

	<u>Seite</u>
1. Einleitung.....	1
1.1. Situation.....	1
1.2. Ziel und Abgrenzung.....	1
1.3. Literatur.....	8
2. Probleme der Wirkungsbetrachtung.....	10
2.1. Zurechenbarkeit.....	10
2.2. Quantifizierbarkeit.....	11
2.3. Datenerfassung.....	12
2.4. Literatur.....	14
3. Kosten betrieblicher DV-Systeme.....	15
3.1. Übersicht.....	15
3.2. Einmalige Kosten.....	15
3.3. Laufende Kosten.....	16
3.4. Intangible Kosten.....	18
3.5. Literatur.....	21
4. Allgemeine Nutzeffekte betrieblicher DV-Systeme.....	25
4.1. Übersicht.....	25
4.2. Zeiteinsparung/ Höhere Produktivität.....	26
4.3. Personaleinsparung.....	27
4.4. Geringere Kosten.....	33
4.5. Höherer Umsatz.....	35
4.6. Literatur.....	37
5. Nutzeffekte der DV in der Verwaltung von Unternehmen.....	42
5.1. Situation.....	42
5.2. DV-Einsatz.....	42
5.3. Nutzeffekte.....	43
5.3.1. Übersicht.....	43
5.3.2. Besseres Informationshandling.....	45
5.3.3. Schnellere Schriftguterstellung und -übermittlung.....	48
5.3.4. Effizienterer Entscheidungsprozeß.....	55
5.3.5. Geringerer Dokumentationsaufwand.....	59
5.3.6. Größere Planungs- und Prognosegenauigkeit.....	60
5.4. Nutzen-Kosten-Vergleich.....	61
5.5. Literatur.....	72

6. Nutzeffekte der DV in den Leistungsbereichen von Unternehmen.....	78
6.1. Industriebetriebe.....	78
6.1.1. Übersicht.....	78
6.1.2. Entwicklung/ Konstruktion.....	78
6.1.2.1. Situation.....	78
6.1.2.2. DV-Einsatz.....	79
6.1.2.3. Nutzeffekte.....	80
6.1.2.3.1. Übersicht.....	80
6.1.2.3.2. Genauere und bessere Forschungs- und Entwicklungsplanung, -steuerung und -überwachung.....	82
6.1.2.3.3. Weniger Routinearbeiten.....	82
6.1.2.3.4. Bessere Nutzung der Konstruktionserfahrung.....	84
6.1.2.3.5. Schnellere Zeichnungserstellung.....	85
6.1.3. Fertigung.....	90
6.1.3.1. Situation.....	90
6.1.3.2. DV-Einsatz.....	91
6.1.3.3. Nutzeffekte.....	91
6.1.3.3.1. Übersicht.....	91
6.1.3.3.2. Genauere und bessere Fertigungsplanung, -steuerung und -überwachung.....	92
6.1.3.3.3. Bessere Anlagenpflege.....	95
6.1.3.3.4. Bessere Materialdisposition.....	97
6.1.3.3.5. Kürzere Durchlaufzeiten/ Geringere Kapitalbindung.....	100
6.1.3.3.6. Bessere Kapazitätsauslastung.....	105
6.1.4. Materialwirtschaft.....	107
6.1.4.1. Situation.....	107
6.1.4.2. DV-Einsatz.....	108
6.1.4.3. Nutzeffekte.....	108
6.1.4.3.1. Übersicht.....	108
6.1.4.3.2. Genauere und bessere Lagerbestandsführung und Materialdisposition.....	110
6.1.4.3.3. Geringerer Lagerbestand/ Geringere Kapitalbindung.....	111
6.1.4.3.4. Schnellere Materialbeschaffung.....	115
6.1.5. Vertrieb.....	116
6.1.5.1. Situation.....	116
6.1.5.2. DV-Einsatz.....	117
6.1.5.3. Nutzeffekte.....	118
6.1.5.3.1. Übersicht.....	118
6.1.5.3.2. Genauere und bessere Absatzplanung, -steuerung und -überwachung.....	120
6.1.5.3.3. Schnellere Angebotserstellung und Auftragsabwicklung.....	120
6.1.5.3.4. Besserer Kundenservice.....	121
6.1.5.3.5. Geringerer Debitorenbestand/ Geringere Kapitalbindung.....	127

