

BPM kompetent

Reihenherausgeber

Jörg Becker

ERCIS European Research Center for Information Systems

Universität Münster

Für weitere Bände:

<http://www.springer.com/series/10086>

Reinhard Schütte · Oliver Vering

Erfolgreiche Geschäftsprozesse durch moderne Warenwirtschaftssysteme

Produktübersicht marktführender Systeme
und Auswahlprozess

3. Auflage

 Springer

Dr. Reinhard Schütte
EDEKA Aktiengesellschaft
New-York-Ring 6
22297 Hamburg

Dr. Oliver Vering
Prof. Becker GmbH
Lütke Berg 4-6
48341 Altenberge
oliververing@yahoo.de

ISBN 978-3-642-20522-4 e-ISBN 978-3-642-20523-1
DOI 10.1007/978-3-642-20523-1
Springer Heidelberg Dordrecht London New York

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2000, 2004, 2011

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Einbandentwurf: eStudio Calamar S.L., Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem Papier

Springer ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media (www.springer.com)

Geleitwort „Erfolgreiche Geschäftsprozesse durch moderne Warenwirtschaftssysteme“ in „BPM kompetent“

Die Auswahl und Einführung von Warenwirtschaftssystemen gehören zu den großen IT-technischen Herausforderungen von Handelsunternehmen. Aufgrund der Kosten und der weitreichenden Auswirkungen derartiger Entscheidungen können sie sogar als die wichtigste strategische Entscheidung eines Handelsunternehmens angesehen werden.

Wenngleich sich Standard-Softwaresysteme im Bereich der Warenwirtschaft etabliert haben, sind noch immer die meisten Handelsunternehmen durch den Einsatz von veralteten starren Systemen in ihrer Effizienz und Weiterentwicklung gehindert. Die führenden Standardsysteme sind heute technologisch so flexibel wie nie zuvor. Gleichwohl muss auch die fachliche Funktionalität geeignet sein, um erfolgreiche Prozesse ausgestalten zu können. Gesucht wird von Handelsunternehmen nicht nur eine Standardsoftware, sondern vielmehr die IT-technische Basis für die künftige Ausgestaltung aller warentwirtschaftlichen Prozesse des Unternehmens.

Damit „Erfolgreiche Geschäftsprozesse durch moderne Warenwirtschaftssysteme“ Realität werden, müssen zwei wesentliche Aspekte berücksichtigt werden. Erstens muss man ein methodisch abgesichertes Vorgehen wählen, um relevante Standardlösungen identifizieren und fundiert vergleichen zu können. Zweitens müssen über eine Definition der unternehmensspezifischen fachlichen und technologischen Anforderungen die Bewertungsparameter für die Systemalternativen abgeleitet werden. Gerade der künftigen fachlichen Prozessgestaltung kommt hierbei eine zentrale Rolle zu.

Dieses Buch bietet nicht nur eine umfassende Unterstützung bei dem methodischen Vorgehen und der Identifikation potenziell geeigneter Standardsysteme, sondern darüber hinaus – durch die Thematisierung besonders gelungener Lösungsansätze der Anbieter – wertvolle Hilfestellungen bei der Festlegung der unternehmensspezifischen fachlichen Anforderungen und damit der künftigen Prozessausgestaltung.

Ich freue mich, mit diesem nunmehr bereits in der 3. Auflage erscheinenden Buch den Grundstein für die neue Buchreihe „BPM kompetent“ legen zu können. Business Process Management ist nach wie vor aus einer ressourcenbasierten Sicht („resource based view“) die wichtigste gestaltungsorientierte Aufgabe von Unternehmen.

