



---

JUSTUS-LIEBIG-UNIVERSITÄT GIESSEN  
PROFESSUR BWL – WIRTSCHAFTSINFORMATIK  
UNIV.-PROF. DR. AXEL SCHWICKERT

Schwickert, Axel; Schramm, Laura, Schmidt, Sebastian

**ERP-Systeme im Unternehmen –  
Reader zur WBT-Serie**

ARBEITSPAPIERE WIRTSCHAFTSINFORMATIK

---

Nr. 03/2018  
ISSN 1613-6667

# Arbeitspapiere WI Nr. 3 / 2018

---

**Autoren:** Schwickert, Axel; Schramm, Laura, Schmidt, Sebastian

**Titel:** ERP-Systeme im Unternehmen – Reader zur WBT-Serie

**Zitation:** Schwickert, Axel; Schramm, Laura, Schmidt, Sebastian: ERP-Systeme im Unternehmen – Reader zur WBT-Serie, in: Arbeitspapiere WI, Nr. 3/2018, Hrsg.: Professur BWL – Wirtschaftsinformatik, Justus-Liebig-Universität Gießen 2018, 107 Seiten, ISSN 1613-6667.

**Kurzfassung:** Das vorliegende Arbeitspapier dient als Reader zur WBT-Serie „ERP-Systeme im Unternehmen“, die im E-Campus Wirtschaftsinformatik online zur Verfügung steht.

In der WBT-Serie „ERP-Systeme im Unternehmen“ wird verdeutlicht wie Enterprise-Resource-Planning-Systeme (ERP-Systeme) in Unternehmen eingesetzt werden können. Im ERP-System MS Dynamics NAV 2017 wird anhand von Anwendungsbeispielen die Bearbeitung von Geschäftsprozessen, von der Erstellung von Angeboten und Bearbeitung von Kundenaufträgen im Vertrieb, hin zu Bearbeitung von Verkaufsreklamationen und Erstellung von Kampagnen in dem fiktiven Unternehmen „Cronus AG“, erläutert und aufgezeigt. Die WBT-Serie beinhaltet hauptsächlich die Abwicklung eines Kundenauftrags, welcher im zweiten WBT in der Abteilung Vertrieb eingeht.

**Schlüsselwörter:** Grundlagen des IT-Managements, Bedeutung der Resource Information, Grundlagen des IT-Outsourcing

## A Die Web-Based-Trainings

Die folgende Serie von Web-Based-Trainings (WBT) vermittelt den Lernstoff zu dem Themenbereich „ERP-Systeme im Unternehmen“. Die WBT bauen inhaltlich aufeinander auf. Es wird daher empfohlen diese in angegebener Reihenfolge zu bearbeiten. Jedes WBT muss mehrfach wiederholt werden, damit der jeweilige Themenbereich vollständig durchdrungen werden kann.

WBT-Nr.	WBT-Bezeichnung	Dauer
1	Einführung in ERP-Systeme	90 Min.
2	Verkauf eines Fertigungsartikels	90 Min.
3	Verkauf eines Einkaufsartikels	90 Min.
4	Finanz- und Rechnungswesen	60 Min.
5	Customer-Relationship-Management	60 Min.

Tab. 1: Übersicht WBT-Serie

Nachfolgend werden die Inhalte der einzelnen WBT in diesem Dokument gezeigt. Alle WBT stehen Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung. Sie können jedes WBT beliebig oft durcharbeiten. In den WBT sind enthalten:

- Vermittlung des Lernstoffs,
- interaktive Übungen zum Lernstoff,
- abschließende Tests zum Lernstoff.

Nach dem vollständigen Durcharbeiten der WBT werden Ihre Testergebnisse in Ihrem SPIC hinterlegt. Es ist für Sie demnach jederzeit ersichtlich, welches WBT Sie wann, wie oft und mit welchem Testergebnis absolviert haben.

# Inhaltsverzeichnis

Seite

<b>A Die Web-Based-Trainings</b> .....	<b>I</b>
Inhaltsverzeichnis.....	II
Abbildungsverzeichnis.....	V
Tabellenverzeichnis.....	VIII
Abkürzungsverzeichnis.....	IX
<b>1. Die WBT-Serie „ERP-Systeme im Unternehmen“</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Einführung in ERP-Systeme</b> .....	<b>2</b>
2.1 Enterprise-Resource-Planning-Systeme.....	2
2.1.1 Fabian Fuchs‘ erster Tag.....	2
2.1.2 Firmenvorstellung – Die Cronus AG.....	2
2.1.3 Die Abteilungen der Cronus AG.....	3
2.1.4 Die Wertschöpfungskette der Cronus AG.....	4
2.1.5 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Information und Waren.....	5
2.1.6 Der Auftragsbearbeitungsprozess - Zahlungen.....	6
2.1.7 Enterprise-Resource-Planning.....	7
2.2 ERP-Systeme – Funktionen und Anforderungen.....	8
2.2.1 Funktionen des ERP-Systems.....	8
2.2.2 Die Anforderungen der Cronus AG an das ERP-System.....	10
2.3 Einbindung externer Partner.....	11
2.3.1 Einbindung externer Partner in den Wertschöpfungsprozess.....	11
2.3.2 Supply Chain Management.....	12
2.3.3 SCM - Produktionsprozess.....	12
2.3.4 SCM in der Cronus AG.....	13
2.3.5 Customer Relationship Management (CRM).....	14
2.3.6 CRM - Absatzprozess.....	15
2.4 Das ERP-System der Cronus AG.....	16
2.4.1 Das ERP-System der Cronus AG.....	16
2.4.2 Die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2017.....	16
2.4.3 Let´s start!.....	19
2.5 Abschlusstest.....	19
2.5.1 Zuordnungsaufgabe.....	19
2.5.2 Abschlusstest.....	20

<b>3. Verkauf eines Fertigungsartikels .....</b>	<b>22</b>
3.1 Abteilung Vertrieb .....	22
3.1.1 Fabian Fuchs startet durch .....	22
3.1.2 Begrüßung in der Abteilung Vertrieb .....	22
3.1.3 Die Kernaufgaben des Vertriebs im Überblick.....	23
3.1.4 Die Bearbeitung der Kernaufgaben in MS Dynamics NAV 2017.....	25
3.1.5 Eingang einer Produkthanfrage.....	26
3.1.6 Anlegen eines neuen Debitors .....	26
3.1.7 Erstellung eines Angebots.....	27
3.1.8 Erstellung eines neuen Auftrags .....	29
3.1.9 Verabschiedung aus der Abteilung Vertrieb.....	31
3.2 Abteilung Produktion .....	31
3.2.1 Begrüßung in der Abteilung Produktion.....	31
3.2.2 Die Kernaufgaben der Produktion im Überblick.....	32
3.2.3 Der Fertigungsprozess: Materialstammdaten .....	34
3.2.4 Abwicklung eines Fertigungsauftrags.....	35
3.2.5 Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Produktion.....	36
3.2.6 Verabschiedung aus der Abteilung Produktion .....	37
3.3 Abschlusstest.....	38
<b>4. Verkauf eines Einkaufsartikels .....</b>	<b>41</b>
4.1 Abteilung Einkauf .....	41
4.1.1 Willkommen zurück.....	41
4.1.2 Begrüßung in der Abteilung Einkauf.....	41
4.1.3 Die Kernaufgaben des Einkaufs im Überblick .....	42
4.1.4 Erstellung einer Bestellung .....	44
4.1.5 Anlegen eines Artikels .....	48
4.1.6 Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Einkauf .....	49
4.1.7 Verabschiedung aus der Abteilung Einkauf .....	49
4.2 Abteilung Lager .....	50
4.2.1 Begrüßung in der Abteilung Lager .....	50
4.2.2 Die Kernaufgaben des Lagers im Überblick.....	51
4.2.3 Lagerverwaltung .....	53
4.2.4 Wareneingang und Einlagerung von Waren .....	53
4.2.5 Kommissionierung und Warenausgang .....	54
4.2.6 Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Lager .....	55
4.2.7 Übersicht über die Abwicklung des Auftrags des Bankhauses König .....	56
4.2.8 Verabschiedung aus der Abteilung Lager.....	57
4.3 Abschlusstest.....	58

<b>5. Finanz- und Rechnungswesen .....</b>	<b>61</b>
5.1 Willkommen zurück.....	61
5.2 Die Abteilungen der Cronus AG.....	61
5.3 Begrüßung in der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen.....	62
5.4 Die Kernaufgaben des Finanz- und Rechnungswesens im Überblick .....	62
5.5 Der Kontenplan der Cronus AG – Teil 1 .....	65
5.6 Buchung einer Auszahlung .....	67
5.7 Buchung einer Einzahlung .....	68
5.8 Der Kontenplan der Cronus AG – Teil 2 .....	69
5.9 Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen.....	70
5.10 Verabschiedung aus der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen .....	71
5.11 Abschlusstest.....	72
<b>6. Customer-Relationship-Management.....</b>	<b>74</b>
6.1 Willkommen zurück.....	74
6.2 Begrüßung in der Abteilung Vertrieb .....	74
6.3 Zur Erinnerung: Die Kernaufgaben des Vertriebs im Überblick.....	75
6.4 Bearbeitung einer Verkaufsreklamation .....	77
6.5 Kundenbindung: Eine typische CRM-Aufgabe .....	78
6.6 Customer-Relationship-Management (CRM).....	78
6.7 CRM-Systeme .....	79
6.8 Ziele des Customer-Relationship-Managements .....	80
6.9 Die Komponenten des CRM .....	80
6.10 CRM-Aufgaben des Vertriebs.....	81
6.11 Erfassung einer Kampagne .....	82
6.12 Erfassung einer Kampagne: E-Mail an die Kunden.....	83
6.13 Übersicht der CRM-Aufgaben in der Abteilung Vertrieb.....	83
6.14 Eigenständige vs. integrierte CRM-Systeme .....	84
6.15 Verabschiedung aus der Cronus AG.....	85
6.16 Abschlusstest.....	86
<b>7. Anhang.....</b>	<b>X</b>
Literaturempfehlungen .....	XIX

## Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abb. 1: Gebäude der Cronus AG .....	2
Abb. 2: Die Abteilungen der Cronus AG .....	4
Abb. 3: Die Wertschöpfungskette der Cronus AG .....	4
Abb. 4: Der Auftragsbearbeitungsprozess der Cronus AG (Animation) .....	6
Abb. 5: Das Begleichen von Rechnungen (Animation) .....	6
Abb. 6: Das Logo der Cronus AG .....	7
Abb. 7: Funktionsbereiche von ERP-Systemen .....	8
Abb. 8: Supply Chain Management in der Cronus AG .....	11
Abb. 9: Customer Relationship Management in der Cronus AG .....	12
Abb. 10: SCM-System .....	12
Abb. 11: Darstellung von Supply Chain Management (Animation) .....	13
Abb. 12: Die Cronus AG ohne SCM .....	14
Abb. 13: Die Cronus AG mit SCM .....	14
Abb. 14: CRM-System .....	15
Abb. 15: CRM-System im Wertschöpfungsprozess der Cronus AG .....	15
Abb. 16: ERP-Software-Anbieter Marktanteile Deutschland 2016 .....	16
Abb. 17: Startseite MS Dynamics NAV 2017 .....	17
Abb. 18: Hauptfenster „Abteilungen“ in MS Dynamics NAV 2017 .....	17
Abb. 19: Hauptfenster des Arbeitsbereichs „Auftragsabwicklung“ in MS Dynamics NAV 2017 .....	18
Abb. 20: Übersicht aller Aufträge der Cronus AG in MS Dynamics NAV 2017 .....	18
Abb. 21: Zuordnungsaufgabe .....	19
Abb. 22: Primäre Aktivitäten der Wertschöpfungskette .....	22
Abb. 23: Die Abteilung Vertrieb im Wertschöpfungsprozess .....	23
Abb. 24: Pflege von Debitorenstammdaten in MS Dynamics NAV 2017 .....	23
Abb. 25: Angebotsübersicht in MS Dynamics NAV 2017 .....	24
Abb. 26: Übersicht aller Aufträge in MS Dynamics NAV 2017 .....	24
Abb. 27: Übersicht aller Verkaufsreklamationen in MS Dynamics NAV 2017 .....	25
Abb. 28: Logo MS Dynamics NAV 2017 .....	25
Abb. 29: Anlegen eines neuen Debitors (Video) .....	27
Abb. 30: Erstellung eines Angebots (Video) .....	28
Abb. 31: E-Mail an Herrn Manfred Cash .....	28
Abb. 32: Verkaufsangebot als PDF-Dokument .....	29
Abb. 33: Erstellung eines Auftrags (Video) .....	30
Abb. 34: Verkaufsauftragskarte .....	30

Abb. 35: Abteilung „Vertrieb“ .....	31
Abb. 36: Die Abteilung Produktion im Wertschöpfungsprozess .....	32
Abb. 37: Abwicklung von Fertigungsaufträgen in MS Dynamics NAV 2017 .....	32
Abb. 38: Planung von Produktionskapazitäten in MS Dynamics NAV 2017 .....	33
Abb. 39: Bearbeitung von Arbeitsplänen in MS Dynamics NAV 2017 .....	34
Abb. 40: Fertigungsstückliste in MS Dynamics NAV 2017 .....	35
Abb. 41: Abwicklung eines Fertigungsauftrags (Video) .....	36
Abb. 42: Übersicht über die Aktivitäten in der Abteilung Produktion (Animation).....	36
Abb. 43: Abteilung „Produktion“ .....	37
Abb. 44: Die Abteilung Einkauf im Wertschöpfungsprozess .....	42
Abb. 45: Übersicht aller Bestellungen in MS Dynamics NAV 2017.....	42
Abb. 46: Übersicht aller Kreditoren in MS Dynamics NAV 2017 .....	43
Abb. 47: Bearbeitung von Einkaufsreklamationen in MS Dynamics NAV 2017 .....	44
Abb. 48: Erstellung einer Bestellung (Video).....	45
Abb. 49: Einkaufsbestellung der Angel-Design GmbH.....	45
Abb. 50: Feld „Allgemein“ in Einkaufsbestellungskarte .....	46
Abb. 51: Feld „Kreditorenstatistik“ in Einkaufsbestellungskarte .....	46
Abb. 52: Feld „Zeilen“ in Einkaufsbestellungskarte.....	47
Abb. 53: Feld „Kreditorenhistorie“ in Einkaufsbestellungskarte.....	47
Abb. 54: Anlegen eines Artikels (Video).....	48
Abb. 55: Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Einkauf (Animation).....	49
Abb. 56: Abteilung „Einkauf“ .....	50
Abb. 57: Die Abteilung Lager im Wertschöpfungsprozess .....	51
Abb. 58: Ein- und Auslagerung von Waren in MS Dynamics NAV 2017 .....	51
Abb. 59: Übersicht der Umlagerungsaufträge in MS Dynamics NAV 2017.....	52
Abb. 60: Übersicht der Lagerplatzinhalte in MS Dynamics NAV 2017 .....	52
Abb. 61: Wareneingang und Einlagerung von Waren (Video).....	54
Abb. 62: Kommissionierung und Warenausgang (Video).....	55
Abb. 63: Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Einkauf (Animation).....	55
Abb. 64: Übersicht über die Abwicklung des Auftrags des Bankhauses König (Animation). 56	
Abb. 65: Abteilung „Lager“ .....	58
Abb. 66: Übersicht über den Wertschöpfungsprozess in der Cronus AG.....	62
Abb. 67: Die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen im Wertschöpfungsprozess.....	62
Abb. 68: Buchung von Zahlungsein- und -ausgängen in MS Dynamics NAV .....	63
Abb. 69: Übersicht über den Kontenplan der Cronus AG in MS Dynamics NAV.....	64
Abb. 70: Durchführung des Berichtswesens in MS Dynamics NAV .....	64
Abb. 71: Der Kontenplan der Cronus AG in MS Dynamics NAV .....	65
Abb. 72: Einsicht in das Bankkonto Nr. 1220 der Cronus AG .....	66
Abb. 73: Übersicht aller Buchungen auf dem Konto Nr. 1220 der Cronus AG .....	67

Abb. 74: Buchung einer Auszahlung (Video).....	68
Abb. 75: Buchung einer Einzahlung (Video).....	69
Abb. 76: Übersicht der Sachposten des Bankkontos Nr. 1220 .....	70
Abb. 77: Übersicht der Aktivitäten im Finanz- und Rechnungswesen (Animation) .....	71
Abb. 78: Abteilung „Finanz- und Rechnungswesen“ .....	71
Abb. 79: Die Abteilung Vertrieb im Wertschöpfungsprozess .....	74
Abb. 80: Pflege von Debitorenstammdaten in MS Dynamics NAV 2017.....	75
Abb. 81: Angebotsübersicht in MS Dynamics NAV 2017 .....	76
Abb. 82: Übersicht aller Aufträge in MS Dynamics NAV 2017 .....	76
Abb. 83: Übersicht aller Verkaufsreklamationen in MS Dynamics NAV 2017 .....	77
Abb. 84: Bearbeitung einer Verkaufsreklamation (Video) .....	78
Abb. 85: CRM-System im Wertschöpfungsprozess der Cronus AG .....	79
Abb. 86: Übersicht aller Verkaufschancen in MS Dynamics NAV 2017.....	81
Abb. 87: Übersicht aller Kampagnen in MS Dynamics NAV 2017 .....	82
Abb. 88: Erfassung einer Kampagne (Video) .....	83
Abb. 89: Übersicht der CRM-Aufgaben in der Abteilung Vertrieb (Animation).....	84
Abb. 90: Die Mitarbeiter der Cronus AG.....	85

## Tabellenverzeichnis

	Seite
Tab. 1: Übersicht WBT-Serie.....	I
Tab. 2: Übungsaufgaben WBT 1 – Einführung in ERP-Systeme .....	21
Tab. 3: Übungsaufgaben WBT 2 – Verkauf eines Fertigungsartikels .....	40
Tab. 4: Übungsaufgaben WBT 3 – Verkauf eines Einkaufsartikels .....	60
Tab. 5: Übungsaufgaben WBT 4 – Finanz- und Rechnungswesen.....	72
Tab. 6: Übungsaufgaben WBT 5 – Customer-Relationship-Management .....	86

## Abkürzungsverzeichnis

CRM .....	Customer-Relationship-Management
ERP .....	Enterprise-Ressource-Planning
MS .....	Microsoft
SCM .....	Supply Chain Management
WBT .....	Web-Based-Training

## 1. Die WBT-Serie „ERP-Systeme im Unternehmen“

In der WBT-Serie „ERP-Systeme im Unternehmen“ wird verdeutlicht wie Enterprise-Resource-Planning-Systeme (ERP-Systeme) in Unternehmen eingesetzt werden können. Im ERP-System MS Dynamics NAV 2017 wird anhand von Anwendungsbeispielen, wie

- Erstellung von Angeboten und Bearbeitung von Kundenaufträgen im Vertrieb,
- Abwicklung von Fertigungsaufträgen,
- Durchführung von Produktbestellungen in der Abteilung Einkauf,
- Abwicklung von Umlagerungsaufträgen,
- Buchung von Geschäftsvorfällen auf Bankkonten und
- Bearbeitung von Verkaufsreklamationen und Erstellung von Kampagnen,

die Bearbeitung von Geschäftsprozessen, in dem fiktiven Unternehmen „Cronus AG“, erläutert und aufgezeigt. Die WBT-Serie beinhaltet hauptsächlich die Abwicklung eines Kundenauftrags, welcher im zweiten WBT in der Abteilung Vertrieb eingeht.

In dem ersten WBT werden einführend die Strukturen der Cronus AG aufgezeigt und die allgemeinen Grundlagen zu ERP-Systemen vermittelt. Im weiteren Verlauf des ersten WBT wird ein erster Einblick in die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2017 gegeben. Gegenstand des zweiten WBT ist die Bearbeitung des Kundenauftrags in den Abteilungen Vertrieb und Produktion der Cronus AG in MS Dynamics NAV 2017. Das dritte WBT beinhaltet die Bearbeitung von Geschäftsprozessen in den Abteilungen Einkauf und Lager. Es werden die Einkaufs- und Lager-Funktionen des ERP-Systems MS Dynamics NAV 2017 am Beispiel des Kundenauftrags eingehend erläutert. Die Buchung der Geschäftsvorfälle findet im vierten WBT in der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen statt.

Das fünfte und letzte WBT der WBT-Serie beschäftigt sich mit den Grundlagen zu Customer-Relationship-Management-Systemen (CRM-Systemen) und zeigt die CRM-Funktionen von MS Dynamics NAV 2017 auf.

## 2. Einführung in ERP-Systeme

### 2.1 Enterprise-Resource-Planning-Systeme

#### 2.1.1 Fabian Fuchs' erster Tag

Fabian Fuchs (Praktikant): „Hallo! Ich bin Fabian Fuchs, ich mache ein dreimonatiges Praktikum bei der Cronus AG und heute ist mein erster Tag.

Aktuell studiere ich Betriebswirtschaftslehre mit dem Schwerpunkt Wirtschaftsinformatik an der Justus-Liebig-Universität in Gießen.“

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Hallo Fabian! Mein Name ist Eberhard Eiche. Ich bin der Geschäftsführer der Cronus AG. Ich hoffe, Du bist fit für deinen ersten Tag!

Ich werde Dir zunächst einmal kurz unser Unternehmen vorstellen. Lass uns dazu in unseren Besprechungsraum in der 1. Etage gehen.“



Abb. 1: Gebäude der Cronus AG

#### 2.1.2 Firmenvorstellung – Die Cronus AG

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Fabian, der Schwerpunkt Deines Praktikums liegt in der Betreuung unseres ERP-Systems.

Du wirst in den nächsten Tagen alle Abteilungen durchlaufen, um dort Einblicke in die Anwendung von MS Dynamics NAV zu erhalten.“

Die Cronus AG ist ein mittelständisches Unternehmen der Möbelbranche in Gießen. Die Cronus AG produziert hochwertige Einrichtungsgegenstände hauptsächlich für regionale Groß- und Einzelhändler. Es kommt jedoch häufiger vor, dass Produkte direkt an Unternehmen vertrieben werden.

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Da ich jetzt einen Termin habe, werde ich Dich zu unserer Trainee bringen. Anna Fröhlich wird Dir die Abteilungsstruktur der Cronus AG einmal genauer erläutern.“

### 2.1.3 Die Abteilungen der Cronus AG

Anna Fröhlich (Trainee): „Hey Fabian! Willkommen bei uns! Ich bin Anna Fröhlich und Trainee der Cronus AG. Heute soll ich Dir erstmal unsere Strukturen erklären und erst ab Morgen geht´s dann richtig los.“

Innerhalb des Wertschöpfungsprozesses wird zwischen primären und sekundären Aktivitäten unterschieden. Diesen Aktivitäten sind strukturell folgende Abteilungen zugeordnet.“

#### Primäre Aktivitäten:

Die primären Aktivitäten stellen die Wertschöpfung des Unternehmens dar. Die primären Aktivitäten werden zumeist in folgende Hauptbereiche unterteilt:

- Einkauf: Die Abteilung Einkauf, auch als Beschaffung bezeichnet, bezieht Materialien für die Herstellung von Produkten, aber auch Endprodukte, die direkt vertrieben werden können.
- Produktion: In der Abteilung Produktion, auch als Fertigung bezeichnet, werden die Produkte eines Unternehmens hergestellt.
- Vertrieb: Die Abteilung Vertrieb ist für den Verkauf bzw. Absatz der Produkte oder eingekauften Waren zuständig.

#### Sekundäre Aktivitäten:

Sekundäre Aktivitäten tragen nicht direkt zur Wertschöpfung bei, sondern dienen zur Unterstützung der primären Aktivitäten. Abteilungen zur Ausführung von sekundären Aktivitäten sind:

- Finanz- und Rechnungswesen: Die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen ist beispielsweise für alle Zahlungs- und Buchungsvorgänge in Zusammenhang mit Kunden und Lieferanten zuständig.
- Personal: Die Abteilung Personal ist für alle Mitarbeiter der Cronus AG zuständig (Einstellung, Entwicklung, Freisetzung). Die Abteilung Personal ist auch für die Betreuung der Praktikanten zuständig.
- Verwaltung, IT, F&E.: Die Abteilungen Verwaltung und F&E haben bspw. die allgemeine Verwaltung und die Entwicklung neuer Produkte zur Aufgabe.

Eine Hauptaufgabe der Abteilung IT ist die Betreuung bzw. Pflege und Wartung des ERP-Systems in der Cronus AG.

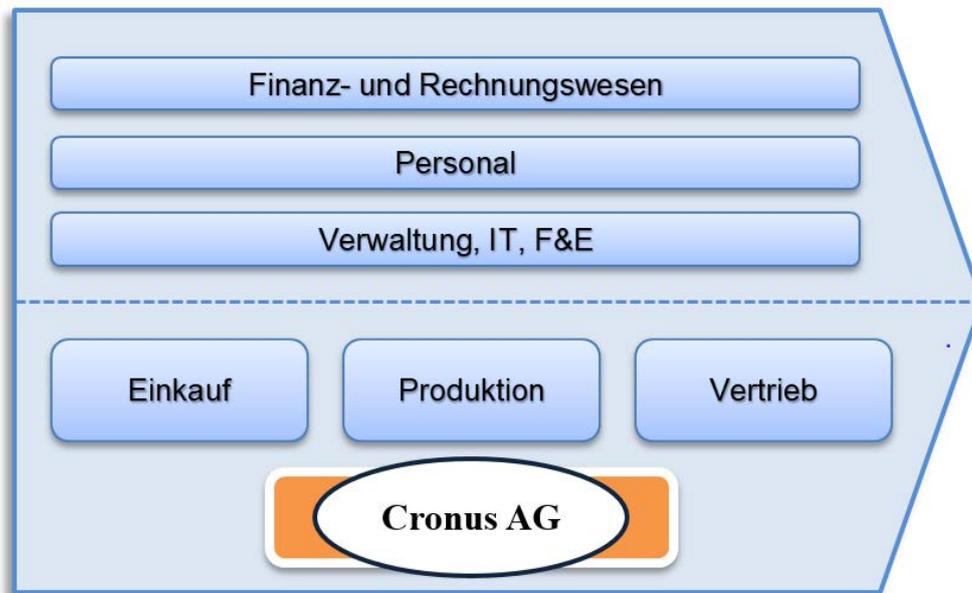


Abb. 2: Die Abteilungen der Cronus AG

#### 2.1.4 Die Wertschöpfungskette der Cronus AG

Bei der Cronus AG handelt es sich um ein produzierendes Unternehmen. Daher ist die Ergänzung der Wertschöpfungskette um die Abteilung Lager unumgänglich.

Das Lager zählt ebenfalls zu den primären Aktivitäten eines produzierenden Unternehmens, da es, wie die Abteilungen Einkauf, Produktion und Vertrieb, maßgeblich zur Wertschöpfung beiträgt.

Eine Verknüpfung des Lagers mit den übrigen Abteilungen findet durch Informations- und Warenflüsse statt.

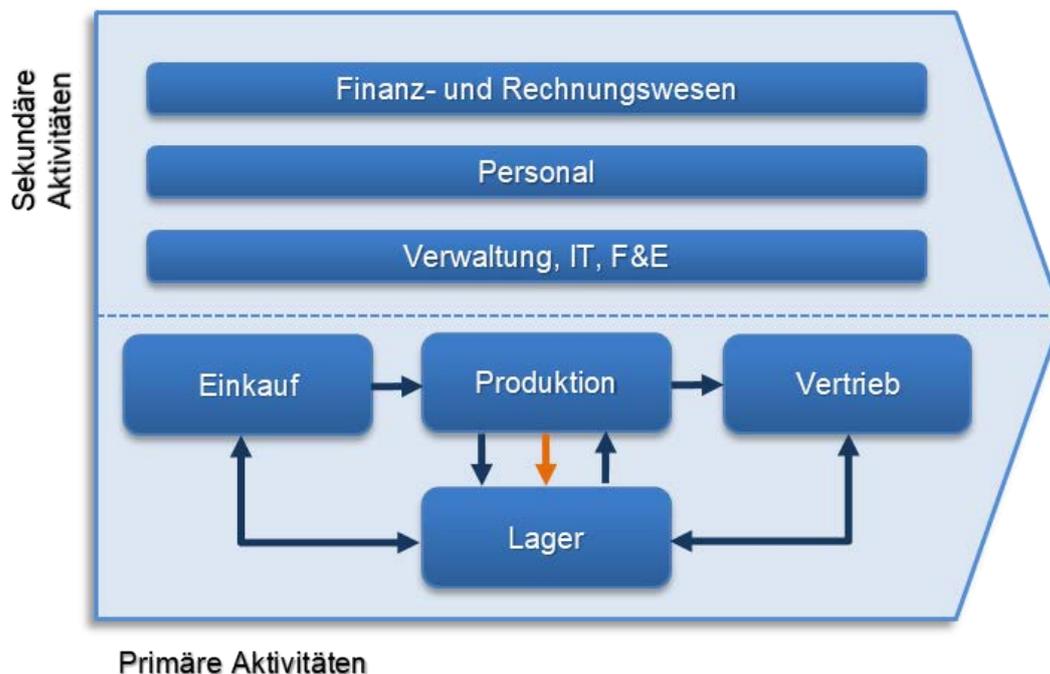


Abb. 3: Die Wertschöpfungskette der Cronus AG

Im Lager werden angelieferte Materialien oder Endprodukte gelagert sowie Produkte an den Kunden versendet.

### 2.1.5 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Information und Waren

Anna Fröhlich (Trainee): „Die Wertschöpfung wird nun noch um unsere Kunden und Lieferanten, mit den zugehörigen Informations- und Warenflüssen, ergänzt, um den Wertschöpfungsprozess der Cronus AG zu vervollständigen.

Anschließend ist es möglich, den kompletten Auftragsbearbeitungsprozess darzustellen.“

- Schritt 1: Ein eingehender Kundenauftrag wird in der Abteilung Vertrieb von unserer Mitarbeiterin entgegengenommen und erfasst. Anschließend werden die Auftragsdaten an das Lager weitergeleitet.
- Schritt 2: Im Lager erfolgt die Prüfung auf Verfügbarkeit des Artikels. Ist ein Artikel zu fertigen, leitet das Lager die entsprechenden Informationen an die Produktion weiter. Bei einem einzukaufenden Artikel wird die Abteilung Einkauf informiert.
- Schritt 3: Sobald der entsprechende Artikel in der Abteilung Produktion gefertigt wurde, erfolgt die physische Übergabe (Warenfluss) sowie eine Mitteilung über die Fertigstellung dieses Artikels (Informationsfluss) an das Lager.
- Schritt 4: Eine Bestellung über den entsprechend benötigten Artikel erfolgte zwischenzeitlich in der Abteilung Einkauf. Anschließend versendet der Lieferant den Artikel an die Cronus AG. Zeitgleich erhält die Abteilung Einkauf die dazugehörige Rechnung des Lieferanten.
- Schritt 5: Nun sind die bestellten und gefertigten Artikel eingelagert und werden an den Kunden versendet (Warenfluss). Die Abteilung Lager teilt dem Vertrieb die Auslieferung mit (Informationsfluss). Ein Vertriebsmitarbeiter verschickt anschließend die dazugehörige Rechnung an unseren Kunden (Informationsfluss).
- Schritt 6: Alle Prozesse, die mit dem Lager in Verbindung stehen, werden unter Logistik zusammengefasst. Wie Sie sehen gehen Logistikprozesse über Unternehmensgrenzen hinaus.

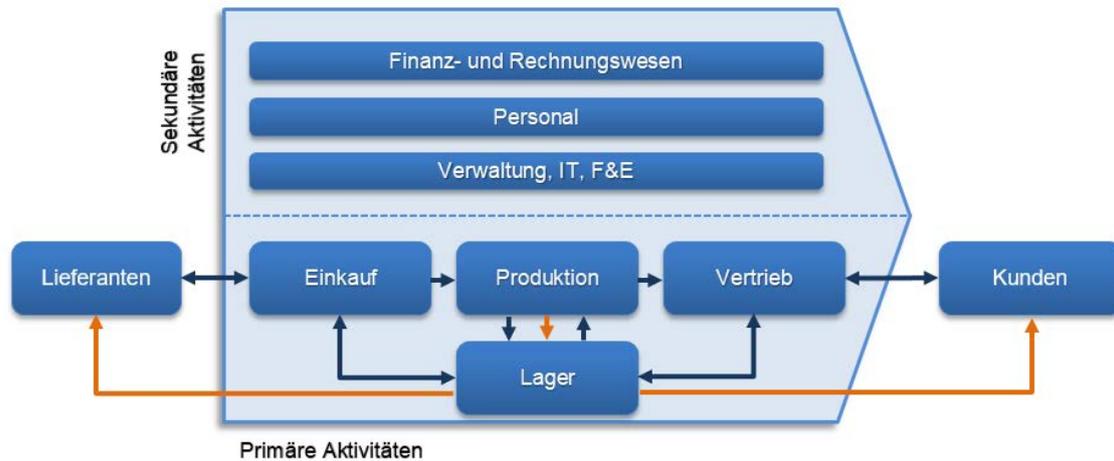


Abb. 4: Der Auftragsbearbeitungsprozess der Cronus AG (Animation)

### 2.1.6 Der Auftragsbearbeitungsprozess - Zahlungen

Anna Fröhlich (Trainee): „Das ist aber noch nicht alles...“

Um alle Stufen des Auftragsbearbeitungsprozesses entlang der Wertschöpfungskette durchzuführen, müssen auch die mit den Informations- und Warenflüssen verbundenen Zahlungsflüsse erfolgen.

Dies geschieht in zwei Schritten:“

- Schritt 1: In der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen wird die Rechnung, die der Lieferant der Cronus AG geschickt hat, von einem Mitarbeiter beglichen.
- Schritt 2: Nachdem die Abteilung Vertrieb die Rechnung an unseren Kunden gesendet hat, muss dieser nun den Rechnungsbetrag beglichen.