6.1.6.	Nutzen-Kosten-Vergleich.....	129
6.1.6.1.	Zusammenfassung der Nutzeffekte.....	129
6.1.6.2.	Charakteristika des Beispielunternehmens.....	129
6.1.6.3.	Bruttonutzen.....	133
6.1.6.4.	Nettonutzen.....	141
6.1.7.	Literatur.....	146
6.2.	Handelsbetriebe.....	154
6.2.1.	Übersicht.....	154
6.2.2.	Einkauf.....	155
6.2.2.1.	Situation.....	155
6.2.2.2.	DV-Einsatz.....	155
6.2.2.3.	Nutzeffekte.....	156
6.2.2.3.1.	Übersicht.....	156
6.2.2.3.2.	Bessere Bestelldisposition.....	158
6.2.2.3.3.	Schnellere und sicherere Bestellabwicklung.....	159
6.2.2.3.4.	Schnellere Warenbeschaffung.....	161
6.2.3.	Lagerhaltung.....	161
6.2.3.1.	Situation.....	161
6.2.3.2.	DV-Einsatz.....	161
6.2.3.3.	Nutzeffekte.....	162
6.2.3.3.1.	Übersicht.....	162
6.2.3.3.2.	Genauere und bessere Lagerbestandsführung und -disposition.....	164
6.2.3.3.3.	Geringerer Lagerbestand/ Geringere Kapitalbin- dung.....	166
6.2.3.3.4.	Höhere Verkaufs-/ Lieferbereitschaft.....	168
6.2.4.	Verkauf.....	170
6.2.4.1.	Situation.....	170
6.2.4.2.	DV-Einsatz.....	171
6.2.4.3.	Nutzeffekte.....	171
6.2.4.3.1.	Übersicht.....	171
6.2.4.3.2.	Weniger Vorbereitungsaufwand.....	172
6.2.4.3.3.	Schnellere und sicherere Kassenabwicklung.....	174
6.2.4.3.4.	Genauere Sortimentsanalyse.....	179
6.2.5.	Nutzen-Kosten-Vergleich.....	180
6.2.5.1.	Zusammenfassung der Nutzeffekte.....	180
6.2.5.2.	Charakteristika des Beispielunternehmens.....	180
6.2.5.3.	Bruttonutzen.....	184
6.2.5.4.	Nettonutzen.....	191
6.2.6.	Literatur.....	193

6.3. Kreditinstitute.....	199
6.3.1. Übersicht.....	199
6.3.2. Passivgeschäft.....	200
6.3.2.1. Situation.....	200
6.3.2.2. DV-Einsatz.....	201
6.3.2.3. Nutzeffekte.....	201
6.3.2.3.1. Übersicht.....	201
6.3.2.3.2. Bessere Beratung.....	204
6.3.2.3.3. Schnellere Schaltergeschäftsabwicklung.....	205
6.3.2.3.4. Höhere Betriebsabereitschaft.....	207
6.3.3. Aktivgeschäft.....	208
6.3.3.1. Situation.....	208
6.3.3.2. DV-Einsatz.....	209
6.3.3.3. Nutzeffekte.....	210
6.3.3.3.1. Übersicht.....	210
6.3.3.3.2. Schnellere Kreditbereitstellung/ -abwicklung.....	210
6.3.3.3.3. Weniger Kreditausfälle.....	212
6.3.4. Dienstleistungsgeschäft.....	213
6.3.4.1. Situation.....	213
6.3.4.2. DV-Einsatz.....	214
6.3.4.3. Nutzeffekte.....	215
6.3.4.3.1. Übersicht.....	215
6.3.4.3.2. Weniger Belastungsspitzen.....	216
6.3.4.3.3. Schnellere Zahlungsverkehrsabwicklung.....	218
6.3.4.3.4. Mehr Dienstleistungen.....	221
6.3.5. Nutzen-Kosten-Vergleich.....	222
6.3.5.1. Zusammenfassung der Nutzeffekte	222
6.3.5.2. Charakteristika des Beispielunternehmens.....	222
6.3.5.3. Bruttonutzen.....	226
6.3.5.4. Nettonutzen.....	235
6.3.6. Literatur.....	239
7. Kritische Anmerkungen zur Untersuchung.....	244
8. Zusammenfassung.....	247