

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis .....	XVI
Tabellen mit Systemmerkmalen .....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XVIII
<b>1    Unternehmens- und Informationsstrategie .....</b>	<b>1</b>
1.1    Anforderungen an die Unternehmensstrategie .....	1
1.1.1    Globale Veränderungen in den Industrieländern .....	3
1.1.2    Veränderungen bei den Kunden und Lieferanten .....	5
1.1.3    Konkurrenzsituation .....	8
1.1.4    Substitutionsleistungen.....	9
1.2    Informationsstrategie .....	14
1.2.1    Bestandteile einer Informationsstrategie.....	14
1.2.2    Grundprinzip der effizienten Anwendungssystemgestaltung ...	15
1.2.3    Make or buy von Warenwirtschaftssystemen .....	17
1.2.3.1    Bewertung von Standardsoftware .....	18
1.2.3.2    Individualsoftware.....	20
1.2.4    Plädoyer für standardisierte Warenwirtschaftssysteme.....	21
1.2.5    State-of-the-Art moderner Standardsoftware-Systeme .....	23
1.2.5.1    Arten von Standardsoftware.....	23
1.2.5.2    Warenwirtschaftssysteme und ERP-Systeme .....	24
1.3    Standardsoftwareauswahl und Informationsstrategie .....	28
<b>2    Auswahlprozeß standardisierter Warenwirtschaftssysteme.....</b>	<b>29</b>
2.1    Softwareauswahl als Entscheidungsproblem.....	29
2.1.1    Zur Struktur des Entscheidungsproblems .....	29
2.1.2    Vorgehensmodell zur Softwareauswahl.....	33
2.1.2.1    Maßnahmen des Projektmanagements.....	34
2.1.2.2    Die Phasen des Vorgehensmodells .....	37

2.2	Konstruktion des Auswahlproblems (Phase 1).....	41
2.2.1	Teilaufgaben der Problemkonstruktion.....	41
2.2.1.1	Festlegung der Ziele.....	41
2.2.1.2	Konkretisierung des Istzustands.....	41
2.2.1.3	Definition der Restriktionen.....	42
2.2.2	Beispiel einer Problemdefinition.....	44
2.3	Grobanalyse (Phase 2).....	46
2.3.1	Grob-Anforderungsanalyse.....	46
2.3.2	Alternativensuche durch Marktanalyse.....	47
2.3.2.1	Potentielle Anbieter von Warenwirtschaftssystem- lösungen.....	47
2.3.2.2	Alternative Warenwirtschaftssysteme.....	48
2.3.3	Abgleich Grob-Anforderungen und Systemalternativen.....	50
2.3.4	Beispiel einer Grobanalyse.....	51
2.4	Detailanalyse (Phase 3).....	52
2.4.1	Identifikation und Eigenschaften von Kriterien.....	52
2.4.1.1	Identifikation von Kriterien.....	52
2.4.1.2	Messung der Kriterien.....	53
2.4.1.3	Kriterienklassen.....	55
2.4.2	Analyse der Wirkungen alternativer Warenwirtschaftssysteme.....	61
2.4.2.1	Informationen über die Systemalternativen.....	61
2.4.2.2	Ermittlung der Wirtschaftlichkeitseffekte.....	66
2.4.3	Vorgehen zur Bewertung von Warenwirtschaftssystemen.....	68
2.4.4	Beispiel einer Detailanalyse.....	74
2.5	Vorgehensmodell und Marktübersicht.....	81

### 3 Marktübersicht.....83

3.1	Aufbau der Marktstudie.....	83
3.2	Ausrichtung und technische Grundlagen der Systeme.....	86
3.2.1	Basisinformationen.....	86
3.2.1.1	Handelsstufe und Branchenfokus.....	86
3.2.1.2	Systemgröße.....	90
3.2.2	DV-Technik.....	96
3.2.3	Bedienungsaspekte.....	106
3.3	Grundlegende Konstrukte.....	118
3.3.1	Organisationsstrukturen.....	119
3.3.2	Artikelstamm.....	125
3.4	Beschaffungsprozeß.....	146
3.4.1	Einkauf.....	147
3.4.1.1	Lieferantenmanagement.....	148
3.4.1.2	Artikelmanagement.....	152
3.4.1.3	Konditionenverwaltung.....	153
3.4.1.4	Rahmenverträge.....	165

