

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	I
Vorwort.....	III
Inhaltsverzeichnis.....	V
Abbildungsverzeichnis.....	XI
Tabellenverzeichnis.....	XV
Abkürzungsverzeichnis	XVII
1 Exposition.....	1
1.1 Problemidentifikation	3
1.2 Zielsetzung.....	6
1.3 Methodisches Vorgehen.....	8
1.4 Aufbau der Arbeit	12
2 Grundlagen der Referenzmodellierung im Handel	15
2.1 Referenzmodelle	15
2.2 Handel.....	24
2.3 Referenzmodelle für Handelsinformationssysteme	40
3 Anforderungen an das Handelsreferenzmodell	51
3.1 Kritische Diskussion des Handels-H.....	51
3.2 Anforderungsdefinition	64
3.3 Auswahl der Modellierungstechnik.....	72
3.4 Konfiguration des Referenzmodells.....	78
4 Konstruktion des Ordnungsrahmens.....	87
4.1 Vorgehen zur Konstruktion des Ordnungsrahmens	87
4.2 Quellen.....	89
4.3 Struktur des Ordnungsrahmens	100
4.4 Kernprozesse	103
4.5 Management- und Supportprozesse	116

4.6	Konfiguration des Ordnungsrahmens.....	122
4.7	Diskussion des Ordnungsrahmens.....	126
5	Konstruktion der Prozessmodelle.....	133
5.1	Supplier Relationship Management	135
5.1.1	Beschaffungsmarkt analysieren.....	138
5.1.2	Lieferanten listen	139
5.1.3	Lieferantenstammdaten pflegen	141
5.1.4	Lieferanten bewerten	143
5.1.5	Artikel listen	144
5.1.6	Artikelstammdaten pflegen	145
5.1.7	Lieferantenkatalog pflegen	147
5.1.8	Einkaufskonditionen pflegen.....	149
5.1.9	Einkaufskontrakt erstellen.....	150
5.2	Einkauf	152
5.2.1	Bedarfe planen	153
5.2.2	Einkaufslimit planen.....	155
5.2.3	Bestellvorschlag erstellen.....	157
5.2.4	Lieferanten auswählen.....	158
5.2.5	Bestellung erstellen	159
5.2.6	Bestellung überwachen	160
5.2.7	Aufteiler erstellen	161
5.3	Wareneingang.....	164
5.3.1	Wareneingang planen.....	167
5.3.2	Sendung verzollen	168
5.3.3	Sendung transportieren	170
5.3.4	Sendung annehmen	171
5.3.5	Sendung prüfen	173
5.3.6	Ware einlagern	175

5.4	Rechnungsprüfung.....	177
5.4.1	Rechnung erfassen.....	178
5.4.2	Rechnung prüfen	179
5.4.3	Rechnung nachbearbeiten.....	180
5.4.4	Rechnung buchen.....	181
5.4.5	Nachträgliche Vergütung einfordern	182
5.5	Kreditorenbuchhaltung	183
5.5.1	Verbindlichkeit regulieren	183
5.6	Lager	185
5.6.1	Lagerstammdaten pflegen	186
5.6.2	Bestand verwalten	188
5.6.3	Charge verwalten.....	189
5.6.4	Leihgut verwalten.....	191
5.6.5	Ware umlagern	192
5.6.6	Ware umbuchen	193
5.6.7	Inventur durchführen.....	194
5.6.8	Ware veredeln	196
5.7	Customer Relationship Management.....	197
5.7.1	Absatzmarkt analysieren	199
5.7.2	Marken pflegen.....	200
5.7.3	Ware planen	202
5.7.4	Sortiment pflegen.....	204
5.7.5	Interessenten pflegen	205
5.7.6	Kundenstammdaten pflegen	207
5.7.7	Kundenbeziehung pflegen	209
5.7.8	Kunden rückgewinnen	211
5.7.9	Loyalitätsprogramm pflegen	212
5.7.10	Verkaufskonditionen pflegen	214

5.7.11	Verkaufskontakt erstellen	216
5.7.12	Absatzwerbung durchführen.....	217
5.7.13	Produktbewertung pflegen.....	219
5.8	Verkauf.....	221
5.8.1	Ware präsentieren	226
5.8.2	Anfrage bearbeiten	228
5.8.3	Kunden beraten	229
5.8.4	Angebot erstellen.....	230
5.8.5	Ordersatz erstellen	232
5.8.6	Auftrag bearbeiten	233
5.8.7	Auftrag überwachen.....	235
5.8.8	Reklamation bearbeiten.....	236
5.8.9	Außendienst verwalten	238
5.9	Warenausgang.....	240
5.9.1	Kommissionierung planen	245
5.9.2	Sendung kommissionieren	246
5.9.3	Ware prüfen.....	247
5.9.4	Sendung packen.....	248
5.9.5	Sendung verzollen	250
5.9.6	Sendung transportieren	251
5.9.7	Sendung überwachen.....	253
5.10	Fakturierung.....	254
5.10.1	Zahlungsmittel verwalten.....	257
5.10.2	Kasse verwalten	259
5.10.3	Auftrag erfassen	260
5.10.4	Auftrag bezahlen	262
5.10.5	Faktura erstellen.....	263
5.10.6	Sammelfaktura erstellen.....	264

5.10.7	Nachträgliche Vergütung bearbeiten	264
5.11	Debitorenbuchhaltung	266
5.11.1	Forderung regulieren	268
5.11.2	Anzahlung verwalten	269
5.11.3	Debitor mahnen	270
6	Ergebnis und Ausblick	273
6.1	Fazit	274
6.2	Limitationen und Forschungsbedarf	276
	Literaturverzeichnis	281
	Appendix	293
A.	Suchterme für die Literaturrecherche	293
B.	Ergebnis der Literaturrecherche	294