Deswegen soll sich die Reihe „BPM kompetent“ dem vielschichtigen Problem des Prozessmanagements widmen und interessante, vielversprechende Lösungen aufzeigen. In der Reihe sollen sowohl methodische als auch branchen- oder wirtschaftszweigbezogene Aspekte unter die Lupe genommen werden. Praktische Anwendungen stehen im Vordergrund. Es sollen aber keine simplen case studies oder vermeintliche best practice stories erzählt werden, sondern methodisch fundierte Lösungswege aufgezeigt werden, die sich im praktischen Einsatz bewährt haben, „BPM kompetent“ eben.

Ich wünsche den Lesern eine interessante Lektüre und viel Erfolg bei der Optimierung bestehender WWS-Lösungen, der Auswahl und Einführung moderner Warenwirtschaftssysteme sowie der sich anschließenden Geschäftsprozessgestaltung.

Altenberge, im März 2011

Jörg Becker

Vorwort zur 3. Auflage

Seit dem Erscheinen der zweiten Auflage ist eine geraume Zeit vergangen und die Weiterentwicklung verfügbarer Warenwirtschaftssysteme ist stetig vorangetrieben worden. Es war aufgrund der damit einhergehenden funktionalen und technischen Weiterentwicklung der Systeme geboten, die Systeme hinsichtlich ihrer Leistungsfähigkeit erneut miteinander zu vergleichen. Zudem deutete auch der Ausverkauf der zweiten Auflage des Buches an, dass die Resonanz und Akzeptanz und damit der Bedarf nach objektiver Unterstützungsleistung beim Softwareauswahlprozess oder der Gestaltung „erfolgreicher Prozesse“ im Handel weiterhin sehr ausgeprägt ist.

Die Diskussionen um das Produktivitätsparadoxon haben in den letzten Jahren belegt, dass es das vermutete Paradoxon doch nicht gibt. Stattdessen ist sich das Management im Handel heute bewusst darüber, dass Informationssysteme und deren Leistungsfähigkeit zunehmend auch den Kundennutzen fördern. Dabei muss man nicht derart hohe Anforderungen stellen, wie dies bei Tesco in England der Fall ist, wenn der Kunden bei Online-Bestandsprüfungen direkt zum Markt gelenkt wird, in dem sämtliche der gewünschten Artikel auch verfügbar sein werden. Wir treten ein in ein Zeitalter der Vertriebsorientierung von Systemen und dies wird die Einsatznotwendigkeit der Systeme weiter erhöhen.

Die nun vorliegende dritte Auflage betrachtet 84 aktuelle WWS-Lösungen, darunter – erstmalig in diesem Umfang – 42 spezielle Branchenlösungen der großen WWS-Anbieter. Die Daten zu allen Lösungen wurden komplett neu erhoben. Bei den detailliert beschriebenen WWS-Lösungen werden mehrere hundert Kriterien in diesem Buch vorgestellt und durch Systemprofile mit ihrer jeweiligen Ausrichtung und ihren Stärken beschrieben.

Grundsätzlich besitzt ein Warenwirtschaftssystem innerhalb eines Handelsunternehmens überragende Bedeutung, da effiziente Geschäftsprozesse ohne dieses Softwaresystem nicht mehr denkbar sind. Zudem eröffnen informationstechnologische Entwicklungen die Ausdehnung der „klassischen“ Warenwirtschaft. Herausforderungen des Change Management oder Business Engineering sind heute ebenso wenig wie die Anforderungen zwischenbetrieblicher Kooperationsvorhaben oder des eBusiness (Electronic Procurement, Electronic Purchasing, usw.) ohne Informationstechnologie zu bewältigen. Insbesondere die in den letzten Jahren realisierte Integration von Filial- und Zentralwarenwirtschaftssystemen in einem System, ver-

bunden über das Internet, bilden einen Meilenstein in der Entwicklung geschlossener Warenwirtschaftssysteme. Verbunden mit automatischen Dispositionssystemen steht der Handel nun vor neuen Herausforderungen.

