

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	Kassivorgang 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