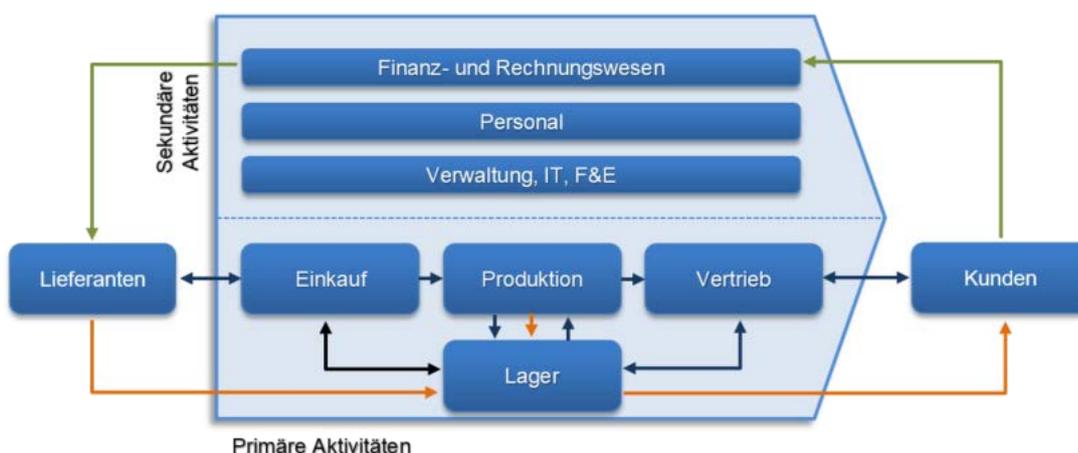


Abb. 5: Das Begleichen von Rechnungen (Animation)

### 2.1.7 Enterprise-Resource-Planning

Anna Fröhlich (Trainee): „So Fabian, nun hast Du einen beispielhaften Auftragsbearbeitungsprozess in der Cronus AG kennengelernt.

Jede Abteilung hat spezifische Aufgaben, die Du alle noch kennenlernen wirst. Jedoch haben alle Abteilungen eine gemeinsame Aufgabe. Diese Aufgabe ist es, Ressourcen des Unternehmens (z. B. Kapital, Personal, Betriebsmittel, Material) zweckmäßig und rechtzeitig zu planen und einzusetzen.

Planung und Einsatz der Ressourcen eines Unternehmens werden mit dem Begriff Enterprise-Resource-Planning (ERP) bezeichnet.

ERP wird durch bestimmte IT-Systemen unterstützt. Diese IT-Systeme werden ERP-Systeme genannt.“

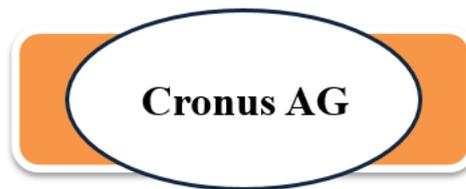


Abb. 6: Das Logo der Cronus AG

Anna Fröhlich (Trainee): „Bevor Du so richtig durchstarten kannst, möchte ich Dir noch kurz einen Einblick in den Einsatz des ERP-Systems in der Cronus AG geben. Dazu zeige ich Dir die grundlegenden Funktionen von MS Dynamics NAV.“

## 2.2 ERP-Systeme – Funktionen und Anforderungen

### 2.2.1 Funktionen des ERP-Systems

Anna Fröhlich (Trainee): „Nun möchte ich Dir zeigen, welche verschiedenen Funktionen unser ERP-System MS Dynamics NAV in den unterschiedlichen Abteilungen unterstützt.“



Abb. 7: Funktionsbereiche von ERP-Systemen

#### **Finanz- und Rechnungswesen:**

Aufgabe der Fachabteilung:

Abwicklung der Buchhaltung

Kostenrechnung

Controlling

Unterstützung der Fachabteilung durch Dynamics NAV:

Beispiele:

Mit ERP-Systemen werden Soll- und Haben-Buchungen vorgenommen, monatliche Gewinn- und Verlustrechnungen sowie Betriebsabrechnungsbögen und Bilanzen erstellt.

**Personal:**Aufgabe der Fachabteilung:

- Einstellung der Mitarbeiter
- Personalentwicklung
- Freisetzung der Mitarbeiter

Unterstützung der Fachabteilung durch Dynamics NAV:

## Beispiele:

Mit ERP-Systemen werden Stellenanzeigen geschaltet, Löhne verwaltet und Kündigungen durchgeführt.

**Verwaltung, IT, F&E:**Aufgabe der Fachabteilung:

- alle sonstigen betriebswirtschaftlichen Aufgaben aus dem sekundären Bereich der Wertschöpfung

Unterstützung der Fachabteilung durch Dynamics NAV:

## Beispiele:

Mit ERP-Systemen werden Büroarbeiten unterstützt, F&E-Projekte abgewickelt und IT-Ressourcen verwaltet.

**Einkauf:**Aufgabe der Fachabteilung:

- Beschaffung von Materialien für die Fertigung in der Cronus AG
- Beschaffung von Fertigprodukten, die in der Cronus AG verkauft werden

Unterstützung der Fachabteilung durch Dynamics NAV:

## Beispiele:

Mit ERP-Systemen werden Bestellungen automatisiert, Wareneingänge und Lieferanten verwaltet.

**Produktion:**Aufgabe der Fachabteilung:

- Produktionsplanung
- Materialbedarfsplanung
- Terminplanung
- Qualitätssicherung

Unterstützung der Fachabteilung durch Dynamics NAV:

Beispiele:

ERP-Systeme erfüllen in der Produktion die Aufgabe von sog. PPS-Systemen. PPS-Systeme steuern u.a., mit welchen Maschinen welche Produkte in welchen Abläufen in der Cronus AG hergestellt werden.

### **Vertrieb:**

#### Aufgabe der Fachabteilung:

- Kundenverwaltung
- Verkaufsaktivitäten
- Reklamationsbearbeitung

#### Unterstützung der Fachabteilung durch Dynamics NAV:

Beispiele:

Mit ERP-Systemen werden im Vertrieb die Aufgaben sogenannter CRM-Systeme übernommen. CRM-Systeme verwalten u.a. die Beziehung zu vorhandenen Kunden und bearbeiten z. B. deren Beschwerden. Mit ERP-Systemen finden die Beratung von Kunden zu Produkten sowie das Schreiben von Angeboten statt.

## 2.2.2 Die Anforderungen der Cronus AG an das ERP-System

Anna Fröhlich (Trainee): „Fabian, bisher hast Du die fachlichen Anforderungen an ein ERP-System kennengelernt. Neben fachlichen Aspekten soll ein ERP-System weitere Anforderungen erfüllen.

Bei der Beschaffung von MS Dynamics NAV achtete die Cronus AG auf die folgenden weiteren Punkte:“

- Funktionsumfang: Das ERP-System muss genau die Funktionen umfassen, die das Unternehmen benötigt. Überflüssige bzw. fehlende Funktionen behindern den Geschäftsablauf.
- Kosten-Nutzen-Verhältnis: Das ERP-System muss am Markt zu einem angemessenen Preis als Standardsoftware erhältlich sein.
- Performance: Die Performance eines ERP-Systems muss die Arbeitsabläufe eines Unternehmens befördern und nicht behindern.
- Flexibilität: Der Funktionsumfang eines ERP-Systems muss flexibel erweitert oder verringert werden können, um jederzeit alle aktuell durchführbaren Geschäftsvorfälle abbilden zu können.

- Usability: Benutzerfreundliche Software erhöht die Produktivität der Mitarbeiter und senkt deren Fehlerrate.
- Zukunftsfähigkeit: Der Anbieter eines ERP-Systems muss langfristig und seriös im Markt sein, um das ERP-System ständig weiterzuentwickeln und auf dem Stand der Technik zu halten.

## 2.3 Einbindung externer Partner

### 2.3.1 Einbindung externer Partner in den Wertschöpfungsprozess

In einem ERP-System werden Lieferanten durch Supply Chain Management (SCM) und Kunden durch Customer Relationship Management (CRM) in den Wertschöpfungsprozess eines Unternehmens eingebunden.

#### **Supply Chain Management:**

Kunden und Lieferanten werden in die unternehmensinternen Prozesse eingebunden, um die Verbindung zu diesen zu stärken.

Dieses Vorgehen wird als Supply Chain Management (SCM) bezeichnet.



Abb. 8: Supply Chain Management in der Cronus AG

#### **Customer Relationship Management:**

Die Einbindung des Kunden ermöglicht die Kommunikation mit diesem und dient zur Ausrichtung des Unternehmens nach den Bedürfnissen des Kunden.

Dieses Vorgehen wird als Customer Relationship Management (CRM) bezeichnet.

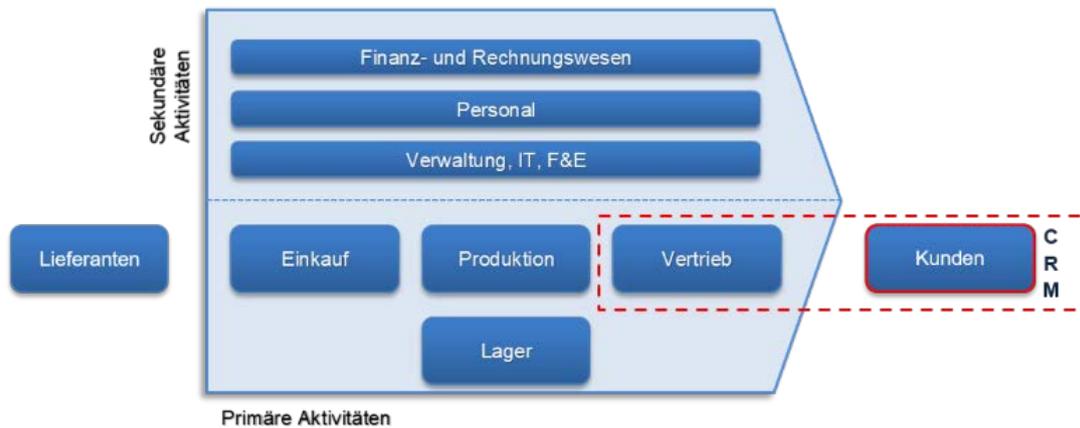


Abb. 9: Customer Relationship Management in der Cronus AG

### 2.3.2 Supply Chain Management

Supply Chain Management (SCM) wird definiert als die unternehmensübergreifende Koordination der Material- und Informationsflüsse über den gesamten Wertschöpfungsprozess durch Zusammenarbeit mit Lieferanten und Kunden.

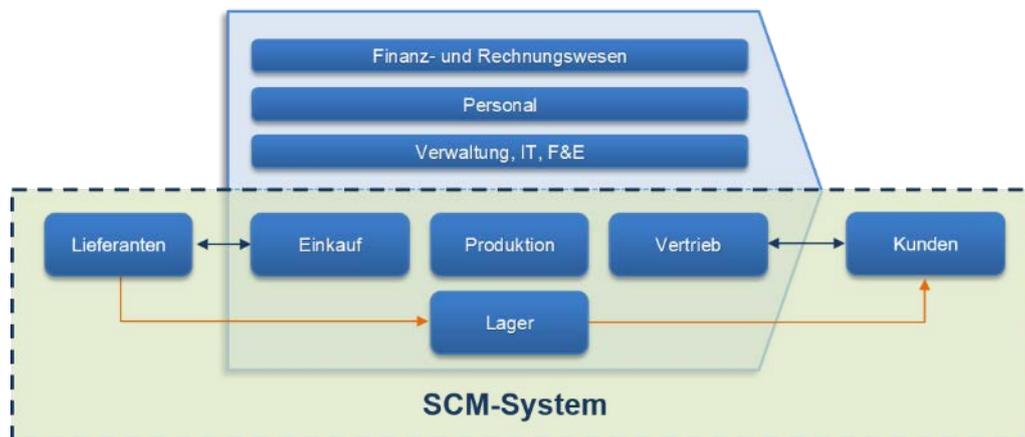


Abb. 10: SCM-System

Die Integration von Supply Chain Management-Systemen in ein ERP-System verfolgt das Ziel, den Wertschöpfungsprozess auch über die Unternehmensgrenzen hinaus zeit- und kostenoptimal zu gestalten.

### 2.3.3 SCM - Produktionsprozess

SCM ermöglicht eine bedarfssynchrone Produktion, bei der nur das Material in der Menge und zu dem Zeitpunkt produziert und geliefert wird, zu dem es benötigt wird. Dies wird als Just-in-time-Produktion bezeichnet.

SCM ist ein prozessorientierter Managementansatz, der die Flüsse aller Rohstoffe, Materialien bzw. Endprodukte entlang der Wertschöpfungskette, der sogenannten „Supply Chain“, umfasst. Die Kette reicht vom Lieferanten der Rohstoffe bis hin zum Endkunden.

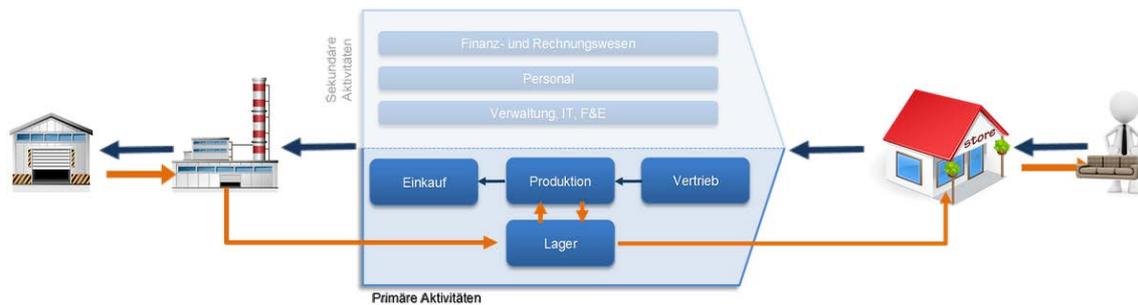


Abb. 11: Darstellung von Supply Chain Management (Animation)

- Schritt 1: Zu Beginn bestellt der Kunde eines Möbelhauses ein Sofa aus dem Sortiment der Cronus AG.
- Schritt 2: Das Möbelhaus tätigt eine Bestellung über ein Sofa bei der Cronus AG.
- Schritt 3: Die Bestellung wird in der Abteilung Vertrieb entgegengenommen und an die Produktion weitergegeben. Der Produktion wird in MS Dynamics NAV angezeigt, dass die Unterkonstruktion des Sofas nicht vorrätig ist. Eine Bestellanforderung an den Einkauf wird automatisiert angestoßen.
- Schritt 4: Die Abteilung Einkauf bestellt die notwendigen Balken für die Herstellung der Unterkonstruktion des Sofas bei dem Zulieferer der Cronus AG.
- Schritt 5: Der Zulieferer der Cronus AG benötigt für die Herstellung der gehobelten Balken Rohholz, welches er bei dessen Zulieferer bestellt.
- Schritt 6: Im Anschluss an die Informationsflüsse folgen die Warenflüsse vom Zulieferer bis hin zum Kunden.

#### 2.3.4 SCM in der Cronus AG

In der Cronus AG wird Supply Chain Management durch den Einsatz des ERP-System realisiert, sodass die aktive Gestaltung aller Prozesse des Materialzugangs und des Produktabgangs ermöglicht wird. Das Ziel hierbei ist es, die Kunden wirtschaftlich mit Produkten zu versorgen.

Neben dem Austausch von planungsrelevanten Daten bewirkt das SCM in der Cronus AG hauptsächlich, dass Lagerbestände optimiert und möglichst geringgehalten werden können.

Anna Fröhlich (Trainee): „Ich kann mich noch gut daran erinnern, als wir noch ohne SCM gearbeitet haben. Seit der Einführung unseres ERP Systems, MS Dynamics NAV, agiert die Cronus AG mit SCM viel effektiver.“

- Ohne SCM: Ohne SCM gab es stetig zu hohe Lagerbestände, was dazu führte, dass die Lagerkosten hoch und die Liegezeiten lang waren.



Abb. 12: Die Cronus AG ohne SCM

- Mit SCM: Mit SCM wird der Lagerbestand und die Liegezeiten optimiert, da nun Just-in-Time Lieferungen durchgeführt werden können. Das führt zu niedrigeren Lagerkosten!



Abb. 13: Die Cronus AG mit SCM

### 2.3.5 Customer Relationship Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) ist ein Management-Ansatz zum Aufbau und Pflege langfristiger Kundenbeziehungen.

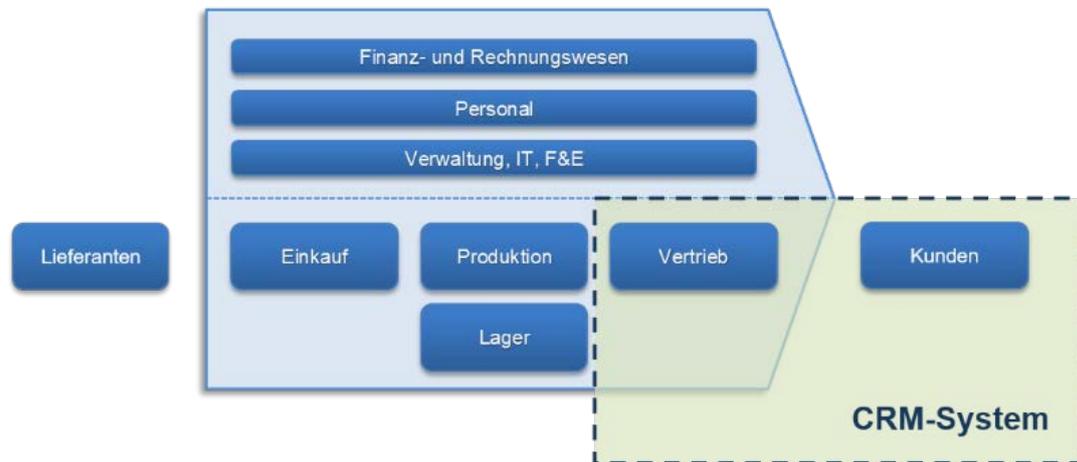


Abb. 14: CRM-System

Die Integration von CRM-Systemen in ein ERP-System verfolgt das Ziel, alle kundennahen Prozesse in Marketing, Verkauf und Service abzubilden.

### 2.3.6 CRM - Absatzprozess

Durch Einsatz eines CRM-System hat die Cronus AG die Möglichkeit, Marketingkampagnen und Angebote nach den Bedürfnissen des Kunden auszurichten. Ziel ist es, die Kundenbindung zu erhöhen und Anforderungen der Kunden schneller und besser zu bewältigen.

So kann der Vertriebsmitarbeiter der Cronus AG, Karsten Schön, unserem umsatzstärksten Kunden ein attraktives Angebot über hochwertige Büromöbel aus dem Sortiment der Cronus AG machen.

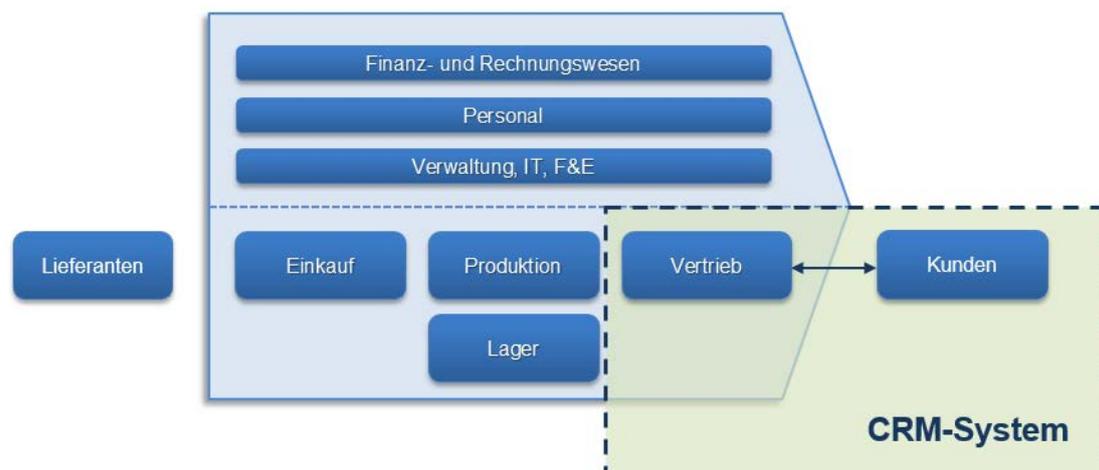


Abb. 15: CRM-System im Wertschöpfungsprozess der Cronus AG

## 2.4 Das ERP-System der Cronus AG

### 2.4.1 Das ERP-System der Cronus AG

Anna Fröhlich (Trainee): „Wie Du bereits weißt, arbeiten wir, wie die meisten mittelständischen Unternehmen, mit dem ERP-System Microsoft Dynamics NAV.“

MS Dynamics NAV ist vor allem auf kleine und mittelständische Unternehmen ausgerichtet. Mit Dynamics NAV wird von Microsoft ein vollständig integriertes und einfach zu bedienendes ERP-System angeboten.“

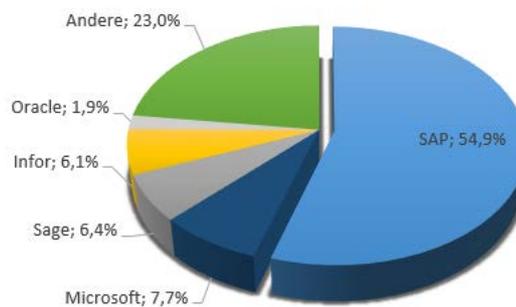


Abb. 16: ERP-Software-Anbieter Marktanteile Deutschland 2016

MS Dynamics NAV 2017 zeichnet sich, im Vergleich zu seinem Vorgänger MS Dynamics NAV 2016, durch die Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit und eine umfangreiche Einbindung von CRM-Funktionen, aus.

### 2.4.2 Die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2017

Die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2017 ist stark an die gewohnte Benutzeroberfläche anderer Microsoft Produkte, wie MS Office, angelehnt.

- Auf der Startseite von MS Dynamics NAV 2017 befindet sich das „Rollcenter“. Das Rollcenter gibt einen Überblick über die wichtigsten Funktionen, die ein Mitarbeiter in seiner jeweiligen Rolle (z.B. Mitarbeiter der Abteilung Einkauf) ausführen kann.
- In dem Register Abteilungen sind alle Module aufgeführt, auf die ein Mitarbeiter (je nach Rolle) Zugriff hat.
- Innerhalb der einzelnen Module kann der Mitarbeiter zwischen verschiedenen untergeordneten Arbeitsbereichen wählen.

Dies ist die Startseite des rollenbasierten Clients von Microsoft Dynamics NAV 2017. Auf der linken Seite des Fensters ist das Rollcenter mit den Funktionen eines Vertriebsmitarbeiters zu sehen.

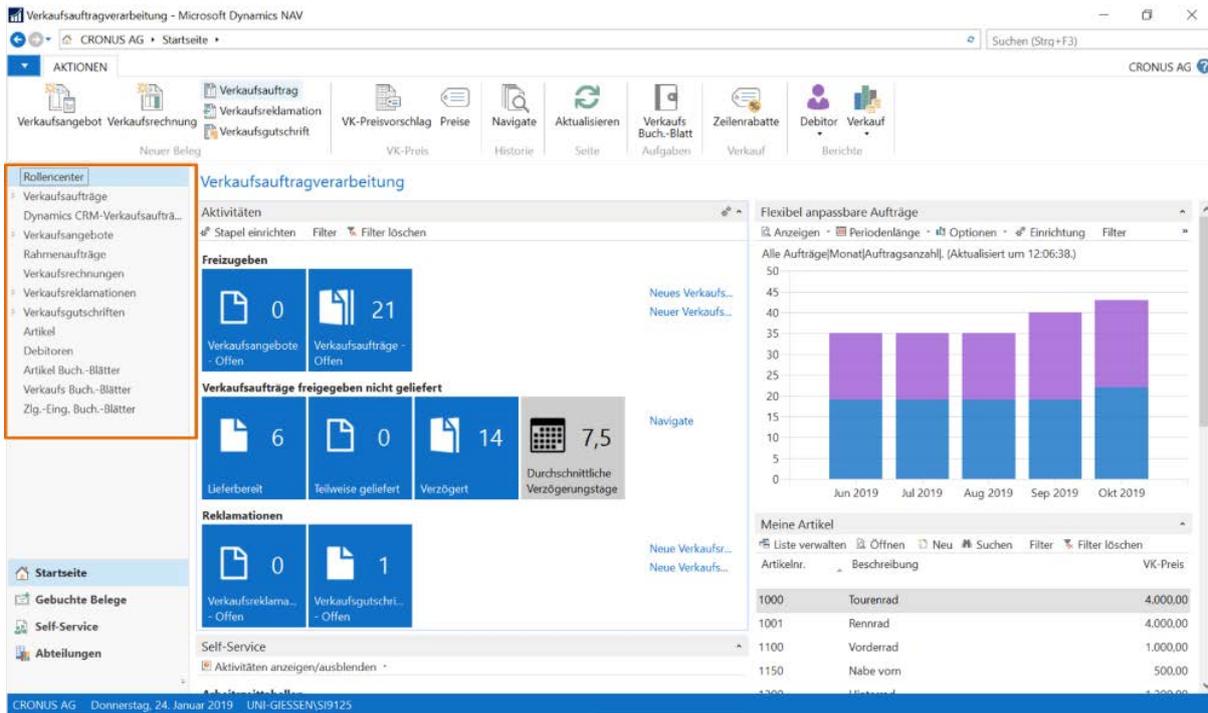


Abb. 17: Startseite MS Dynamics NAV 2017

Durch Auswählen der Abteilungen kann die Auswahl der verschiedenen Module erfolgen. Die Module können in der linken Seite und auch im Hauptfenster ausgewählt werden.

Der Benutzer kann in der Adressleiste erkennen, wo er sich aktuell befindet.

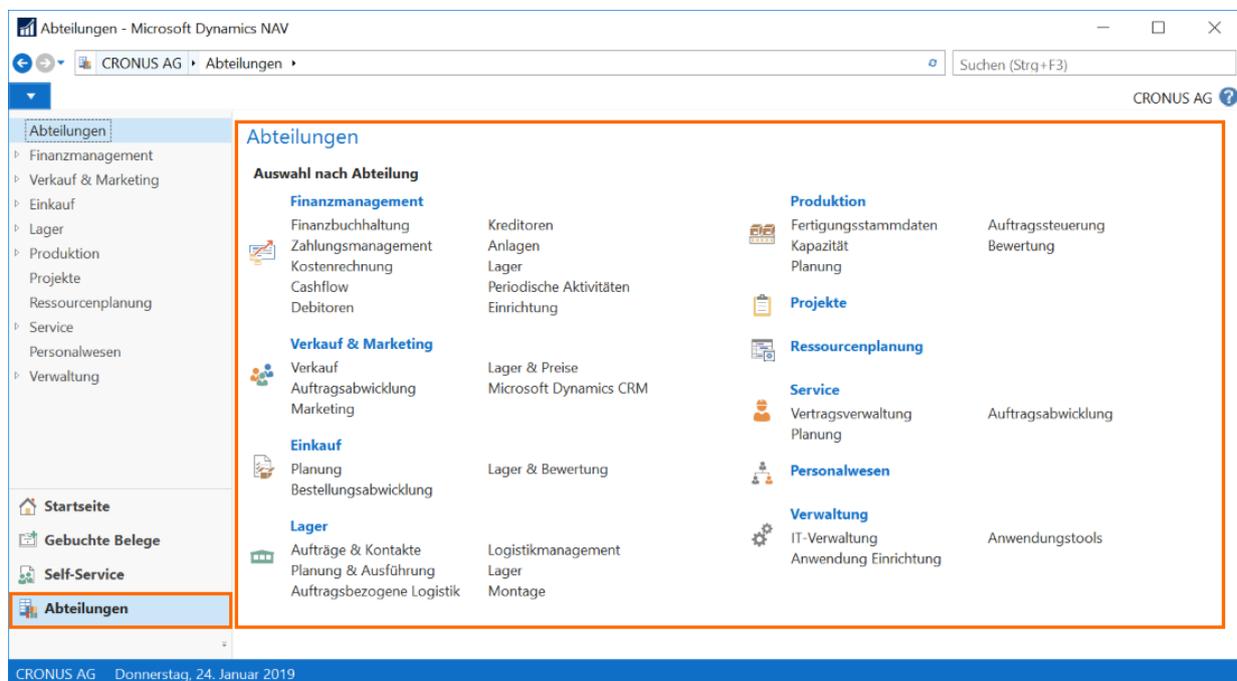


Abb. 18: Hauptfenster „Abteilungen“ in MS Dynamics NAV 2017

In dem Modul „Verkauf und Marketing“ in der Rolle eines Vertriebsmitarbeiters befindet sich die „Auftragsabwicklung“. Durch Auswahl einer Funktion öffnet sich im Hauptfenster der Arbeitsbereich der dazugehörigen Funktion.

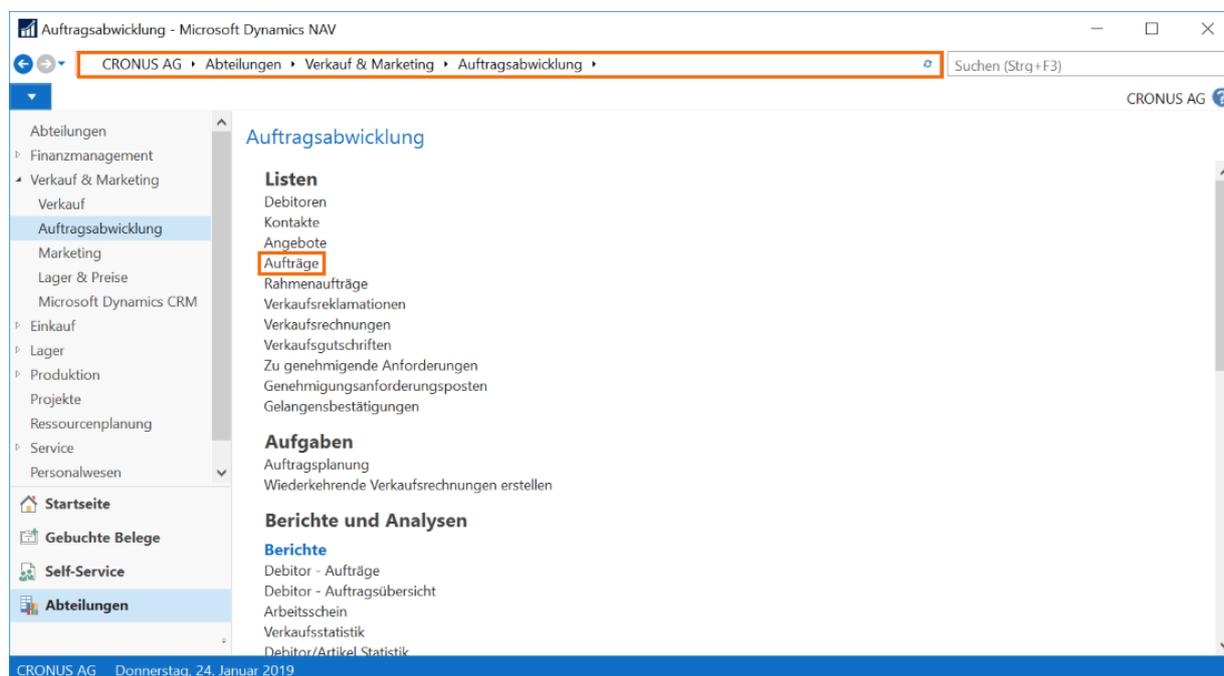


Abb. 19: Hauptfenster des Arbeitsbereichs „Auftragsabwicklung“ in MS Dynamics NAV 2017

Die Funktion „Aufträge“ wurde nun ausgewählt und alle noch offenen Aufträge der Cronus AG werden angezeigt.

Dieses Vorgehen ist analog für sämtliche Funktionen in MS Dynamics NAV 2017 möglich.

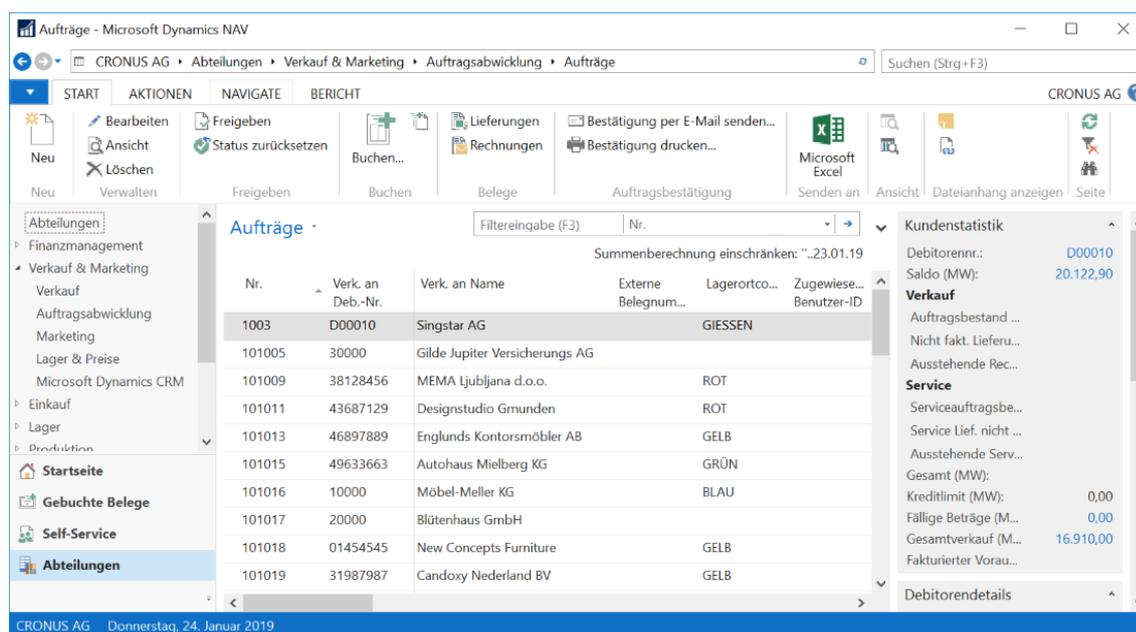


Abb. 20: Übersicht aller Aufträge der Cronus AG in MS Dynamics NAV 2017

### 2.4.3 Let's start!

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Hallo ihr Beiden! Danke Anna, dass Du dir die Zeit genommen hast, Fabian in unsere Strukturen einzuführen und ihn mit MS Dynamics NAV vertraut zu machen.“

Fabian, für heute ist Feierabend, aber ab Morgen geht es dann los. Ich bringe Dich morgen früh in die erste Abteilung, die Du durchlaufen wirst. Herr Schön aus dem Vertrieb freut sich schon auf Dich.“

## 2.5 Abschlusstest

### 2.5.1 Zuordnungsaufgabe

Ordnen Sie bitte durch Drag & Drop die untenstehenden Objekte den schraffierten Flächen in der Abbildung richtig zu.