Neben der Bedeutung von Warenwirtschaftssystemen für die Wettbewerbsstrategie belegen auch die Höhe der Investitionen sowie die nachhaltige Erfolgswirksamkeit von Warenwirtschaftssystemen, wie wichtig das „richtige“ Warenwirtschaftssystem ist. Für die Auswahl des richtigen Warenwirtschaftssystems sind die Fragen zu beantworten, *wie bei der Auswahl von standardisierten Warenwirtschaftssystemen vorzugehen ist, welche Alternativen am Markt verfügbar sind und welche Eigenschaften die aktuellen Systeme besitzen. Das vorliegende Buch versucht, auf diese drei Fragen adäquate Antworten zu geben.*

Die Idee zu diesem Buch ist während eines der vielen Softwareauswahlprojekte entstanden, die von den Autoren durchgeführt wurden. Die fehlenden Kenntnisse der eigenen Anforderungen in den Unternehmen sowie die mangelnde Transparenz über Systemalternativen führten zu zeitaufwendigen Analyse- und Selektionsprozessen. Diese Situation wurde von den Verfassern als problematisch empfunden, schließlich sollten Handelsunternehmen die wichtige Entscheidung für ein Warenwirtschaftssystem effizient und effektiv treffen.

Im vorliegenden Buch wird, aufbauend auf einer Skizze aktueller strategischer Tendenzen, untersucht, wie bei der Auswahl von Standardsystemen vorgegangen werden kann. Die Vorgehensweise wurde in der Praxis mehrfach erprobt und wird anhand einer durchgängigen Mini-Fallstudie praxisnah verdeutlicht.

Den größten Umfang des Buches nimmt eine Marktstudie über das Leistungspotential der am Markt verfügbaren Warenwirtschaftssysteme ein. Dabei wurde besonderer Wert auf die Formulierung von Anforderungen gelegt, damit der -betriebswirtschaftliche - Aufgabenumfang moderner Anwendungssysteme deutlich wird. Den State-of-the-Art-Anforderungen wird die Leistungsfähigkeit der Systeme gegenübergestellt. Die Erfüllungsgrade der einzelnen Systeme können übersichtlichen Tabellen entnommen werden. Die Autoren möchten mit dem vorliegenden Buch nicht den Eindruck erwecken, dass sie sämtliche für die Auswahl eines Warenwirtschaftssystems erforderlichen Kriterien skizziert haben. Die Auswahl der angemessenen Softwarelösung kann immer nur unternehmensspezifisch erfolgen. Allerdings werden mit den erhobenen über 1.500 Einzelmerkmalen durchaus für weite Handelsbereiche relevante Referenzanforderungen formuliert. Mit diesem Umfang ist die vorliegende Studie weiterhin die umfangreichste publizierte Untersuchung von Warenwirtschaftssystemen im deutschsprachigen Raum.

Konzipiert wurde dieses Buch von den Autoren vor allem für folgende Nutzungszwecke:

- Es besteht aktuell ein Auswahlproblem, so dass Systeme miteinander verglichen werden müssen.
- Es werden Informationen über den Auswahlprozess benötigt.

- Es wird ein State-of-the-Art moderner Warenwirtschaftssysteme gesucht, um beispielsweise Verbesserungsmöglichkeiten der eigenen Prozesse und Systeme identifizieren zu können (Unternehmen, Berater und Softwarehersteller).
- Es sollen die technologischen Entwicklungen bei den Systemen verfolgt werden, damit auch für den Fall eigener Entwicklungsbemühungen die Trends beachtet werden können.

Für die genannten Zwecke bietet dieses Buch vielfältige Instrumente, die eine effiziente Realisierung der genannten Zwecke ermöglichen.

Abschließend möchten die Autoren Herrn Prof. Dr. Jörg Becker danken für die Unterstützung bei der Aufnahme des Buches in die Buchreihe „BPM kompetent“.