3.4.2	Disposition.....	170
3.4.2.1	Limitrechnung .....	171
3.4.2.2	Bedarfsrechnung.....	171
3.4.2.3	Bestellmengenrechnung .....	173
3.4.2.4	Aufteilung.....	177
3.4.2.5	Bestellübermittlung und -überwachung.....	177
3.4.3	Wareneingang.....	182
3.4.3.1	Wareneingangsplanung .....	183
3.4.3.2	Warenanahme.....	184
3.4.3.3	Warenkontrolle.....	185
3.4.3.4	Wareneingangserfassung.....	186
3.4.3.5	Rückstandsauflösung.....	188
3.4.3.6	Wareneinlagerung .....	189
3.4.4	Rechnungsprüfung.....	192
3.4.4.1	Rechnungsempfang .....	192
3.4.4.2	Rechnungserfassung.....	193
3.4.4.3	Rechnungskontrolle.....	195
3.4.4.4	Rechnungsfreigabe.....	195
3.4.4.5	Bearbeitung nachträglicher Vergütungen .....	195
3.5	Lager.....	199
3.5.1	Lagerstammdatenpflege .....	200
3.5.2	Bestandsführung .....	202
3.5.3	Umlagerungen und Umbuchungen.....	210
3.5.4	MTV-Verwaltung .....	210
3.5.5	Inventurdurchführung.....	211
3.5.6	Lagersteuerung .....	213
3.6	Distributionsprozeß.....	216
3.6.1	Marketing .....	217
3.6.1.1	Kundenmanagement.....	219
3.6.1.2	Sortimentspolitik .....	223
3.6.1.3	Konditionspolitik.....	229
3.6.1.4	Provisionspolitik .....	232
3.6.2	Verkauf.....	238
3.6.2.1	Angebotsbearbeitung.....	238
3.6.2.2	Auftragsbearbeitung .....	243
3.6.2.3	Reklamationsbearbeitung.....	247
3.6.2.4	Außendienstunterstützung.....	249
3.6.3	Warenausgang .....	254
3.6.3.1	Tourenplanung .....	254
3.6.3.2	Kommissionierplanung .....	255
3.6.3.3	Kommissionierung .....	256
3.6.3.4	Warenausgangserfassung und Bestandsbuchung.....	259
3.6.3.5	Versandabwicklung.....	261
3.6.4	Fakturierung .....	266

3.7	Filialmanagement.....	270
3.8	Führungsinformationssystem.....	278
3.9	Rechnungswesen und Schnittstellensysteme.....	284
3.9.1	Rechnungswesensysteme .....	284
3.9.1.1	Finanzbuchhaltung .....	284
3.9.1.2	Kostenrechnung.....	287
3.9.1.3	Personalwirtschaft .....	287
3.9.2	Schnittstellensysteme .....	289
3.9.2.1	Lagersteuerung .....	289
3.9.2.2	Regaloptimierungssysteme .....	290
3.9.2.3	Zeiterfassung .....	293
3.9.2.4	Archivsysteme .....	293
3.9.2.5	Workflowmanagementsysteme .....	295
3.9.2.6	Internet / WWW .....	296
3.10	Datenaustausch .....	302
<b>4</b>	<b>Warenwirtschaftssysteme im Überblick.....</b>	<b>309</b>
<b>5</b>	<b>Ausblick.....</b>	<b>375</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>379</b>
	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>391</b>

