



Prozessmanagement

Übung 6

Wintersemester 2016

Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik

– Managementinformationssysteme –

M. Sc. / M. A. Roksolana Pleshkanovska



Wiederholung zur Vorlesung

CRM – was ist das?



Kundenbeziehungsmanagement

Die drei Buchstaben CRM stehen für „Customer Relationship Management“ – das „Kundenbeziehungsmanagement“. Im Mittelpunkt der CRM-Strategie steht der Kunde. Auf ihn sind im CRM-Ansatz alle

Unternehmensaktivitäten ausgerichtet. Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und damit die Kundenbindung zu festigen. Durch diese langfristige Bindung von Bestandskunden und die Gewinnung von Neukunden soll die Kauffrequenz erhöht werden.

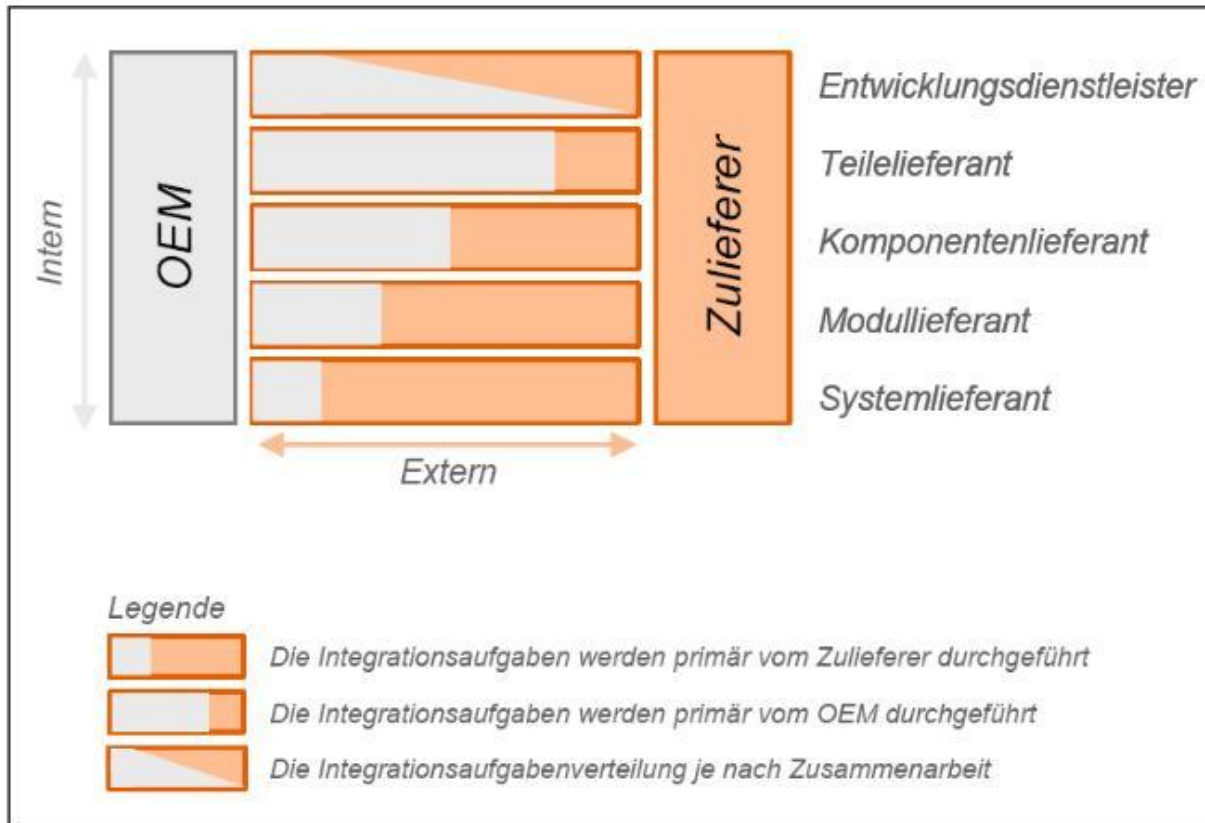
CRM

Wiederholung zur Vorlesung

- **Prozessmanagement: Betrieb**
- *Funktionsweise primärer Prozesse – CRM, SCM, PLM (u.a. Teil-Prozesse)? Welche Vor- und Nachteile haben sie? Was ist an ihnen besonders kritisch zu sehen?*