Reinhard Schütte
Oliver Vering

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

2	Auswahlprozess standardisierter Warenwirtschaftssysteme	51
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
3	Marktübersicht	137
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	Wareeinlagerung.....	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

4	Warenwirtschaftssysteme im Überblick	439
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
5	Ausblick.....	551
	Literaturverzeichnis	555
	Stichwortverzeichnis	569

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Einflussfaktoren auf die Strategieentwicklung.....	2
Abbildung 2:	Electronic Retailing	13
Abbildung 3:	Managementkonzepte und IT-Einsatz	19
Abbildung 4:	Kosten von Standard- und Individualsoftware	22
Abbildung 5:	Typisierung von Software	26
Abbildung 6:	Gesamtkosten des ERP-Einsatzes nach Kostenarten.....	32
Abbildung 7:	Abbildung von Organisationsstrukturen am Beispiel von SAP for Retail	35
Abbildung 8:	Zusammenhang zwischen Handels- und Industrieinformationssystem	46
Abbildung 9:	Übersicht typischer Prozesse in Verbundgruppen.....	49
Abbildung 10:	Bestandteile des klassischen Entscheidungsmodells	54
Abbildung 11:	Phasen des Vorgehensmodells zur Softwareauswahl	62
Abbildung 12:	Detaillierungsgrad der Istanalyse	67
Abbildung 13:	Exemplarische Darstellung eines Prozesses als VKD	69
Abbildung 14:	Exemplarische Darstellung eines Prozesses als EPK	70
Abbildung 15:	Web-Oberfläche des Modellierungstools icebricks.....	71
Abbildung 16:	Modellierungsebenen von <i>icebricks</i>	72
Abbildung 17:	Auswahl elektronischer Softwarekataloge	81
Abbildung 18:	Exemplarische Kriterien für Grobauswahl	83
Abbildung 19:	Ergebnisliste der Grobanalyse	84
Abbildung 20:	Eigenschaften von Skalentypen.....	87
Abbildung 21:	Arten von Anforderungen an Warenwirtschaftssystem.....	88
Abbildung 22:	Handels-H-Modell.....	91
Abbildung 23:	Exemplarischer Funktionsbaum des Handels-H-Modells	92
Abbildung 24:	Informationsgewinnungsverfahren und Kriterienklassen.....	94
Abbildung 25:	Bewertungsskala für Systempräsentationen	98
Abbildung 26:	Exemplarische Agenda für eine Systempräsentation im Textil-Einzelhandel (WWS-Auswahl inklusive Kassenlösung)	99
Abbildung 27:	Schematischer Aufbau eines Testfahrplans als direkte Bewertungsunterlage für die Projektmitglieder.....	103
Abbildung 28:	Analyse der erforderlichen Anpassungsmaßnahmen.....	105
Abbildung 29:	Wirkungsarten bei der Wirtschaftlichkeitsanalyse von Software	106

