

# Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis ..... XVI

Tabellenverzeichnis ..... XXI

Tabellen mit Systemmerkmalen ..... XXII

Abkürzungsverzeichnis..... XXIII

  

**1    Unternehmens- und Informationsstrategie ..... 1**

    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 ..... 6

        1.1.3    Konkurrenzsituation ..... 9

        1.1.4    Substitutionsleistungen.....11

    1.2    Informationsstrategie .....17

        1.2.1    Bestandteile einer Informationsstrategie .....17

        1.2.2    Grundprinzip der effizienten Anwendungssystemgestaltung ....18

        1.2.3    Make or buy von Warenwirtschaftssystemen .....20

            1.2.3.1    Bewertung von Standardsoftware.....21

            1.2.3.2    Individualsoftware .....23

        1.2.4    Plädoyer für standardisierte Warenwirtschaftssysteme .....25

        1.2.5    State-of-the-Art moderner Standardsoftware-Systeme.....26

            1.2.5.1    Arten von Standardsoftware .....26

            1.2.5.2    Softwaretechnische Realisierungskonzepte für  
                        Warenwirtschaftslösungen .....27

            1.2.5.3    Eigenschaften moderner Standardsoftware-Systeme...31

        1.2.6    Spezifische Problemstellungen des Handels und  
                Anforderungen an Warenwirtschaftssysteme .....34

            1.2.6.1    Komplexe Organisationsstrukturen .....35

            1.2.6.2    Sortimentsspezifische Anforderungen.....36

            1.2.6.3    Mengenvolumen und Artikelanzahl .....38

            1.2.6.4    Stammdatenpflege .....43

            1.2.6.5    Multi-Channel Retailing .....44

            1.2.6.6    Unternehmensübergreifende Geschäftsprozesse .....45

            1.2.6.7    Warenwirtschaftslösungen in Verbundgruppen.....47

    1.3    Standardsoftwareauswahl und Informationsstrategie .....50

<b>2</b>	<b>Auswahlprozess standardisierter Warenwirtschaftssysteme .....</b>	<b>51</b>
2.1	Softwareauswahl als Entscheidungsproblem .....	51
2.1.1	Zur Struktur des Entscheidungsproblems .....	53
2.1.2	Vorgehensmodell zur Softwareauswahl .....	56
2.1.2.1	Maßnahmen des Projektmanagements .....	57
2.1.2.2	Die Phasen des Vorgehensmodells .....	62
2.2	Konstruktion des Auswahlproblems (Phase 1) .....	65
2.2.1	Teilaufgaben der Problemkonstruktion .....	65
2.2.1.1	Festlegung der Ziele .....	65
2.2.1.2	Konkretisierung des Istzustands .....	65
2.2.1.3	Definition der Restriktionen .....	73
2.2.2	Beispiel einer Problemdefinition .....	74
2.3	Grobanalyse (Phase 2) .....	77
2.3.1	Grob-Anforderungsanalyse .....	77
2.3.2	Alternativensuche durch Marktanalyse .....	79
2.3.2.1	Potenzielle Anbieter von Warenwirtschafts- systemlösungen .....	79
2.3.2.2	Alternative Warenwirtschaftssysteme .....	81
2.3.3	Abgleich Grob-Anforderungen und Systemalternativen .....	82
2.3.4	Beispiel einer Grobanalyse .....	84
2.4	Detailanalyse (Phase 3) .....	85
2.4.1	Identifikation und Strukturierung von Kriterien .....	85
2.4.1.1	Identifikation von Kriterien .....	85
2.4.1.2	Messung der Kriterien .....	86
2.4.1.3	Kriterienstrukturierung .....	88
2.4.2	Analyse der Wirkungen alternativer Warenwirtschaftssysteme .....	94
2.4.2.1	Informationen über die Systemalternativen .....	94
2.4.2.2	Exkurs: Zielgerichtete Vorbereitung und Durchführung von Systempräsentationen .....	97
2.4.2.3	Ermittlung der Wirtschaftlichkeitseffekte .....	106
2.4.3	Vorgehen zur Bewertung von Warenwirtschaftssystemen .....	109
2.4.3.1	Nicht-monetäre Analyse .....	111
2.4.3.2	Monetäre Analyse .....	114
2.4.4	Beispiel einer Detailanalyse .....	116
2.5	Vorgehensmodell und Marktübersicht .....	123
2.5.1	Vorgehensweise bei Nutzung der Marktübersicht .....	123
2.5.2	Vorgehensweise bei kombinierter Nutzung der Marktübersicht und des IT-Matchmaker .....	123
<b>3</b>	<b>Marktübersicht .....</b>	<b>137</b>
3.1	Marktentwicklung und externe Marktstudien .....	137
3.1.1	Aktuelle Marktentwicklung .....	137
3.1.2	ERP-Zufriedenheitsstudie Deutschland .....	139