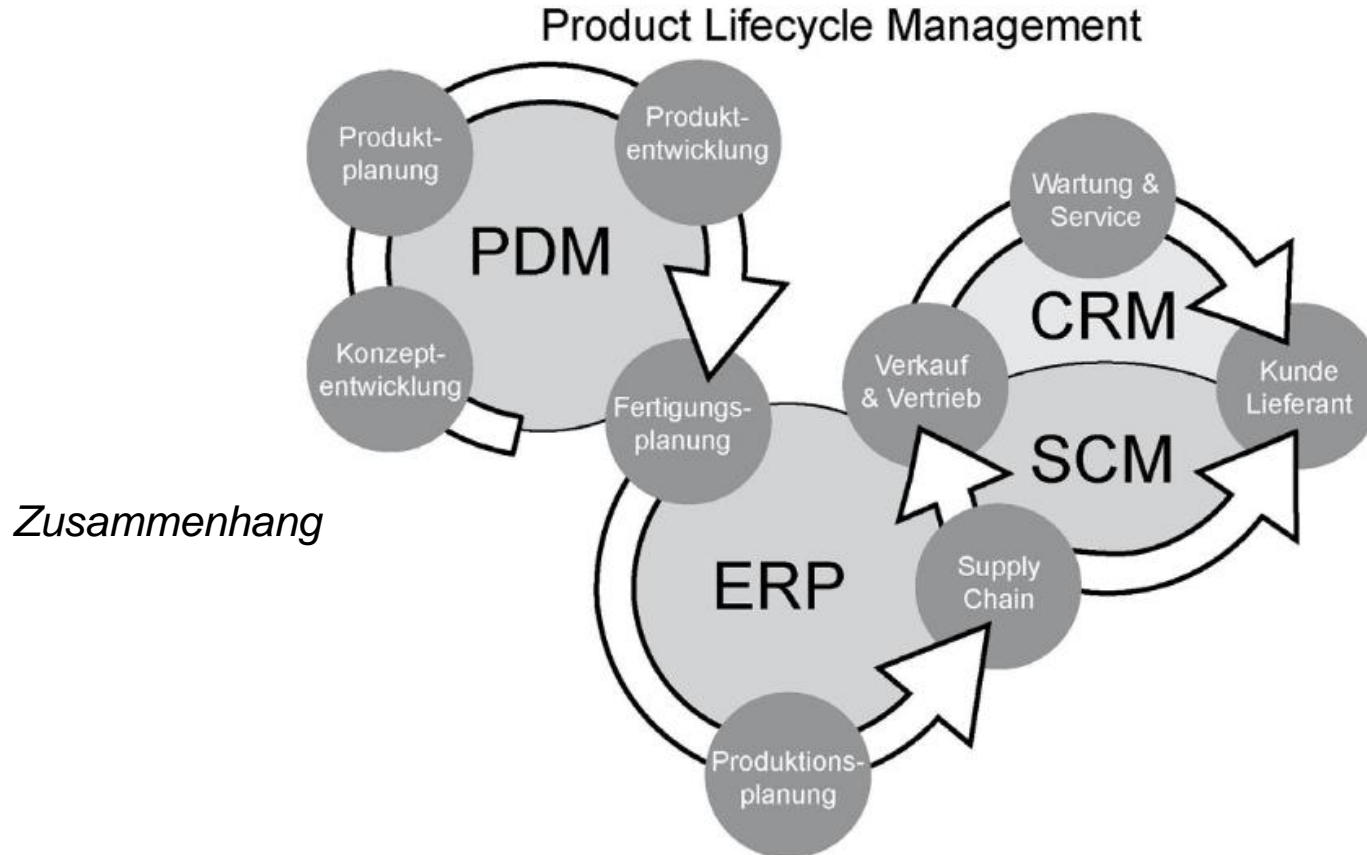
Wiederholung zur Vorlesung



PDM: Integrationstiefe und Kooperationsmodelle

- *Prozessmanagement: Betrieb & Bewertung der Leistung*
 - *Datenaustauschprozesse im PLM? Teil-Prozesse im PDM? Zusammenhang PDM zu ERP, CRM, SCM?*
 - *Realisierung des Prozessaudits in der Praxis? Schwierigkeiten bei der Umsetzung? Vor- und Nachteile?*
 - *Ziele der Managementbewertung? Verbesserungsmethoden des Prozessmanagements mit Bsp. (Prozessverbesserung und -erneuerung)?*

Wiederholung zur vorlesung



Quelle: In Anlehnung an Krastel, 2003, S. 4