

Support und Ausbildung

S. Schmid
Wissensbasierte Erweiterung
von ITIL Prozessmodellen
im ERP Service Support S. 23

T. Theling, C. Daun, P. Loos
Universitäre ERP-Ausbildung
am Beispiel eines
Blended-Learning-Kurses
Prozessmanagement S. 29

L. Birn, C. Müller
Kollaboratives Dokumentieren
mit Sozialer Software S. 36

H. Schäfer, J. Appl, R. Fuchs
Flexible Geschäftsprozesse
versus starre IT-
Integrationsarchitekturen S. 48

A. Hubert
Elektronischer
Rechnungsversand S. 42

Anwendungen in der Praxis

A. Gerber, M. Dietzsch,
C. Bohley
ERP-System mit Qualitäts-
management-Funktionen S. 18

E. Scherer
Der ERP-Software-Markt
im Zeichen der
Marktkonsolidierung S. 33

J. Packowski, J. Fiege
Master Data Management
als Herausforderung für den
Unternehmenserfolg S. 40

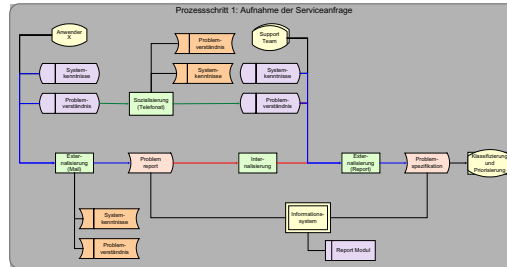
A. Laudien
Projekteinführungsmethodik
für ERP-Lösungen S. 45

ITIL Service Support mit KMDL®

Die IT Infrastructure Library wurde Ende der achtziger Jahre in Großbritannien entwickelt und stellt mittlerweile einen weltweiten Standard im Bereich Service Management dar. Das ITIL Rahmenwerk ist für Unternehmen in diesem Bereich eine Grundlage für Beratungs- und Schulungsdienstleistungen sowie Software Support. ITIL Service Management beschreibt alle Maßnahmen zur Gestaltung bestmöglicher

Geschäftsprozesse innerhalb einer IT Organisation. Das wichtigste Ziel ist daher die Sicherstellung zur Ausrichtung von Dienstleistungen an die Anforderungen der Unternehmensprozesse.

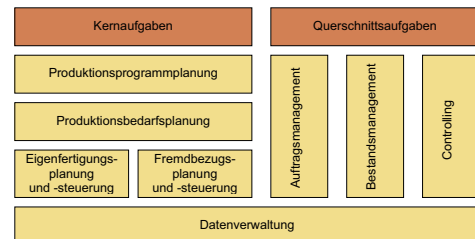
Bitte lesen Sie weiter
ab S. 23



Integrationskonzept für KMU

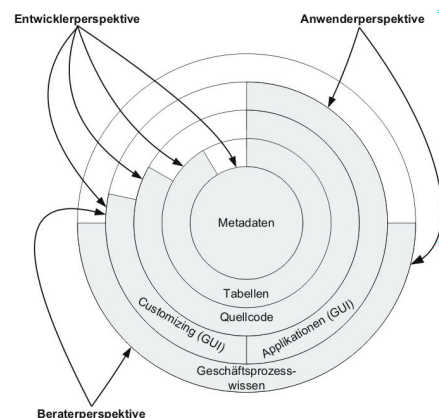
Kleine und mittelständische Unternehmen können mit den steigenden Herausforderungen des Wettbewerbs bedingt durch ihre Struktur nur eingeschränkt mithalten. Um die steigende Produktindividualität und -komplexität beherrschbar zu machen, redundanter Datenhaltung und Doppeleingaben vorzubeugen ist eine Gesamtlösung für alle Wertschöpfungsbereiche des KMU anzustreben. Als Ideallösung für KMU wird eine Kombination aus ERP- und CAQ-System vorgeschlagen. Dadurch wird eine Verbindung von technischem und betriebswirtschaftlichem Wissen erreicht.

Bitte lesen Sie weiter ab S. 18



Blended-Learning

Blended Learning vereint Präsenzlernen und E-Learning in einem Lernarrangement. Dabei wird versucht, die Vorteile des Präsenzlernens und des Online-Lernens zu nutzen und gleichzeitig die Nachteile der jeweiligen Lernumgebung zu vermeiden. Gerade bei der Qualifizierung von Studierenden der Wirtschaftsinformatik und verwandter Disziplinen im Bereich ERP-Systeme bietet sich der Einsatz von Blended Learning-Kursen an. Daher wird im Projekt ERPeL (ERP eLearning) dem Ansatz des Blended Learning gefolgt.