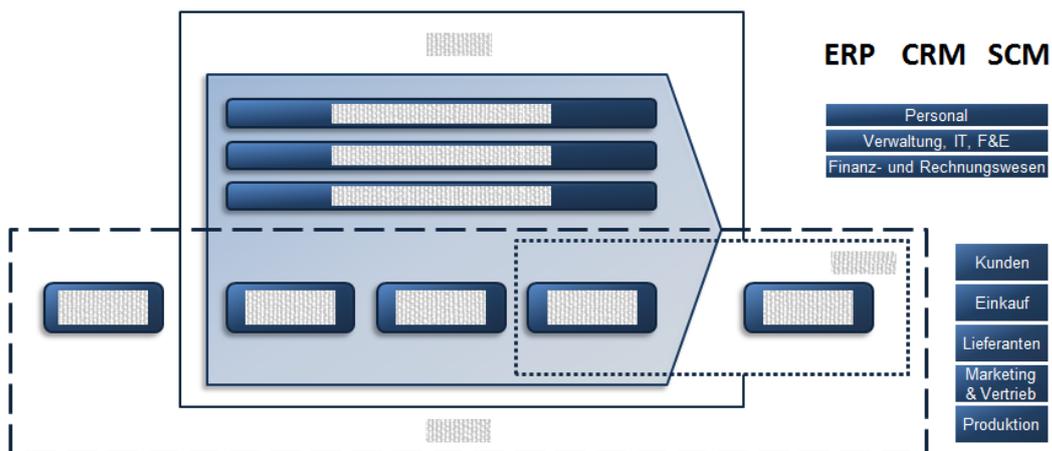


Abb. 21: Zuordnungsaufgabe

## 2.5.2 Abschlusstest

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen durch Ankreuzen der korrekten Antworten. Bei einigen Fragen können auch mehrere Antworten richtig sein.

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1.	Wofür steht die Abkürzung ERP?		
	Enterprise Resource Production		
	Entity Resource Planning		
	Enterprise Resource Planning		
2.	Was sind die klassischen Anwendungsbereiche die ein ERP-System abdeckt?		
	Personalwesen		
	Vertrieb		
	Verwaltung		
	Kundendienst		
3.	Das Lager zählt ebenfalls zu den primären Aktivitäten eines produzierenden Unternehmens, da es maßgeblich zur Wertschöpfung beiträgt.		
4.	In ERP-Systemen sind die fachlichen Aufgaben der Unternehmensabteilungen technisch nicht integriert.		
5.	Merkmale des Enterprise-Resource-Planning.		
	Mit Hilfe von ERP-Systemen können die Ziele des Enterprise-Resource-Planning umgesetzt werden.		
	Ressourcen können dabei Mitarbeiter, Materialien, Kapital, aber nicht Informationen sein.		
	Eine Funktion des ERP ist, dass die zum Einsatz kommenden Materialien zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind.		
	Durch Enterprise-Resource-Planning versuchen Unternehmen, den Einsatz ihrer Unternehmensressourcen effizienter zu gestalten.		
6.	Die Integration von SCM durch ein ERP-System stärkt die Verbindung zu Kunden und Lieferanten durch Einbindung dieser in unternehmensinterne Prozesse.		
7.	Was ist Customer Relationship Management?		

	Customer Relationship Management beinhaltet das Verwalten, Etablieren und Pflegen von Kundenbeziehungen.		
	Customer Relationship Management bildet das Fundament für langfristige Lieferantenbeziehungen.		
	Customer Relationship Management ist in ERP-Systemen integriert.		
8.	ERP-Systeme und Unternehmensziele		
	ERP-Systeme können einen Wettbewerbsnachteil für Unternehmen schaffen.		
	ERP-Systeme unterstützen unter anderem bei der Senkung der Lagerbestände und bei Flexibilitäts- sowie Produktivitätserhöhungen.		
	Routinemäßige Bearbeitungsvorgänge können mit ERP-Systemen nicht automatisiert werden.		
9.	Im Rollcenter von MS Dynamics NAV 2017 sind die durchführbaren Funktionen eines Mitarbeiters, in Abhängigkeit seiner Rolle, aufgelistet.		
10.	Ein zentrales Merkmal von ERP-Systemen ist, dass mit ihrer Hilfe Unternehmensbereiche verbunden werden.		

Tab. 2: Übungsaufgaben WBT 1 – Einführung in ERP-Systeme

### 3. Verkauf eines Fertigungsartikels

#### 3.1 Abteilung Vertrieb

##### 3.1.1 Fabian Fuchs startet durch

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Wie Du bereits weißt, arbeiten wir, wie die meisten mittelständischen Unternehmen, mit dem ERP-System Microsoft Dynamics NAV.

MS Dynamics NAV ist vor allem auf kleine und mittelständische Unternehmen ausgerichtet. Mit Dynamics NAV wird von Microsoft ein vollständig integriertes und einfach zu bedienendes ERP-System angeboten.“



Abb. 22: Primäre Aktivitäten der Wertschöpfungskette

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Als Erstes bringe ich Dich zu Karsten Schön in die Abteilung Vertrieb.

Viel Spaß und viel Erfolg!“

##### 3.1.2 Begrüßung in der Abteilung Vertrieb

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Guten Morgen, Fabian! Mein Name ist Karsten Schön und ich bin Vertriebsmitarbeiter in der Cronus AG.

Die Abteilung Vertrieb erstellt u. a. Angebote, verwaltet Stammdaten und nimmt Aufträge von Kunden an. In den nächsten Tagen werde ich Dir zeigen, wie wir diese Geschäftsvorfälle in unserem ERP-System „MS Dynamics NAV 2017“ darstellen.“

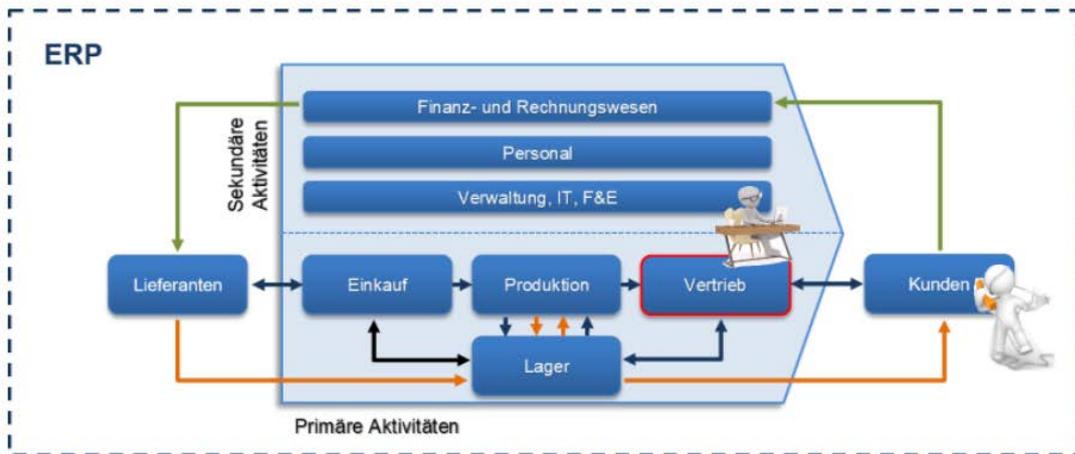


Abb. 23: Die Abteilung Vertrieb im Wertschöpfungsprozess

### 3.1.3 Die Kernaufgaben des Vertriebs im Überblick

1. Pflege von Debitorenstammdaten: Ändern sich die Informationen der Kunden (Debitoren), bspw. durch Änderung der Adresse, so kann die Abteilung Vertrieb mit MS Dynamics NAV Änderungen an den Stammdaten des Debitoren vornehmen. Geht die Cronus AG Geschäftsbeziehungen mit einem neuen Kunden ein, so werden die Stammdaten des Kunden in Dynamics NAV neu angelegt.

Debitoren - Microsoft Dynamics NAV

CRONUS AG > Abteilungen > Verkauf & Marketing > Verkauf > Debitoren

Abteilungen

- Finanzmanagement
- Verkauf & Marketing
  - Verkauf
  - Auftragsabwicklung
  - Marketing
  - Lager & Preise
  - Microsoft Dynamics CRM
- Einkauf
- Lager
- Produktion
- Projekte
- Ressourcenplanung
- Service
- Personalwesen
- Verwaltung

Debitoren

Filtereingabe (F3) | Nr. | Keine Filter angewendet

Nr.	Name	Zuständigkeitsein...	Lagerort...	Telefonnr.	Kontakt
32656565	Antarcticopy		GELB		Michael Zeman
49633663	Autohaus Mielberg KG		GRÜN		
D00070	Bankhaus König		GIESSEN	0641 77666	Manfred Cash
49525252	Beef House		GRÜN		Frau Karin Fleischer
35122112	Bilabankinn		GELB		Kristjan Thor Arnason
20000	Blütenhaus GmbH				Herr Paul West
42147258	BVT-KOMPLET s.r.o.		ROT		Milos Silhan
01905893	Candoxy Canada Inc.		GELB		Mr. Rob Young
45282828	Candoxy Kontor A/S		GELB		Hr. Jonathan Mollerup
31987987	Candoxy Nederland BV		GELB		Rob Verhoff
45282829	Carl Anthony		GELB		Hr. Carl Anthony
38632147	Centromerur d.o.o.		ROT		ga. Renata Lavtar
34010199	Corporación Beta		BLAU		Srta. Vanessa Garcia Garcia
IC1030	Cronus Cardoxy Procurement				
IC1020	Cronus Cardoxy Sales				

Abb. 24: Pflege von Debitorenstammdaten in MS Dynamics NAV 2017

2. Erstellung von Angeboten: Der Vertrieb ist der Ansprechpartner für die Kunden. Vor der eigentlichen Auftragserteilung will er ein Angebot zu den von ihm gewünschten

Waren haben. Mit Hilfe von MS Dynamics NAV können diese Angebote erstellt und per E-Mail an den Kunden versendet werden.

Angebote - Microsoft Dynamics NAV

CRONUS AG > Abteilungen > Verkauf & Marketing > Auftragsabwicklung > Angebote

START AKTIONEN

Abteilungen

- Finanzmanagement
- Verkauf & Marketing
  - Verkauf
  - Auftragsabwicklung
  - Marketing
  - Lager & Preise
  - Microsoft Dynamics CRM
- Einkauf
- Lager
- Produktion
- Projekte
- Ressourcenplanung
- Service
- Personalwesen
- Verwaltung

Angebote

Filtereingabe (F3) | Nr. | Filter

Summenberechnung einschränken: "..23.01.19

Nr.	Verk. an Deb.-Nr.	Verk. an Name	Externe Belegnu...	Verk. an Kontakt	Buchung...	Fälligkeits...	Gewt Liefe
1016	10000	Möbel-Meller KG		Herr Michael Emanuel		24.02.2019	

Abb. 25: Angebotsübersicht in MS Dynamics NAV 2017

3. Bearbeitung von Aufträgen: Die Aufträge des Kunden werden von der Abteilung Vertrieb entgegengenommen und vom Auftragseingang bis zur Auslieferung der Ware an den Kunden von einem Vertriebsmitarbeiter betreut.

Aufträge - Microsoft Dynamics NAV

CRONUS AG > Abteilungen > Verkauf & Marketing > Auftragsabwicklung > Aufträge

START AKTIONEN NAVIGATE BERICHT

Abteilungen

- Finanzmanagement
- Verkauf & Marketing
  - Verkauf
  - Auftragsabwicklung
  - Marketing
  - Lager & Preise
  - Microsoft Dynamics CRM
- Einkauf
- Lager
- Produktion
- Projekte
- Ressourcenplanung
- Service
- Personalwesen
- Verwaltung

Aufträge

Filtereingabe (F3) | Nr. | Filter

Summenberechnung einschränken: "..23.01.19

Nr.	Verk. an Deb.-Nr.	Verk. an Name	Externe Belegnu...	Lagerort...	Zugewies... Benutzer...	Status	Verkäufer...	Kam
101019	31987987	Candoxy Nederland BV		GELB		Freigegeben	PS	
101020	32789456	Lovina Contractors		GELB		Offen	PS	
101022	38128456	MEMA Ljubljana d.o.o.		ROT		Offen	PS	
101023	30000	Gilde Jupiter Versicherungs ...				Offen	PS	
1012	D00070	Bankhaus König		GIESSEN		Freigegeben		
104001	10000	Möbel-Meller KG		BLAU		Offen	PS	
104002	20000	Blütenhaus GmbH				Offen	PS	
104003	30000	Gilde Jupiter Versicherungs ...				Offen	PS	
104004	40000	Graphische Werke Landsberg		GELB		Offen	PS	
104005	60000	Hi-Fi Spezialstore		WEISS		Offen	JR	
104006	10000	Möbel-Meller KG		BLAU		Offen	PS	
104007	20000	Blütenhaus GmbH				Offen	PS	
104008	30000	Gilde Jupiter Versicherungs ...				Freigegeben	PS	
104009	40000	Graphische Werke Landsberg		GELB		Freigegeben	PS	
104010	60000	Hi-Fi Spezialstore		WEISS		Freigegeben	JR	

Abb. 26: Übersicht aller Aufträge in MS Dynamics NAV 2017

4. Bearbeitung von Verkaufsreklamationen und -gutschriften: Ergeben sich nach Lieferung Mängel oder der Kunde ist nicht zufrieden mit den Waren, dann können mit Hilfe von MS Dynamics NAV Reklamationen bearbeitet und Gutschriften erteilt werden.

Nr.	Verk. an Deb.-Nr.	Verk. an Name	Externe Belegnu...	Lagerort...	Zugewies... Benutzer...	Kampagn...	Verkäufer...	Währun
1001	D00010	Singstar AG		GIESSEN			LM	

Abb. 27: Übersicht aller Verkaufsreklamationen in MS Dynamics NAV 2017

### 3.1.4 Die Bearbeitung der Kernaufgaben in MS Dynamics NAV 2017

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Wie Du bereits weißt, fordert der Kunde, im Rahmen einer typischen Auftragsabwicklung, zunächst ein Angebot über die gewünschten Waren an. Handelt es sich bei dem potentiellen Kunden um einen Neukunden, werden die Informationen zu dem Debitor neu angelegt, bevor das Angebot erstellt und versendet werden kann. Akzeptiert der Kunde das Angebot, wird anschließend ein Verkaufsauftrag gestartet.“

Wie diese Vorgänge in MS Dynamics NAV 2017 bearbeitet werden, möchte ich Dir im Laufe deines Aufenthaltes in der Abteilung Vertrieb zeigen.“



Abb. 28: Logo MS Dynamics NAV 2017

### 3.1.5 Eingang einer Produkthanfrage

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Jetzt geht es schon los, Fabian: Das Telefon klingelt.

Das wird bestimmt ein Kunde sein.“

Manfred Cash (Kunde): „Guten Tag! Hier spricht Manfred Cash vom „Bankhaus König“. Für die Eingangshalle unseres neuen Hauptsitzes benötigen wir dringend hochwertige Einrichtungsgegenstände.

Bitte unterbreiten Sie mir ein Angebot über folgende Artikel Ihres aktuellen Katalogs:

- 1 Stück „Promi-Sofa“
- 1 Stück „Promi-Liegestuhl“
- 1 Stück „Promi-Sitzecke“

Bitte schicken Sie mir das Angebot per Post oder E-Mail zu. Die Daten des Bankhaus Königs lauten:

Blütenallee 7

35390 Gießen

0641 77666

manfred.cash@bankhaus-koenig.de

www.bankhaus-koenig.de

Danke und auf Wiederhören!“

### 3.1.6 Anlegen eines neuen Debtors

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „So Fabian, wie Du mitbekommen hast, hat der potentielle Kunde „Bankhaus König“ drei unserer Möbel angefragt.

Bevor wir das Angebot erstellen und an den Kunden versenden können, muss der neue Debitor mit seinen Kontaktdaten im Debitorenstamm von MS Dynamics NAV angelegt werden.

Ich zeig´ Dir wie das funktioniert. Los geht´s!“

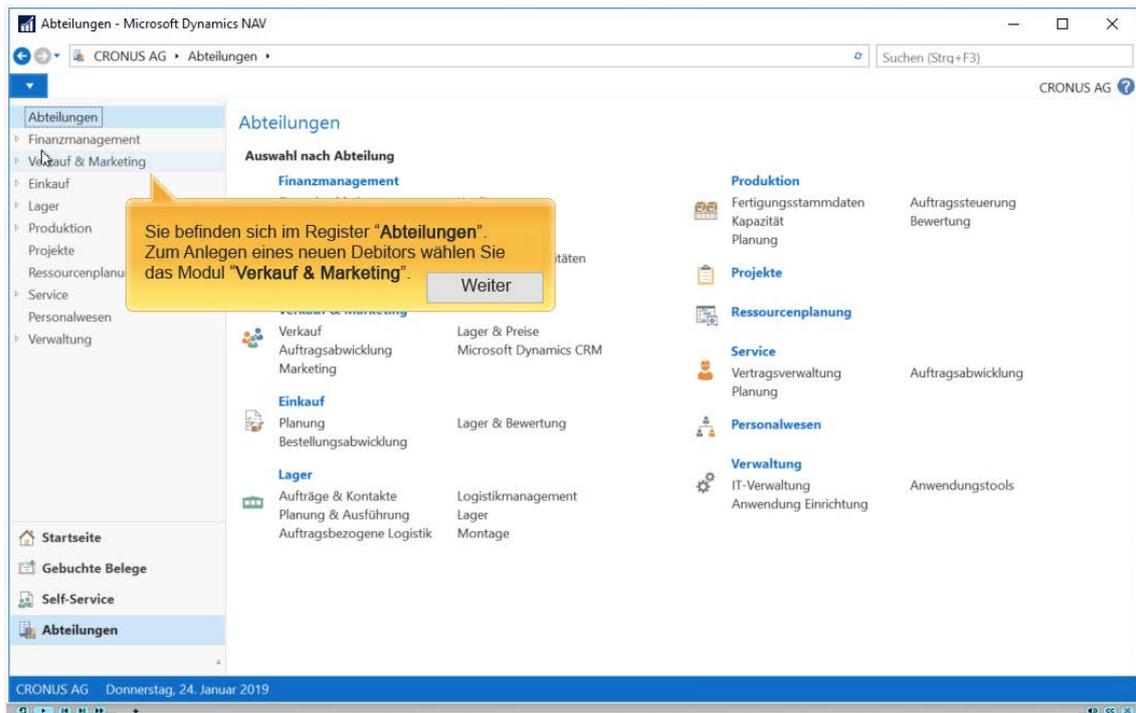


Abb. 29: Anlegen eines neuen Debitors (Video)

### 3.1.7 Erstellung eines Angebots

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Nachdem der neue Debitor, das Bankhaus König, in MS Dynamics NAV angelegt wurde, kann nun ein Angebot erstellt und an Herrn Cash verschickt werden.

Ich zeige Dir, wie das funktioniert!“

Zur Erinnerung: Das Angebot soll folgende Artikel enthalten:

- 1 Stück „Promi-Sofa, rot“
- 1 Stück „Promi-Liegestuhl, schwarz“
- 1 Stück „Promi-Sitzecke, beige“

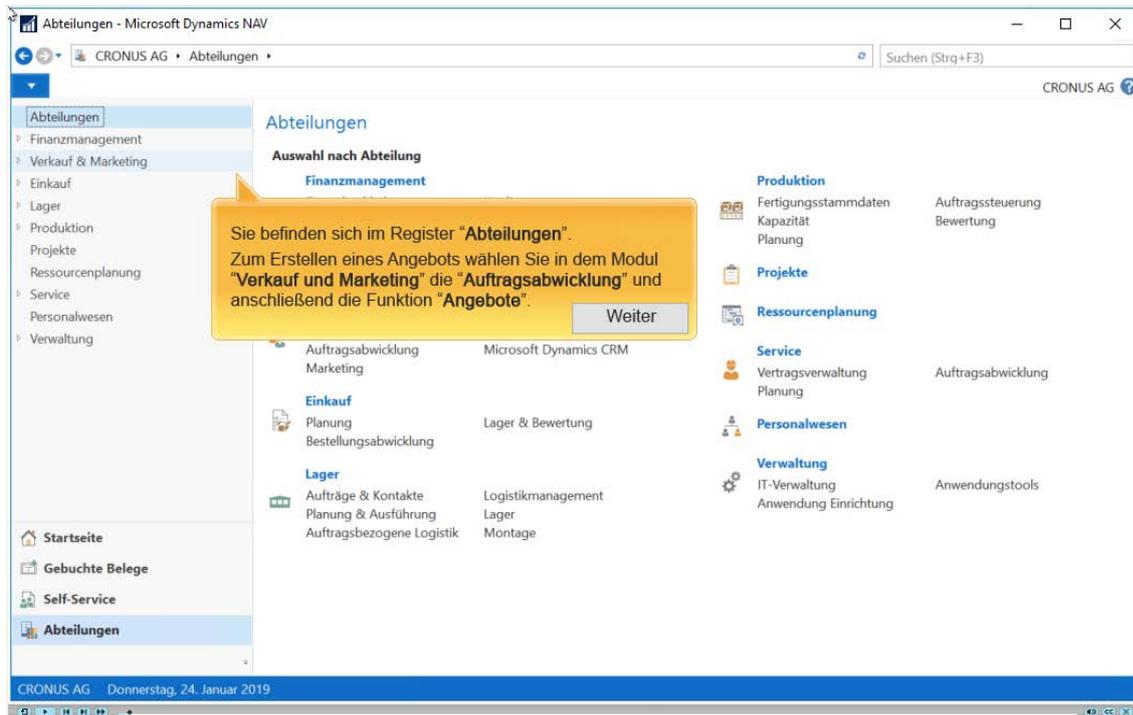


Abb. 30: Erstellung eines Angebots (Video)

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Nun wurde das Angebot erstellt und per E-Mail versendet. Wie Du gesehen hast, wird bei der Angebotserstellung das Angebot in PDF-Format der E-Mail angehängt. Dieses PDF-Dokument können wir uns durch Klick auf folgende Schaltfläche anzeigen lassen.“

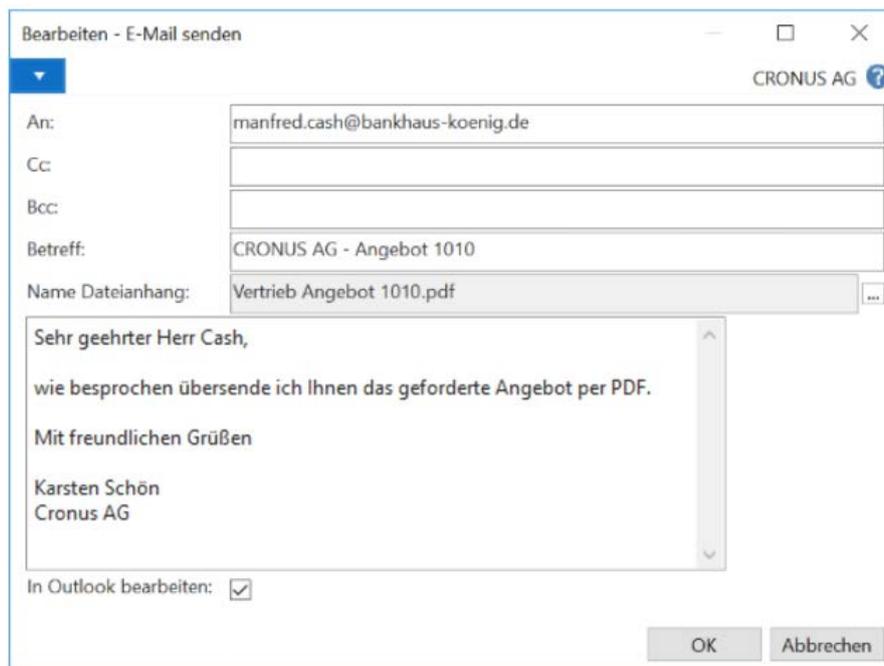


Abb. 31: E-Mail an Herrn Manfred Cash

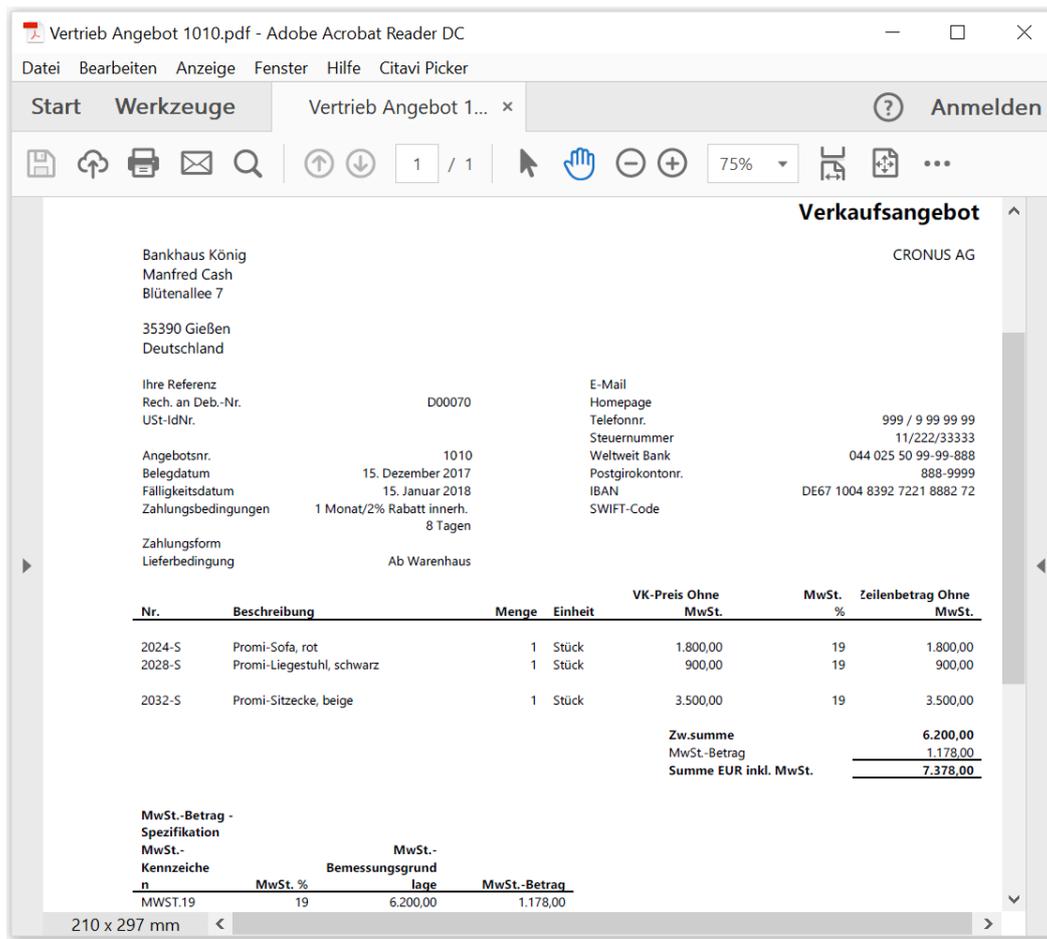


Abb. 32: Verkaufsangebot als PDF-Dokument

### 3.1.8 Erstellung eines neuen Auftrags

Manfred Cash (Kunde): „Guten Morgen, Herr Schön! Hier spricht Manfred Cash vom Bankhaus König. Vielen Dank, dass Sie mir gestern so schnell das Angebot haben zukommen lassen. Wir haben uns kurzfristig dazu entschieden, die angebotenen Artikel zu bestellen. Bitte wandeln Sie das Angebot heute noch in einen Auftrag um.“

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Guten Morgen, Herr Cash! Es freut mich sehr zu hören, dass das Angebot Ihren Vorstellungen entspricht und Sie die Einrichtungsgegenstände gerne bestellen möchten. Selbstverständlich werde ich das Angebot sofort in einen Auftrag umwandeln. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag. Auf Wiederhören!“

So Fabian, Herr Cash hat das Angebot akzeptiert. Ich zeige Dir nun, wie man in MS Dynamics NAV einen Auftrag erstellt.“

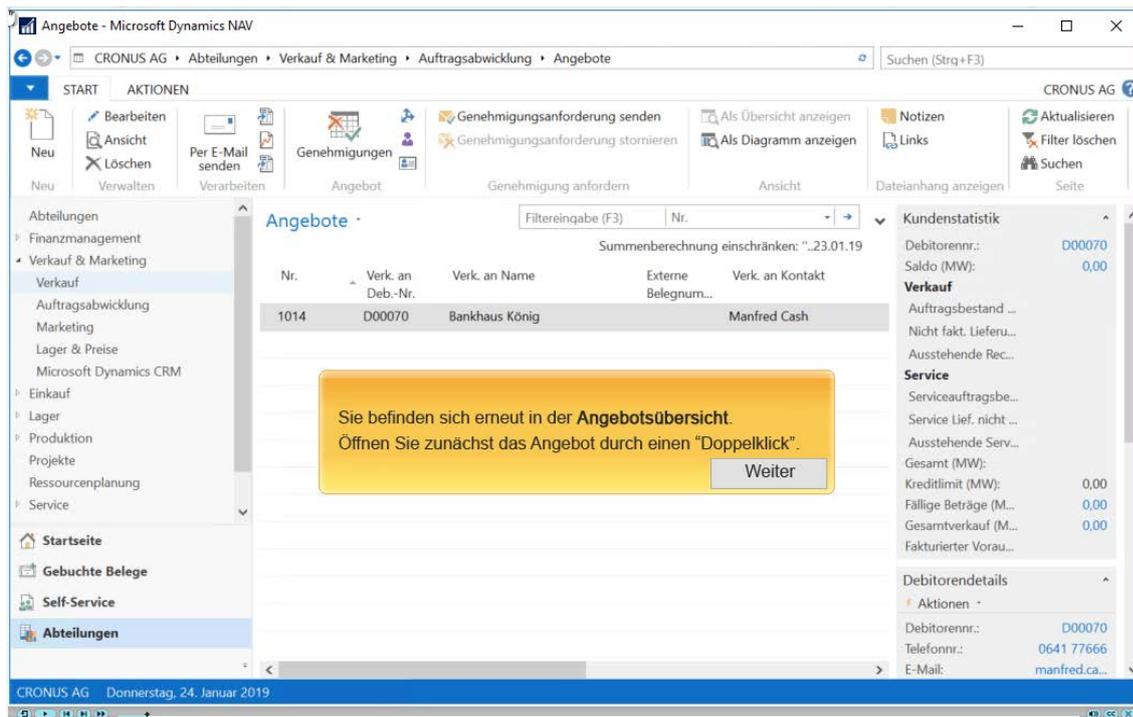


Abb. 33: Erstellung eines Auftrags (Video)

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Fabian, zu dem Auftrag gibt es noch etwas zu sagen.

Schauen wir uns die „Verkaufsauftragskarte“ doch noch einmal an.“

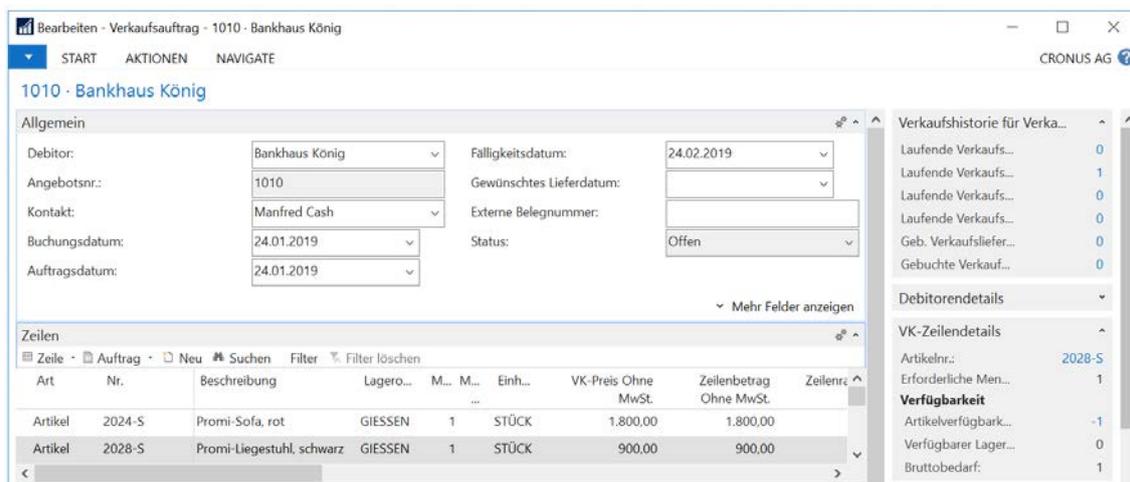


Abb. 34: Verkaufsauftragskarte

- Alle Informationen des Kunden werden zur übersichtlichen Zusammenführung in die Verkaufsauftragskarte übernommen.
- Die Verkaufsauftragskarte enthält natürlich auch wichtige Informationen, wie bspw. Artikelnummer, Bestellmenge, Lagerort der Waren und Verkaufspreise.
- Die „Verkaufshistorie“ zeigt alle laufenden und früheren Transaktionen zwischen der Cronus AG und dem Bankhaus König.