Abbildung 30:	Vergleich der Nutzenkategorien	108
Abbildung 31:	Beurteilung monetärer und nicht monetärer Wirkungen	109
Abbildung 32:	Methoden zur Investitionsrechnung	110
Abbildung 33:	Grundmodell der Nutzwertanalyse	112
Abbildung 34:	Exemplarische Struktur einer mehrstufigen Nutzwertanalyse...	113
Abbildung 35:	Wirtschaftlichkeit der Softwarealternativen unter Berücksichtigung alternativer Szenarien	115
Abbildung 36:	Normierung der Kriterienausprägungen auf einer Kardinalskala	117
Abbildung 37:	Kriteriengewichtung im Rahmen der Nutzwertanalyse	117
Abbildung 38:	Teilnutzenwerte der drei Systemalternativen	118
Abbildung 39:	Beispiel eines vergleichenden Systemprofils	118
Abbildung 40:	Argumentenbilanz des Systems Terra	119
Abbildung 41:	Abschreibungsberechnung der Systemalternative Terra	120
Abbildung 42:	Kapitalwertberechnung System Terra	121
Abbildung 43:	Präferenzwerte nach monetärer und nicht monetärer Analyse ..	121
Abbildung 44:	Hauptseite des IT-Matchmaker (www.it-matchmaker.com)	124
Abbildung 45:	Softwareauswahlprozess mit dem IT-Matchmaker	126
Abbildung 46:	Anforderungsdefinition mit dem IT-Matchmaker	127
Abbildung 47:	Ergebnisdarstellung der Marktrecherche im IT-Matchmaker (Demodaten)	129
Abbildung 48:	Auszug aus dem Anbietersteckbrief (Demodaten)	130
Abbildung 49:	Erstellung einer Ausschreibung auf dem IT-Matchmaker	131
Abbildung 50:	Übersichtsdarstellung einer eingegangenen Kostenabschätzungen auf dem IT-Matchmaker (Demodaten) ..	132
Abbildung 51:	Vergleich der Anforderungserfüllung der Systemalternativen (hier beschränkt auf die „kritischen“ Anforderungen) (Demodaten)	133
Abbildung 52:	Detaillierte Gegenüberstellung der Stärken und Schwächen zweier WWS auf Kapitelebene des Lastenheftes (Demodaten)	134
Abbildung 53:	Reduktion der Vorauswahlkosten durch Nutzung des IT- Matchmakers	135
Abbildung 54:	In der Marktanalyse untersuchte Kriterien der Systeme	143
Abbildung 55:	Unterstützte Handelsstufen der 42 im Detail betrachteten WWS	145
Abbildung 56:	Unterstützte Geschäftsarten der 42 im Detail betrachteten WWS	146
Abbildung 57:	Größenfokus der 42 im Detail betrachteten WWS (nach Usern)	147
Abbildung 58:	Branchenfokus der 42 vorgestellten WWS-Lösungen	155
Abbildung 59:	TOP-20 WWS-Lösungen nach Gesamt-Userlizenzen	159
Abbildung 60:	Internetbasierte Auftragserfassung mit APplus	164
Abbildung 61:	godesys open enterprise portal am Beispiel „CRM“	165

Abbildung 62:	Web-Client von Greenax	165
Abbildung 63:	Unterstützte Datenbankmanagementsysteme	167
Abbildung 64:	Schematischer Aufbau von Microsoft Dynamics AX	171
Abbildung 65:	Exemplarische Geschäftsvorfallvolumen im Großhandel	176
Abbildung 66:	Anforderungen unterschiedlicher Benutzertypen	177
Abbildung 67:	Prozessmodellausschnitt von INFOR ERP LN	179
Abbildung 68:	Flexible releasefähige Maskenanpassung in <i>Greenax</i>	184
Abbildung 69:	Grafische Workflow-Definition in godesys ERP	187
Abbildung 70:	Grafische Workflow-Definition in Compex Commerce	187
Abbildung 71:	Grafische Workflow-Definition in proALPHA Trade.....	188
Abbildung 72:	Schematische Darstellung der Intercompany-Abwicklung in einer firmenübergreifenden WWS-Struktur	198
Abbildung 73:	Die EAN-Systeme	204
Abbildung 74:	Die EAN-13 als Strichcode	205
Abbildung 75:	Ausschnitt der Standard-Warenklassifikation der GS1 Germany	210
Abbildung 76:	Aufbau der Global Product Classification (GPC) der GS1	211
Abbildung 77:	Exemplarische Darstellung der drei Perspektiven des FEDAS-Warengruppenschlüssels	212
Abbildung 78:	Sichten englischer Handelsketten auf das Süßwarensortiment..	214
Abbildung 79:	Tabellarische Artikelstammdatenpflege in Corporate WINLine.....	221
Abbildung 80:	Der Beschaffungsprozess	226
Abbildung 81:	Einkauf: Teilfunktionen.....	227
Abbildung 82:	Konditionsforderungen in der Praxis.....	237
Abbildung 83:	Einstandspreise im Rahmen der EK-Preiskalkulation.....	239
Abbildung 84:	Mengen- und wertmäßige Preisstaffeln	240
Abbildung 85:	Typisierung von Preisvariationen.....	243
Abbildung 86:	Zeitlich geschachtelte Rabatte	244
Abbildung 87:	Formen des Bonusausschlusses	245
Abbildung 88:	Disposition: Teilfunktionen.....	252
Abbildung 89:	Beispiel zur Limitrechnung	253
Abbildung 90:	Schematische Darstellung einer hierarchischen Limitplanung aus dem Mode-/ Sportbereich.....	254
Abbildung 91:	Prognosemodelle	256
Abbildung 92:	Bearbeitungsmaske für Bestellvorschläge mit umfassenden Detailinformationen in <i>UniTrade</i>	262
Abbildung 93:	Flexible Aufteilermaske in StS.trade.....	271
Abbildung 94:	Wareneingang: Teilfunktionen	274
Abbildung 95:	Einstufiger und zweistufiger Wareneingang mit Bestellbezug..	277
Abbildung 96:	Wareneingang für Frischeartikel in der <i>x-trade suite</i>	278
Abbildung 97:	Rückstandsauflösung in <i>gevis</i>	281
Abbildung 98:	Rechnungsprüfung: Teilfunktionen	286
Abbildung 99:	Lager: Teilfunktionen.....	293

