

BPR und Konzept zur Implementierung und Einführung von Dynamics CRM 2015

An der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) wird das Modul CESY für CRM- und ERP-Systeme unterrichtet. In diesem Modul erarbeiten die Studierenden anhand verschiedener Produkte die Grundlagen zur Benutzung integrierter Software Systeme aus dem CRM- und ERP-Umfeld. Dabei lernen sie, die dazugehörigen Business-Prozesse zu definieren und erhalten einen Einblick, wie solche Lösungen in einer Unternehmung eingesetzt werden können. Die Thematik wird inhaltlich anhand von praktischen Übungen auf den Systemen der ZHAW vertieft, wobei für ERP Microsoft Dynamics Navision und für CRM SalesLogix eingesetzt werden. Ziel dieser Bachelorarbeit war es, das Modul CESY zu modernisieren und die Ablösung von SalesLogix durch Microsoft Dynamics CRM vorzubereiten. Dabei sollen mittels Business Process Reengineering die bestehenden Prozesse neu gestaltet werden. Am Ende sollte den Studierenden eine neue Plattform zum Erlernen der Basisfunktionen von CRM-Lösungen zur Verfügung stehen.

In einem ersten Schritt wurden die System- und Hardwareanforderungen von Dynamics CRM 2015 analysiert und eine entsprechende Infrastruktur für Evaluation und Betrieb aufgesetzt. Zu diesem Zweck wurden parallel drei Dynamics CRM-Installationen auf verschiedenen virtuellen Servern aufgesetzt und parametrisiert. Nach dem Aufbau der Infrastruktur wurden diverse Funktionen auf der neuen Plattform evaluiert und bezüglich ihrer Tauglichkeit und Eignung für die Abbildung der benötigten Business-Prozesse getestet. Auf Basis der Ergebnisse der Evaluation wurden die inhaltlichen und funktionalen Grundlagen zur Durchführung von Praktika erarbeitet.

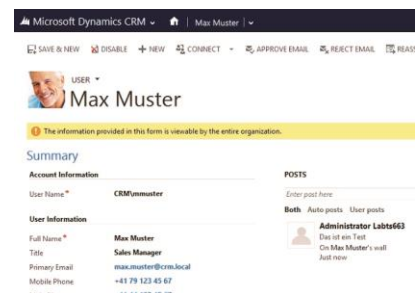
Das Ergebnis dieser Arbeit ist die Umsetzung von praktisch getesteten und dokumentierten Übungssequenzen, in welchen verschiedene typische CRM-Business-Prozesse abgebildet werden können. Dazu wurden entsprechende Übungsszenarien entworfen und die dazugehörigen Trainingsdokumente ausgearbeitet, welche in der konfigurierten Dynamics CRM-Umgebung durchgespielt werden können.

Das oben beschriebene Szenario kann mittelfristig als Grundlage dafür dienen, die im Rahmen des Moduls CESY bisher genutzte CRM-Software SalesLogix abzulösen. Hierfür sind weitere Nacharbeiten notwendig, da die eigentliche Ablösung nicht im Rahmen dieser Arbeit behandelt und auch kein direkter Vergleich zwischen beiden Systemen durchgeführt wurde. Diese Arbeit bietet jedoch die funktionalen und inhaltlichen Grundlagen hierfür.

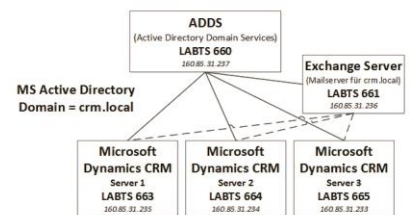


Diplomandin
Zeynep Ayhekim

Dozent
Pietro Bossi



Microsoft Dynamics CRM-Benutzer
mit Active Directory Verknüpfung



Serverinfrastruktur der aufgebauten
CRM-Umgebungen