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Einflußfaktoren auf die Strategieentwicklung.....	2
Abbildung 2:	Electronic Retailing .....	11
Abbildung 3:	Managementkonzepte und IT-Einsatz.....	16
Abbildung 4:	Kosten von Standard- und Individualsoftware.....	19
Abbildung 5:	Typisierung von Software .....	23
Abbildung 6:	Gesamtkosten des ERP-Einsatzes nach Kostenarten .....	26
Abbildung 7:	Bestandteile des klassischen Entscheidungsmodells.....	32
Abbildung 8:	Phasen des Vorgehensmodells zur Softwareauswahl.....	38
Abbildung 9:	Elektronische Softwarekataloge .....	49
Abbildung 10:	Exemplarische Kriterien für Grobauswahl.....	50
Abbildung 11:	Ergebnisliste der Marktanalyse .....	51
Abbildung 12:	Eigenschaften von Skalentypen.....	54
Abbildung 13:	Arten von Anforderungen an Warenwirtschaftssystem .....	55
Abbildung 14:	Handels-H-Modell.....	58
Abbildung 15:	Exemplarischer Funktionsbaum des Handels-H-Modells.....	59
Abbildung 16:	Informationsgewinnungsverfahren und Kriterienklassen .....	61
Abbildung 17:	Analyse der erforderlichen Anpassungsmaßnahmen .....	64
Abbildung 18:	Wirkungsarten bei der Wirtschaftlichkeitsanalyse von Software.....	66
Abbildung 19:	Vergleich der Nutzenkategorien.....	67
Abbildung 20:	Beurteilung monetärer und nicht monetärer Wirkungen.....	69
Abbildung 21:	Methoden zur Investitionsrechnung .....	70
Abbildung 22:	Grundmodell der Nutzwertanalyse.....	71
Abbildung 23:	Normierung der Kriterienausprägungen auf einer Kardinalskala .....	75
Abbildung 24:	Kriteriengewichtung im Rahmen der Nutzwertanalyse .....	76
Abbildung 25:	Teilnutzenwerte der drei Systemalternativen .....	76
Abbildung 26:	Beispiel eines vergleichenden Systemprofils .....	77
Abbildung 27:	Argumentenbilanz des Systems Terra .....	78
Abbildung 28:	Abschreibungsberechnung bei Alternative Terra System .....	79
Abbildung 29:	Kapitalwertberechnung .....	79
Abbildung 30:	Präferenzwerte nach monetärer und nicht monetärer Analyse .....	80
Abbildung 31:	In der Marktanalyse untersuchte Kriterien der Systeme .....	85
Abbildung 32:	Unterstützte Handelsstufen der 64 vorgestellten WWS .....	87
Abbildung 33:	Branchenspezifika von Warenwirtschaftssystemen .....	88
Abbildung 34:	Branchenfokus der 64 vorgestellten Systeme .....	89

Abbildung 35:	Klassen und Merkmale von Rechnersystemen.....	97
Abbildung 36:	Unterstützte zentrale Hardwareplattformen .....	98
Abbildung 37:	Unterstützte zentrale Betriebssysteme.....	100
Abbildung 38:	Ungeplante Down-Zeiten im Vergleich .....	100
Abbildung 39:	Unterstützte Datenbankmanagementsysteme.....	101
Abbildung 40:	Exemplarische Geschäftsvorfallvolumen im Großhandel.....	106
Abbildung 41:	Anforderungen unterschiedlicher Benutzertypen.....	107
Abbildung 42:	Prozeßmodellausschnitt des Baan-Modells.....	109
Abbildung 43:	Unterschiedliche Sichten auf die Organisationsstrukturen in <i>R/3 Retail</i> .....	121
Abbildung 44:	Intercompany-Abwicklung in <i>VERA</i> .....	122
Abbildung 45:	Die EAN-Systeme .....	128
Abbildung 46:	Die EAN-13 als Strichcode .....	130
Abbildung 47:	Entwicklung der Scannersysteme im Lebensmitteleinzelhandel.....	130
Abbildung 48:	Kosteneinsparungen / Ertragsverbesserungen durch Scannerkassen.....	132
Abbildung 49:	Ausschnitt der CCG-Warengruppenhierarchie .....	134
Abbildung 50:	Sichten englischer Handelsketten auf das Süßwarensortiment.....	135
Abbildung 51:	Der Beschaffungsprozeß .....	146
Abbildung 52:	Einkauf: Teilfunktionen .....	147
Abbildung 53:	Konditionsforderungen in der Praxis .....	156
Abbildung 54:	Einstandspreise im Rahmen der EK-Preiskalkulation .....	158
Abbildung 55:	Mengen und Wertstaffeln.....	159
Abbildung 56:	Typisierung von Preisvariationen.....	162
Abbildung 57:	Zeitlich geschachtelte Rabatte.....	163
Abbildung 58:	Formen des Bonusausschlusses.....	164
Abbildung 59:	Disposition: Teilfunktionen.....	170
Abbildung 60:	Prognosemodelle .....	172
Abbildung 61:	Wareneingang: Teilfunktionen.....	182
Abbildung 62:	Einstufiger und zweistufiger Wareneingang mit Bestellbezug .....	185
Abbildung 63:	Wareneingang für Frischeartikel im <i>WWS 2000</i> .....	186
Abbildung 64:	Rechnungsprüfung: Teilfunktionen.....	192
Abbildung 65:	Lager: Teilfunktionen.....	199
Abbildung 66:	Lagerbrowser im <i>WWS 2000</i> .....	201
Abbildung 67:	Beispiel Bestandsbewertung.....	204
Abbildung 68:	Der Distributionsprozeß .....	216
Abbildung 69:	Aktionsinstrumente des Absatzmarketing.....	218
Abbildung 70:	Marketing: Teilfunktionen .....	219
Abbildung 71:	Sortimentsgestaltung im System <i>A-Series</i> von Armature .....	225
Abbildung 72:	Handelskalkulation im System <i>R/3 Retail</i> .....	229
Abbildung 73:	Verkauf: Teilfunktionen .....	238
Abbildung 74:	Auftragsartenspezifische Belegflüsse.....	243

