

Hanno Klein

Elektronische Datenverarbeitung im Vertrieb

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT	
Fachbereich 1	
Gesamtbibliothek	
Betriebswirtschaftslehre	
Inventar-Nr. :	15.589
Abstell-Nr. :	A18/909
Sachgebiete:	1.7.9.9.3
	5.2.2

Forkel-Verlag Stuttgart - Wiesbaden

Inhaltsübersicht

Vorwort	13
1. Abschnitt: Gesamtkonzeption	15
1. Zielsetzungen	15
1.1 Verdeutlichung der Verbindungen zwischen den Teilsystemen	15
1.2 Ausbau der Verkaufsabrechnung zu einem Vertriebsinformationssystem	16
1.3 Brücke zwischen Vertrieb und EDV-Organisation	17
1.4 Wirtschaftliche Lösungen	17
1.5 Begrenzung der Stofffülle	18
2. Die Gesamtübersicht	19
2.1 Der Aufbau	19
2.2 Die Dateien	24
2.3 Die Teilsysteme	27
2.4 Verbindungen zu anderen Unternehmensbereichen	32
2. Abschnitt: Datenerfassung	35
1. Stamm-, Bewegungs- und Fortschreibungsdaten	35
2. Verfahren der Datenerfassung	36
3. Erfassung der Stammdaten	37
3.1 Kundenstammdaten	37
3.2 Sonstige Stammdaten	41
3.3 Laufender Änderungsdienst	42
4. Erfassung der Bewegungsdaten	42
4.1 Sekundärinformationen	43
4.2 Aufträge	44
4.2.1 Der Auftragserfassungsbeleg	44

4.2.2	Auftragsdatenerfassung mit Sekundärdatenträgern	44
4.2.3	Auftragsdatenerfassung mit Primärbelegen	45
4.3	Zahlungseingänge	49
4.4	Lagerbewegungen	52
4.5	Außendienstberichte	53
4.5.1	Grundsätze der Außendienstberichterstattung	53
4.5.2	Außendienstberichte mit dem Auftragsformular	54
4.5.3	Außendienstberichte mit dem Kundenstammdatenformular	54
4.5.4	Kundenbesuchsberichte	57
4.5.5	Arbeitstagebuch und Spesenabrechnung	60
4.6	Angebote	60
3. Abschnitt: Auftragsbearbeitung		61
1.	Auftragsprüfung	61
1.1	Fehlerprüfungen	61
1.2	Bonitätsprüfung	63
1.3	Verfügbarkeitsprüfung	63
1.4	Meldung der Prüfungsergebnisse	63
1.5	Maschinelle Vorprüfung	64
2.	Auftragsbestandsführung	65
2.1	Sofortaufträge	65
2.2	Rückständige Aufträge	66
2.3	Terminaufträge	66
2.4	Abrufaufträge	67
3.	Ablaufintegration der Auftragsbearbeitung mit dem Terminal	67
3.1	Manuelle Auftragsbearbeitung	68
3.2	Auftragsbearbeitung im Stapelbetrieb	69
3.3	Auftragsbearbeitung mit dem Terminal	69
3.3.1	Ablauf der Auftragsbearbeitung	70
3.3.2	Geringere Arbeitsteilung	70

3.3.3	Sicherere Auftragsdatenerfassung	72
3.3.4	Tätigkeit des Auftragsbearbeiters	72
3.4	Auftragsdisposition mit dem Terminal	73
4.	Abschnitt: Fakturierung	76
1.	Vor- und Nachfakturierung	76
1.1	Nachfakturierung mit maschineller Lieferscheinschreibung	76
1.2	Nachfakturierung mit manueller Lieferscheinbereitstellung	77
1.3	Vorfakturierung	77
2.	Auslösung der Lieferschein- und Rechnungsschreibung	81
3.	Die Rechnungsschreibung	82
3.1	Aufbau der Rechnung	82
3.2	Preis- und Rabattermittlung	84
3.3	Leergutabrechnung	86
3.4	Die zentrale Integrationsaufgabe der Fakturierung	87
4.	Terminaleinsatz	87
5.	Abschnitt: Debitorenbuchhaltung	89
1.	Verbuchung der Bewegungen	89
1.1	Rechnungsausgang	89
1.2	Zahlungseingang	91
1.3	Sonderfälle beim Zahlungseingang	91
1.4	Bankeinzugsverfahren	95
1.5	Kontenführung	96
2.	Überwachung des Zahlungsverhaltens der Kunden	97
2.1	Bildung von Zahlungsmoralkennziffern	97
2.2	Mahnungen	98
2.3	Sondermeldungen	101