- Im Fenster „Zeilendetails“ werden Informationen zu dem ausgewählten Artikel angegeben. Im aktuellen Beispiel lässt sich erkennen, dass der ausgewählte Artikel „Promi-Liegestuhl“ nicht am Lager verfügbar ist.

### 3.1.9 Verabschiedung aus der Abteilung Vertrieb

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Lieber Fabian, Deine Zeit bei mir in der Abteilung Vertrieb ist nun zu Ende.“

Bisher hast Du gelernt, wie man in MS Dynamics NAV Debitoren anlegt sowie Angebote und Aufträge erstellt.

Um alle Schritte eines Auftragsbearbeitungsprozesses zu kennen, musst Du jetzt noch etwas über die Abläufe in der Produktion, dem Einkauf und dem Lager erfahren.

Ich bringe Dich daher erst einmal in die Abteilung Produktion zu unserem Kollegen Willi Nagel. Dort wirst Du in MS Dynamics NAV den Prozess zur Abwicklung eines Fertigungsauftrags kennenlernen.

Viel Spaß!“

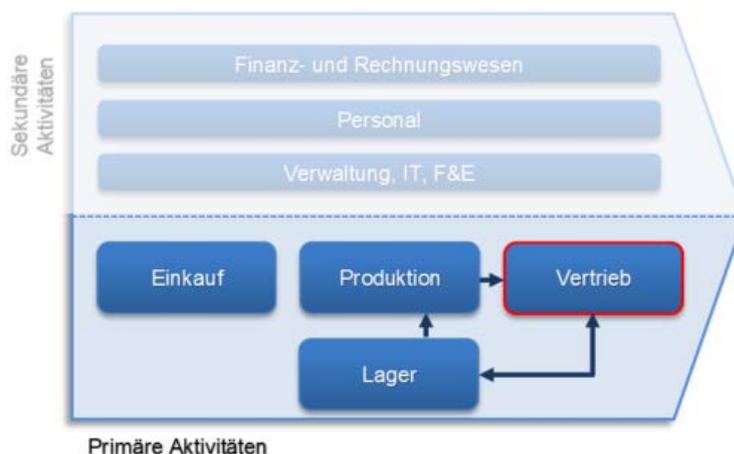


Abb. 35: Abteilung „Vertrieb“

## 3.2 Abteilung Produktion

### 3.2.1 Begrüßung in der Abteilung Produktion

Willi Nagel (Produktionsleiter): „Guten Morgen, Fabian! Mein Name ist Willi Nagel und ich bin der Produktionsleiter in der Cronus AG!“

In der Abteilung Produktion werden Fertigungsaufträge erstellt und abgewickelt. Wie Du bereits gesehen hast, haben wir den bestellten Liegestuhl nicht am Lager. Da es sich

bei dem Liegestuhl um eine Sonderanfertigung handelt, müssen wir dieses Produkt zunächst fertigen. In Zusammenhang mit den Fertigungsaufträgen müssen wir auch die Planung von Produktionskapazitäten sowie die Erstellung von Arbeitsplänen und Stücklisten vornehmen.“

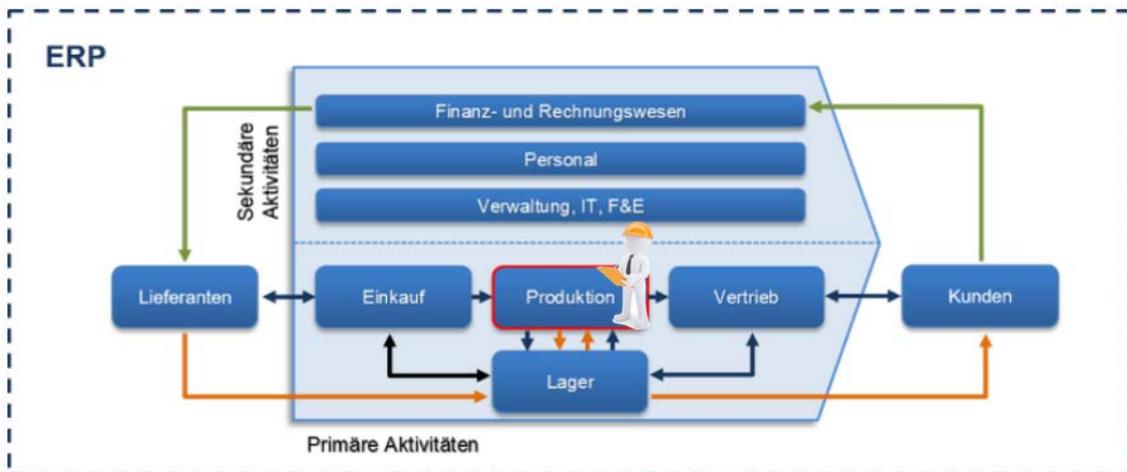


Abb. 36: Die Abteilung Produktion im Wertschöpfungsprozess

### 3.2.2 Die Kernaufgaben der Produktion im Überblick

1. Erstellung und Abwicklung von Fertigungsaufträgen: Die Hauptaufgabe der Abteilung Produktion besteht in der Erstellung und Abwicklung von Fertigungsaufträgen. Diese Fertigungsaufträge resultieren zumeist aus Bestellungen von Kunden. Mit MS Dynamics NAV wird aus dem Auftrag des Kunden ein Fertigungsauftrag generiert.

Fest geplante FA - Microsoft Dynamics NAV

CRONUS AG > Abteilungen > Produktion > Auftragssteuerung > Fest geplante FA

START AKTIONEN BERICHT

Abteilungen

- Finanzmanagement
- Verkauf & Marketing
- Einkauf
- Lager
- Produktion
  - Fertigungsstammdaten
  - Kapazität
  - Planung
  - Auftragssteuerung
  - Bewertung
  - Projekte
  - Ressourcenplanung
- Service
- Personalwesen
- Verwaltung

Fest geplante FA

Filtereingabe (F3) Nr. Keine Filter angewendet

Nr.	Beschreibung	Herkunfts...	Arbeitspl...	Menge	Startdatum	Enddatum	Fälligkeits...
101018	Möbel-Meller KG	101016		0	24.01.2019	24.01.2019	24.01.2019

Abb. 37: Abwicklung von Fertigungsaufträgen in MS Dynamics NAV 2017

2. Planung von Produktionskapazitäten: Damit Fertigungsaufträge reibungslos bearbeitet werden können, werden in der Abteilung Produktion Kapazitäten wie Materialien und Arbeitsplätze geplant.

Mit MS Dynamics NAV bekommen die Mitarbeiter fehlende Materialien oder Rohstoffen angezeigt und können diese anfordern.

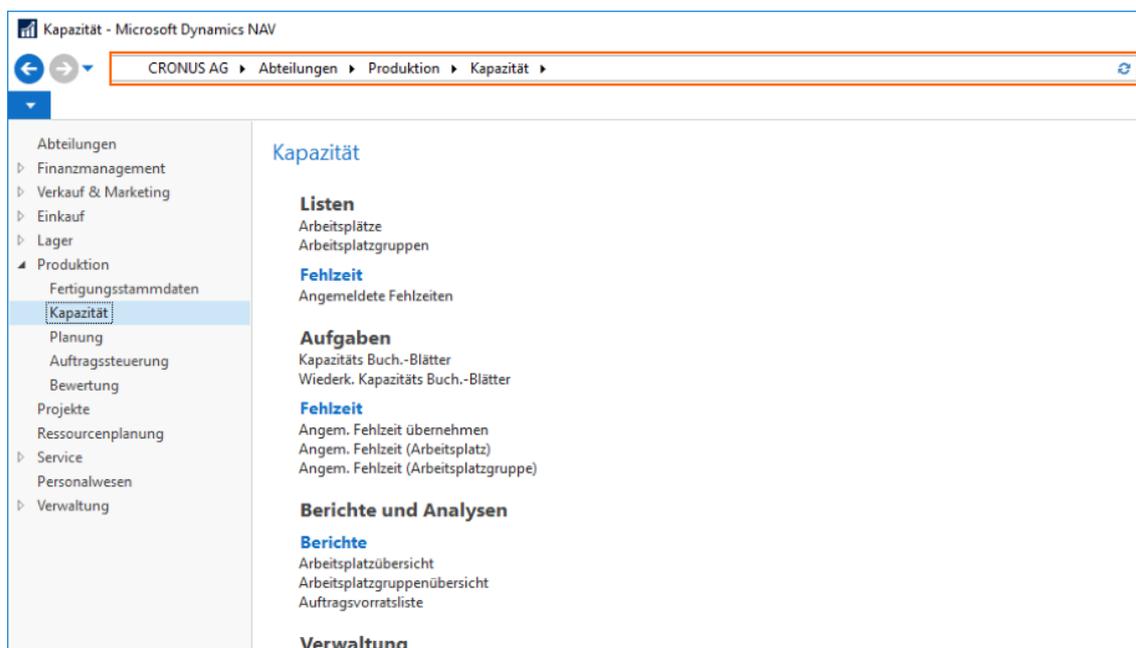


Abb. 38: Planung von Produktionskapazitäten in MS Dynamics NAV 2017

3. Erstellung von Arbeitsplänen und Stücklisten: Innerhalb eines Arbeitsplans ist festgelegt welche Produktionsschritte für die Herstellung eines Artikels notwendig sind bzw. wie viel Zeit für diese Schritte aufzuwenden ist. Eine Stückliste enthält die benötigten Materialien für die Herstellung eines Artikels. Arbeitspläne und Stücklisten werden in MS Dynamics NAV erstellt, gespeichert und den entsprechenden Artikeln zugeordnet.

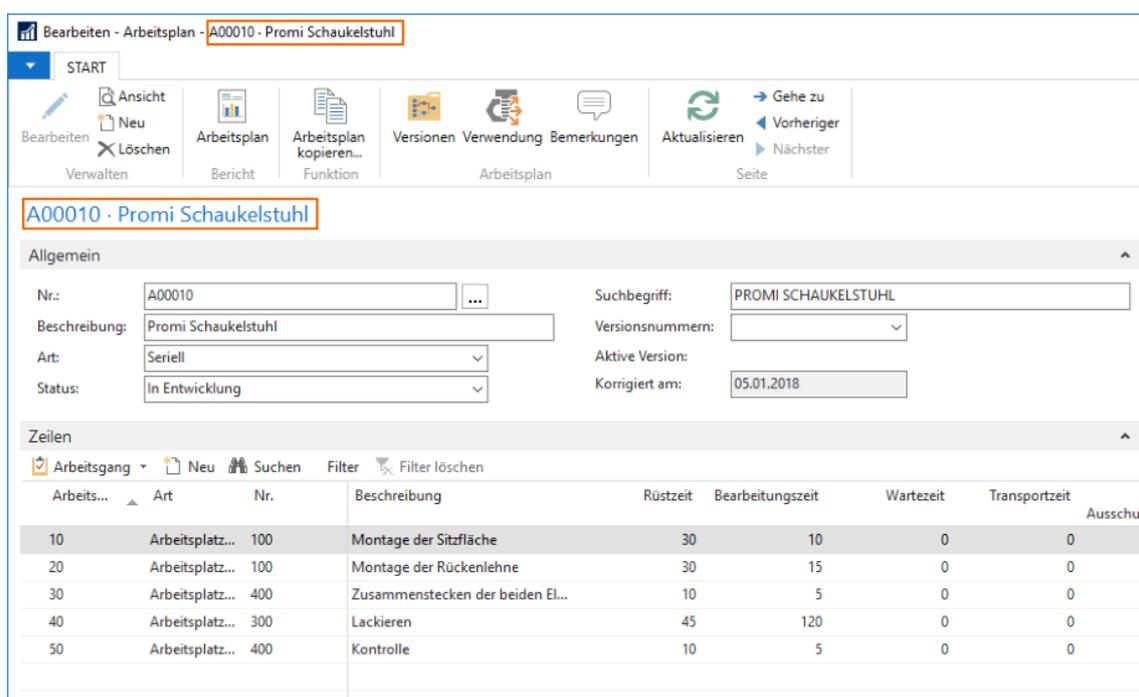


Abb. 39: Bearbeitung von Arbeitsplänen in MS Dynamics NAV 2017

### 3.2.3 Der Fertigungsprozess: Materialstammdaten

Willi Nagel (Produktionsleiter): „Fabian, soeben habe ich aus der Abteilung Lager erfahren, dass der Artikel „Promi-Liegestuhl“ für den Auftrag Nr. 1012 des Kunden Bankhaus König gefertigt werden muss. Außerdem wurde mir mitgeteilt, dass die Mindestbestandmenge des Artikels fünf beträgt.“

Da, laut MS Dynamics NAV, aktuell zwei Artikel am Lager verfügbar sind, werden wir 4 Stück herstellen, damit wir nach Auslieferung weiterhin den Mindestbestand des „Promi-Liegestuhls, schwarz“ auf Lager haben.

Schauen wir uns einmal die Stückliste und den Arbeitsplan für diesen Artikel genauer an!“

Die Fertigungsstückliste für den Artikel „Promi-Liegestuhl, schwarz“ enthält folgende Materialien:

- 1 Stück Artikel Nr. 70079 „Metallfuß Promi-Liegestuhl“
- 1 Stück Artikel Nr. 70078 „Sitzfläche Promi-Liegestuhl“

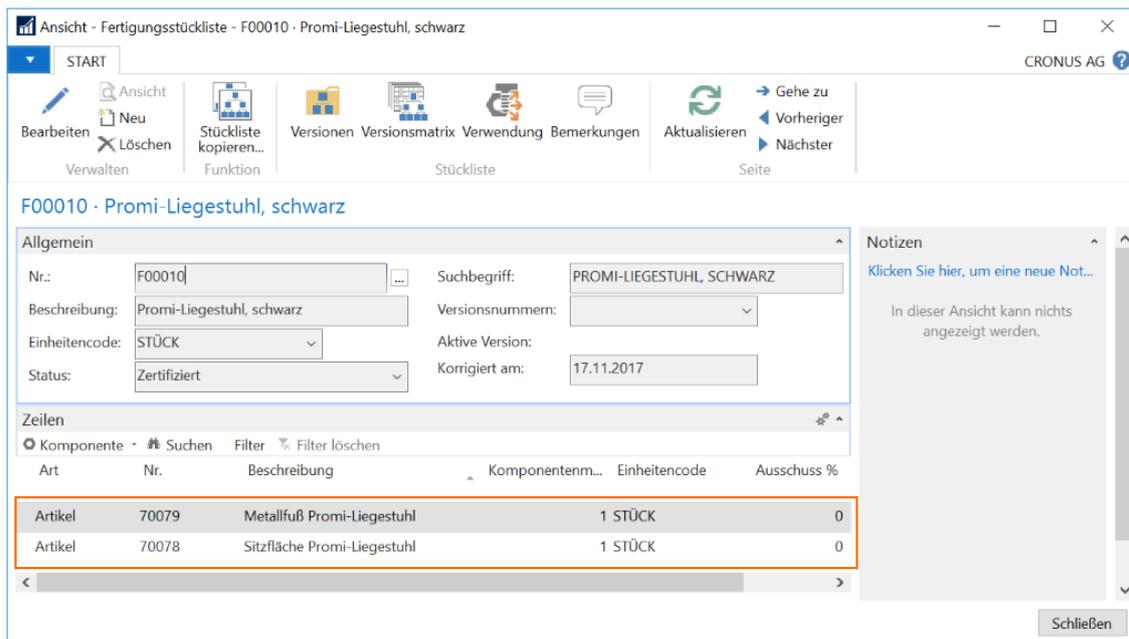


Abb. 40: Fertigungsstückliste in MS Dynamics NAV 2017

Für manche selbst hergestellte Artikel muss ein Arbeitsplan erstellt werden. Dieser enthält den Ablauf und Terminierung der einzelnen Fertigungsschritte. Bei der Herstellung des Artikels „Promi-Liegestuhl, schwarz“ ist kein Arbeitsplan notwendig, da die o.g. Komponenten lediglich montiert werden.

### 3.2.4 Abwicklung eines Fertigungsauftrags

Willi Nagel (Produktionsleiter): „Wie wir bereits wissen, sind für den Verkaufsauftrag Nr. 1012 des Bankhauses König 4 Stück des Artikels „Promi-Liegestuhl, schwarz“ zu fertigen.

Die Fertigungsstückliste ist bereits in der Artikelkarte hinterlegt. Daher ist MS Dynamics NAV in der Lage, die benötigte Menge der Materialien automatisch zu berechnen.

Fabian, ich zeige Dir nun wie ein Fertigungsauftrag in MS Dynamics NAV erstellt wird. Nach der eigentlichen Abwicklung des Auftrags muss die Fertigstellung gemeldet und der Verbrauch der Materialien in MS Dynamics NAV erfasst werden.“

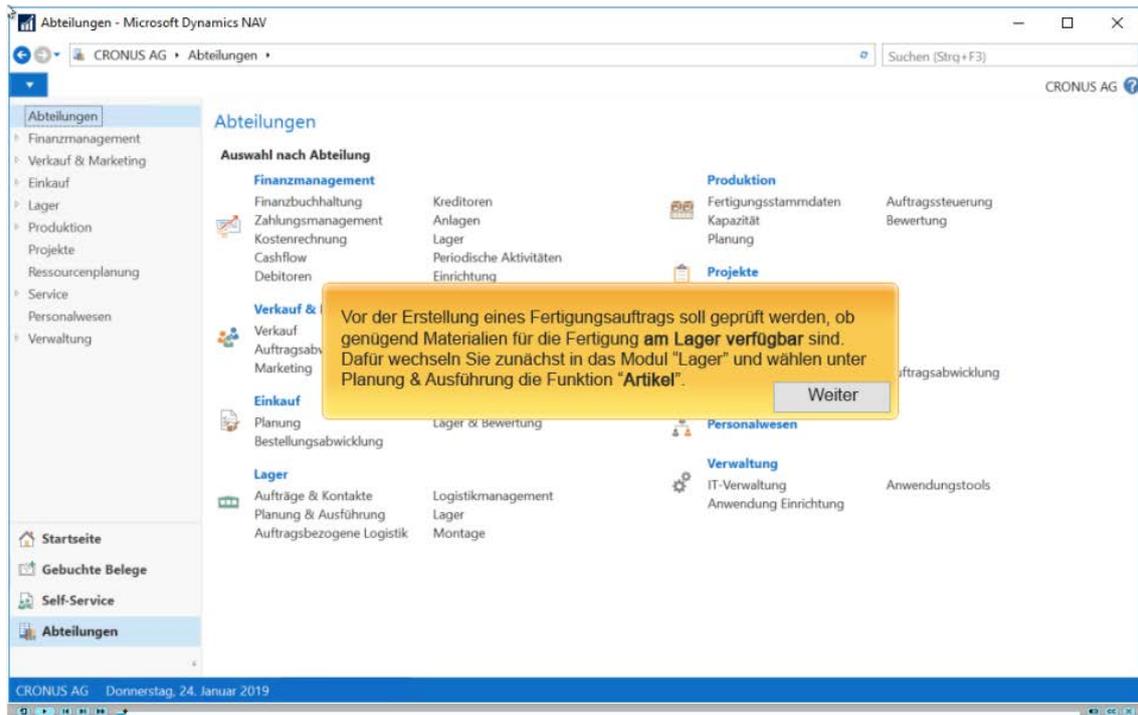


Abb. 41: Abwicklung eines Fertigungsauftrags (Video)

### 3.2.5 Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Produktion

Willi Nagel (Produktionsleiter): „Fabian, nun kennst Du alle Aktivitäten, die zur Abwicklung eines Kundenauftrags von der Abteilung Produktion ausgeführt werden müssen.“

Ich möchte Dir noch einmal eine kurze Zusammenfassung der Aktivitäten in der Abteilung Produktion geben.“

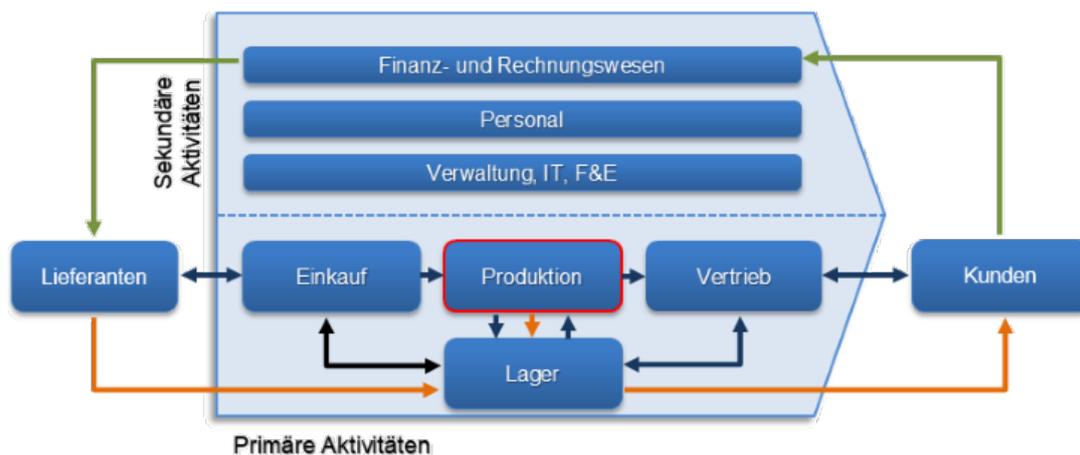


Abb. 42: Übersicht über die Aktivitäten in der Abteilung Produktion (Animation)

- Schritt 1: Willi Nagel hat von der Abteilung Lager die Mitteilung erhalten, dass für den Auftrag des Kunden Bankhaus König 4 Stück des Artikels „Promi Liegestuhl, schwarz“ zu fertigen sind. Daraufhin erstellt Willi Nagel einen Fertigungsauftrag für den Artikel.



### 3.3 Abschlusstest

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen durch Ankreuzen der korrekten Antworten oder wählen Sie durch Anklicken bzw. Auswählen die entsprechende Abteilung aus.

Bei einigen Fragen können auch mehrere Antworten richtig sein.

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1.	Optimierung der Lagerbestände		
	Je geringer der Lagerbestand ist, desto geringer sind Lagerhaltungskosten und die Kapitalbindung.		
	Das Risiko einer Fehlmenge und eines dadurch möglichen Stopps in der Auftragsabwicklung wird durch einen ständig existierenden Sicherheitsbestand reduziert.		
	Die Mitarbeiter können sich von MS Dynamics NAV automatisch eine Liste der Artikel zusammenstellen lassen, die beschafft werden müssen.		
	Der Sicherheitszeitraum ist der Zeitraum, den ein Artikel vom Einkauf bis zur Ankunft im Lager benötigt.		
2.	Die Verfügbarkeit der Artikel in den jeweiligen Lagerorten kann nur von den Mitarbeitern der Lagerhaltung eingesehen werden.		
3.	Aufgaben des Vertriebs		
	Bei der Bewältigung der anfallenden Aufgaben stehen die optimale Betreuung und die Zufriedenheit der Kunden im Vordergrund.		
	Nach Abschluss eines Auftrags veranlasst der Vertrieb die mengengerechte Auslieferung der Artikel aus dem Lager an die Kunden.		
	In der Verkaufsabteilung kann auf die Kontaktdaten der Debitoren zurückgegriffen werden.		
4.	Aufgaben der Produktion		
	Die verschiedenen Bestandteile eines Möbelstückes werden erst miteinander verschraubt und dann lackiert.		
	Alle Fertigungsschritte können gleichzeitig bearbeitet werden.		

	In der Produktion müssen sowohl Maschinen- und Personalkapazitäten als auch die verschiedenen Fertigungsschritte und Arbeitspläne geplant werden.		
	Die Materialien werden in der Produktionshalle mit Hilfe von Maschinen und Werkzeugen von Mitarbeitern zu Möbelstücken der Angebotspalette gefertigt.		
5.	Aufgaben des Vertriebs		
	Nachdem ein Auftrag entgegengenommen wurde, werden die Daten des Kreditors in MS Dynamics NAV aufgenommen.		
	Das Bankhaus König stellt einen Kreditor der Cronus AG dar.		
	Neben der Angebots- und Auftragerstellung ist der Vertrieb ebenfalls für die Bearbeitung von Verkaufsreklamationen zuständig.		
6.	In der Verkaufsauftragskarte wird zwischen den Fenstern „Allgemein“, „Zeilen“, „Verkaufshistorie“ und „Zeilendetails“ unterschieden.		
7.	Bearbeitung eines Verkaufsauftrages		
	Um einen Verkaufsauftrag in MS Dynamics NAV zu erstellen, muss zunächst eine neue Verkaufsauftragskarte geöffnet und anschließend der Debitor ausgewählt werden.		
	Solange der Auftrag den Status „Offen“ hat, ist er noch nicht von einem Mitarbeiter abgeschlossen worden.		
	Ist ein Artikel nicht in benötigter Menge im Hauptlagerort verfügbar, sollten zunächst die anderen Lagerorte überprüft werden.		
8.	Aufgaben der Produktion		
	Kapazitätsplanungen können im Produktionsbereich nicht durchgeführt werden.		
	Für die Produktion werden nur Artikel aus der Lagerhaltung entnommen.		

	In der Cronus AG werden in der Fertigung die verschiedenen Holzplatten mit Lasern vermessen.		
	Nachdem die Holzplatten vermessen wurden, werden sie automatisch in exakte Formen zugeschnitten, geschliffen und können danach direkt lackiert werden.		

Tab. 3: Übungsaufgaben WBT 2 – Verkauf eines Fertigungsartikels

**Lückentext**

Die Abteilung Wählen Sie ein Element aus. ist der Ansprechpartner für die Kunden. Vor der eigentlichen Auftragserteilung des Kunden fordert dieser ein Angebot über die gewünschten Waren an.

Die Hauptaufgabe der Abteilung Wählen Sie ein Element aus. besteht in der Erstellung und Abwicklung von Fertigungsaufträgen. Diese Fertigungsaufträge resultieren zumeist aus Wählen Sie ein Element aus. von Kunden.

## 4. Verkauf eines Einkaufsartikels

### 4.1 Abteilung Einkauf

#### 4.1.1 Willkommen zurück

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Guten Morgen, Fabian. Wie ich von Herrn Schön und Herrn Nagel hörte, gab es in den ersten Wochen Deines Praktikums bereits einiges zu tun. Es freut mich, dass Du anhand eines eingegangenen Kundenauftrags den Einsatz von MS Dynamics NAV in der Praxis kennenlernen konntest.

Herr Schön teilte mir außerdem mit, dass für die Fertigstellung des Auftragsbearbeitungsprozesses Artikel beschafft werden müssen, damit der Versand der Waren erfolgen kann.

Aus diesem Grund lernst Du in den nächsten Wochen die erforderlichen Tätigkeiten zur Abwicklung des Auftrags in den Abteilungen Einkauf und Lager kennen.

Als Nächstes bringe ich Dich zu Simon Schlau in die Abteilung Einkauf. Viel Spaß und viel Erfolg!“

#### 4.1.2 Begrüßung in der Abteilung Einkauf

Simon Schlau (Einkäufer): „Guten Morgen, Fabian! Mein Name ist Simon Schlau und ich bin einer der Einkäufer der Cronus AG.

Die Abteilung Einkauf bestellt Waren bei Lieferanten, pflegt Stammdaten zu Artikeln und Lieferanten und bearbeitet Einkaufsreklamationen sowie -gutschriften.

In den nächsten Tagen werde ich Dir anhand des Kundenauftrags des Bankhauses König zeigen, wie wir diese Geschäftsvorfälle in MS Dynamics NAV darstellen.“

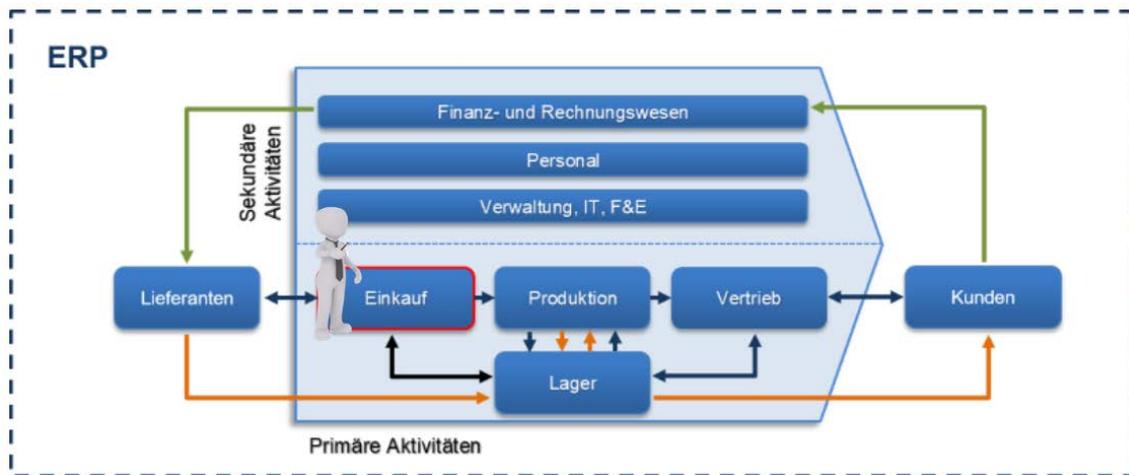


Abb. 44: Die Abteilung Einkauf im Wertschöpfungsprozess

#### 4.1.3 Die Kernaufgaben des Einkaufs im Überblick

1. Erstellung von Bestellungen: Die Abteilung Einkauf verhandelt Einkaufskonditionen mit Lieferanten und bestellt die Waren bei den Lieferanten, die von der Cronus AG verkauft werden sollen. Die Bestellabwicklung erfolgt mit Hilfe von MS Dynamics NAV, zu zuvor festgelegten Konditionen.

Bestellungen - Microsoft Dynamics NAV

CRONUS AG > Abteilungen > Einkauf > Bestellungsabwicklung > Bestellungen

START AKTIONEN NAVIGATE

Abteilungen

- Finanzmanagement
- Verkauf & Marketing
- Einkauf**
  - Planung
  - Bestellungsabwicklung
  - Lager & Bewertung
- Lager
- Produktion
  - Projekte
  - Ressourcenplanung
- Service
  - Personalwesen
  - Verwaltung

Bestellungen

Filtereingabe (F3) | Nr. | Summenberechnung einschränken: ".23.01.19"

Nr.	Eink. von Kred.-Nr.	Eink. von Name	Kreditore...	Lagerort...	Zugewies... Benutzer...	Status	Währung...
6004	47586622	Monabekken Barnesenger A...				Freigegeben	NOK
6003	47586622	Monabekken Barnesenger A...				Freigegeben	NOK
6002	45858585	Busterby Stole og Borde A/S				Freigegeben	DKK
6001	45858585	Busterby Stole og Borde A/S				Freigegeben	DKK
106038	K00010	Angel-Design GmbH				Freigegeben	
106037	K00010	Angel-Design GmbH		GIESSEN		Freigegeben	
106036						Offen	
106028	K00010	Angel-Design GmbH		GIESSEN		Freigegeben	
106026	K00010	Angel-Design GmbH		GIESSEN		Freigegeben	
106014	43698547	Beschläge Schacherhuber				Offen	
106011	38654478	POIIORLES d.d.				Offen	
106010	47586622	Monabekken Barnesenger A...				Offen	NOK
106009	10000	Hamburger Möbelgroßhan...				Offen	
104012	62000	Hansen		WEISS		Freigegeben	
104011	50000	Elektronik Servicing GmbH				Freigegeben	
104010	62000	Hansen		WEISS		Freigegeben	

Abb. 45: Übersicht aller Bestellungen in MS Dynamics NAV 2017

2. Pflege von Kreditoren- und Artikelstammdaten: Die Cronus AG übernimmt regelmäßig neue Artikel in ihr Sortiment oder geht erstmalig Geschäftsbeziehung zu einem Lieferanten (Kreditor) ein. Die Stammdaten zu den Artikeln bzw. zu den Lieferanten werden durch einen Mitarbeiter in MS Dynamics NAV angelegt und gepflegt.

Nr.	Name	Zuständi...	Lagerortc...	Telefonnr.	Kontakt	Suc
45868686	Ahornby Hvidevare A/S				Hr. Allan Benny Guinot	AHC
01863656	American Wood Exports				Mr. Jeff D. Henshaw	AMI
K00010	Angel-Design GmbH		GIESSEN			ANC
60000	Apparaturen GmbH	HAMBURG	WEISS			APP
33399927	Aranteaux Aliments				M. Francois AJENSTAT	ARA
31580305	Beekhuysen BV				Alex Roland	BEEI
33299199	Belle et Belle				Mme. Nicole CARON	BELI
43698547	Beschläge Schacherhuber				Hr. Frank Pellow	BESI
27299299	Big 5 Video				Mr. Kevin Kennedy	BIG
44729910	Boybridge Tool Mart				Mr. David Campbell	BOY
45858585	Busterby Stole og Borde A/S				Fr. Karen Friske	BUS
33012999	Club Euroamis		GELB		M. Francois GERARD	CLU
21248839	Comacycle					COF
IC1030	Cronus Cardoxy Procurement					CRC
IC1020	Cronus Cardoxy Sales					CRC
01587796	Custom Metals Incorporated				Mr. Peter Houston	CUS

Abb. 46: Übersicht aller Kreditoren in MS Dynamics NAV 2017

3. Bearbeitung von Einkaufsreklamationen und -gutschriften: Ist die Cronus AG mit einer Warenlieferung nicht zufrieden oder liegen Mängel vor (bspw. Transportschäden), müssen die Waren bei dem Lieferanten reklamiert werden. Die Abwicklung der Reklamation bzw. der evtl. darauffolgenden Gutschrift erfolgt in MS Dynamics NAV.