Abbildung 100:	Beispiel Bestandsbewertung.....	298
Abbildung 101:	Exemplarische Darstellung einer Leergut-Stückliste.....	305
Abbildung 102:	Der Distributionsprozess	311
Abbildung 103:	Aktionsinstrumente des Absatzmarketing	313
Abbildung 104:	Marketing: Teilfunktionen.....	313
Abbildung 105:	Flexible Definition von Kundenhierarchien in godesys ERP	316
Abbildung 106:	Category-Management-Vorgehensmodell.....	335
Abbildung 107:	Beispiel für die Restrukturierung von Warengruppen zu Kategorien	335
Abbildung 108:	Exemplarisches Vorgehen zur Definition von Kategorien	336
Abbildung 109:	Quantitative Analyse mittels Portfoliotechnik.....	337
Abbildung 110:	Verkauf: Teilfunktionen	342
Abbildung 111:	Auftragsartenspezifische Belegflüsse	347
Abbildung 112:	Umfassende Konditionsinformationen in der Angebots-/ Auftragserfassung am Beispiel von gevis.....	349
Abbildung 113:	Warenausgang: Teilfunktionen.....	358
Abbildung 114:	Kommissionierorganisationsformen.....	361
Abbildung 115:	Fakturierung: Teilfunktionen.....	370
Abbildung 116:	Technische Realisierungsmöglichkeiten für Warenwirt- schaftssysteme in mehrstufigen Handelsunternehmen aus Filialsicht	376
Abbildung 117:	Struktureller Aufbau eines vollintegrierten Warenwirt- schaftssystems mit Anbindung der Peripheriesteuerungskomponente am Beispiel SAP/ GK.....	377
Abbildung 118:	Informations- und Warenflüsse zwischen Zentrale und Filiale am Beispiel des Systems Aldata G.O.L.D.	379
Abbildung 119:	Schematische Darstellung Peripheriesteuerung.....	385
Abbildung 120:	Schematische Darstellung der Schnittstellen	385
Abbildung 121:	Schematische Darstellung eines Auswertungsberichts.....	386
Abbildung 122:	Umsatzvergleich unter Berücksichtigung des Wetter.....	387
Abbildung 123:	SAP Portalsicht – Personaleinsatzplanung	388
Abbildung 124:	Filialmanagement: Teilfunktionen.....	389
Abbildung 125:	Moderne Touch-Oberfläche von Hötl POSFlow	397
Abbildung 126:	Integrierte Kassenslösung von Microsoft Dynamics AX for Retail	398
Abbildung 127:	Die Zeitschere als Folge zunehmender Umweltdynamik und -komplexität.....	402
Abbildung 128:	Integrierte Einzelhandelsauswertungen in HIW Rendite.....	403
Abbildung 129:	Module des Rechnungswesens am Beispiel von <i>Diamant/3</i>	409
Abbildung 130:	Aufgaben der Personalwirtschaft am Beispiel der LOGA- Produktreihe von P&I.....	412
Abbildung 131:	Mögliche Funktionsverteilung zwischen WWS und WMS am Beispiel von Jungheinrich WMS	417
Abbildung 132:	6-Stufen-Prozess zur Listungsentscheidung von ECR Europe ..	420

