



**FSGU**<sup>®</sup>  
AKADEMIE

# IT-Systeme & IT-Management

---



# Impressum

## **Herausgeber:**

FSGU® AKADEMIE - Ein Unternehmen der FSGU® GmbH  
Erlenweg 1  
D-77948 Friesenheim  
kontakt@fsgu-akademie.de | www.fsgu-akademie.de

Version Nr.: 4.0

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Jegliche unzulässige Form der Entnahme, des Nachdrucks, der Vervielfältigung, Veröffentlichung oder sonstiger Verwertung ist untersagt und wird strafrechtlich verfolgt.

Alle Rechte vorbehalten. © FSGU AKADEMIE



# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Grundlagen der IT-Systeme</b>	<b>1</b>
1.1. Informationstechnologie als Produktionsfaktor	1
1.2. Lernziele	2
1.3. Betriebliche Anwendungssysteme	2
1.3.1. Anwendungssysteme und Informationssysteme	5
1.3.2. ERP-Systeme	7
1.3.3. CRM- und SCM-Systeme	8
1.3.4. Weitere betriebswirtschaftliche Softwaresysteme	10
<b>2. ERP-Systeme</b>	<b>11</b>
2.1. Herkunft von ERP-Systemen	11
2.2. Lernziele	11
2.3. Struktur moderner ERP-Systeme	11
2.4. Funktionaler Bereich	13
2.4.1. Gemeinsame Konzepte	13
2.4.2. Produktion	15
2.4.3. Vertrieb	18
2.4.4. Rechnungswesen	19
2.4.5. Personalwirtschaft	24
2.4.6. Weitere Bereiche	27
2.5. Integration in das Unternehmen	28
2.6. Vorteile der Nutzung von ERP-Systemen	30
2.6.1. Allgemeine Überlegungen und Erfolgsfaktoren	30
2.6.2. Fallbeispiel – Frachtkostenprozess eines Logistikdienstleisters	31
<b>3. Customer Relationship Management</b>	<b>36</b>
3.1. Einleitung	36
3.2. Lernziele	36
3.3. Marktüberblick	37
3.4. Betriebswirtschaftliche Betrachtungsweise	38
3.5. Bestandteile von CRM-Systemen	38

3.5.1. Marketing	41
3.5.2. Vertrieb	43
3.5.3. Service	45
3.5.4. Social Media	45
3.6. Erfolgsfaktoren für die Nutzung von CRM-Software	47
<b>4. Supply Chain Management</b>	<b>50</b>
4.1. Einleitung	50
4.2. Lernziele	50
4.3. Marktüberblick	50
4.4. Betriebswirtschaftliche Betrachtungsweise	52
4.4.1. Das SCOR-Modell	52
4.5. Aufgaben von SCM-Systemen	54
4.5.1. Strategische Ebene	54
4.5.2. Planungsebene	54
4.5.3. Ausführungsebene	55
4.6. Advanced Planning and Scheduling (APS)	56
<b>5. Data Warehouse-Systeme</b>	<b>57</b>
5.1. Motivation	57
5.2. Lernziele	59
5.3. Das Data Warehouse-Konzept	60
5.3.1. Operative und analytische Daten	60
5.3.2. Architektur von Data Warehouse-Systemen	64
5.4. Multidimensionale Datenmodellierung	65
5.4.1. Kennzahlen	66
5.4.2. Dimensionen	66
5.4.3. Datenwürfel	68
5.4.4. Datenanalyse und Analysewerkzeuge	69
<b>6. IT-Management</b>	<b>71</b>
6.1. Lernziele	71
6.2. IT-Projekte	71

6.2.1. Bedarfsanalyse	71
6.2.2. Kontext	75
6.2.3. Anforderungen	77
6.2.4. Vorbereitung zur Umsetzung	82
6.2.5. Projektdurchführung	84
6.3. Betrieb und IT-Servicemanagement	94
6.4. Total Cost of Ownership	97
6.5. IT-Organisation	98
<b>7. Aufgaben</b>	<b>101</b>
7.1. Darstellung eines Beispielprozesses	101
7.2. Ausarbeitung der jeweiligen Vor- und Nachteile von integrierten Systemen und Best-of-Breed-Ansätzen	101
7.3. Auswirkungen der technologischen Änderungen auf die Entwicklung von Software-Lösungen	101
7.4. Steuerung von Unternehmen durch Kennzahlensysteme	102
<b>8. Lösungsansätze</b>	<b>103</b>
8.1. Darstellung eines Beispielprozesses	103
8.2. Ausarbeitung der jeweiligen Vor- und Nachteile von integrierten Systemen und Best-of-Breed-Ansätzen	103
8.3. Auswirkungen der technologischen Änderungen auf die Entwicklung von Software-Lösungen	104
8.4. Steuerung von Unternehmen durch Kennzahlensysteme	104
<b>9. Quellen und Literatur</b>	<b>105</b>