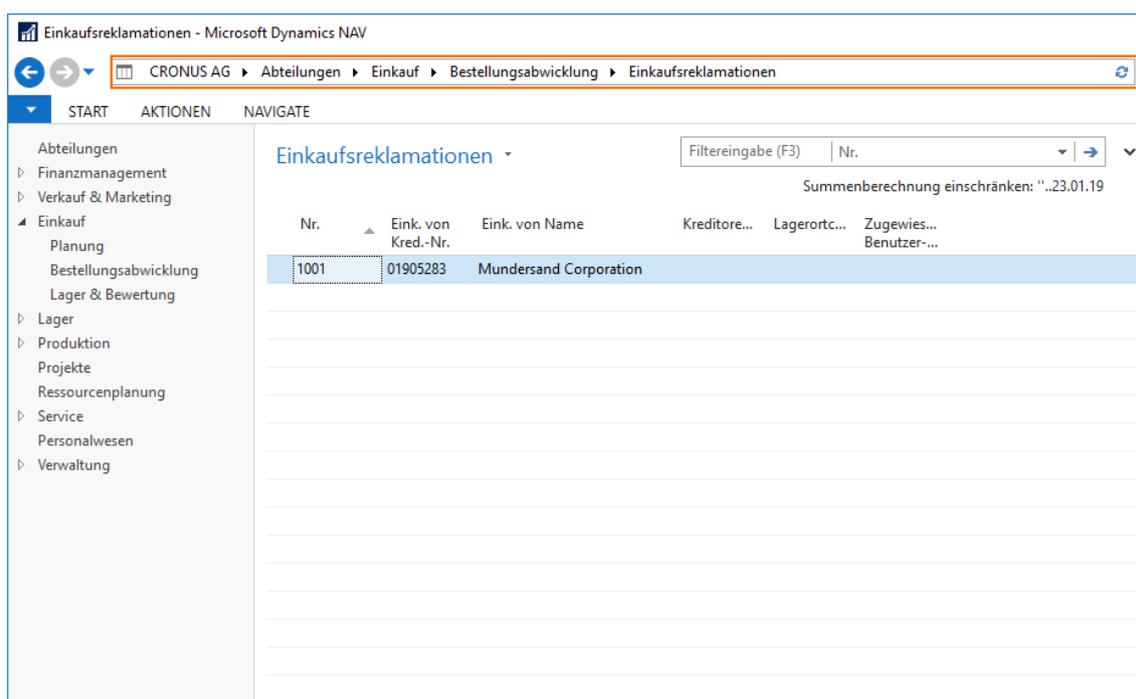


Abb. 47: Bearbeitung von Einkaufsreklamationen in MS Dynamics NAV 2017

#### 4.1.4 Erstellung einer Bestellung

Simon Schlau (Einkäufer): „So Fabian, ich möchte Dir nun zeigen, wie in MS Dynamics NAV 2017 ein Bestellvorgang angestoßen wird.“

Wie Du bereits weißt, ist der Kundenauftrag des Bankhauses König noch nicht abgeschlossen. Dieser umfasst folgende Artikel:

- 1 Stück „Promi-Sofa, rot“
- 1 Stück „Promi-Liegestuhl, schwarz“,
- 1 Stück „Promi-Sitzecke, beige“

Willi Nagel aus der Produktion teilte mir mit, dass der Artikel „Promi-Liegestuhl, schwarz“ bereits gefertigt wurde. Die Artikel „Promi-Sofa, rot“ und „Promi-Sitzecke, beige“ befinden sich nicht mehr am Lager der Cronus AG. Diese beiden Artikel müssen nun bestellt werden.

Ich zeige Dir, wie wir das mit MS Dynamics NAV machen!“

In MS Dynamics NAV ist ersichtlich, dass die zu bestellenden Artikel „Promi-Sofa, rot“ und „Promi-Sitzecke, beige“ von der Angel Design GmbH bezogen werden.

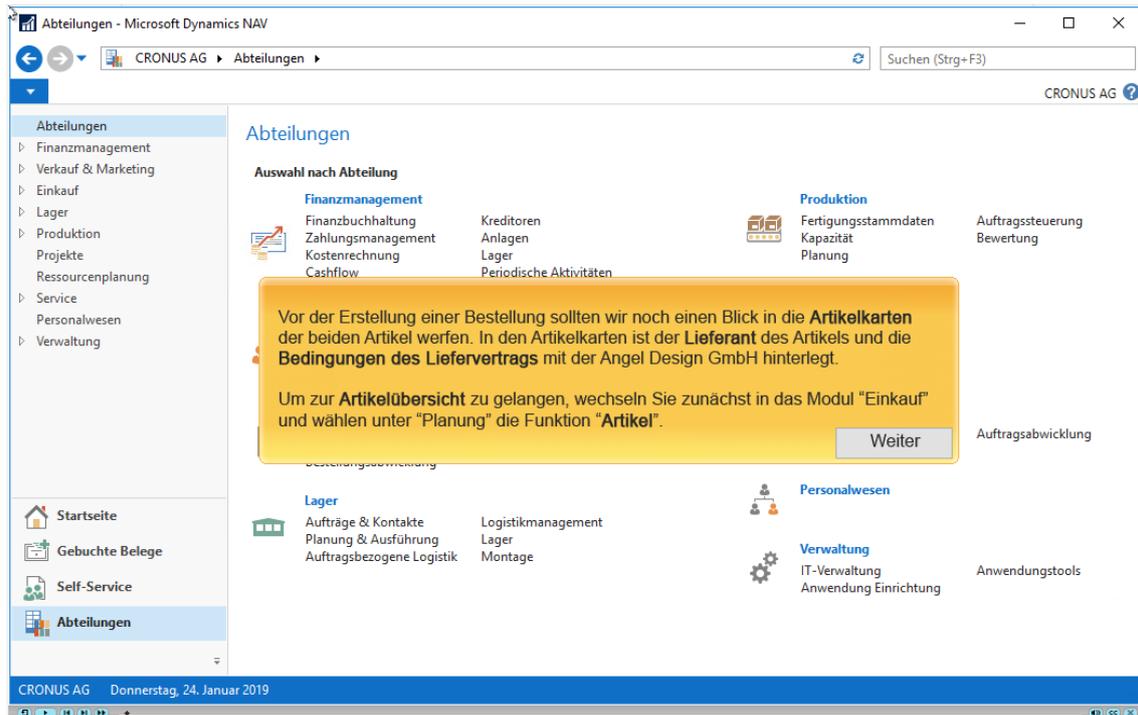


Abb. 48: Erstellung einer Bestellung (Video)

Simon Schlau (Einkäufer): „Fabian, zu der Bestellung gibt es noch etwas zu sagen. Schauen wir uns die „Einkaufsbestellungskarte“ noch einmal genauer an.“

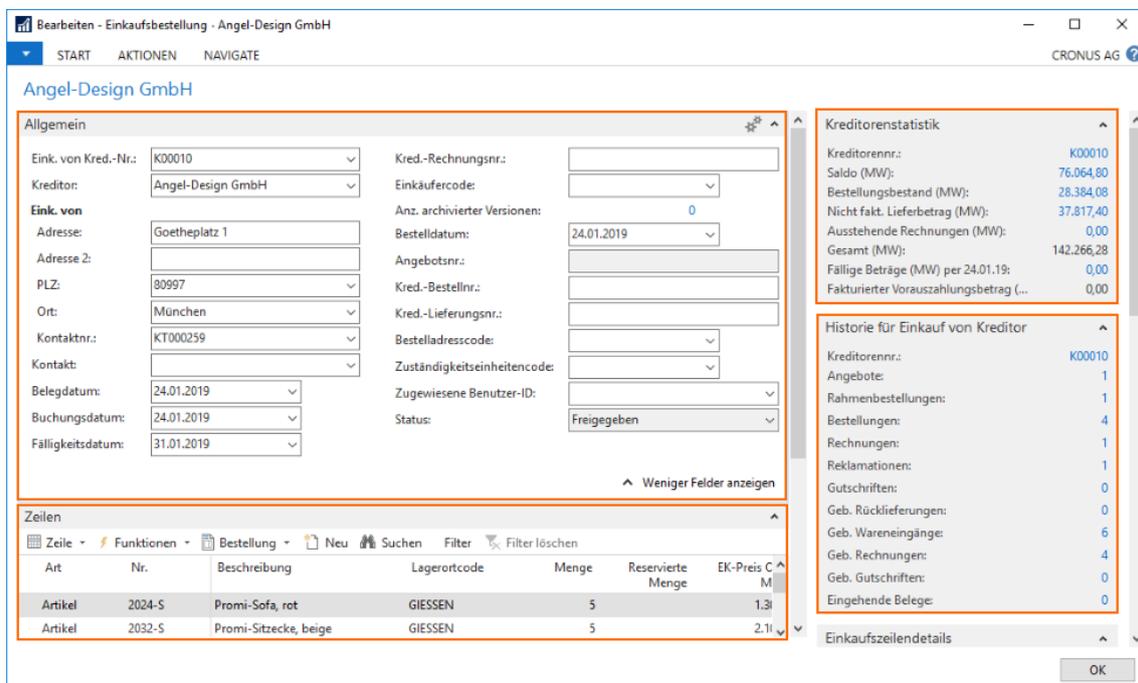


Abb. 49: Einkaufsbestellung der Angel-Design GmbH

Allgemein: Alle Informationen des Lieferanten werden zur übersichtlichen Zusammenführung in die Einkaufsbestellungskarte übernommen.

**Allgemein**

Eink. von Kred.-Nr.: K00010  
 Kreditor: Angel-Design GmbH  
 Eink. von Adresse: Goetheplatz 1  
 Adresse 2:  
 PLZ: 80997  
 Ort: München  
 Kontaktnr.: KT000259  
 Kontakt:  
 Belegdatum: 24.01.2019  
 Buchungsdatum: 24.01.2019  
 Fälligkeitsdatum: 31.01.2019

Kred.-Rechnungsnr.:  
 Einkäufercode:  
 Anz. archivierter Versionen: 0  
 Bestelldatum: 24.01.2019  
 Angebotsnr.:  
 Kred.-Bestellnr.:  
 Kred.-Lieferungsnr.:  
 Bestelladresscode:  
 Zuständigkeitseinheitencode:  
 Zugewiesene Benutzer-ID:  
 Status: Freigegeben

**Kreditorenstatistik**

Kreditorenrn.: K00010  
 Saldo (MW): 76.064,80  
 Bestellungenbestand (MW): 28.384,08  
 Nicht fakt. Lieferbetrag (MW): 37.817,40  
 Ausstehende Rechnungen (MW): 0,00  
 Gesamt (MW): 142.266,28  
 Fällige Beträge (MW) per 24.01.19: 0,00  
 Fakturierter Vorauszahlungsbetrag (...): 0,00

**Zeilen**

Art	Nr.	Beschreibung	Lagerortcode	Menge	Reservierte Menge	EK-Preis C
Artikel	2024-S	Promi-Sofa, rot	GIESSEN	5		1,31
Artikel	2032-S	Promi-Sitzecke, beige	GIESSEN	5		2,11

Abb. 50: Feld „Allgemein“ in Einkaufsbestellungskarte

**Kreditorenstatistik:** Die „Kreditorenstatistik“ enthält alle buchhalterischen Informationen über den Lieferanten. Der Einkäufer kann den aktuellen Saldo der Kreditoren und den finanziellen Bestand der laufenden Bestellungen einsehen.

**Kreditorenstatistik**

Kreditorenrn.: K00010  
 Saldo (MW): 76.064,80  
 Bestellungenbestand (MW): 28.384,08  
 Nicht fakt. Lieferbetrag (MW): 37.817,40  
 Ausstehende Rechnungen (MW): 0,00  
 Gesamt (MW): 142.266,28  
 Fällige Beträge (MW) per 24.01.19: 0,00  
 Fakturierter Vorauszahlungsbetrag (...): 0,00

**Zeilen**

Art	Nr.	Beschreibung	Lagerortcode	Menge	Reservierte Menge	EK-Preis C
Artikel	2024-S	Promi-Sofa, rot	GIESSEN	5		1,31
Artikel	2032-S	Promi-Sitzecke, beige	GIESSEN	5		2,11

Abb. 51: Feld „Kreditorenstatistik“ in Einkaufsbestellungskarte

**Zeilen:** Die Einkaufsbestellung enthält natürlich auch wichtige Informationen, wie bspw. Artikelnummer, Bestellmenge, Lagerort der Waren sowie Einkaufspreise und Zeilenrabatte.

**Angel-Design GmbH**

**Allgemein**

Eink. von Kred.-Nr.: K00010  
 Kreditor: Angel-Design GmbH  
 Eink. von Adresse: Goetheplatz 1  
 Adresse 2:  
 PLZ: 80997  
 Ort: München  
 Kontaktnr.: KT000259  
 Kontakt:  
 Belegdatum: 24.01.2019  
 Buchungsdatum: 24.01.2019  
 Fälligkeitsdatum: 31.01.2019

Kred.-Rechnungsnr.:  
 Einkäufercode:  
 Anz. archivierter Versionen: 0  
 Bestelldatum: 24.01.2019  
 Angebotsnr.:  
 Kred.-Bestellnr.:  
 Kred.-Lieferungsnr.:  
 Bestelladresscode:  
 Zuständigkeitseinheitencode:  
 Zugewiesene Benutzer-ID:  
 Status: Freigegeben

**Zeilen**

Art	Nr.	Beschreibung	Lagerortcode	Menge	Reservierte Menge	EK-Preis C
Artikel	2024-S	Promi-Sofa, rot	GIESSEN	5		1.3
Artikel	2032-S	Promi-Sitzecke, beige	GIESSEN	5		2.1

**Kreditorenstatistik**

Kreditorenrn.: K00010  
 Saldo (MW): 76.064,80  
 Bestellungenbestand (MW): 28.384,08  
 Nicht fakt. Lieferbetrag (MW): 37.817,40  
 Ausstehende Rechnungen (MW): 0,00  
 Gesamt (MW): 142.266,28  
 Fällige Beträge (MW) per 24.01.19: 0,00  
 Fakturierter Vorauszahlungsbetrag (...): 0,00

**Historie für Einkauf von Kreditor**

Kreditorenrn.: K00010  
 Angebote: 1  
 Rahmenbestellungen: 1  
 Bestellungen: 4  
 Rechnungen: 1  
 Reklamationen: 1  
 Gutschriften: 0  
 Geb. Rücklieferungen: 0  
 Geb. Wareneingänge: 6  
 Geb. Rechnungen: 4  
 Geb. Gutschriften: 0  
 Eingehende Belege: 0

Abb. 52: Feld „Zeilen“ in Einkaufsbestellungskarte

Kreditorenhistorie: Das Fenster „Historie“ enthält Informationen zu früheren und laufenden Transaktionen zwischen der Cronus AG und der Angel Design GmbH.

**Angel-Design GmbH**

**Allgemein**

Eink. von Kred.-Nr.: K00010  
 Kreditor: Angel-Design GmbH  
 Eink. von Adresse: Goetheplatz 1  
 Adresse 2:  
 PLZ: 80997  
 Ort: München  
 Kontaktnr.: KT000259  
 Kontakt:  
 Belegdatum: 24.01.2019  
 Buchungsdatum: 24.01.2019  
 Fälligkeitsdatum: 31.01.2019

Kred.-Rechnungsnr.:  
 Einkäufercode:  
 Anz. archivierter Versionen: 0  
 Bestelldatum: 24.01.2019  
 Angebotsnr.:  
 Kred.-Bestellnr.:  
 Kred.-Lieferungsnr.:  
 Bestelladresscode:  
 Zuständigkeitseinheitencode:  
 Zugewiesene Benutzer-ID:  
 Status: Freigegeben

**Zeilen**

Art	Nr.	Beschreibung	Lagerortcode	Menge	Reservierte Menge	EK-Preis C
Artikel	2024-S	Promi-Sofa, rot	GIESSEN	5		1.3
Artikel	2032-S	Promi-Sitzecke, beige	GIESSEN	5		2.1

**Kreditorenstatistik**

Kreditorenrn.: K00010  
 Saldo (MW): 76.064,80  
 Bestellungenbestand (MW): 28.384,08  
 Nicht fakt. Lieferbetrag (MW): 37.817,40  
 Ausstehende Rechnungen (MW): 0,00  
 Gesamt (MW): 142.266,28  
 Fällige Beträge (MW) per 24.01.19: 0,00  
 Fakturierter Vorauszahlungsbetrag (...): 0,00

**Historie für Einkauf von Kreditor**

Kreditorenrn.: K00010  
 Angebote: 1  
 Rahmenbestellungen: 1  
 Bestellungen: 4  
 Rechnungen: 1  
 Reklamationen: 1  
 Gutschriften: 0  
 Geb. Rücklieferungen: 0  
 Geb. Wareneingänge: 6  
 Geb. Rechnungen: 4  
 Geb. Gutschriften: 0  
 Eingehende Belege: 0

Abb. 53: Feld „Kreditorenhistorie“ in Einkaufsbestellungskarte

### 4.1.5 Anlegen eines Artikels

Simon Schlau (Einkäufer): „Herr Schön aus dem Vertrieb hat mir in der Mittagspause erzählt, dass Du bereits einen Debitor in MS Dynamics NAV angelegt hast. Das Anlegen eines Kreditors brauche ich Dir daher nicht zeigen, da die Vorgehensweise die gleiche ist, nur eben im Kreditorenstamm und nicht im Debitorenstamm.“

Was ich Dir allerdings gerne zeigen möchte, ist das Anlegen eines neuen Artikels. Die Angel Design GmbH hat uns nämlich ihren neuen Produktkatalog zukommen lassen und unser Geschäftsführer Herr Eiche würde gerne eine Wohnkombination in das Sortiment der Cronus AG aufnehmen.“

Der Artikel „Wohnkombination VIP-Superior“ kann von der Angel Design GmbH zu folgenden Konditionen bezogen werden:

- Einkaufspreis: 3.400,00 €
- Zeilenrabatt ab einer Menge von 15 Stück: 6%

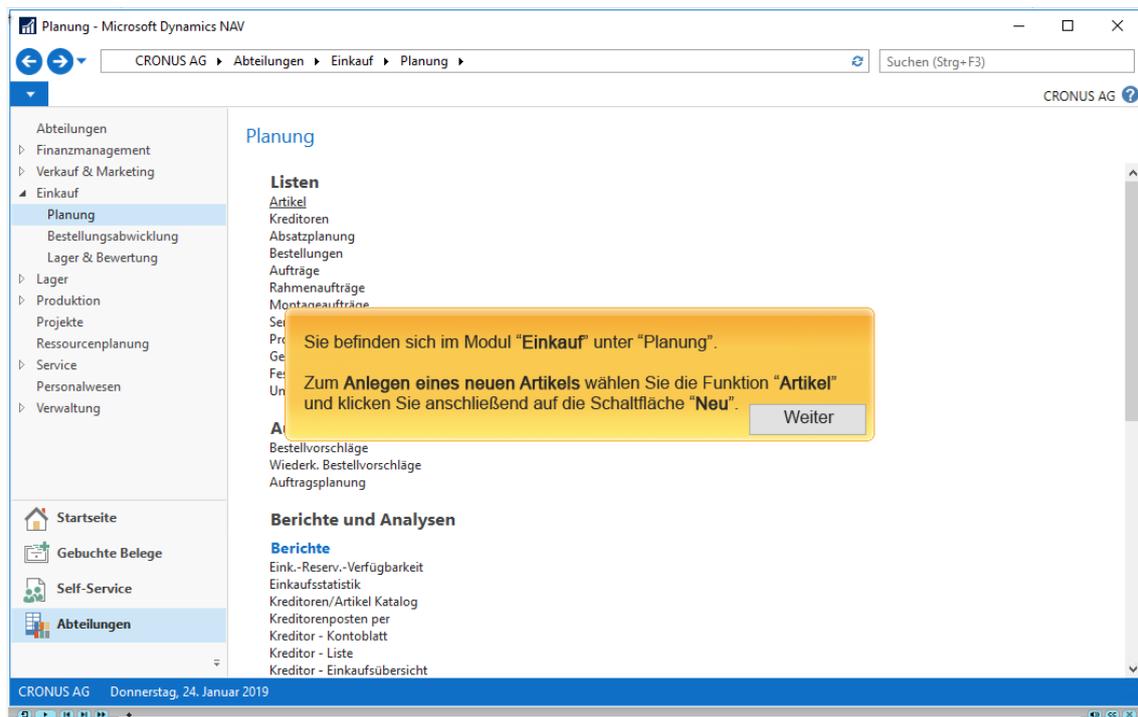


Abb. 54: Anlegen eines Artikels (Video)

#### 4.1.6 Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Einkauf

Simon Schlau (Einkäufer): „Fabian, nun kennst Du alle Aktivitäten, die die Abteilung Einkauf durchführt, um den Auftrag des Bankhauses König zu bearbeiten.“

Ich möchte Dir noch einmal eine kurze Zusammenfassung der Aktivitäten in der Abteilung Einkauf geben.“

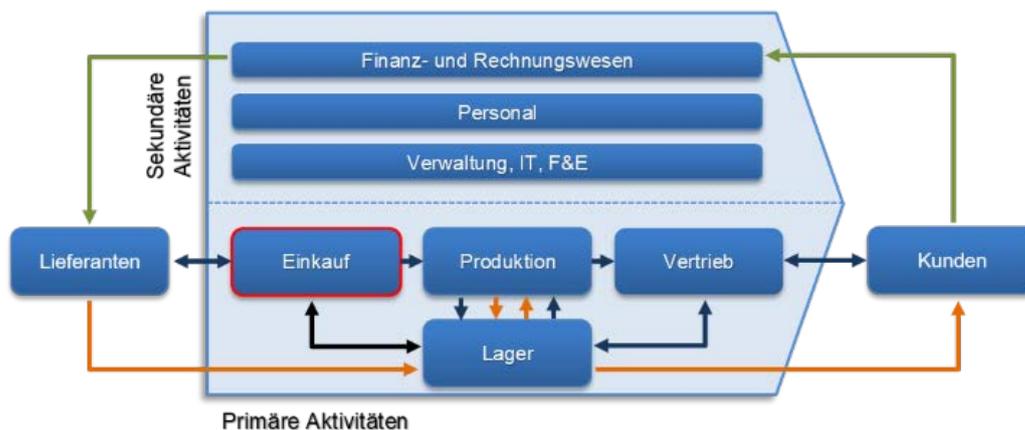


Abb. 55: Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Einkauf (Animation)

- Schritt 1: Simon Schlau hat von der Abteilung Lager die Mitteilung erhalten, dass für den Auftrag des Kunden Bankhaus König jeweils 1 Stück des Artikels „Promi Sofa, rot“ und „Promi Sitzecke, beige“ zu beschaffen sind. Daraufhin erstellt Simon Schlau eine Bestellung bei der Angel Design GmbH und stellt fest, dass ab einer Bestellmenge von jeweils 5 Artikeln ein Zeilenrabatt eingeräumt wird. Deshalb bestellt er jeweils 5 Artikel.
- Schritt 2: Die Bestellung geht bei der Angel Design GmbH ein und wird dort bearbeitet. Anschließend werden die Waren an die Cronus AG in Giessen versendet. Simon Schlau in der Abteilung Einkauf erhält eine Rechnung der Angel Design GmbH über die bestellten Waren.
- Schritt 3: Die Ware wird eingelagert. Nachdem die Abteilungen Vertrieb und Einkauf die Mitteilung über den Eingang der bestellten Waren erhalten haben, werden alle Artikel des Kundenauftrags an das Bankhaus König geliefert.

#### 4.1.7 Verabschiedung aus der Abteilung Einkauf

Simon Schlau (Einkäufer): „Lieber Fabian, leider verlässt Du heute die Abteilung Einkauf. Ich habe Dir gezeigt, wie man in MS Dynamics NAV Bestellungen erstellt und neue Artikel

in das Sortiment aufnimmt. Damit wir den Kundenauftrag des Bankhauses König abschließen können, muss die gefertigte und bestellte Ware nun eingelagert und anschließend an unseren Kunden versendet werden. Ich bringe Dich daher in die Abteilung Lager zu unserem Kollegen Peter Bär. Dort wirst Du die Einlagerung und Auslagerung von Waren mit Hilfe von MS Dynamics NAV durchführen. Viel Spaß!“

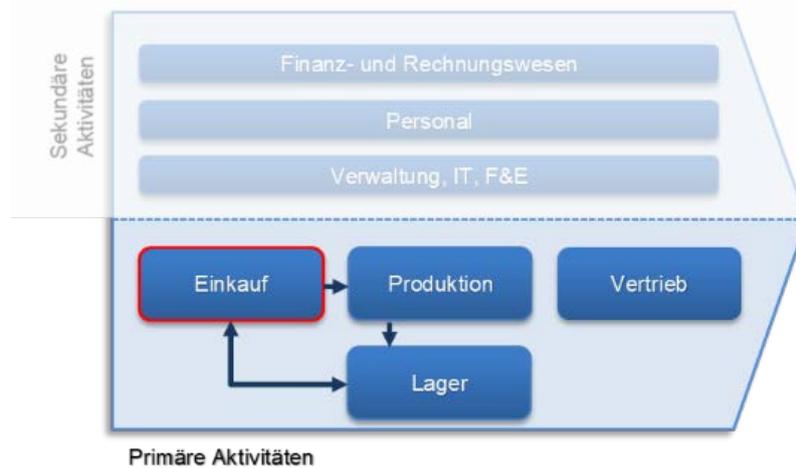


Abb. 56: Abteilung „Einkauf“

## 4.2 Abteilung Lager

### 4.2.1 Begrüßung in der Abteilung Lager

Peter Bär (Lagermitarbeiter): „Guten Morgen, Fabian! Ich heiße Peter Bär und ich arbeite im Lager der Cronus AG.“

Die Aufgaben der Abteilung sind hauptsächlich die Ein- und Auslagerung von Waren, Durchführung von Umlagerungen und die Überwachung bzw. Pflege von Lagerbeständen.

Meine Aufgabe ist es in den nächsten Tagen, Dir zu zeigen, wie wir diese Tätigkeiten in MS Dynamics NAV ausführen. Dafür bearbeiten wir den Kundenauftrag des Bankhauses König weiter, damit dieser abgeschlossen werden kann.“

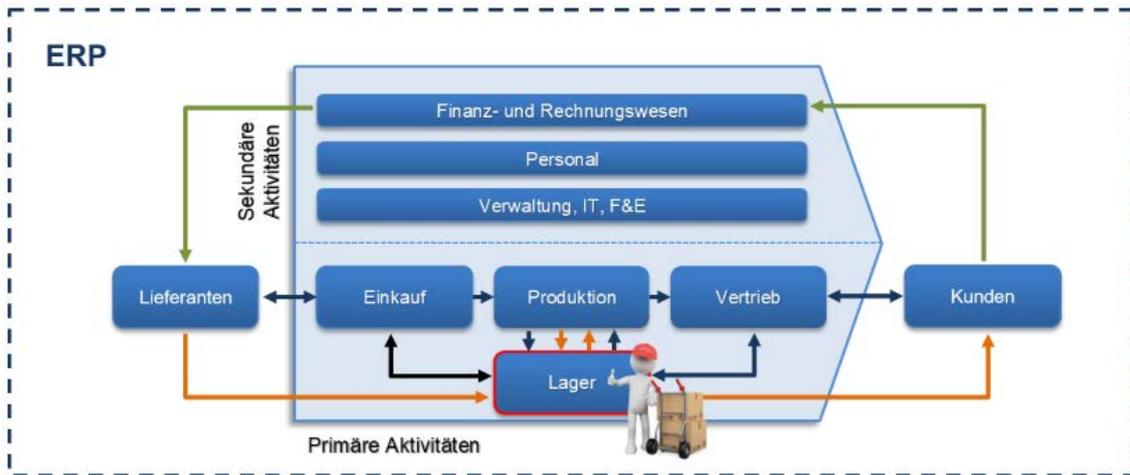


Abb. 57: Die Abteilung Lager im Wertschöpfungsprozess

#### 4.2.2 Die Kernaufgaben des Lagers im Überblick

1. Ein- und Auslagerung von Waren: Die Hauptaufgabe der Abteilung Lager besteht in der Einlagerung und der Auslagerung von Waren, die die Cronus AG von Lieferanten erhält bzw. an Kunden versendet. Diese Warenzu- und Warenabgänge werden mit Hilfe von MS Dynamics NAV 2017 verbucht.

Das Screenshot zeigt die Microsoft Dynamics NAV 2017 Oberfläche. Die Navigation zeigt den Pfad: CRONUS AG > Abteilungen > Lager > Lager. Die Hauptansicht zeigt die Bearbeitung eines Artikels (Artikel Buch.-Blatt - STANDARD · Standardbuch). Die Tabelle zeigt die Buchungen für den Lagerbestand:

Buchungs...	Postenart	Belegnr.	Artikelnr.	Beschreibung	Menge	Einheitenco...
24.01.2019	Einkauf	AU00004	70078	Sitzfläche Promi-Liegestuhl	15	STÜCK
24.01.2019	Zugang	AU00004	70079	Metallfuß Promi-Liegestuhl	5	STÜCK
24.01.2019	Abgang	AU00004	2024-S	Promi-Sofa, rot	10	STÜCK
24.01.2019	Abgang	AU00004	2032-S	Promi-Sitzecke, beige	2	STÜCK

Abb. 58: Ein- und Auslagerung von Waren in MS Dynamics NAV 2017

2. Durchführung von Umlagerungsaufträgen: Da die Cronus AG über mehrere Lagerorte verfügt, werden Umlagerungen durchgeführt, damit die Verfügbarkeit des Artikels dort gewährleistet ist, wo dieser benötigt wird. Mit MS Dynamics NAV lassen sich diese Umlagerungen erfassen.

Nr.	Umlag. von Code	Umlag. nach Code	In Transit Code	Status	Zugewies. Benutzer...	Warenein...	Warenaus...
1001	GELB	ROT	EIGEN-LOG.	Offen		30.01.2019	29.01.2019
1002	BLAU	GELB	FREMD-LO...	Freigegeben		27.01.2019	24.01.2019
1004	BLAU	WEISS	EIGEN-LOG.	Freigegeben		27.01.2019	25.01.2019
1005	GRÜN	WEISS	EIGEN-LOG.	Freigegeben		27.01.2019	25.01.2019
1006	WEISS	ROT	EIGEN-LOG.	Freigegeben		27.01.2019	25.01.2019
1007	WEISS	GELB	EIGEN-LOG.	Freigegeben		27.01.2019	24.01.2019
1008	GRÜN	GELB	EIGEN-LOG.	Freigegeben		27.01.2019	24.01.2019
1009	GRÜN	ROT	EIGEN-LOG.	Freigegeben		26.01.2019	24.01.2019
1010	ROT	BLAU	FREMD-LO...	Freigegeben		25.01.2019	24.01.2019

Abb. 59: Übersicht der Umlagerungsaufträge in MS Dynamics NAV 2017

- Überwachung und Kontrolle von Lagerbeständen: Um Lieferverzögerungen zu vermeiden, muss der Lagerbestand überwacht werden. In diesem Zusammenhang werden regelmäßig Inventuren durchgeführt, um den tatsächlichen Bestand der Waren mit dem verbuchten Bestand in MS Dynamics NAV abzugleichen. Eventuelle Abweichungen können in MS Dynamics NAV behoben bzw. angeglichen werden.

Lagerpl...	Artikelnr.	Einheit...	Stan...	Dedi...	Lagerklas...	Lagerplat...	Menge	Lagerplatzpriorität
A-2-0001	2036-S	STÜCK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	KOMMISS		9	1
A-2-0001	70078	STÜCK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	KOMMISS		10	1
A-2-0001	70079	STÜCK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	KOMMISS		10	1
A-2-0002	2024-S	STÜCK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	KOMMISS		2	1
A-2-0002	2032-S	STÜCK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	KOMMISS		2	1
A-5-0001	70078	STÜCK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	QK		415	1
A-5-0001	70079	STÜCK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	QK		415	1
A-5-0003	2028-S	STÜCK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	QK		8	1

Abb. 60: Übersicht der Lagerplatzinhalte in MS Dynamics NAV 2017

### 4.2.3 Lagerverwaltung

Peter Bär (Lagermitarbeiter): „Fabian, die Verwaltung des Lagers ist eine sehr wichtige Aufgabe für die Cronus AG. Die Betriebsführung der Lagerorte soll optimiert werden, damit Warenbestände minimiert und Lagerhaltungskosten niedrig gehalten werden können. Gleichzeitig sollte eine Just-in-Time-Lieferung jederzeit möglich sein.

Damit dies alles erreicht werden kann, soll der Waren- und Informationsfluss effizient sein. Der Einsatz von MS Dynamics NAV soll dies ermöglichen.“

Bei Ein-, Aus- und Umlagerungen sollen Kosten und Zeit gespart werden. MS Dynamics NAV hilft der Cronus AG dabei in diesen drei Bereichen:

1. MS Dynamics NAV unterstützt die Mitarbeiter bei der Lagerhaltung, indem die eingelagerte bzw. ausgelagerte Ware vom Mitarbeiter direkt im System erfasst und verbucht wird. MS Dynamics NAV aktualisiert daraufhin den Lagerbestand.
2. Der Mitarbeiter wird beim Zusammenstellen der Ware für einen Auftrag (Kommissionieren) und beim Umlagern von Artikeln unterstützt. MS Dynamics NAV hilft dabei, indem es ein schnelles Auffinden der Ware und ein verwechslungs- freies Ein- und Auslagern ermöglicht.
3. MS Dynamics NAV ordnet den Materialien und Möbelstücken unter Berücksichtigung der Zugriffshäufigkeit und der Bestandsmenge einen geeigneten Lagerplatz zu. Dadurch werden Lagerhaltungsflächen und -kosten eingespart und die Transportwege für die Ein- und Auslagerung verkürzt.