Abbildung 133: Flächenplanung mit JDA Floor Planning	421
Abbildung 134: Visualisierung und Auswertungen im Rahmen der Regalplanung.....	423
Abbildung 135: Schnittstellen zwischen Handelsunternehmen und Marktpartnern.....	428
Abbildung 136: Informationsobjekte im Rahmen des Geschäftsdaten- austauschs.....	429
Abbildung 137: House of Supply Chain (Web) Management.....	434
Abbildung 138: CPFR-Referenzprozessmodell	436

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Zugeschriebene Stärken von ERP-Systemen und reinen WWS	30
Tabelle 2:	Branchenspezifika von Warenwirtschaftssystemen.....	37
Tabelle 3:	Exemplarisches Mengenvolumen im Einzelhandel am Beispiel von <i>Ihr Platz</i>	39
Tabelle 4:	Exemplarisches Mengenvolumen im Großhandel am Beispiel eines Elektronik-Großhändlers	40
Tabelle 5:	Exemplarisches Mengenvolumen am Beispiel der <i>Edeka-Gruppe</i>	41
Tabelle 6:	Exemplarisches Mengenvolumen im Versandhandel am Beispiel von <i>Conrad Elektronik</i>	42
Tabelle 7:	Leistungsanreiz-Instrumente	329
Tabelle 8:	Ergebnisse der Zielformulierung	338
Tabelle 9:	Kategorie-Taktiken und ihr Zusammenhang zu Kategorie-Rollen	340
Tabelle 10:	Kurzübersicht Finanzbuchhaltungssoftware.....	410
Tabelle 11:	Kurzübersicht Controllingprogramme.....	411
Tabelle 12:	Kurzübersicht Personalplanungs- und -abrechnungssysteme	414
Tabelle 13:	Kurzübersicht Dispositionssysteme.....	416
Tabelle 14:	Kurzübersicht Lagerverwaltungs- und -steuerungssysteme	418
Tabelle 15:	Kurzübersicht Space Management- / Regaloptimierungssysteme	419
Tabelle 16:	Kurzübersicht Zeiterfassungssysteme	424
Tabelle 17:	Kurzübersicht Archivsysteme.....	425
Tabelle 18:	Kurzübersicht Webshop-Systeme.....	427

Tabellen mit Systemmerkmalen

Systemmerkmale 1:	Basisinformationen	150
Systemmerkmale 2:	Branchenfokus	156
Systemmerkmale 3:	Marktposition	160
Systemmerkmale 4:	DV-Technik	172
Systemmerkmale 5:	Bedienungsaspekte.....	190
Systemmerkmale 6:	Organisationsstrukturen	199
Systemmerkmale 7:	Artikelstamm.....	222
Systemmerkmale 8:	Lieferantenmanagement.....	231
Systemmerkmale 9:	Einkaufskonditionenverwaltung	248
Systemmerkmale 10:	Disposition	264
Systemmerkmale 11:	Aufteiler	272
Systemmerkmale 12:	Wareneingang	284
Systemmerkmale 13:	Rechnungsprüfung	291
Systemmerkmale 14:	Lager	300
Systemmerkmale 15:	MTV / Inventur	309
Systemmerkmale 16:	Kundenmanagement	318
Systemmerkmale 17:	Sortimentspolitik.....	323
Systemmerkmale 18:	Konditionspolitik	330
Systemmerkmale 19:	Category Management	341
Systemmerkmale 20:	Angebotsbearbeitung	345
Systemmerkmale 21:	Auftragsbearbeitung.....	354
Systemmerkmale 22:	Warenausgang	366
Systemmerkmale 23:	Fakturierung.....	372
Systemmerkmale 24:	Filialmanagement.....	394
Systemmerkmale 25:	Integrierte Einzelhandelskasse	399
Systemmerkmale 26:	Führungsinformationssysteme	404

