Lehrveranstaltung | | Lehrende | Art | SWS | CP | Sem | Teilmodulprüfung Art / Dauer / Benotung |
| 57432 | Customer Relationship Management | | Koot | V L | 2 | 2 | 4 | PLK benotet |
| | Teilmodultyp (PM/WPM/WM) | | Studienabschnitt | Einsatz in Studiengängen | | | | |
| | PM - Pflichtveranstaltung | | HS - Hauptstudium | IN | | | | |
| Fach-Nr. | Titel des Teilmoduls / Lehrveranstaltung | | Lehrende | Art | SWS | CP | Sem | Teilmodulprüfung Art / Dauer / Benotung |
| 57433 | Geschäftsprozessmodellierung 2 | | Schmidt | V Ü | 2 | 3 | 4 | PLK benotet |
| | Teilmodultyp (PM/WPM/WM) | | Studienabschnitt | Einsatz in Studiengängen | | | | |
| | PM - Pflichtveranstaltung | | HS - Hauptstudium | IN | | | | |

| | |
|--------------------------------|--|
| Zugelassene Hilfsmittel | |
|--------------------------------|--|

Lernziele / Kompetenzen

Allgemeines: Der Prozess als zentrales Gestaltungsparadigma und seine Anwendung im Kundenbeziehungsmanagement von Unternehmen.

Fachkompetenz: Kennen und Anwenden von Modellierungsmethoden sowie die Fähigkeit, modellierte Prozesse in modernen Prozessmanagementsystemen abzubilden. Kenntnis der wesentlichen Funktionalitäten und Prozesse des Customer Relationship Managements und Fähigkeit, diese mittels einer Standardsoftwarelösung (SAP Business byDesign) abzubilden.

Methodenkompetenz: BPML

Sozialkompetenz: Erarbeiten von Lösungen in (interdisziplinären) Teams

| Kompetenzbereich | Schwerpunkt | Teilschwerpunkt | In geringen Anteilen |
|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Fachkompetenz | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Methodenkompetenz | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sozialkompetenz | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Lehrinhalte

Relationship Marketing
 Prozesse im CRM
 IT-Systeme im CRM
 SAP Business byDesign: Einführung und Praxisprojekt

Vertiefung Geschäftsprozessmodellierung
 Überblick Systemklassen zur Geschäftsprozessunterstützung
 BPM-Systeme
 Dokumenten-Management-Systeme

| | |
|------------------------------------|---|
| Sprache | <input checked="" type="checkbox"/> Deutsch <input type="checkbox"/> Englisch <input type="checkbox"/> Spanisch <input type="checkbox"/> Französisch <input type="checkbox"/> Chinesisch <input type="checkbox"/> Portugiesisch <input type="checkbox"/> Russisch |
| Literatur | <p>Helmke; Stefan; Uebel, Matthias F.; Dangelmaier, Wilhelm (Hrsg.): Effektives Customer Relationship Management; 4. Auflage; Wiesbaden; Gabler 2008; ISBN: 978-3-8349-0415-7.</p> <p>Hippner, Hajo; Hubrich, Beate; Wilde Klaus D. (Hrsg.): Grundlagen des CRM – Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung; 3. Auflage; Wiesbaden; Gabler 2011; ISBN: 978-3-8349-2550-3.</p> |
| Zusammensetzung der Endnote | Noten der Abschlussklausuren entsprechend der CP-Gewichtung beider Teilfächer. |
| Bemerkungen / Sonstiges | |
| Letzte Aktualisierung | 23.10.2013_Ausgabe_WS2013_ |