### 4.2.4 Wareneingang und Einlagerung von Waren

Peter Bär (Lagermitarbeiter): „Die von Herrn Schlaue bestellten Waren für den Auftrag des Bankhaus König wurden soeben geliefert. Die Bestellung Nr. „106052“ ist im Lager GIESSEN eingetroffen und muss nun in MS Dynamics NAV erfasst werden. Die Ware soll nicht direkt an den Kunden versendet werden, sondern ist erst einmal in der Zone Kommissionierung einzulagern. Die Auslagerung erfolgt erst im nächsten Schritt.

Also, Fabian, dann zeige ich Dir mal wie das funktioniert!“

Zur Erinnerung: Folgende Artikel wurden bei der Angel-Design GmbH bestellt:

- 5 Stück „Promi-Sofa. Rot“ und
- 5 Stück „Promi-Sitzecke, beige“

Das Lager GIESSEN ist in die Bereiche "Wareneingang", "Kommissionierung" und "Warenausgang" eingeteilt. Die Kommissionierungszone stellt das Zwischenlager dar.

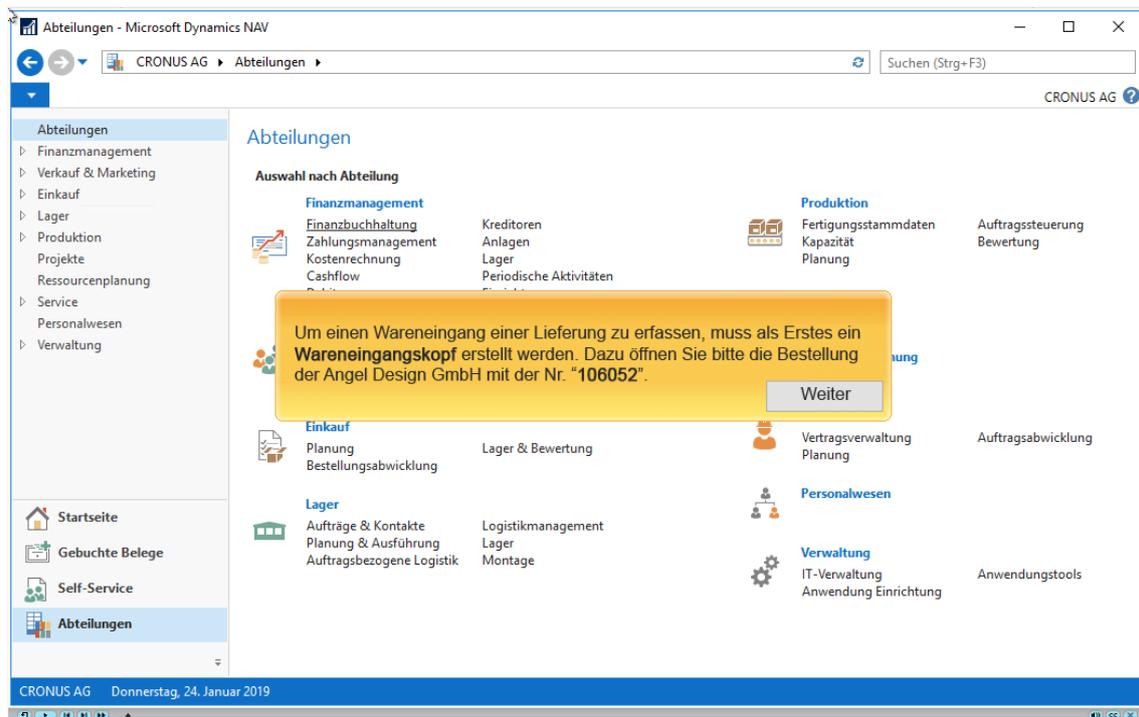


Abb. 61: Wareneingang und Einlagerung von Waren (Video)

#### 4.2.5 Kommissionierung und Warenausgang

Peter Bär (Lagermitarbeiter): „So, Fabian. Wir haben nun alle Waren für den Auftrag des Bankhaus Königs auf Lager. Der „Promi-Liegestuhl, schwarz“ wurde in der Produktion gefertigt und die bestellten Artikel bei der Angel Design GmbH sind eingetroffen. Alle Artikel wurden in die Zone Kommissionierung gebracht.“

Die Auslieferung der Ware kann erfolgen! Wir stellen nun alle Artikel für den Auftrag zusammen (Kommissionierung) und erstellen den Warenausgang.“

Auftrag Nr. 1012 der Angel Design GmbH:

- 1 Stück Artikel Nr. 2024-S „Promi-Sofa. rot“,
- 1 Stück Artikel Nr. 2028-S „Promi-Liegestuhl, schwarz“ und
- 1 Stück Artikel Nr. 2032-S „Promi-Sitzecke, beige“.

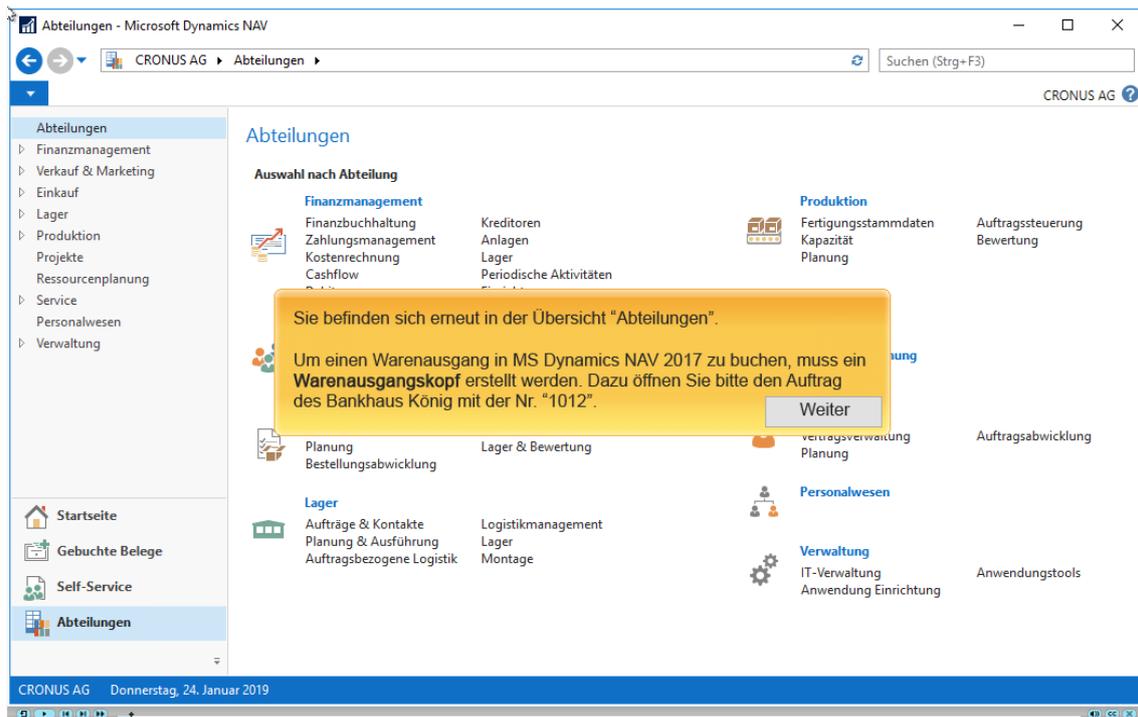


Abb. 62: Kommissionierung und Warenausgang (Video)

#### 4.2.6 Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Lager

Peter Bär (Lagermitarbeiter): „Fabian, nun kennst Du alle Aktivitäten, welche die Abteilung Lager durchführt, um den Auftrag des Bankhauses König zu bearbeiten.“

Ich möchte Dir noch einmal eine kurze Zusammenfassung der Aktivitäten in der Abteilung Lager geben.“

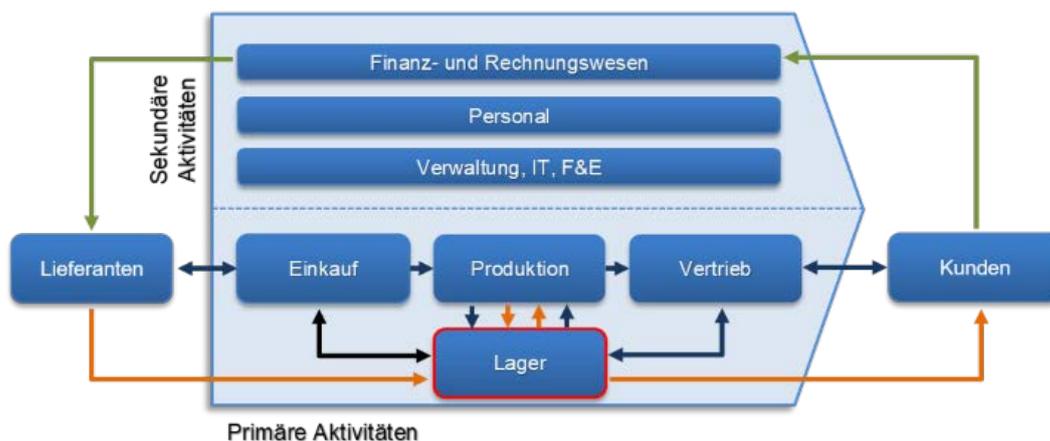


Abb. 63: Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Einkauf (Animation)

- Schritt 1: Die Ware der Angel Design GmbH ist in der Cronus AG eingetroffen. Die gelieferte Ware wird von Mitarbeitern des Lagers im Lager GIESSEN eingelagert. Zeitgleich hat die Abteilung Vertrieb die Mitteilung erhalten, dass die benötigte Ware des Auftrags Nr. 1012 nun vollständig am Lager verfügbar ist und an das Bankhaus König ausgeliefert werden kann.
- Schritt 2: Die Cronus AG liefert daraufhin die Ware an die Angel Design GmbH aus. Parallel dazu sendet die Abteilung Vertrieb eine Rechnung an den Kunden Bankhaus König über die gelieferte Ware.
- Schritt 3: Die Bestellung der Waren bei der Angel Design GmbH und der Auftrag des Bankhauses König sind nun fast vollständig bearbeitet worden. Alle Waren wurden erhalten bzw. ausgeliefert und die Rechnungen versendet. Nun erfolgt das Begleichen der Rechnungen. Die Cronus AG muss die Rechnung der Angel Design GmbH bezahlen und erhält den Rechnungsbetrag des Bankhauses König. Das Verbuchen dieser Rechnung geschieht in der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen.

#### 4.2.7 Übersicht über die Abwicklung des Auftrags des Bankhauses König

Peter Bär (Lagermitarbeiter): „Fabian, ich möchte gerne noch einmal alle Schritte des kompletten Auftragsbearbeitungsprozesses darstellen.“

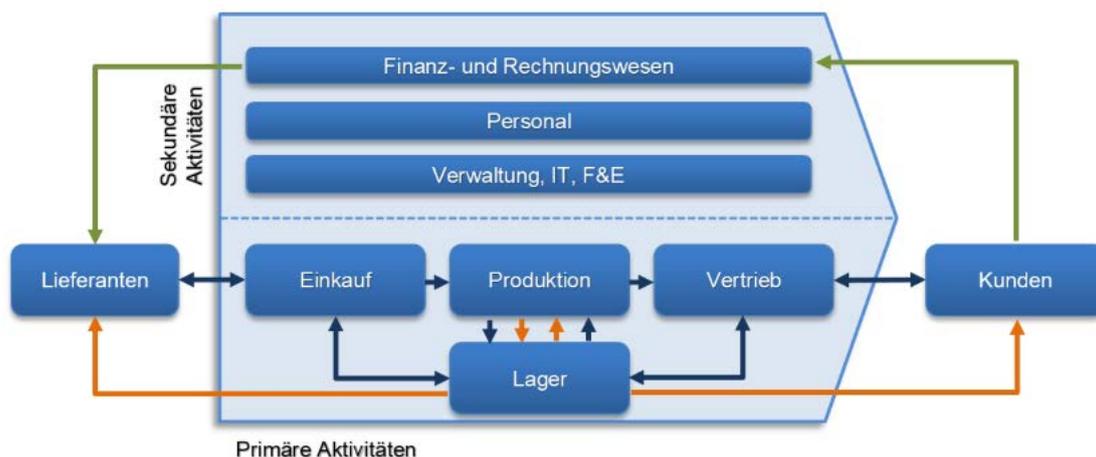


Abb. 64: Übersicht über die Abwicklung des Auftrags des Bankhauses König (Animation)

- Schritt 1: Der Kundenauftrag des Bankhauses König wurde in der Abteilung Vertrieb von Karsten Schön entgegengenommen und erfasst. Anschließend wurden die Auftragsdaten an das Lager weitergeleitet.

- Schritt 2: Im Lager erfolgt die Prüfung auf Verfügbarkeit des Artikels. Es wurde festgestellt, dass ein Artikel des Auftrages gefertigt werden muss und zwei Artikel bei einem Lieferanten bezogen werden. Die Abteilungen Produktion und Einkauf wurden über den zu produzierenden bzw. die zu beschaffenen Artikel informiert.
- Schritt 3: Will Nagel in der Abteilung Produktion gab die Produktion des Artikels in Auftrag. Sobald der entsprechende Artikel in der Abteilung Produktion gefertigt wurde, erfolgt die physische Übergabe sowie eine Mitteilung über die Fertigstellung dieses Artikels an das Lager.
- Schritt 4: Eine Bestellung über den entsprechend benötigten Artikel erfolgte zwischenzeitlich durch Simon Schlaw in der Abteilung Einkauf. Anschließend versendete der Lieferant Angel Design GmbH den Artikel an die Cronus AG. Zeitgleich erhielt die Abteilung Einkauf die dazugehörige Rechnung des Lieferanten.
- Schritt 5: Die gefertigten und bestellten Artikel wurden eingelagert. Anschließend wurden die Waren des Kundenauftrags zusammengestellt und an das Bankhaus König versendet. Die Abteilung Lager teilt dem Vertrieb die Auslieferung mit. Herr Schön aus dem Vertrieb verschickt anschließend die dazugehörige Rechnung an unseren Kunden.
- Schritt 6: Neben den Logistikprozessen gehört auch die Abwicklung der Zahlungsflüsse zu dem Auftragsbearbeitungsprozess. In der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen wird der Zahlungseingang des Bankhauses König verbucht und die Rechnung der Angel Design GmbH bezahlt. Diese Vorgänge sind Bestandteil des 4. WBT.

#### 4.2.8 Verabschiedung aus der Abteilung Lager

Peter Bär (Lagermitarbeiter): „Die Arbeit des Lagers zur Abwicklung des Auftrags des Bankhauses König ist nun beendet. Du hast gesehen wie Wareneingänge, Kommissionierungen und Warenausgänge durchgeführt und in MS Dynamics NAV verbucht werden.

Um den Kundenauftrag vollständig abzuschließen, muss der Zahlungsfluss erfolgen. In der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen wird die Rechnung der Angel Design GmbH bezahlt und die Zahlung des Bankhauses König geht ein. Herr Sauber aus der Finanzabteilung wird Dir ab nächster Woche zeigen, wie das geht. Herr Eiche wird Dich am Montag abholen und zu Herr Sauber bringen.

Ich danke Dir für deine Hilfe und wünsche Dir viel Spaß in der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen!“

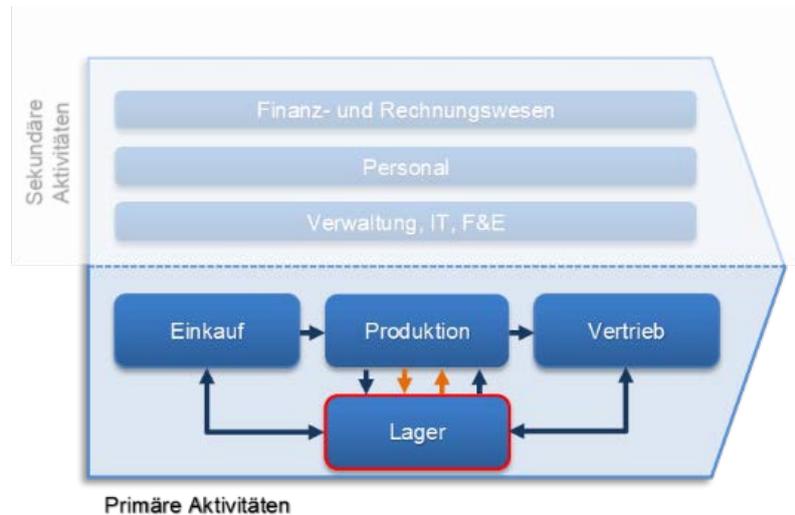


Abb. 65: Abteilung „Lager“

### 4.3 Abschlusstest

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen durch Ankreuzen der korrekten Antworten oder wählen Sie durch Anklicken bzw. Auswählen die entsprechende Abteilung aus.

Bei einigen Fragen können auch mehrere Antworten richtig sein.

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1.	In der Einkaufsbestellungskarte wird zwischen den Fenstern "Allgemein", "Zeilen", "Kreditorenstatistik" und "Kreditorenhistorie" unterschieden.		
2.	Aufgaben der Lagerhaltung		
	Durch Unterstützung bei der Einlagerung werden die Produkte auf geeignete Lagerplätzen gebracht, wodurch ihre Durchlaufzeit reduziert wird.		
	Durch die Lagerhaltungsdaten können Produkte schneller auf ihrem Lagerplatz gefunden werden.		
	In der Lagerhaltung ist das Nachvollziehen von Wareneingängen und -ausgängen nicht mehr möglich, weil alles automatisiert ist.		
	Mitarbeiter in der Lagerhaltung erhalten nur Einblick in die Bestellungen des Einkaufs.		

3.	Das allgemeine Ziel der Cronus AG ist es, die Lagerbestände zu optimieren.		
4.	Aufgaben des Einkaufs		
	Im Einkauf werden Investitionsgüter, z. B. große Maschinen, eingekauft.		
	Die Lagerbestände der Artikel werden von den Mitarbeitern des Einkaufs mit Hilfe von Excel-Sheets überwacht.		
	Kriterien bei der Beschaffung von Artikeln sind nur die Preise sowie die Lieferungsdauer und -bedingungen der Anbieter.		
	Erreichen die Lagerbestände einen kritischen Bestand, erhalten die Mitarbeiter automatisch eine Benachrichtigung von MS Dynamics NAV.		
5.	Lager-Management		
	Um die Betriebsführung des Lagers zu optimieren, müssen der Material- und Informationsfluss sowie die Materialeinlagerung und die Lagerplatzhaltung optimiert werden.		
	Die Einlagerungsmenge der Materialien oder Möbelstücke wird in ihrer Anzahl beim Ein- und Ausbuchen in MS Dynamics NAV genau erfasst.		
	MS Dynamics NAV ordnet den Materialien und Möbelstücken nur unter Berücksichtigung der Zugriffshäufigkeit die geeigneten Lagerplätze zu.		
	Durch das Lager-Management wird ausschließlich der Kosten- und Zeitaufwand z. B. bei Ein-, Aus- und Umlagerungsvorgängen reduziert.		
6.	Aufgaben des Einkaufs		
	Verschiedene Möbel gehören zum Sortiment der Cronus AG.		
	Im Einkauf werden Umlagerungsvorgänge von Artikeln von einem Lager in ein anderes Lager vorgenommen.		
	In der Einkaufsabteilung kann auf die Kontaktdaten der Kreditoren zugegriffen werden.		

	Die Bestellabwicklung ermöglicht es der Cronus AG, bei Lieferanten Bestellungen verschiedener Artikel vorzunehmen.		
7.	Aufgabe der Lagerhaltung ist es ausschließlich, die beschafften Materialien in die verschiedenen Lager einzulagern.		
8.	Aufgaben der Lagerhaltung		
	Aufgabe der Lagerhaltung ist es, die Materialien in der richtigen Menge zur der richtigen Zeit an den richtigen Ort zu bringen.		
	MS Dynamics NAV unterstützt die Mitarbeiter der Cronus AG ausschließlich beim Kommissionieren und Umlagern.		
	In der Lagerhaltung wird die Einlagerungsmenge der Materialien in ihrer Anzahl im System erfasst und die geeigneten Lagerpositionen zuordnet.		

Tab. 4: Übungsaufgaben WBT 3 – Verkauf eines Einkaufsartikels

**Lückentext**

Die Abteilung Wählen Sie ein Element aus. steht in engem Kontakt mit dem Lieferanten. Sie bestellt bei dem Lieferanten Artikel, die in der Cronus AG vertrieben oder zur Produktion eingesetzt werden.

Die Hauptaufgabe der Abteilung Wählen Sie ein Element aus. ist es Ware bzw. Materialien bei Lieferanten der Cronus AG zu bestellen. Die Notwendigkeit der Bestellungen resultieren zu meist aus Wählen Sie ein Element aus. von Kunden.

## 5. Finanz- und Rechnungswesen

### 5.1 Willkommen zurück

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Guten Morgen. Wie ich hörte, ist der Auftrag des Bankhauses König fast vollständig bearbeitet. Toll! Am Freitagabend hatten wir noch ein abteilungsübergreifendes Meeting und alle Abteilungsleiter und auch die Mitarbeiter der einzelnen Abteilungen teilten mir mit, dass Du bisher ausgezeichnete Arbeit geleistet hast. Das freut mich!

Nun gut, Fabian. Um den Kundenauftrag komplett zu bearbeiten fehlen nun noch die Buchungen der entsprechenden Zahlungsflüsse. Ich bringe Dich in die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen, damit Du lernst, wie die Zahlungsflüsse in MS Dynamics NAV abgebildet werden. Außerdem wird Herr Sauber Dir einiges über die Kernaufgaben des Finanzwesens erzählen.“

### 5.2 Die Abteilungen der Cronus AG

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Du hast nun die Abteilungen Vertrieb, Einkauf, Produktion und Lager kennengelernt. Somit warst Du in allen Abteilungen der Cronus AG, welche die primären Aktivitäten des Unternehmens ausführen.

Mit dem Eintritt in die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen lernst Du eine der Abteilungen der Cronus AG kennen, welche sekundäre, also unterstützende Aktivitäten ausführen.

Nun bringe ich Dich zu Herrn Heiko Sauber in die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen.“

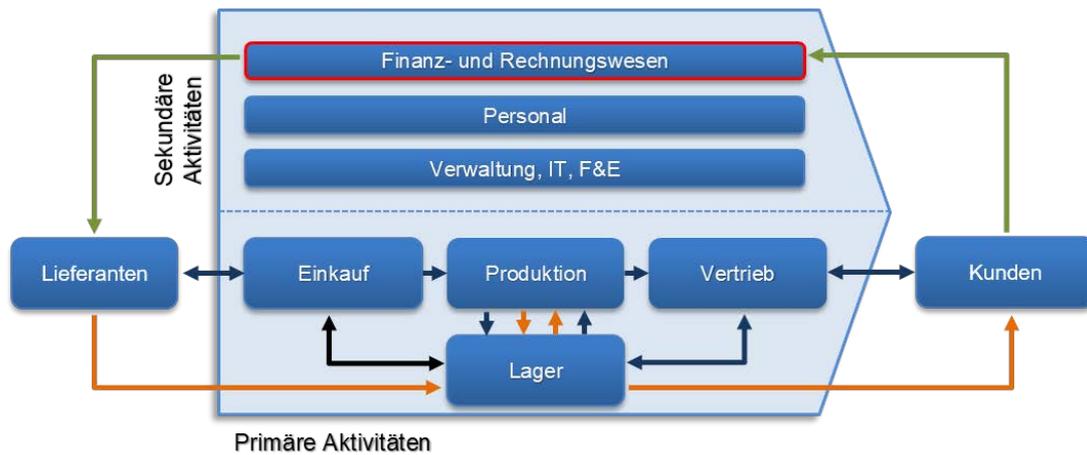


Abb. 66: Übersicht über den Wertschöpfungsprozess in der Cronus AG

### 5.3 Begrüßung in der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen

Heiko Sauber (Mitarbeiter Finanzwesen): „Guten Morgen, Fabian! Mein Name ist Heiko Sauber und ich bin einer der Mitarbeiter in der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen der Cronus AG.“

Die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen erfasst Zahlungsein- und -ausgänge auf den verschiedenen Konten der Cronus AG. Außerdem übernehmen wir auch Tätigkeiten im Bereich Controlling, wie das Erstellen von Berichten.

In den nächsten Tagen werde ich mit Dir die Zahlungen zu dem Auftrag des Bankhauses König erfassen und weitere Aufgaben in MS Dynamics NAV bearbeiten.“

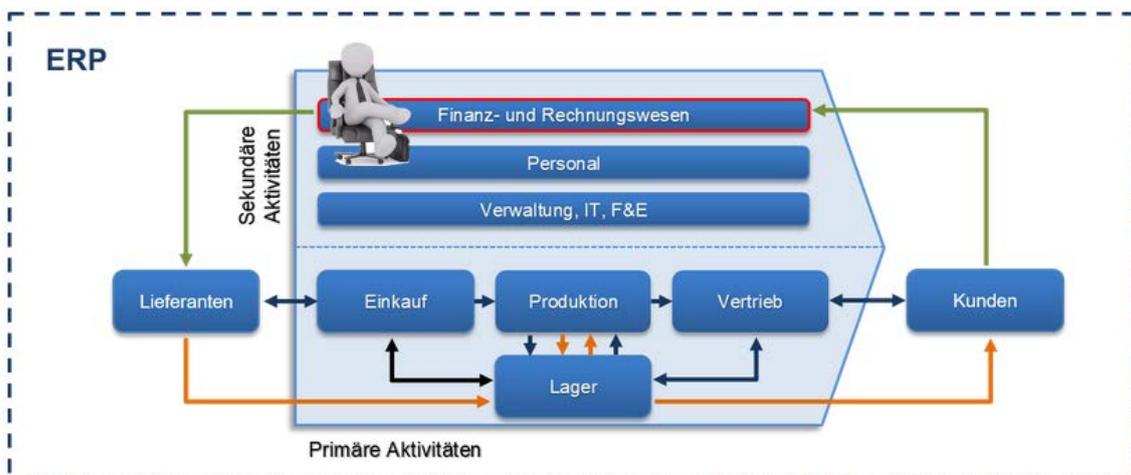


Abb. 67: Die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen im Wertschöpfungsprozess

### 5.4 Die Kernaufgaben des Finanz- und Rechnungswesens im Überblick

1. Buchung von Zahlungsein- und -ausgängen: Die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen überwacht die Kreditoren- und Debitorensalden. Sie bezahlt fällige Rechnungen von Lieferanten und verbucht eingehende Zahlungen von Kunden. Mit MS Dynamics NAV führt die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen die Buchungen durch.

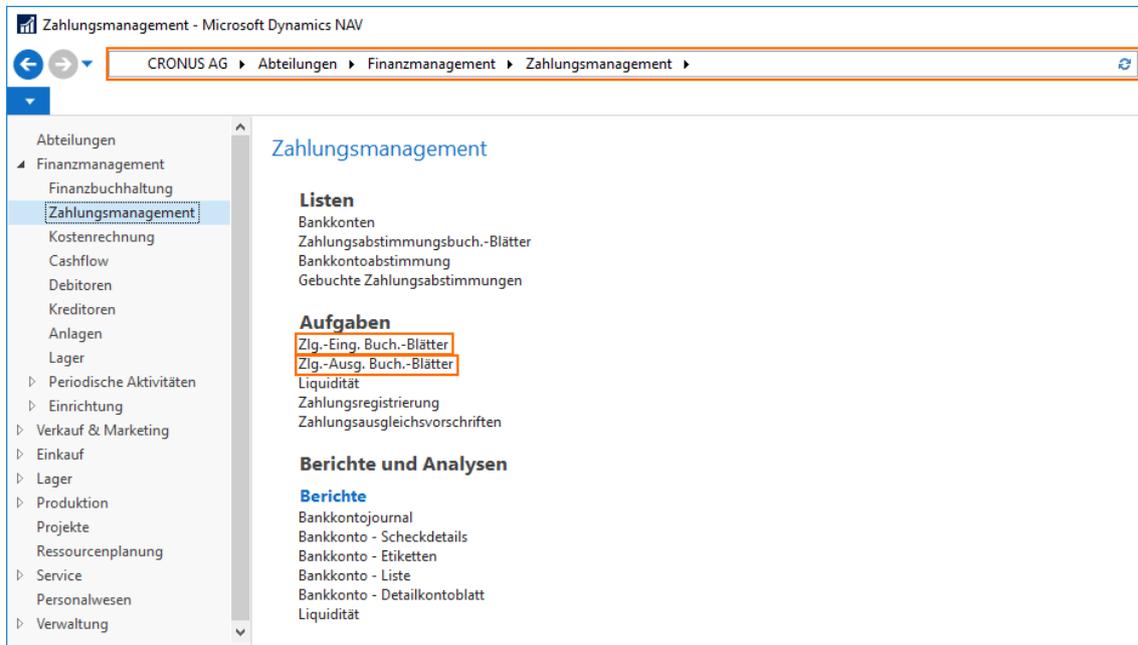


Abb. 68: Buchung von Zahlungsein- und -ausgängen in MS Dynamics NAV

2. Pflege von Sach- und Bankkonten (Kontenplan): Bei der Buchung von Ein- und Auszahlungen müssen entsprechend zugehörige Sach- bzw. Bankkonten angegeben werden, auf denen die Transaktionen verbucht werden. Dieser sogenannte Kontenplan muss in MS Dynamics NAV gepflegt und überwacht werden.

Nr.	Name	GuV/Bilanz	Kontounterkategorie	Kontoart	Zusar
<b>1200</b>	<b>Bank</b>	<b>Bilanz</b>	<b>Arbeit</b>	<b>Von-Summe</b>	
1210	Bank 1	Bilanz	Arbeit	Konto	
1220	Bank 2	Bilanz	Arbeit	Konto	
1230	Bank 3	Bilanz	Arbeit	Konto	
1290	Finanzanl. i.R. kfr. Fin.disp.	Bilanz	Arbeit	Konto	
<b>1299</b>	<b>Summe Bank</b>	<b>Bilanz</b>	<b>Arbeit</b>	<b>Bis-Summe</b>	<b>1200..</b>
1300	Wechsel aus Lief./Leist.	Bilanz	Arbeit	Konto	
1301	- Restlaufzeit bis 1 Jahr	Bilanz	Arbeit	Konto	
1302	- Restlaufzeit größer 1 Jahr	Bilanz	Arbeit	Konto	
1305	- Bundesbankfähig	Bilanz	Arbeit	Konto	
1310	Besitzwechsel geg.verb.Untern.	Bilanz	Arbeit	Konto	
1311	- Restlaufzeit bis 1 Jahr	Bilanz	Arbeit	Konto	
1312	- Restlaufzeit größer 1 Jahr	Bilanz	Arbeit	Konto	
1315	- Bundesbankfähig	Bilanz	Arbeit	Konto	
1320	Recitzw. Retailungsverh.	Bilanz	Arbeit	Konto	

Abb. 69: Übersicht über den Kontenplan der Cronus AG in MS Dynamics NAV

3. Durchführung des Berichtswesens: Die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen übernimmt zudem Tätigkeiten des Berichtswesens.

So können mit Hilfe von MS Dynamics NAV bspw. Verkaufsberichte oder Finanzauswertungen erstellt werden.

**Berichte und Analysen**

**Analyse & Berichtswesen**

- Kontenschemata
- Analyse nach Dimensionen
- XBRL-Taxonomien
- XBRL-Berichte**
  - XBRL Spez. 2-Instance-Document

**Berichte**

**Posten**

- Fibujournal
- Sachkonto - Kontoblatt
- Fibu Buch.-Blatt - Test
- Dimensionen - Detail
- Dimensionen - Total
- Dimensionswertbuchung prüfen

**Finanzauswertung**

- Bilanz
- GuV
- Cashflowauszug
- Auszug nicht ausgeschüttete Gewinne
- Kontenschema
- Budget

Abb. 70: Durchführung des Berichtswesens in MS Dynamics NAV

## 5.5 Der Kontenplan der Cronus AG – Teil 1

Heiko Sauber (Mitarbeiter Finanzwesen): „Fabian, bevor wir die Zahlungsein- und ausgänge in Bezug auf den Auftrag des Bankhauses König buchen, möchte ich Dir kurz den Kontenplan der Cronus AG in MS Dynamics NAV zeigen.“

Nr.	Name	GuV/Bilanz	Kontounterkategorie	Kontoart	Zusammenz...	Bewegung	Saldo
<b>1200</b>	<b>Bank</b>	Bilanz	Arbeit	Von-Summe			
1210	Bank 1	Bilanz	Arbeit	Konto		4.408,72	4.408,72
1220	Bank 2	Bilanz	Arbeit	Konto		464.958,56	464.958,56
1230	Bank 3	Bilanz	Arbeit	Konto		9.833,58	9.833,58
1290	Finanzanl. i.R. kfr. Fin.disp.	Bilanz	Arbeit	Konto		-301.104,22	-301.104,22
<b>1299</b>	<b>Summe Bank</b>	Bilanz	Arbeit	Bis-Summe 1200..1299		178.096,64	178.096,64
1300	Wechsel aus Lief./Leist.	Bilanz	Arbeit	Konto			
1301	- Restlaufzeit bis 1 Jahr	Bilanz	Arbeit	Konto			
1302	- Restlaufzeit größer 1 Jahr	Bilanz	Arbeit	Konto			
1305	- Bundesbankfähig	Bilanz	Arbeit	Konto			
1310	Besitzwechsel geg.verb.Untern.	Bilanz	Arbeit	Konto			
1311	- Restlaufzeit bis 1 Jahr	Bilanz	Arbeit	Konto			
1312	- Restlaufzeit größer 1 Jahr	Bilanz	Arbeit	Konto			
1315	- Bundesbankfähig	Bilanz	Arbeit	Konto			
1320	Besitzw., Beteiligungsverh.	Bilanz	Arbeit	Konto			
1321	- Restlaufzeit bis 1 Jahr	Bilanz	Arbeit	Konto			
1322	- Restlaufzeit größer 1 Jahr	Bilanz	Arbeit	Konto			
1325	- Bundesbankfähig	Bilanz	Arbeit	Konto			

Abb. 71: Der Kontenplan der Cronus AG in MS Dynamics NAV

Im Kontenplan werden alle Sachkonten der Cronus AG aufgelistet. Die Sachkonten können in Gliederungskonten unterteilt werden.