3. Terminaleinsatz	101
3.1 Verbuchung der Zahlungseingänge	101
3.2 Auskünfte	103
4. Bonusabrechnung	103
6. Abschnitt: Lagerbewirtschaftung	105
1. Lagerbestandsabrechnung	105
1.1 Bestandsführung	105
1.2 Bestandsbewertung	106
1.3 Buchung der Inventurdifferenzen	108
1.4 Steuerung der Inventur durch ABC-Analysen	108
1.5 Steuerung der Inventur durch Leitgrößen	110
1.5.1 Ermittlung der Leitgrößen	110
1.5.2 Einsatz der Leitgrößen	113
2. Lagerdisposition	113
2.1 Bedarfsvorhersage	115
2.1.1 Verfahren der Bedarfsvorhersage	115
2.1.2 Grenzen der Bedarfsvorhersage	117
2.1.3 Abweichungssignale	118
2.2 Verfügbarkeitskontrolle und Bestellzeitpunkt	119
2.3 Wirtschaftliche Bestellmenge	120
2.3.1 Bestell- und Lagerkostenarten	122
2.3.2 Ermittlung der wirtschaftlichen Bestellmenge	122
2.3.3 Spielraum bei der Festlegung der Bestellmengen	123
2.4 Servicegrad	124
2.5 Lagerhaltungssimulation	125
2.6 Vorteile der maschinellen Lagerdisposition	126
2.6.1 Aktuelle Bedarfsvorhersagen und Abweichungssignale	127
2.6.2 Häufigere und exaktere Durchführung der Verfügbarkeitsprüfung	127
2.6.3 Sinnvolle Aufgaben für den Lagerdisponenten	128
2.6.4 Instrument der Unternehmenspolitik	128

7. Abschnitt: Vertriebserfolgsrechnung	130
1. Aufgaben und Probleme der Vertriebserfolgsrechnung	130
1.1 Vorteile	130
1.2 Widerstände gegen die Einführung	131
1.3 Verbindungen und Abgrenzungen zur Betriebsabrechnung	132
2. Aufbau der Vertriebserfolgsrechnung	134
2.1 Aufbau der Sortimentserfolgsrechnung	134
2.2 Aufbau der Gesamterfolgsrechnung	136
2.2.1 Das Prinzip der relativen Einzelkosten	136
2.2.2 Beispiele relativer Einzelkosten	137
2.2.3 Die Bezugsgrößenhierarchie des Vertriebs	138
2.2.4 Die Ermittlung relativer Einzelkosten	139
3. Erfolgsbeteiligung	141
3.1 Provisionsabrechnung	141
3.2 Deckungsbeitragsprovision	142
3.2.1 Grundlagen	142
3.2.2 Vergleich zwischen Umsatz- und Deckungsbeitrags- provision	142
3.2.3 Einführung der Deckungsbeitragsprovision	144
3.3 Rangstufenprovision	144
3.4 Prämien	146
8. Abschnitt: Vertriebsplanung	148
1. Absatzplanung	149
1.1 Mittel- und langfristige Absatzplanung	149
1.2 Planungszeiträume und -perioden	149
1.3 Durchlauf- und Lieferzeiten	151
1.4 Prognosen	152
1.5 Auftragsplanung	153