Abkürzungsverzeichnis

ADS	RUEFACH-Artikeldatenservice
APS	Advanced Planning and Scheduling
bbn	bundeseinheitliche Betriebsnummer
BPS	Büro-Papier-Schreibwaren
CCG	Centrale für Coorganisation (mittlerweile: GS1 Germany)
CM	Category Management
CPFR	Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment
CRM	Customer Relationship Management
CSP	Cache Server Pages
CTI	Computer Telephony Integration
DATEV	DatenVerarbeitungszentrale der steuerberatenden Berufe
DEL	Drahtbarren-Elektrolytkupfer
DMS	Dokumentenmanagementsystem
DV	Datenverarbeitung
EAN	Europäische Artikelnummer
ECR	Efficient Consumer Response
EDI	Electronic Data Interchange
EDIFACT	Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport
EH	Einzelhandel
EK	Einkauf
EPK	Ereignisgesteuerte Prozesskette
ERP	Enterprise Resource Planning
ERS	Evaluated Receipt Settlement (= autom. Wareneingangsabrechnung)
EStG	Einkommensteuergesetz
EU	European Union
FEDAS	Fédération Européene des Associations de Détaillants en Articles de Sport (Europäische Vereinigung der Sporthändlerverbände)
Fibu	Finanzbuchhaltung
FWWS	Filialwarenwirtschaftssystem
GAEB	Gemeinsamer Ausschuss Elektronik im Bauwesen
GefahrG	Gefahrgutgesetz
GefStoffV	Gefahrstoffverordnung
GH	Großhandel

GLD	Gleitender Durchschnitt
GoB	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung
GoM	Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung
GPC	Gobal Product Classification
GPK	Glas-Porzellan-Keramik
GS1	GS1 AISBL, Belgium (in Deutschland vormals CCG)
GUI	Graphical User Interface (grafische Benutzerschnittstelle)
HGB	Handelsgesetzbuch
ILN	Internationale Lokationsnummer (International Location Number)
ISBN	International Standard Book Number
ISDN	Integrated Services Digital Network
IT	Informationstechnologie
k.A.	keine Angabe
KMU	kleine und mittelständische Unternehmen
KTG	Kabeltrommel Gesellschaft
LTS	Lieferantenteilsortiment
MA	Mitarbeiter
MDE	Mobiles Datenerfassungsgerät
MHD	Mindest-Haltbarkeitsdatum
MRP	Material Requirements Planning
MRP II	Manufacturing Resource Planning
MTV	Mehrwegtransportverpackung
PLU	Price Look up
POS	Point Of Sale
PBS	Papier-Büro-Schreibwaren
RCG	Raiffeisen Central-Genossenschaft
RWZ	Raiffeisen Warenzentrale
SaaS	Software-as-a-Service
SB-	Selbstbedienungs-
SCM	Supply Chain Management
SFA	Sales Force Automation
SOA	Serviceorientierte Architektur
SSW	Standardsoftware
THM	Transporthilfsmittel
VIS	Vertriebsinformationssystem
VK	Verkauf
VPE	Verpackungseinheiten
WA	Warenausgang
WE	Wareneingang
WGR	Warengruppe
WWS	Warenwirtschaftssystem
ZF	Zentralfakturierung
ZGV	Zentralverband Gewerblicher Verbundgruppen e.V.
ZR	Zentralregulierung