Das Sachkonto „Bank“, beginnend mit der Nr. 1200, hat mehrere Gliederungskonten, da die Cronus AG über mehrere Bankverbindungen verfügt. Der Saldo der Gliederungskonten werden in dem Sachkonto Nr. 1299 „Summe Bank“ aufsummiert. Den Gliederungskonten übergeordnete Sachkonten sind daran erkennbar, dass sie fett markiert sind, Gliederungskonten nicht.

In der Sachkontokarte werden die Informationen zu dem entsprechenden Sachkonto zusammengefasst.

The screenshot displays the SAP 'Bearbeiten - Sachkontokarte - 1220 - Bank 2' window. The window title is '1220 - Bank 2'. The interface is divided into several sections:

- Allgemein:** Contains fields for 'Nr.' (1220), 'Name' (Bank 2), 'GuV/Bilanz' (Bilanz), 'Kontokategorie' (Wareneinsatz), 'Kontounterkategorie' (Arbeit), 'Soll/Haben' (Beides), and 'Kontoart' (Konto). It also includes checkboxes for 'Abstimmbar', 'Automat. Textbaustein', 'Direkt', and 'Gespart', and a 'Korrigiert am' field.
- Buchung:** Contains dropdown menus for 'Buchungsart', 'Geschäftsbuchungsgruppe', 'Produktbuchungsgruppe', 'MwSt.-Geschäftsbuchungsgruppe', 'MwSt.-Produktbuchungsgruppe', 'Vorg.-IC-Partner Sachkontonr.', and 'Standard-Abgrenzungsvorlage'.
- Konsolidierung:** Contains fields for 'Konsol. Sollkonto' (1220), 'Konsol. Habenkonto' (1220), and 'Konsol. Umrechnungsmethode' (Durchschnittskurs (manuell)).
- Saldo:** A field showing the current balance of 464.938,56.
- Notizen:** A panel on the right with the text 'Klicken Sie hier, um eine neue Notiz...' and 'In dieser Ansicht kann nichts angezeigt werden.'

Abb. 72: Einsicht in das Bankkonto Nr. 1220 der Cronus AG

Der aktuellen Sachkontokarte kann man entnehmen, dass das Sachkonto Nr. 1220 „Bank 2“ direkt in die Bilanz geht. Außerdem kann es im SOLL und HABEN gebucht werden. Die Kontoart „Konto“ gibt darüber Auskunft, dass es sich bei diesem Konto um ein Gliederungskonto handelt.

Zusätzlich zu diesen Informationen ist der Saldo des Kontos einsehbar. Durch einen Klick auf den Saldo öffnet sich die Übersicht der Sachposten dieses Kontos.

In dieser Übersicht sind alle Buchungen aufgeführt, die auf dem Sachkonto 1220 gebucht wurden.

Buchung...	Belegart	Belegnr.	Sach...	Beschreibung	Buchung...	Geschäfts...	Produktb...	Betrag	Gegenko...	Gegenko...
24.01.2019	Zahlung	G02002	1220	Singstar AG				10.061,45	Debitor	D00010
24.01.2019	Zahlung	G02001	1220	Singstar AG				10.061,45	Debitor	D00010
24.01.2019	Zahlung	G04003	1220	Angel-Design GmbH				-892,50	Kreditor	K00010
24.01.2019	Zahlung	G04002	1220	Angel-Design GmbH				-636,83	Kreditor	K00010
24.01.2019	Zahlung	G04001	1220	Angel-Design GmbH				-573,14	Kreditor	K00010
31.12.2018		00-12B	1220	Bilanzveränderungen 2018				-7.135,42	Sachkonto	
30.06.2018	Zahlung	108008	1220	Rechnung 108008				-619,52	Kreditor	44127914
01.06.2018	Zahlung	108024	1220	Bestellung 106017				-23.232,02	Kreditor	44127914
31.05.2018	Zahlung	108007	1220	Rechnung 108007				-929,28	Kreditor	44127914
31.05.2018	Zahlung	108004	1220	Rechnung 108004				-1.858,56	Kreditor	44127904
01.05.2018	Zahlung	108023	1220	Bestellung 106016				-65.049,64	Kreditor	44127914

Abb. 73: Übersicht aller Buchungen auf dem Konto Nr. 1220 der Cronus AG

Die Auszahlungen sind durch ein negatives Vorzeichen gekennzeichnet. Bei Buchung der Auszahlung von einem Bankkonto wird automatisch das verknüpfte Sachkonto (hier Nr. 1220) belastet. Außerdem wird der gezahlte Betrag auf einem Gegenkonto (hier Kreditor) gegengebucht.

## 5.6 Buchung einer Auszahlung

Heiko Sauber (Mitarbeiter Finanzwesen): „Der Auftrag des Kunden Bankhaus König wurde verschickt. Der Kundenauftrag enthält zum einen den Artikel „Promi-Sofa, rot“, welcher von der Cronus AG gefertigt wird. Zum anderen enthält der Kundenauftrag die Artikel „Promi-Liegestuhl, schwarz“ und „Promi- Sitzecke, beige“. Diese beiden Artikel werden von der Angel Design GmbH bezogen.

Nun möchte ich Dir in MS Dynamics NAV zeigen, wie die Rechnung der Angel Design GmbH beglichen wird. Los geht's!“

Von dieser Buchung sind drei Konten betroffen:

- das Sachkonto des Kreditors, auf dem der Rechnungsbetrag ausgeglichen wird,
- das Girokonto (Bankkonto), von dem die Auszahlung abgeht und
- das (Gegen-)Sachkonto des Girokontos (hier Sachkonto Nr. 1220).

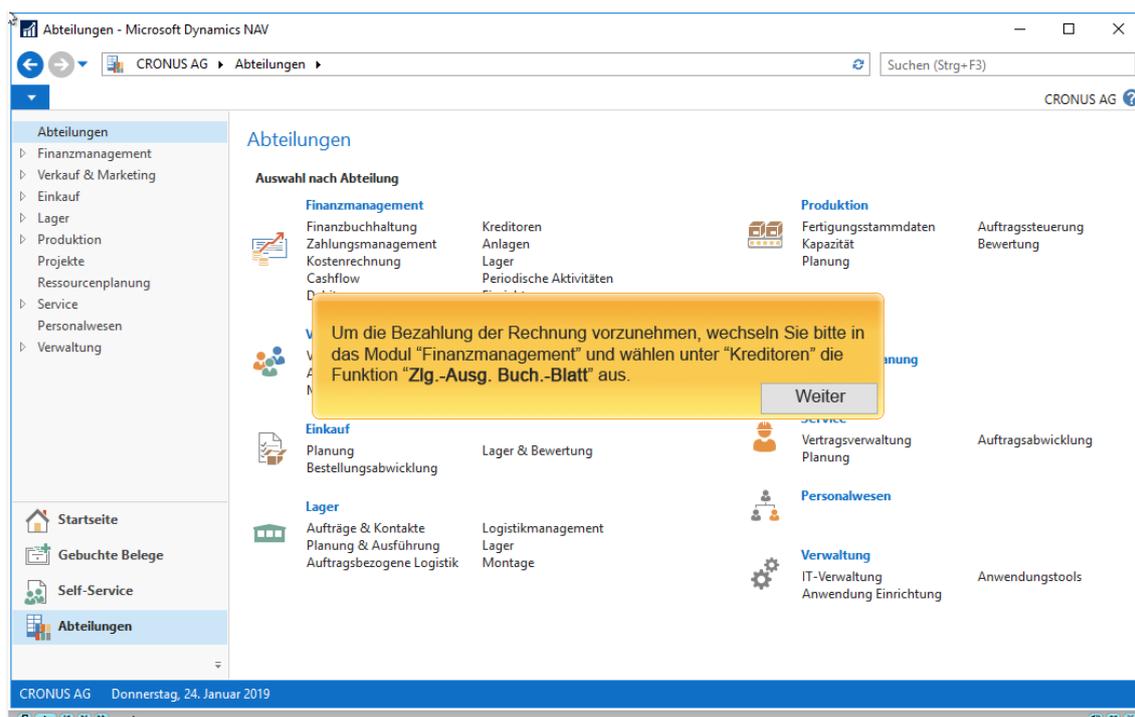


Abb. 74: Buchung einer Auszahlung (Video)

## 5.7 Buchung einer Einzahlung

Heiko Sauber (Mitarbeiter Finanzwesen): „Sehr ähnlich zu der Vorgehensweise bei der Buchung einer Auszahlung werden wir nun gemeinsam die Einzahlung des Bankhauses König in MS Dynamics NAV erfassen. Es ist zu prüfen, ob die betreffende Einzahlung auf dem Girokonto der Cronus AG eingegangen ist.“

Sobald das Bankhaus König uns den Rechnungsbetrag überwiesen hat, ist der Vorgang in MS Dynamics NAV zu erfassen.

Ich zeige Dir nun, wie das funktioniert. Los geht´s!“

Von dieser Buchung sind ebenfalls drei Konten betroffen:

- das Debitorenkonto,
- das Girokonto, auf dem die Zahlung des Bankhaus König eingegangen ist und
- das mit diesem Bankkonto verbundene Sachkonto Nr. 1220.

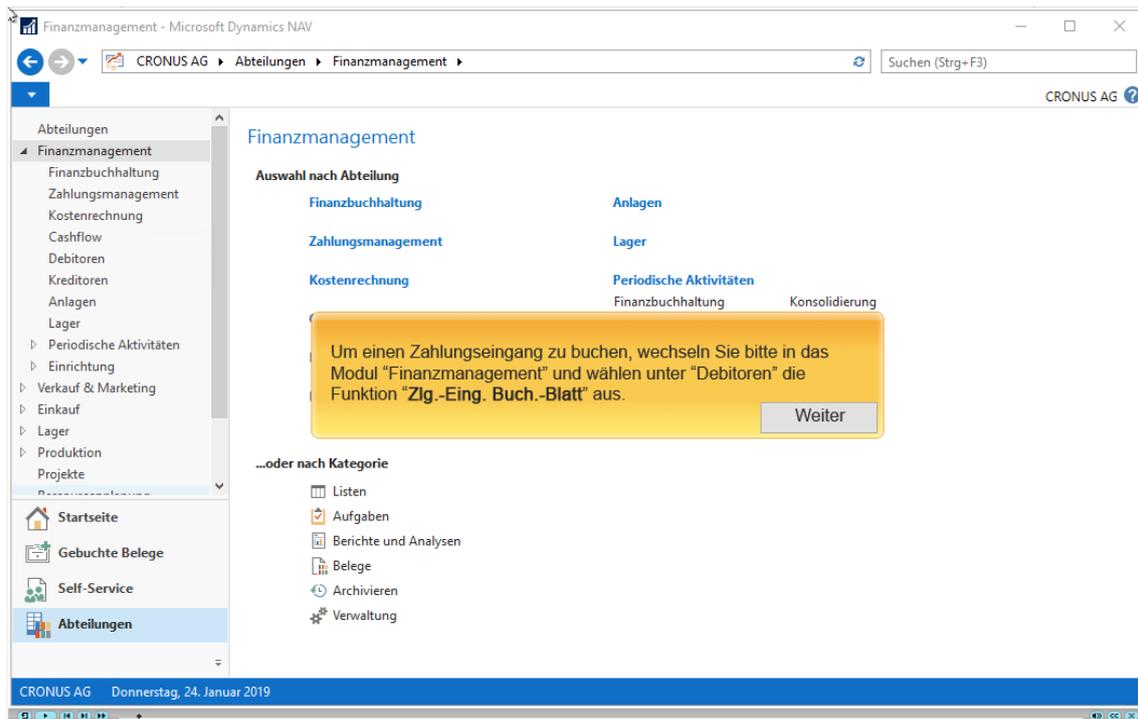


Abb. 75: Buchung einer Einzahlung (Video)

## 5.8 Der Kontenplan der Cronus AG – Teil 2

Heiko Sauber (Mitarbeiter Finanzwesen): „Fabian, lass uns kurz nachsehen, ob die beiden Zahlungen, die wir gerade getätigt haben, auf unserem Sachkonto Nr. 1220 gegengebucht wurden. Zur Erinnerung, die Belegnummern waren:

- Belegnr. G04013 für die Auszahlung an die Angel Design GmbH und
- Belegnr. G02006 für die Einzahlung des Bankhauses König.“

The screenshot shows the SAP 'Ansicht - Sachposten' interface for account 1220. The table displays the following data:

ch...	Belegart	Belegnr.	Sach...	Beschreibung	B...	Ge...	Prod...	Betrag	Gegenko...	Gegenko...	Lfd. Nr.
11.2019	Zahlung	G04001	1220	Angel-Design GmbH				-573,14	Kreditor	K00010	3091
11.2019	Zahlung	G04002	1220	Angel-Design GmbH				-636,83	Kreditor	K00010	3093
11.2019	Zahlung	G04003	1220	Angel-Design GmbH				-892,50	Kreditor	K00010	3095
11.2019	Zahlung	G02001	1220	Singstar AG				10.061,45	Debitor	D00010	3097
11.2019	Zahlung	G02002	1220	Singstar AG				10.061,45	Debitor	D00010	3099
11.2019	Zahlung	G04004	1220	Angel-Design GmbH				-76.064,80	Kreditor	K00010	3112
11.2019	Zahlung	G04005	1220	Angel-Design GmbH				-18.831,75	Kreditor	K00010	3119
11.2019	Zahlung	G02003	1220	Bankhaus König				7.230,44	Debitor	D00070	3124

Abb. 76: Übersicht der Sachposten des Bankkontos Nr. 1220

Die Auszahlung an die Angel Design GmbH sowie die Einzahlung des Bankhauses König wurden auf dem Sachkonto Nr. 1220 erfasst.

## 5.9 Übersicht der Aktivitäten in der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen

Heiko Sauber (Mitarbeiter Finanzwesen): „Fabian, nun kennst Du alle Aktivitäten, die von der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen durchgeführt werden, um den Auftrag des Bankhauses König abzuschließen.“

Unser Lieferant die Angel Design GmbH wurde bezahlt und auch das Bankhaus König hat die Rechnung über die erhaltenen Waren beglichen. Der Kreditoren- und der Debitorensaldo wurden ausgeglichen.“

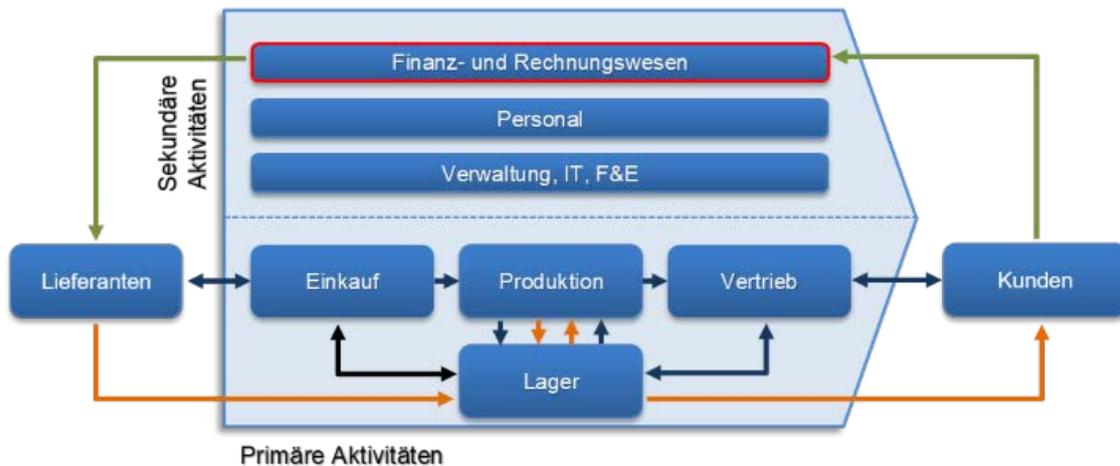


Abb. 77: Übersicht der Aktivitäten im Finanz- und Rechnungswesen (Animation)

### 5.10 Verabschiedung aus der Abteilung Finanz- und Rechnungswesen

Heiko Sauber (Mitarbeiter Finanzwesen): „Lieber Fabian, leider verlässt Du heute die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen. Wir haben zusammen den Kundenauftrag des Bankhauses König abgeschlossen, indem wir in MS Dynamics NAV den Zahlungseingang des Kunden verbucht haben. Außerdem hast Du gelernt, wie Debitorenrechnungen in MS Dynamics NAV beglichen werden.“

Wahnsinn, wie schnell die Zeit vergeht... Dein Praktikum bei der Cronus AG neigt sich langsam dem Ende zu. In der letzten Woche Deines Praktikums sollst Du noch einmal die Abteilung Vertrieb unterstützen. Herr Eiche holt Dich am Montag ab und erklärt Dir alles Weitere. Vielen Dank für alles und weiterhin viel Spaß!“



Abb. 78: Abteilung „Finanz- und Rechnungswesen“

### 5.11 Abschlusstest

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen durch Ankreuzen der korrekten Antworten oder wählen Sie durch Anklicken bzw. Auswählen die entsprechende Abteilung aus.

Bei einigen Fragen können auch mehrere Antworten richtig sein.

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1.	Die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen der Cronus AG übernimmt auch Tätigkeiten im Bereich Controlling, wie bspw. das Erstellen von Berichten.		
2.	Buchung von Zahlungsein- und -ausgängen.		
	Wenn der Kreditorensaldo ausgeglichen ist, bestehen keine Zahlungsverpflichtungen des Kunden gegenüber der Cronus AG.		
	Wenn der Kreditorensaldo ausgeglichen ist, bestehen keine Zahlungsverpflichtungen der Cronus AG gegenüber dessen Lieferanten.		
	Wenn der Debitorensaldo ausgeglichen ist, bestehen keine Zahlungsverpflichtungen des Kunden gegenüber der Cronus AG.		
	Wenn der Debitorensaldo ausgeglichen ist, bestehen keine Zahlungsverpflichtungen der Cronus AG gegenüber dessen Lieferanten.		
3.	Innerhalb des Kontenplans der Cronus AG können Sachkonten in Gliederungskonten unterteilt werden.		
4.	Aufgaben des Finanz- und Rechnungswesens		
	Gliederungskonten sind in MS Dynamics NAV innerhalb des Kontenplans fett markiert.		
	Die Salden der Gliederungskonten werden im Kontenplan in einem separaten Konto aufsummiert.		
	Jedes Sachkonto kann im SOLL und im HABEN gebucht werden.		
	Bei jeder Buchung wird auf einem Sachkonto und dem dazugehörigen Gegenkonto gebucht.		

Tab. 5: Übungsaufgaben WBT 4 – Finanz- und Rechnungswesen

**Lückentext**

In dem Bereich Wählen Sie ein Element aus. werden Zahlungsein- und ausgänge auf den Konten der Cronus AG erfasst.

## 6. Customer-Relationship-Management

### 6.1 Willkommen zurück

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Guten Morgen, Fabian. Wie ich soeben von Herrn Sauber gehört habe, sind alle Zahlungsein- und -ausgänge verbucht worden. Nun ist der Kundenauftrag des Bankhauses König vollständig abgeschlossen. Klasse!

Du weißt bereits, dass ich Dich heute noch einmal in die Abteilung Vertrieb bringen werde. Der Grund dafür ist, dass wir Dir die Aktivitäten rund um das Customer-Relationship-Management der Cronus AG näher bringen wollen. Was genau Customer-Relationship-Management beinhaltet und wie MS Dynamics NAV uns dabei unterstützt, erklärt Dir Herr Schön aus der Abteilung Vertrieb.

Viel Spaß!“

### 6.2 Begrüßung in der Abteilung Vertrieb

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Hallo Fabian. Schön, dass Du noch einmal in der Abteilung Vertrieb bist. Ich möchte Dir in deiner letzten Woche in der Cronus AG zeigen, wie wir mit Hilfe von MS Dynamics NAV unsere Kundenbeziehungen aufbauen und verbessern.

Um eine höhere Kundenbindung zu erreichen, setzen wir die Customer-Relationship-Management-Funktionen in MS Dynamics NAV ein. Welche Funktionen das genau sind und wie wir diese ausführen, möchte ich Dir im Folgenden etwas näher bringen.“

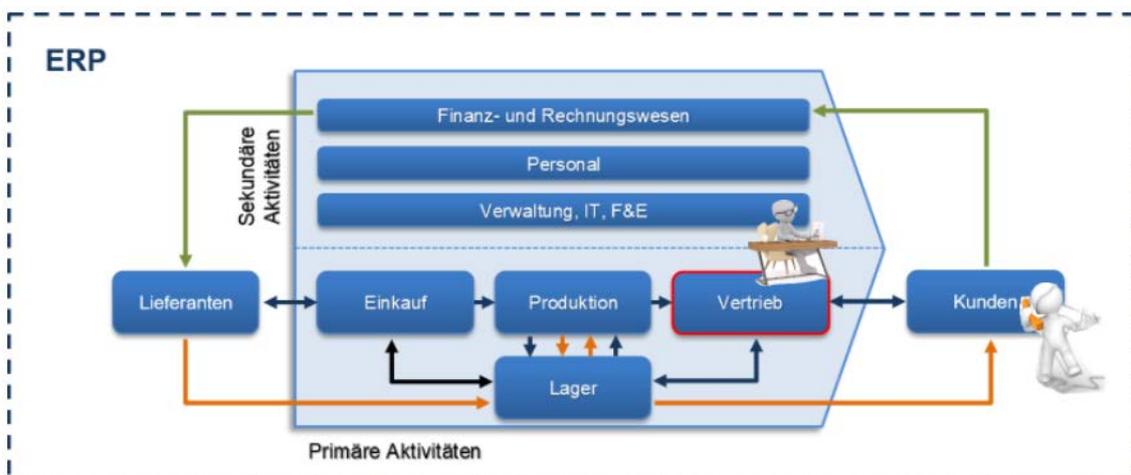


Abb. 79: Die Abteilung Vertrieb im Wertschöpfungsprozess

### 6.3 Zur Erinnerung: Die Kernaufgaben des Vertriebs im Überblick

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Wie Du dich bestimmt erinnern kannst, sind dies die Aufgaben der Abteilung Vertrieb, die in unserem ERP-System MS Dynamics NAV bearbeitet werden.“

Die Aufgaben, die mit Hilfe der CRM-Funktionen bearbeitet werden, zeige ich Dir im Laufe dieses Arbeitstages.“

1. Pflege von Debitorenstammdaten: Ändern sich die Informationen der Kunden (Debitoren), bspw. durch Änderung der Adresse, so kann die Abteilung Vertrieb mit MS Dynamics NAV Änderungen an den Stammdaten des Debitoren vornehmen. Geht die Cronus AG Geschäftsbeziehungen mit einem neuen Kunden ein, so werden die Stammdaten des Kunden in Dynamics NAV neu angelegt.

Nr.	Name	Zuständigkeitsein...	Lagerort...	Telefonnr.	Kontakt
32656565	Antarcticopy		GELB		Michael Zeman
49633663	Autohaus Mielberg KG		GRÜN		
D00070	Bankhaus König		GIESSEN	0641 77666	Manfred Cash
49525252	Beef House		GRÜN		Frau Karin Fleischer
35122112	Bilabankinn		GELB		Kristjan Thor Arnason
20000	Blütenhaus GmbH				Herr Paul West
42147258	BYT-KOMPLET s.r.o.		ROT		Milos Silhan
01905893	Candoxy Canada Inc.		GELB		Mr. Rob Young
45282828	Candoxy Kontor A/S		GELB		Hr. Jonathan Mollerup
31987987	Candoxy Nederland BV		GELB		Rob Verhoff
45282829	Carl Anthony		GELB		Hr. Carl Anthony
38632147	Centromerkur d.o.o.		ROT		ga. Renata Lavtar
34010199	Corporación Beta		BLAU		Srta. Vanessa Garcia Garcia
IC1030	Cronus Cardoxy Procurement				
IC1020	Cronus Cardoxy Sales				

Abb. 80: Pflege von Debitorenstammdaten in MS Dynamics NAV 2017

2. Erstellung von Angeboten: Der Vertrieb ist der Ansprechpartner für die Kunden. Vor der eigentlichen Auftragserteilung will er ein Angebot zu den von ihm gewünschten Waren haben. Mit Hilfe von MS Dynamics NAV können diese Angebote erstellt und per E-Mail an den Kunden versendet werden.

Nr.	Verk. an Deb.-Nr.	Verk. an Name	Externe Belegnu...	Verk. an Kontakt	Buchung...	Fälligkeits...	Gewi Liefe
1016	10000	Möbel-Meller KG		Herr Michael Emanuel		24.02.2019	

Abb. 81: Angebotsübersicht in MS Dynamics NAV 2017

3. Bearbeitung von Aufträgen: Die Aufträge des Kunden werden von der Abteilung Vertrieb entgegengenommen und vom Auftragseingang bis zur Auslieferung der Ware an den Kunden von einem Vertriebsmitarbeiter betreut.

Nr.	Verk. an Deb.-Nr.	Verk. an Name	Externe Belegnu...	Lagerortc...	Zugewies... Benutzer...	Status	Verkäufer...	Kam
101019	31987987	Candoxy Nederland BV		GELB		Freigegeben	PS	
101020	32789456	Lovaina Contractors		GELB		Offen	PS	
101022	38128456	MEMA Ljubljana d.o.o.		ROT		Offen	PS	
101023	30000	Gilde Jupiter Versicherungs ...				Offen	PS	
1012	D00070	Bankhaus König		GIESSEN		Freigegeben		
104001	10000	Möbel-Meller KG		BLAU		Offen	PS	
104002	20000	Blütenhaus GmbH				Offen	PS	
104003	30000	Gilde Jupiter Versicherungs ...				Offen	PS	
104004	40000	Graphische Werke Landsberg		GELB		Offen	PS	
104005	60000	Hi-Fi Spezialstore		WEISS		Offen	JR	
104006	10000	Möbel-Meller KG		BLAU		Offen	PS	
104007	20000	Blütenhaus GmbH				Offen	PS	
104008	30000	Gilde Jupiter Versicherungs ...				Freigegeben	PS	
104009	40000	Graphische Werke Landsberg		GELB		Freigegeben	PS	
104010	60000	Hi-Fi Spezialstore		WEISS		Freigegeben	JR	

Abb. 82: Übersicht aller Aufträge in MS Dynamics NAV 2017

4. Bearbeitung von Verkaufsreklamationen und -gutschriften: Ergeben sich nach Lieferung Mängel oder der Kunde ist nicht zufrieden mit den Waren, dann können mit Hilfe von MS Dynamics NAV Reklamationen bearbeitet und Gutschriften erteilt werden.

Nr.	Verk. an Deb.-Nr.	Verk. an Name	Externe Belegnu...	Lagerortc...	Zugewies... Benutzer...	Kampagn...	Verkäufer...	Währun
1001	D00010	Singstar AG		GIESSEN			LM	

Abb. 83: Übersicht aller Verkaufsreklamationen in MS Dynamics NAV 2017

#### 6.4 Bearbeitung einer Verkaufsreklamation

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Fabian, es gibt schlechte Neuigkeiten! Herr Cash vom Bankhaus König hat mich vor ein paar Minuten angerufen. Es wurden Transportschäden an einem Artikel aus dem Auftrag Nr. 1012 festgestellt. Das „Promi-Sofa, rot“ mit der Artikel Nr. 2024-S ist beschädigt worden. Ich habe Herrn Cash mitgeteilt, dass wir unverzüglich das Sofa abholen und eine Ersatzlieferung veranlassen.“

Ich zeige Dir nun, wie man in MS Dynamics NAV eine entsprechende Verkaufsreklamation anlegt.“

Die Verkaufsreklamation des Kunden Bankhaus König enthält folgende Artikel:

- 1 Stück "Promi-Sofa, rot" (Artikel Nr. 2024-S)

Die beschädigte Ware wird zurückgenommen und ein neuer Auftrag für die Ersatzlieferung erzeugt.

Obwohl die Bearbeitung einer Verkaufsreklamation als Customer-Relationship- Management bezeichnet werden kann, handelt es sich hierbei nicht um eine klassische CRM-Funktion. Dazu verwenden wir die CRM-Funktionen, die uns MS Dynamics NAV anbietet.

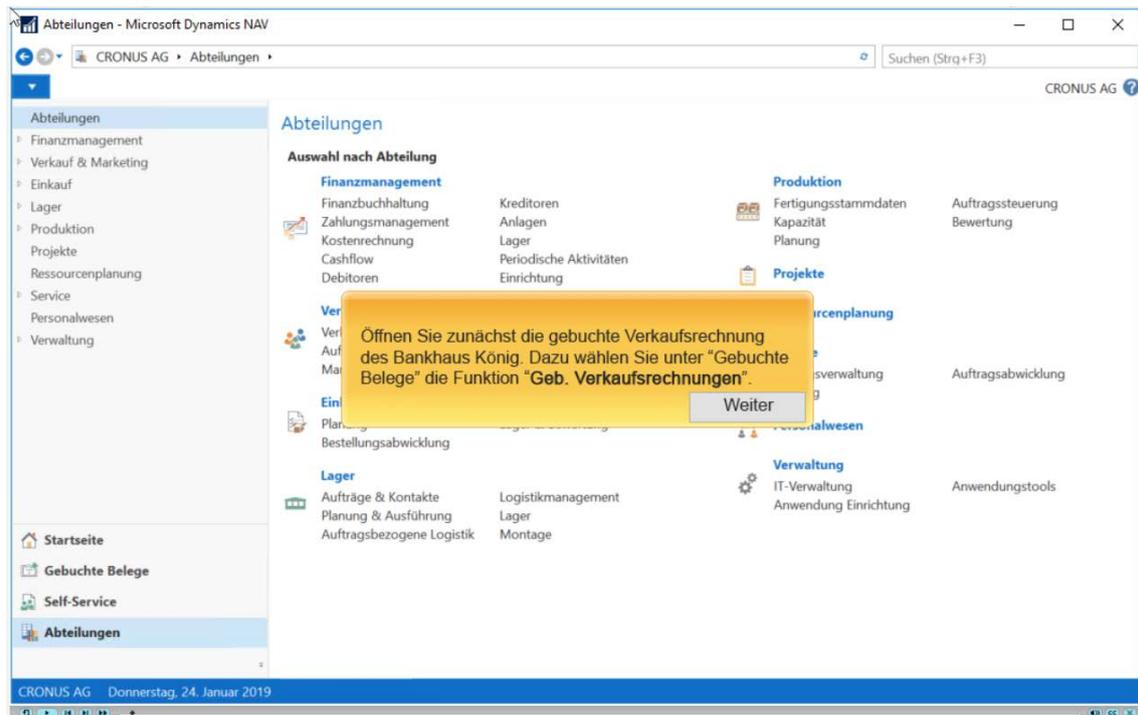


Abb. 84: Bearbeitung einer Verkaufsreklamation (Video)

## 6.5 Kundenbindung: Eine typische CRM-Aufgabe

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Super, Fabian! Die Verkaufsreklamation haben wir vollständig bearbeitet. Die Ersatzlieferung wird nun in der Abteilung Lager koordiniert und versendet.“

Leider ist das Bankhaus König nicht der einzige Kunde, der Transportschäden an den Waren festgestellt hat. Herr Eiche hat bereits auf dieses Problem reagiert und die Zusammenarbeit mit unserem Logistikpartner beendet.

Aufgrund dieser Vorfälle hat Herr Eiche mir aufgetragen, die betroffenen Kunden zu kontaktieren, um die Kundenbindung aufrecht zu erhalten und um diese Kunden nicht zu verlieren. Dies ist eine typische CRM-Aufgabe.

Zunächst aber erkläre ich Dir was Customer-Relationship-Management (CRM) bedeutet!“

## 6.6 Customer-Relationship-Management (CRM)

Customer Relationship Management (CRM) ist ein Management-Ansatz zum Aufbau und zur Pflege langfristiger Kundenbeziehungen. Die dazugehörige Dokumentation und Verwaltung von Kundenbeziehungen soll sich positiv auf den Unternehmenserfolg auswirken.

Um die kundennahen Prozesse in Marketing, Verkauf und Service abzubilden, wird eine speziell darauf zugeschnittene Software, ein sogenanntes CRM-System, eingesetzt. Neben eigenständigen CRM-Systemen existieren ERP-Systeme, die CRM-Funktionen integrieren. Das ERP-System MS Dynamics NAV 2017 verfügt in seiner Standard-Ausführung über einige CRM-Funktionen.

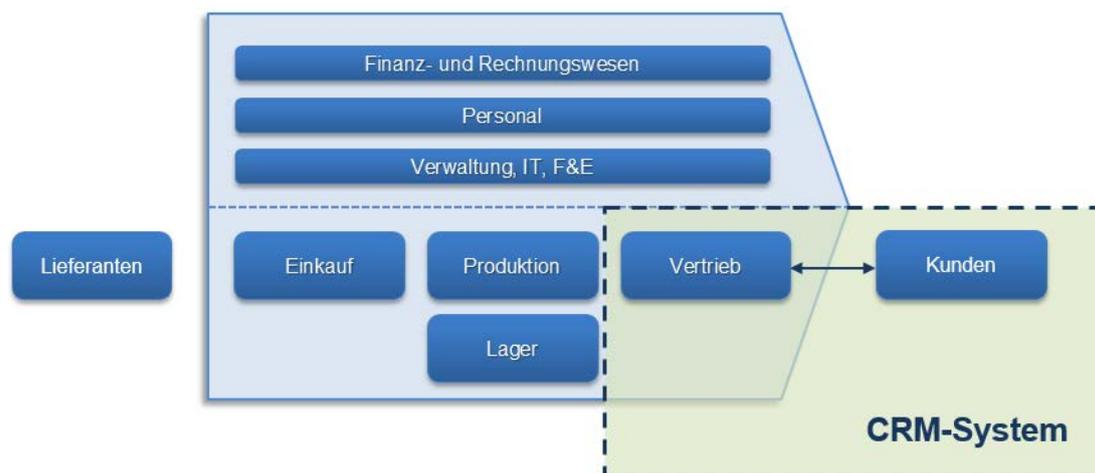


Abb. 85: CRM-System im Wertschöpfungsprozess der Cronus AG

## 6.7 CRM-Systeme

Customer-Relationship-Management-Systeme sind Informationssysteme, die alle Daten über Kunden sowie Informationen zu deren Transaktionen in einer zentralen Datenbank speichern. Diese Daten können von verschiedenen Anwendern und Abteilungen erfasst und anschließend kundennahen Abteilungen zur Verfügung gestellt werden.

