

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	I
Vorwort	III
Inhaltsverzeichnis.....	V
Abbildungsverzeichnis	IX
Tabellenverzeichnis	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XVII
1 Exposition.....	1
1.1 Problemstellung.....	3
1.2 Zielsetzung.....	5
1.3 Methodisches Vorgehen	7
1.4 Aufbau der Arbeit.....	10
2 Terminologische und konzeptionelle Grundlagen	13
2.1 Technischer Großhandel	13
2.1.1 Terminologie und Grundlagen des Handels	13
2.1.2 Merkmale zur Unterscheidung von Betriebstypen im Handel.....	15
2.1.3 Abgrenzung des technischen Großhandels.....	29
2.2 Handelsinformationssysteme	33
2.2.1 Terminologie und Grundlagen von Handelsinformationssystemen	33
2.2.2 ERP-Systeme als Kern des Handelsinformationssystems.....	37
2.2.3 Vorgehen zur Auswahl von ERP-Systemen	46
2.3 Referenzmodellierung	57
2.3.1 Terminologie und Grundlagen der Referenzmodellierung.....	57
2.3.2 Konstruktion von Referenzmodellen	59
2.3.3 Referenzmodelle für Handelsinformationssysteme	64
3 Konstruktionsvorbereitungen.....	69
3.1 Anforderungen an Referenzmodell und Softwareauswahlkriterien	69
3.2 Vorgehen zur Konstruktion	75
3.3 Definition von Konfigurationsregeln	84
4 Konstruktion des Ordnungsrahmens.....	89
4.1 Struktur des Ordnungsrahmens.....	89
4.1.1 Kernprozesse	92
4.1.2 Management- und Supportprozesse.....	98
4.2 Konfiguration und Adaption des Ordnungsrahmens	102
4.3 Vergleich des Ordnungsrahmens mit anderen Referenzmodellen	105

5	Konstruktion der Prozessmodelle und Softwareauswahlkriterien.....	109
5.1	Supplier Relationship Management.....	109
5.1.1	Beschaffungsmarkt analysieren	110
5.1.2	Lieferanten auswählen	112
5.1.3	Lieferantenstammdaten pflegen.....	113
5.1.4	Lieferanten bewerten	116
5.1.5	Artikel auswählen	117
5.1.6	Artikelstammdaten pflegen.....	118
5.1.7	Artikelbeziehungen pflegen	125
5.1.8	Einkaufskonditionen pflegen.....	129
5.2	Einkauf.....	134
5.2.1	Bestellvorschlag erstellen.....	135
5.2.2	Angebot anfragen	138
5.2.3	Bestellung erstellen.....	141
5.2.4	Bestellung überwachen	144
5.3	Wareneingang.....	146
5.3.1	Wareneingang planen.....	147
5.3.2	Sendung verzollen	149
5.3.3	Sendung transportieren.....	151
5.3.4	Sendung annehmen	153
5.3.5	Sendung prüfen.....	155
5.3.6	Ware einlagern	157
5.4	Rechnungsprüfung.....	161
5.4.1	Rechnung erfassen.....	162
5.4.2	Rechnung prüfen.....	163
5.4.3	Rechnung buchen.....	164
5.4.4	Bonus abrechnen.....	166
5.5	Kreditorenbuchhaltung	167
5.5.1	Kreditorenstammdaten pflegen.....	169
5.5.2	Verbindlichkeit regulieren	170
5.6	Lager.....	172
5.6.1	Lagerstammdaten pflegen	173
5.6.2	Bestand verwalten.....	176
5.6.3	Charge verwalten	178
5.6.4	Gefahrgut verwalten.....	180
5.6.5	Leihgut verwalten	181
5.6.6	Ware umlagern.....	182
5.6.7	Inventur durchführen	183

5.7	Veredelung.....	185
5.7.1	Fertigungsstammdaten pflegen.....	187
5.7.2	Veredelung planen.....	189
5.7.3	Veredelung durchführen.....	192
5.7.4	Lohnbearbeitung abwickeln.....	194
5.7.5	Veredelung überwachen.....	196
5.8	Customer Relationship Management.....	199
5.8.1	Absatzmarkt analysieren.....	200
5.8.2	Ware planen.....	201
5.8.3	Interessenten pflegen.....	203
5.8.4	Kundenstammdaten pflegen.....	205
5.8.5	Kundenbeziehungen pflegen.....	208
5.8.6	Verkaufskonditionen pflegen.....	210
5.8.7	Ware bewerben.....	216
5.9	Vertrieb.....	218
5.9.1	Anfrage bearbeiten.....	219
5.9.2	Kunden beraten.....	221
5.9.3	Angebot erstellen.....	222
5.9.4	Ausschreibung bearbeiten.....	225
5.9.5	Auftrag bearbeiten.....	228
5.9.6	Auftrag überwachen.....	233
5.9.7	Reklamation bearbeiten.....	234
5.9.8	Außendienst verwalten.....	236
5.10	Warenausgang.....	239
5.10.1	Kommissionierung planen.....	240
5.10.2	Sendung kommissionieren.....	242
5.10.3	Sendung packen.....	244
5.10.4	Sendung verzollen.....	246
5.10.5	Sendung transportieren.....	247
5.10.6	Sendung überwachen.....	249
5.11	Fakturierung.....	250
5.11.1	Kasse verwalten.....	251
5.11.2	Kassiervorgang durchführen.....	252
5.11.3	Faktura erstellen.....	253
5.11.4	Nachträgliche Vergütung abrechnen.....	256
5.12	Debitorenbuchhaltung.....	257
5.12.1	Forderung regulieren.....	258
5.12.2	Anzahlung verwalten.....	260

5.12.3 Debitor mahnen.....	262
5.13 Service.....	263
5.13.1 Servicestammdaten pflegen.....	265
5.13.2 Servicevertrag pflegen.....	267
5.13.3 Serviceangebot erstellen	269
5.13.4 Serviceauftrag bearbeiten	270
5.13.5 Serviceleistung beauftragen.....	273
5.13.6 Serviceauftrag überwachen.....	275
5.14 Softwareauswahlkriterien ohne unmittelbaren Prozessbezug.....	276
5.14.1 Strukturelle Softwareauswahlkriterien	276
5.14.2 Systemtechnische Softwareauswahlkriterien	278
5.14.3 Anbieterbezogene Softwareauswahlkriterien	284
6 Fazit.....	287
6.1 Ergebnis.....	288
6.2 Ausblick	293
Literaturverzeichnis.....	295
Anhang.....	323
A Suchbegriffe der Literaturrecherche zur Erstellung des Referenzmodells	323
B Lastenheftvorlage für ERP-Systeme im technischen Großhandel	326