2. Vom Absatzplan abgeleitete Pläne	154
2.1 Planung der Umsätze und Vertriebsserfolge	154
2.2 Planung der Verkaufsbezirke	154
2.3 Die Bedeutung der Absatzplanung für die Unternehmensplanung	155
3. Aktivitätenplanung	158
3.1 Das Leitgrößensystem	158
3.1.1 Das Ziel	158
3.1.2 Das Verfahren	161
3.2 Bewertungskriterien für die Leitgrößenermittlung	163
3.2.1 Bewertungskriterien für die Artikelrangstufe	163
3.2.2 Bewertungskriterien für die Kundenrangstufe	165
3.3 Aufgaben der Leitgrößen	166
3.3.1 Aufgaben der Artikelrangstufe	166
3.3.2 Aufgaben der Kundenrangstufe	167
3.3.3 Planung der Verkaufsbezirksgliederung	169
9. Abschnitt: Vertriebsberichtssystem	171
1. Die Informationsstruktur des Vertriebs	171
1.1 Die Organisationsstruktur	171
1.1.1 Vertikale Aufgabenverteilung	171
1.1.2 Horizontale Aufgabenverteilung	173
1.1.3 Geregelte Aufgabenverteilung als Voraussetzung für ein sinnvoll geordnetes Berichtssystem	173
1.2 Die Bezugsgrößenstruktur	174
1.3 Die Informationsartenstruktur	175
2. Das Dateien- und Programmsystem	175
2.1 Speicherung der Basisdaten	175
2.2 Speicherung verdichteter Daten	176
2.3 Selektionssystem	177
2.3.1 Fehlende Flexibilität der heutigen Vertriebsberichtssysteme	177

2.3.2	Vorgehensweise	178
2.3.3	Vorteile	179
2.4	Datenbanksystem	179
3.	Das Meldesystem	183
3.1	Einzelposteninformationen	183
3.2	Verdichtung der Informationen	184
4.	Das Warnsystem	185
4.1	Festlegung der Toleranzgrenzen	187
4.2	Steuerung der Zahl der Warnungen	188
4.3	Bezugsgrößen und Informationsarten	189
4.4	Inhalt und Form der Warnungen	190
5.	Das Auskunftssystem	191
5.1	Die Technik der Auskunftssysteme	191
5.1.1	Die Kartei als manuell geführtes Auskunftssystem	191
5.1.2	Das Auskunftssystem im Stapelbetrieb	192
5.1.3	Das Auskunftssystem mit dem Terminal	195
5.2	Auskunftsarten	195
5.2.1	Auskünfte über Kunden in der Konsumgüterindustrie	195
5.2.2	Auskünfte über Kunden in der Investitionsgüterindustrie	196
5.2.3	Auskünfte über Artikel	198
5.2.4	Auskünfte über Verkaufsbezirke	200
10.	Abschnitt: Akquisitionsunterstützung	202
1.	Planung, Durchführung und Auswertung der Kundenbesuche	202
1.1	Touren	202
1.1.1	Festlegung der Tourenpläne	202
1.1.2	Auswahl der zu besuchenden Kunden	203
1.1.3	Information über die Kunden und Besuchsberichtserstattung	205
1.1.4	Besuche auf Grund von Abweichungen	207

1.2	Sonderaktionen	207
1.2.1	Probleme	207
1.2.2	Planung	208
1.2.3	Erfolgsmessung	208
2.	Außendienstberichtssystem	209
2.1	Integration mit dem Vertriebsberichtssystem	209
2.2	Berichte über die Außendiensttätigkeit	209
2.2.1	Leistungs- und Kostenanalysen	209
2.2.2	Tätigkeitsanalysen	211
2.2.3	Ranglisten	211
2.2.4	Speicherung und Programmierung	212
3.	Information der Kunden	212
3.1	Angebote	212
3.1.1	Systemalternativen — Computer oder Textverarbeitungs- maschinen	213
3.1.2	Vorteile des Computereinsatzes	213
3.1.3	Systemauswahl	215
3.2	Korrespondenz und Werbung	216
	Anlagen	219
	Anlage 1: Speicherübersicht	219
	Anlage 2: Schlüsselübersicht	236
	Verzeichnis der Abbildungen	239
	Literaturverzeichnis	243
	Sachregister	247