

# 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