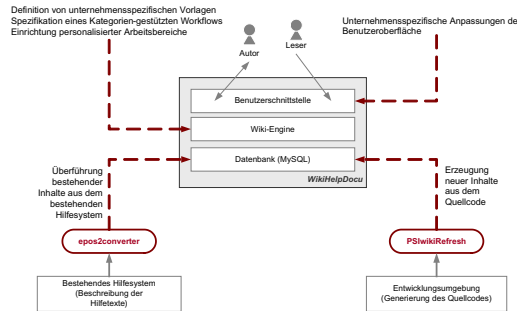


Bitte lesen Sie weiter ab S. 29

Wiki-basierte Anwenderdokumentation

In Kooperation mit dem ERP-Anbieter PSIPENTA führte die Universität Potsdam am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Electronic Government das Praxisprojekt U²PSIDO (University to PSI Documentation) durch. Innerhalb des Projektes wurde der bestehende Erstellungsprozess der Anwenderdokumentation des ERP-Systems PSIpenta.com dokumentiert, analysiert und auf Basis der ermittelten Potenziale umgestaltet. Aufgrund der ermittelten Potenziale wie z.B. der im Unternehmen verteilten Wissensressourcen und der Anforderung an einen geringen Investitionsaufwand, wurde sich für die Verwendung eines Wikis entschieden.

Bitte lesen Sie weiter ab S. 36



Marktübersicht

S. Eggert, S. Schmid
Marktüberblick zum Support- und Schulungsspektrum von ERP-Anbietern S. 52

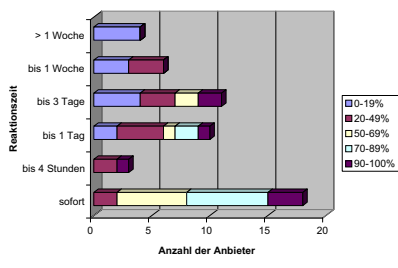
Interview

Interview mit Mike Frichol, Vice President Global Industry Strategy S. 27

Success Story

Support- und Schulungsspektrum von ERP-Anbietern

Nur durch umfassenden Support der ERP-Anbieter bzw. Dienstleistungsunternehmen ist eine ständige Verbesserung und Anpassung bestehender Systemlösungen an die Bedürfnisse der Anwender gewährleistet. Am Center for ERP-Research (CER) der Universität Potsdam wurde eine Marktuntersuchung zum Thema Support von ERP-Systemen durchgeführt. Diese zeigt die Support- und Schulungsleistungen von insgesamt 29 ERP-Anbietern.



Bitte lesen Sie weiter ab S. 52

UC4:global im Einsatz bei SAP Hosting S. 13

IWC steuert Uhrenfertigung mit b2industry im Sekundentakt S. 15

Service

Das aktuelle Stichwort: Support von ERP-Systemen S. 17

Kolumne S. 22

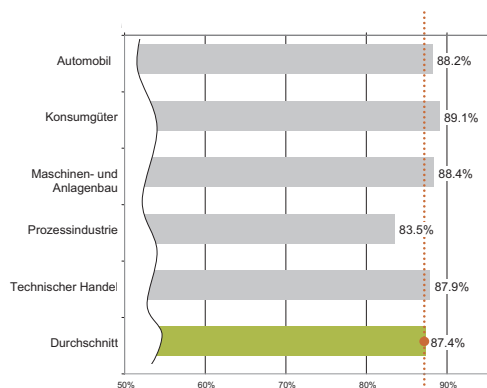
Impressum S.2

Anbieterverzeichnis S. 64

Positionierung des ERP- Marktes

Jahrzehntelange und konsequente Entwicklungen im ERP-Bereich haben eine ganze Anzahl von reifen und marktfähigen Produkten entstehen lassen. Die Zeiten, in den ERP-Einführungsprojekte wegen fehlender Funktionalität oder Programmfehlern zu einem wahren Abenteuer wurden, sind eindeutig vorbei. Ein deutliches Bild gibt der sogenannte „Top Ten-Average“ des Marktangebotes im deutschsprachigen Raum.

Bitte lesen Sie weiter ab S. 33



Titel: „Zweifache Globalisierung“ des ERP-Marktes im Mittelstand. i2s research

Die nächste Ausgabe von ERP Management erscheint im Herbst 2006