Abbildung 75:	Auftragserfassung im System <i>SQL-Business</i> .....	246
Abbildung 76:	Auftragsbearbeitung mit differenzierten Lieferbedingungen im System <i>Apertum</i> .....	247
Abbildung 77:	Warenausgang: Teilfunktionen .....	254
Abbildung 78:	Kommissionierorganisationsformen .....	257
Abbildung 79:	Fakturierung: Teilfunktionen .....	266
Abbildung 80:	Informations- und Warenflüsse zwischen Zentrale und Filiale am Beispiel des Systems <i>GOLD</i> .....	271
Abbildung 81:	Filialmanagement: Teilfunktionen .....	272
Abbildung 82:	Die Zeitschere als Folge zunehmender Umweltdynamik und -komplexität.....	279
Abbildung 83:	Plan/Ist-Vergleich des Abverkaufes im System <i>ARMATURE</i> .....	280
Abbildung 84:	Produktanalyse im System <i>ARMATURE</i> .....	281
Abbildung 85:	Module des Rechnungswesens am Beispiel des Programms <i>Diamant/2</i> .....	285
Abbildung 86:	Funktionen von Regaloptimierungssystemen .....	292
Abbildung 87:	Beispiel für eine Auftragsstatusverfolgung ( <a href="http://www.libri.de">http://www.libri.de</a> ).....	297
Abbildung 88:	Denkbare Informationsobjekte im Rahmen des Geschäftsdatenaustauschs .....	302
Abbildung 89:	Alternative Umsetzungsmöglichkeiten für die Datenübertragung .....	303

# Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Leistungsanreiz-Instrumente .....	232
Tabelle 2:	Kurzübersicht Finanzbuchhaltungssoftware .....	286
Tabelle 3:	Kurzübersicht Controllingprogramme .....	287
Tabelle 4:	Kurzübersicht Personalplanungs- und -abrechnungssysteme ....	288
Tabelle 5:	Kurzübersicht Lagersteuerungssysteme .....	289
Tabelle 6:	Kurzübersicht Regaloptimierungssysteme .....	291
Tabelle 7:	Kurzübersicht Zeiterfassungssysteme .....	293
Tabelle 8:	Kurzübersicht Archivsysteme .....	294
Tabelle 9:	Kurzübersicht Merchant-Server/Online-Shop-Systeme.....	297



# Tabellen mit Systemmerkmalen

Systemmerkmale 1:	Basisinformationen .....	92
Systemmerkmale 2:	DV-Technik .....	102
Systemmerkmale 3:	Bedienungsaspekte.....	114
Systemmerkmale 4:	Organisationsstrukturen .....	123
Systemmerkmale 5:	Artikelstamm.....	142
Systemmerkmale 6:	Lieferantenmanagement.....	148
Systemmerkmale 7:	Konditionenverwaltung .....	166
Systemmerkmale 8:	Disposition .....	178
Systemmerkmale 9:	Wareneingang .....	190
Systemmerkmale 10:	Rechnungsprüfung .....	197
Systemmerkmale 11:	Lager .....	206
Systemmerkmale 12:	MTV / Inventur .....	214
Systemmerkmale 13:	Kundenmanagement .....	221
Systemmerkmale 14:	Sortimentspolitik .....	227
Systemmerkmale 15:	Konditionspolitik .....	234
Systemmerkmale 16:	Angebotsbearbeitung .....	241
Systemmerkmale 17:	Auftragsbearbeitung.....	250
Systemmerkmale 18:	Warenausgang.....	262
Systemmerkmale 19:	Fakturierung.....	268
Systemmerkmale 20:	Filialmanagement.....	276
Systemmerkmale 21:	FIS .....	282
Systemmerkmale 22:	Zusatzsysteme .....	298
Systemmerkmale 23:	Datenaustausch .....	306