3.2	Aufbau der Marktstudie .....	141
3.3	Ausrichtung und technische Grundlagen der Systeme.....	144
3.3.1	Basisinformationen.....	144
3.3.1.1	Handelsstufe und Geschäftsarten.....	144
3.3.1.2	Systemgröße .....	146
3.3.1.3	Systemart und Funktionsumfang .....	148
3.3.1.4	Branchenfokus.....	154
3.3.1.5	Marktposition .....	158
3.3.2	DV-Technik.....	162
3.3.3	Bedienungsaspekte .....	176
3.4	Grundlegende Konstrukte .....	194
3.4.1	Organisationsstrukturen.....	194
3.4.2	Artikelstamm .....	201
3.5	Beschaffungsprozess.....	226
3.5.1	Einkauf .....	227
3.5.1.1	Lieferantenmanagement .....	228
3.5.1.2	Artikelmanagement .....	233
3.5.1.3	Konditionenverwaltung .....	234
3.5.1.4	Rahmenverträge.....	246
3.5.2	Disposition.....	252
3.5.2.1	Limitrechnung .....	253
3.5.2.2	Bedarfsrechnung.....	256
3.5.2.3	Bestellmengenrechnung .....	258
3.5.2.4	Bestellübermittlung und -überwachung.....	263
3.5.2.5	Aufteilung.....	268
3.5.3	Wareneingang.....	274
3.5.3.1	Wareneingangsplanung .....	275
3.5.3.2	Warenanahme .....	276
3.5.3.3	Warenkontrolle .....	277
3.5.3.4	Wareneingangserfassung.....	278
3.5.3.5	Rückstandsauflösung .....	280
3.5.3.6	Wareneinlagerung.....	282
3.5.4	Rechnungsprüfung.....	286
3.5.4.1	Rechnungsempfang .....	287
3.5.4.2	Rechnungserfassung.....	287
3.5.4.3	Rechnungskontrolle .....	288
3.5.4.4	Rechnungsfreigabe & Nachträgliche Vergütungen .....	289
3.5.4.5	Gutschriftverfahren.....	290
3.6	Lager .....	293
3.6.1	Lagerstammdatenpflege.....	294
3.6.2	Bestandsführung.....	296
3.6.3	Umlagerungen und Umbuchungen .....	304
3.6.4	MTV-Verwaltung .....	304
3.6.5	Inventurdurchführung.....	306

3.6.6	Lagersteuerung .....	308
3.7	Distributionsprozess .....	311
3.7.1	Marketing .....	312
3.7.1.1	Kundenmanagement .....	314
3.7.1.2	Sortimentspolitik .....	320
3.7.1.3	Konditionenpolitik .....	325
3.7.1.4	Provisionspolitik .....	329
3.7.2	Exkurs: Kooperatives Marketing / Category Management .....	334
3.7.3	Verkauf .....	342
3.7.3.1	Angebotsbearbeitung .....	342
3.7.3.2	Auftragsbearbeitung .....	347
3.7.3.3	Reklamationsbearbeitung .....	351
3.7.3.4	Außendienstunterstützung .....	353
3.7.4	Warenausgang .....	358
3.7.4.1	Tourenplanung .....	358
3.7.4.2	Kommissionierplanung .....	359
3.7.4.3	Kommissionierung .....	360
3.7.4.4	Warenausgangserfassung und Bestandsbuchung .....	364
3.7.4.5	Versandabwicklung .....	365
3.7.5	Fakturierung .....	370
3.8	Filialmanagement .....	374
3.8.1	Besonderheiten im mehrstufigen Handel .....	374
3.8.2	Exkurs: Vollintegriertes Warenwirtschaftssystem mit Peripherieanbindung am Beispiel SAP/ GK .....	379
3.8.3	Funktionen des Filialmanagements .....	389
3.9	Führungsinformationssystem .....	401
3.10	Rechnungswesensysteme .....	406
3.10.1	Finanzbuchhaltung .....	406
3.10.2	Kostenrechnung .....	410
3.10.3	Personalwirtschaft .....	411
3.11	Zusatzsysteme .....	415
3.11.1	Dispositionssysteme .....	415
3.11.2	Lagerverwaltungs- und Lagersteuerungssysteme .....	416
3.11.3	Space Management .....	418
3.11.4	Zeiterfassung .....	424
3.11.5	Archivsysteme .....	424
3.11.6	Web-Shop .....	426
3.12	Überbetriebliche Konzepte .....	428
3.12.1	Datenaustausch .....	428
3.12.2	Kooperative Logistik .....	433

---

<b>4</b>	<b>Warenwirtschaftssysteme im Überblick .....</b>	<b>439</b>
4.1	Kurzportraits WWS .....	440
4.2	Branchenlösungen SAP ERP .....	526
4.3	Branchenlösungen SAP Business One.....	532
4.4	Branchenlösungen Microsoft Dynamics NAV .....	534
4.5	Branchenlösungen Microsoft Dynamics AX .....	544
4.6	Branchenlösungen Comarch Semiramis .....	549
<b>5</b>	<b>Ausblick.....</b>	<b>551</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>555</b>
	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>569</b>