Der Einsatz eines CRM-Systems ermöglicht es, dass Kunden individuell betreut werden können. Zusätzlich können CRM-Systeme automatisiert Kunden über Neuheiten, Rabattaktionen oder Produktkataloge etc. informieren.

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Unser ERP-System MS Dynamics NAV bietet uns in seiner Standard-Ausführung CRM-Funktionen.“

Wenn ich Infos zu einem unserer Kunden brauche, kann ich per Mausklick alle diese Informationen abrufen. So weiß ich sofort bestens über Kontaktdaten, laufende oder vergangene Transaktionen und persönliche Informationen Bescheid! So kann ich den Service noch besser auf unsere Kunden zuschneiden.“

## 6.8 Ziele des Customer-Relationship-Managements

Das Hauptziel des Customer-Relationship-Managements ist die langfristige Steigerung des Unternehmenserfolgs. Folgende Detailziele werden durch das Betreiben von Customer-Relationship-Management verfolgt:

1. **Kundenorientierung:** Im Rahmen von CRM muss Kundenorientierung ein fester Bestandteil der Unternehmensstrategie werden. Dafür dürfen Unternehmen nicht nur den Verkauf eines Produkts an einem Zeitpunkt fokussieren. Sie müssen den gesamten Kundenlebenszyklus betrachten und sämtliche Aktivitäten auf die Wünsche ihrer Kunden ausrichten.
2. **Kundenzufriedenheit:** Nachdem alle Aktivitäten auf die Kunden und Ihre Wünsche ausgerichtet wurden, führt dies im Idealfall zu einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit.
3. **Kundenbindung:** Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit führt bestenfalls zu einer Erhöhung der Kundenbindung. Der Wiederkauf wird allgemein als Indikator der Kundenbindung gesehen, da er eine gewisse Loyalität zum Unternehmen und dessen Produkten voraussetzt.

## 6.9 Die Komponenten des CRM

Innerhalb des Customer-Relationship-Managements wird zwischen drei Komponenten unterschieden:

1. **Analytisches CRM:** Das analytische CRM möchte unternehmensweit eine konsistente Datenbasis schaffen. Dafür werden die im operativen CRM gesammelten Kundeninformationen zusammengetragen, archiviert, ausgewertet und aufbereitet. Im Anschluss wird das gewonnene Wissen über den Kunden allen Unternehmensbereichen zur Verfügung gestellt.
2. **Operatives CRM:** Das operative CRM hilft den Unternehmensbereichen Vertrieb, Marketing und Service bei der effektiven und effizienten Abwicklung alltäglicher, kundenbezogener Aufgaben.  
Mittels Softwaremodulen können z. B. Marketingkampagnen Vertriebsabläufe oder Kundenreklamationen bearbeitet werden.
3. **Kommunikatives CRM:** Das kommunikative CRM dient zur effektiven Gestaltung der Kundeninteraktion. Von hier aus werden sämtliche Kommunikationskanäle zum Kunden gesteuert. Auch z. B. Call-Center-Aktivitäten, Newsletter oder Social-Media-Maßnahmen werden koordiniert. Wichtig ist, dass der Kunde den Kommunikationskanal

stets frei wählen kann. So soll ein flexibler und konsistenter Dialog zwischen dem Unternehmen und seinen Kunden geschaffen werden.

## 6.10 CRM-Aufgaben des Vertriebs

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Um die zuvor dargestellten Ziele zu erreichen, sind in der Standard-Ausführung von MS Dynamics NAV einige CRM-Funktionen enthalten.

So kann die Abteilung Vertrieb folgende zusätzliche Aufgaben bearbeiten:

- Erfassung von Verkaufschancen und
- Erfassung von Kampagnen.“

1. Erfassung von Verkaufschancen: Ergibt sich aus einem Gespräch mit einem bestehenden oder potentiellen Kunden, dass dieser Interesse an Artikeln aus dem Sortiment der Cronus AG hat, so können Verkaufschancen in MS Dynamics NAV erstellt werden. Diese Verkaufschancen können bei Bedarf zu einem späteren Zeitpunkt in ein Angebot umgewandelt werden.

Nr.	Abg...	Errichtungs...	Beschreibung	Kontaktnr.	Verkäuferc...	Status	Aktuelle Verk
VKCH100001	<input type="checkbox"/>	03.11.2018	Neue Tische	KT200116	PB	In Bearbeitu...	Anfang
VKCH100002	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT200097	PB	Nicht begon...	
VKCH100003	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT200094	PB	Nicht begon...	
VKCH100004	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT200091	PB	Nicht begon...	
VKCH100005	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT100002	PB	Nicht begon...	
VKCH100006	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT200107	PB	Nicht begon...	
VKCH100007	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT200112	PB	Nicht begon...	
VKCH100008	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT200127	PB	Nicht begon...	
VKCH100009	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT200002	PB	Nicht begon...	
VKCH100010	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT200122	PB	Nicht begon...	
VKCH100011	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT200001	PB	Nicht begon...	
VKCH100012	<input type="checkbox"/>	03.12.2018	Neue Tische	KT200101	PB	Nicht beaon...	

Abb. 86: Übersicht aller Verkaufschancen in MS Dynamics NAV 2017

2. Erfassung von Kampagnen: Mit Hilfe von MS Dynamics NAV können Kampagnen für ausgewählte Artikel aus dem Sortiment der Cronus AG erstellt und direkt an alle oder individuell festgelegte Kunden gesendet werden.

Nr.	Beschreibung	Verkäufer...	Statuscode	Startdatum	Enddatum
KP0001	Treueangebot			24.01.2019	24.02.2019
KP1001	Umsatz steigern	AK	5-START	01.11.2018	01.04.2019
KP1002	Veranstaltung	PB	9-ERLEDIGT	16.01.2019	19.01.2019
KP1003	Arbeitsplatzausstattung	JR	5-START	06.01.2019	01.04.2019
KP1004	Frühjahrsangebot	PB	1-GEPLANT	01.03.2019	01.06.2019

Abb. 87: Übersicht aller Kampagnen in MS Dynamics NAV 2017

## 6.11 Erfassung einer Kampagne

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „So, Fabian. Nachdem Du das wichtigste über CRM erfahren hast, zeige ich Dir nun die Erfassung einer Kampagne in MS Dynamics NAV.

Wie bereits angekündigt werden wir jetzt gemeinsam in MS Dynamics NAV ein Treueangebot für das Bankhaus König, für die Möbel-Meller KG und die Singstar AG erstellen. Los geht's!“

Das Treueangebot für das Bankhaus König, die Möbel-Meller KG und die Singstar AG soll folgende Artikel und Konditionen enthalten:

- Ab dem Kauf von 10 Stück des Artikels „Mexico Bürostuhl“ (Artikel Nr. 1968-S) wird 20 % Rabatt gewährt.

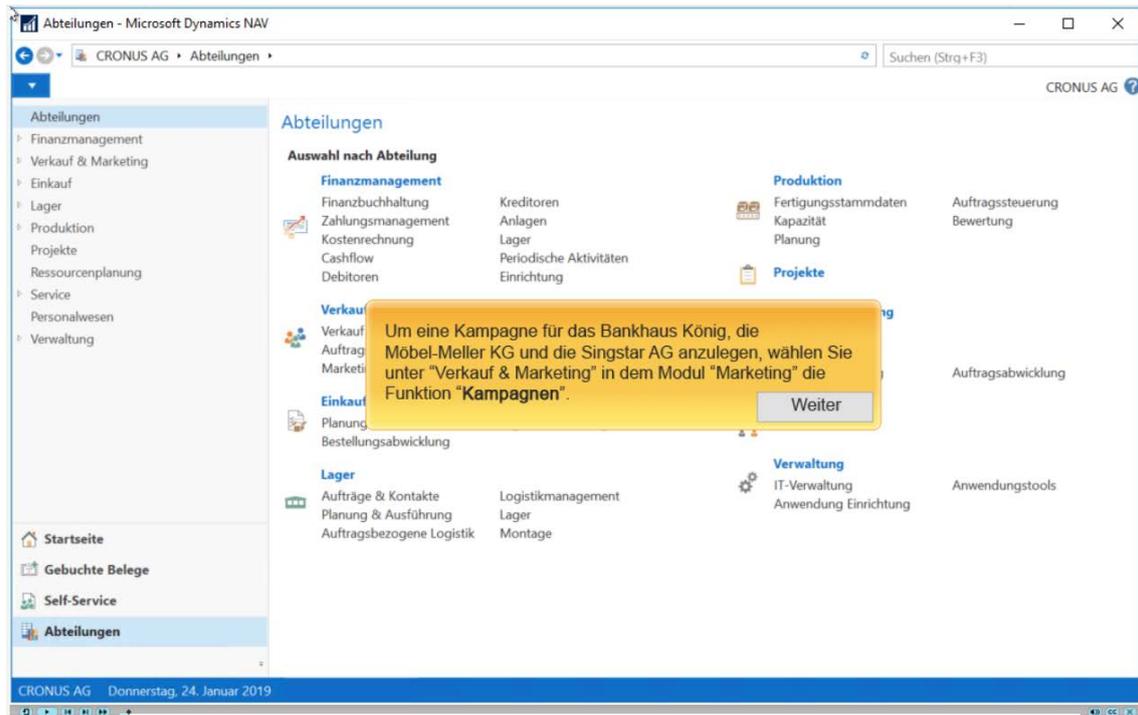


Abb. 88: Erfassung einer Kampagne (Video)

## 6.12 Erfassung einer Kampagne: E-Mail an die Kunden

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „So, geschafft! Die Kampagne wurde in MS Dynamics NAV erfolgreich erfasst.“

Im Anschluss an die Erfassung der Kampagne in MS Dynamics NAV müssen die Kunden nun darüber informiert werden. Es gibt leider keine Funktion dafür in MS Dynamics NAV. Bitte informiere die entsprechenden Kunden per E-Mail über das Treueangebot. Dankeschön!“

## 6.13 Übersicht der CRM-Aufgaben in der Abteilung Vertrieb

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Fabian, nun weißt Du, wie wir die CRM-Funktionen von MS Dynamics NAV in der Cronus AG einsetzen.“

Ich möchte Dir noch einmal eine kurze Zusammenfassung der Aktivitäten in der Abteilung Vertrieb geben, die Customer-Relationship-Management umfasst.“

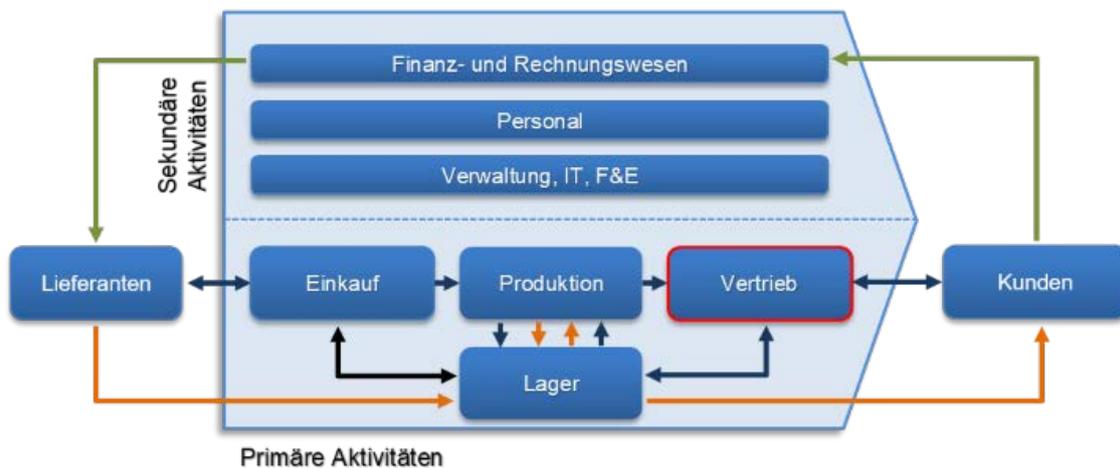


Abb. 89: Übersicht der CRM-Aufgaben in der Abteilung Vertrieb (Animation)

- Schritt 1: Manfred Cash vom Bankhaus König teilte Herrn Schön aus der Abteilung Vertrieb mit, dass das von uns gelieferte „Promi-Sofa, rot“ Transportschäden aufweist. Daraufhin erstellt Herr Schön eine Verkaufsreklamation in MS Dynamics NAV und beauftragt eine Spedition mit der Abholung des beschädigten Artikels.
- Schritt 2: In der Abteilung Lager wird die Ersatzlieferung bereitgestellt. Eine Spedition liefert die Ersatzlieferung anschließend an das Bankhaus König aus.
- Schritt 3: Die Verkaufsreklamation des Bankhauses König ist nun vollständig bearbeitet worden. Die Cronus AG prüft nun, ob der beschädigte Artikel „Promi-Sofa, rot“ repariert werden kann.

Um das Bankhaus König, die Möbel-Meller KG und die Singstar AG trotz der Schäden an der gelieferten Ware als Kunden behalten zu können, möchte die Cronus AG den von den Transportschäden betroffenen Kunden einen attraktiven Rabatt beim Kauf von mindestens zehn Artikeln des „Mexico-Bürostuhl“ einräumen. Dazu erstellt Karsten Schön eine Kampagne.

Das Versenden und Begleichen der Rechnungen aus Schritt 2 und 3 ist Bestandteil des 4. WBT.

#### 6.14 Eigenständige vs. integrierte CRM-Systeme

Karsten Schön (Vertriebsmitarbeiter): „Fabian, wir haben gerade mit den CRM-Funktionen gearbeitet, die uns das ERP-System MS Dynamics NAV anbietet. Es gibt auch eigenständige CRM-Systeme, die über einen deutlich größeren Funktionsumfang verfügen.“

Eigenständiges CRM-System: Ein eigenständiges CRM-System kann über Schnittstellen mit dem ERP-System verbunden sein. Eigenständige CRM-Systeme bieten sich bspw. für Unternehmen an, dessen Geschäftsmodell besonders viel Kundenkontakt erfordert.

Ein Beispiel für ein eigenständiges CRM-System ist „Cursor CRM“. Nutzen Sie dazu unsere eigenständige WBT-Serie „Customer-Relationship-Management mit Cursor CRM“.

Integriertes CRM-System: Ein ERP-System, welches auch CRM-Funktionen anbietet, hat bestimmte Vorteile. Denn die CRM-Funktionen können alle Daten aus der Warenwirtschaft des ERP-Systems nutzen.

Sie haben eben gesehen, wie die Cronus AG ihre CRM-Aufgaben mit ihrem ERP-System MS Dynamics NAV erledigt.

### 6.15 Verabschiedung aus der Cronus AG

Eberhard Eiche (Geschäftsführer): „Lieber Fabian, Dein Praktikum in der Cronus AG ist nun beendet. Ich spreche für alle Mitarbeiter der Cronus AG, wenn ich sage, dass Du hervorragende Arbeit geleistet hast!

Du hast in den vergangenen Wochen zahlreiche abteilungsspezifischen Aufgaben in MS Dynamics NAV gemeistert und abschließend sogar noch ausführliche Informationen über den Einsatz der Customer-Relationship-Management-Funktionen von MS Dynamics NAV erhalten.

Wir alle wünschen Dir für Deine Zukunft alles Gute und weiterhin viel Erfolg für Dein Studium an der Justus-Liebig-Universität!



Abb. 90: Die Mitarbeiter der Cronus AG

Möchten Sie ein eigenständiges CRM-System kennenlernen? Dann absolvieren Sie unsere WBT-Serie "Customer-Relationship-Management mit Cursor CRM", im E-Campus Wirtschaftsinformatik!

### 6.16 Abschlusstest

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen durch Ankreuzen der korrekten Antworten oder wählen Sie durch Anklicken bzw. Auswählen die entsprechende Abteilung aus.

Bei einigen Fragen können auch mehrere Antworten richtig sein.

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1.	Es existieren ausschließlich CRM-Systeme, die in ERP-Systemen integriert sind.		
2.	Aufgaben des Vertriebs in Zusammenhang mit CRM.		
	Bearbeitung von Verkaufsreklamationen und -gutschriften		
	Erstellen von Jahresabschlüssen der Cronus AG		
	Erfassung von Verkaufschancen		
	Erfassung von Kampagnen		
3.	Die von Mitarbeitern verschiedener Abteilungen gespeicherten Informationen über Kunden, werden in einer zentralen Datenbank gespeichert und können anschließend kundennahen Abteilungen, wie dem Vertrieb zur Verfügung gestellt werden.		
4.	Welches sind die Detailziele des Customer-Relationship-Managements?		
	Kundenzufriedenheit		
	Kundenorientierung		
	Steigerung des Unternehmenserfolgs		
	Kundenbindung		
5.	Das analytische CRM dient der Speicherung und Auswertung der kundenbezogenen Daten.		
6.	Das operative CRM unterstützt die Durchführung von Maßnahmen im Kundenkontakt.		
7.	Das kommunikative CRM steuert die Wahl der verfügbaren Kommunikationskanäle und koordiniert die Kommunikation.		

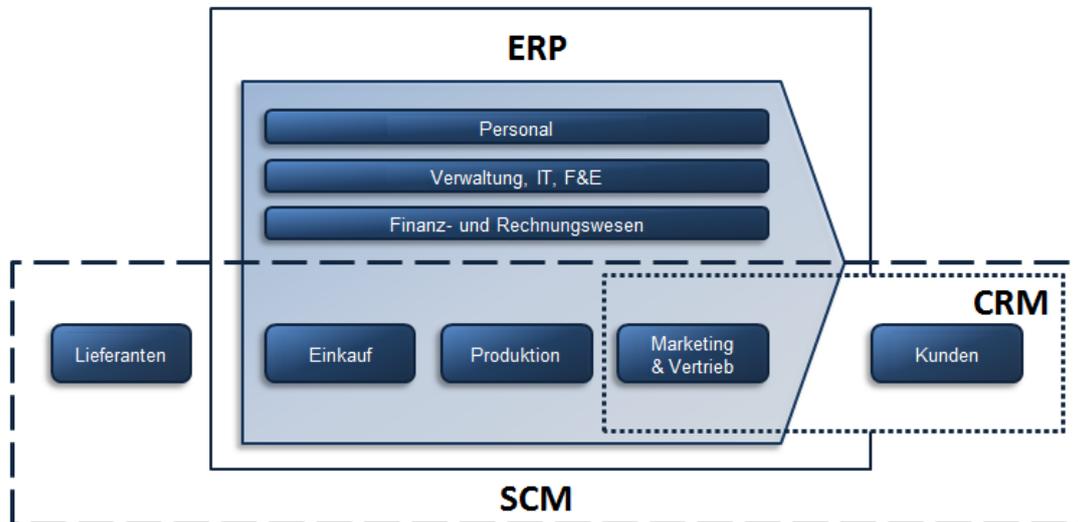
Tab. 6: Übungsaufgaben WBT 5 – Customer-Relationship-Management

**Lückentext**

Customer-Relationship-Management (CRM) ist ein Management-Ansatz zum Aufbau und Pflege langfristiger Wahlen Sie ein Element aus..

## 7. Anhang

### Lösung zur Übung – WBT 1



Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1.	Wofür steht die Abkürzung ERP?		
	Enterprise Resource Production		X
	Entity Resource Planning		X
	Enterprise Resource Planning	X	
2.	Was sind die klassischen Anwendungsbereiche die ein ERP-System abdeckt?		
	Personalwesen	X	
	Vertrieb	X	
	Verwaltung	X	
	Kundendienst		X
3.	Das Lager zählt ebenfalls zu den primären Aktivitäten eines produzierenden Unternehmens, da es maßgeblich zur Wertschöpfung beiträgt.	X	
4.	In ERP-Systemen sind die fachlichen Aufgaben der Unternehmensabteilungen technisch nicht integriert.		X
5.	Merkmale des Enterprise-Resource-Planning.		

	Mit Hilfe von ERP-Systemen können die Ziele des Enterprise-Resource-Planning umgesetzt werden.	X	
	Ressourcen können dabei Mitarbeiter, Materialien, Kapital, aber nicht Informationen sein.		X
	Eine Funktion des ERP ist, dass die zum Einsatz kommenden Materialien zur richtigen Zeit am richtigen Ort sind.	X	
	Durch Enterprise-Resource-Planning versuchen Unternehmen, den Einsatz ihrer Unternehmensressourcen effizienter zu gestalten.	X	
6.	Die Integration von SCM durch ein ERP-System stärkt die Verbindung zu Kunden und Lieferanten durch Einbindung dieser in unternehmensinterne Prozesse.	X	
7.	Was ist Customer Relationship Management?		
	Customer Relationship Management beinhaltet das Verwalten, Etablieren und Pflegen von Kundenbeziehungen.	X	
	Customer Relationship Management bildet das Fundament für langfristige Lieferantenbeziehungen.		X
	Customer Relationship Management ist in ERP-Systemen integriert.	X	
8.	ERP-Systeme und Unternehmensziele		
	ERP-Systeme können einen Wettbewerbsnachteil für Unternehmen schaffen.		X
	ERP-Systeme unterstützen unter anderem bei der Senkung der Lagerbestände und bei Flexibilitäts- sowie Produktivitätserhöhungen.	X	
	Routinemäßige Bearbeitungsvorgänge können mit ERP-Systemen nicht automatisiert werden.		X
9.	Im Rollcenter von MS Dynamics NAV 2017 sind die durchführbaren Funktionen eines Mitarbeiters, in Abhängigkeit seiner Rolle, aufgelistet.	X	
10.	Ein zentrales Merkmal von ERP-Systemen ist, dass mit ihrer Hilfe Unternehmensbereiche verbunden werden.	X	

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1.	Optimierung der Lagerbestände		
	Je geringer der Lagerbestand ist, desto geringer sind Lagerhaltungskosten und die Kapitalbindung.	X	
	Das Risiko einer Fehlmenge und eines dadurch möglichen Stopps in der Auftragsabwicklung wird durch einen ständig existierenden Sicherheitsbestand reduziert.	X	
	Die Mitarbeiter können sich von MS Dynamics NAV automatisch eine Liste der Artikel zusammenstellen lassen, die beschafft werden müssen.	X	
	Der Sicherheitszeitraum ist der Zeitraum, den ein Artikel vom Einkauf bis zur Ankunft im Lager benötigt.		X
2.	Die Verfügbarkeit der Artikel in den jeweiligen Lagerorten kann nur von den Mitarbeitern der Lagerhaltung eingesehen werden.		X
3.	Aufgaben des Vertriebs		
	Bei der Bewältigung der anfallenden Aufgaben stehen die optimale Betreuung und die Zufriedenheit der Kunden im Vordergrund.	X	
	Nach Abschluss eines Auftrags veranlasst der Vertrieb die mengengerechte Auslieferung der Artikel aus dem Lager an die Kunden.		X
	In der Verkaufsabteilung kann auf die Kontaktdaten der Debitoren zurückgegriffen werden.	X	
4.	Aufgaben der Produktion		
	Die verschiedenen Bestandteile eines Möbelstückes werden erst miteinander verschraubt und dann lackiert.		X
	Alle Fertigungsschritte können gleichzeitig bearbeitet werden.		X
	In der Produktion müssen sowohl Maschinen- und Personalkapazitäten als auch die verschiedenen Fertigungsschritte und Arbeitspläne geplant werden.	X	

	Die Materialien werden in der Produktionshalle mit Hilfe von Maschinen und Werkzeugen von Mitarbeitern zu Möbelstücken der Angebotspalette gefertigt.	X	
5.	Aufgaben des Vertriebs		
	Nachdem ein Auftrag entgegengenommen wurde, werden die Daten des Kreditors in MS Dynamics NAV aufgenommen.		X
	Das Bankhaus König stellt einen Kreditor der Cronus AG dar.		X
	Neben der Angebots- und Auftragserstellung ist der Vertrieb ebenfalls für die Bearbeitung von Verkaufsreklamationen zuständig.	X	
6.	In der Verkaufsauftragskarte wird zwischen den Fenstern „Allgemein“, „Zeilen“, „Verkaufshistorie“ und „Zeilendetails“ unterschieden.	X	
7.	Bearbeitung eines Verkaufsauftrages		
	Um einen Verkaufsauftrag in MS Dynamics NAV zu erstellen, muss zunächst eine neue Verkaufsauftragskarte geöffnet und anschließend der Debitor ausgewählt werden.	X	
	Solange der Auftrag den Status „Offen“ hat, ist er noch nicht von einem Mitarbeiter abgeschlossen worden.	X	
	Ist ein Artikel nicht in benötigter Menge im Hauptlagerort verfügbar, sollten zunächst die anderen Lagerorte überprüft werden.	X	
8.	Aufgaben der Produktion		
	Kapazitätsplanungen können im Produktionsbereich nicht durchgeführt werden.		X
	Für die Produktion werden nur Artikel aus der Lagerhaltung entnommen.		X
	In der Cronus AG werden in der Fertigung die verschiedenen Holzplatten mit Lasern vermessen.	X	

	Nachdem die Holzplatten vermessen wurden, werden sie automatisch in exakte Formen zugeschnitten, geschliffen und können danach direkt lackiert werden.	X	
--	--	---	--

### Lückentext

Die Abteilung **Vertrieb** ist der Ansprechpartner für die Kunden. Vor der eigentlichen Auftragserteilung des Kunden fordert dieser ein Angebot über die gewünschten Waren an.

Die Hauptaufgabe der Abteilung **Produktion** besteht in der Erstellung und Abwicklung von Fertigungsaufträgen. Diese Fertigungsaufträge resultieren zumeist aus **Bestellungen** von Kunden.

### Lösung zur Übung – WBT 3

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1.	In der Einkaufsbestellungskarte wird zwischen den Fenstern "Allgemein", "Zeilen", "Kreditorenstatistik" und "Kreditorenhistorie" unterschieden.	X	
2.	Aufgaben der Lagerhaltung		
	Durch Unterstützung bei der Einlagerung werden die Produkte auf geeignete Lagerplätzen gebracht, wodurch ihre Durchlaufzeit reduziert wird.	X	
	Durch die Lagerhaltungsdaten können Produkte schneller auf ihrem Lagerplatz gefunden werden.	X	
	In der Lagerhaltung ist das Nachvollziehen von Wareneingängen und -ausgängen nicht mehr möglich, weil alles automatisiert ist.		X
	Mitarbeiter in der Lagerhaltung erhalten nur Einblick in die Bestellungen des Einkaufs.		X
3.	Das allgemeine Ziel der Cronus AG ist es, die Lagerbestände zu optimieren.	X	
4.	Aufgaben des Einkaufs		
	Im Einkauf werden Investitionsgüter, z. B. große Maschinen, eingekauft.		X

	Die Lagerbestände der Artikel werden von den Mitarbeitern des Einkaufs mit Hilfe von Excel-Sheets überwacht.		X
	Kriterien bei der Beschaffung von Artikeln sind nur die Preise sowie die Lieferungsdauer und -bedingungen der Anbieter.		X
	Erreichen die Lagerbestände einen kritischen Bestand, erhalten die Mitarbeiter automatisch eine Benachrichtigung von MS Dynamics NAV.	X	
5.	Lager-Management		
	Um die Betriebsführung des Lagers zu optimieren, müssen der Material- und Informationsfluss sowie die Materialeinlagerung und die Lagerplatzhaltung optimiert werden.	X	
	Die Einlagerungsmenge der Materialien oder Möbelstücke wird in ihrer Anzahl beim Ein- und Ausbuchen in MS Dynamics NAV genau erfasst.	X	
	MS Dynamics NAV ordnet den Materialien und Möbelstücken nur unter Berücksichtigung der Zugriffshäufigkeit die geeigneten Lagerplätze zu.		X
	Durch das Lager-Management wird ausschließlich der Kosten- und Zeitaufwand z. B. bei Ein-, Aus- und Umlagerungsvorgängen reduziert.		X
6.	Aufgaben des Einkaufs		
	Verschiedene Möbel gehören zum Sortiment der Cronus AG.	X	
	Im Einkauf werden Umlagerungsvorgänge von Artikeln von einem Lager in ein anderes Lager vorgenommen.		X
	In der Einkaufsabteilung kann auf die Kontaktdaten der Kreditoren zugegriffen werden.	X	
	Die Bestellabwicklung ermöglicht es der Cronus AG, bei Lieferanten Bestellungen verschiedener Artikel vorzunehmen.	X	
7.	Aufgabe der Lagerhaltung ist es ausschließlich, die beschafften Materialien in die verschiedenen Lager einzulagern.		X

8.	<b>Aufgaben der Lagerhaltung</b>		
	Aufgabe der Lagerhaltung ist es, die Materialien in der richtigen Menge zur der richtigen Zeit an den richtigen Ort zu bringen.	X	
	MS Dynamics NAV unterstützt die Mitarbeiter der Cronus AG ausschließlich beim Kommissionieren und Umlagern.		X
	In der Lagerhaltung wird die Einlagerungsmenge der Materialien in ihrer Anzahl im System erfasst und die geeigneten Lagerpositionen zuordnet.	X	

### Lückentext

Die Abteilung **Einkauf** steht in engem Kontakt mit dem Lieferanten. Sie bestellt bei dem Lieferanten Artikel, die in der Cronus AG vertrieben oder zur Produktion eingesetzt werden.

Die Hauptaufgabe der Abteilung **Einkauf** ist es Ware bzw. Materialien bei Lieferanten der Cronus AG zu bestellen. Die Notwendigkeit der Bestellungen resultiert zumeist aus **Aufträgen** von Kunden.

### Lösung zur Übung – WBT 4

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1.	Die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen der Cronus AG übernimmt auch Tätigkeiten im Bereich Controlling, wie bspw. das Erstellen von Berichten.	X	
2.	Buchung von Zahlungsein- und -ausgängen.		
	Wenn der Kreditorensaldo ausgeglichen ist, bestehen keine Zahlungsverpflichtungen des Kunden gegenüber der Cronus AG.		X
	Wenn der Kreditorensaldo ausgeglichen ist, bestehen keine Zahlungsverpflichtungen der Cronus AG gegenüber dessen Lieferanten.	X	
	Wenn der Debitorensaldo ausgeglichen ist, bestehen keine Zahlungsverpflichtungen des Kunden gegenüber der Cronus AG.	X	

	Wenn der Debitorensaldo ausgeglichen ist, bestehen keine Zahlungsverpflichtungen der Cronus AG gegenüber dessen Lieferanten.		X
3.	Innerhalb des Kontenplans der Cronus AG können Sachkonten in Gliederungskonten unterteilt werden.	X	
4.	Aufgaben des Finanz- und Rechnungswesens		
	Gliederungskonten sind in MS Dynamics NAV innerhalb des Kontenplans fett markiert.		X
	Die Salden der Gliederungskonten werden im Kontenplan in einem separaten Konto aufsummiert.	X	
	Jedes Sachkonto kann im SOLL und im HABEN gebucht werden.		X
	Bei jeder Buchung wird auf einem Sachkonto und dem dazugehörigen Gegenkonto gebucht.	X	

### Lückentext

In dem Bereich **Finanz- und Rechnungswesen** werden Zahlungsein- und -ausgänge auf den Konten der Cronus AG erfasst.

### Lösung zur Übung – WBT 5

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1.	Es existieren ausschließlich CRM-Systeme, die in ERP-Systemen integriert sind.		X
2.	Aufgaben des Vertriebs in Zusammenhang mit CRM.		
	Bearbeitung von Verkaufsreklamationen und -gutschriften	X	
	Erstellen von Jahresabschlüssen der Cronus AG		X
	Erfassung von Verkaufschancen	X	
	Erfassung von Kampagnen	X	

3.	Die von Mitarbeitern verschiedener Abteilungen gespeicherten Informationen über Kunden, werden in einer zentralen Datenbank gespeichert und können anschließend kundennahen Abteilungen, wie dem Vertrieb zur Verfügung gestellt werden.	X	
4.	Welches sind die Detailziele des Customer-Relationship-Managements?		
	Kundenzufriedenheit	X	
	Kundenorientierung	X	
	Steigerung des Unternehmenserfolgs		X
	Kundenbindung	X	
5.	Das analytische CRM dient der Speicherung und Auswertung der kundenbezogenen Daten.	X	
6.	Das operative CRM unterstützt die Durchführung von Maßnahmen im Kundenkontakt.	X	
7.	Das kommunikative CRM steuert die Wahl der verfügbaren Kommunikationskanäle und koordiniert die Kommunikation.	X	

### Lückentext

Customer-Relationship-Management (CRM) ist ein Management-Ansatz zum Aufbau und Pflege langfristiger **Kundenbeziehungen**.

## Literaturempfehlungen

1. **Gronau, Norbert:** Enterprise Resource Planning: Architektur, Funktionen und Management von ERP-Systemen, Oldenbourg: De Gruyter 2014.
2. **Holtstiege, Jürgen:** Microsoft Dynamics NAV 2009 – Geschäftsprozesse richtig abbilden. Ein praxisorientierter Compliance-Leitfaden, Unterschleißheim: Microsoft Press Deutschland 2009.
3. **Leiting, Andreas:** Unternehmensziel ERP-Einführung, Wiesbaden: Gabler Verlag 2012.
4. **Luszczak, Andreas; Singer, Peter:** Microsoft Dynamics NAV 2009 – Grundlagen: Kompaktes Anwenderwissen zur Abwicklung von Geschäftsprozessen, Unterschleißheim: Microsoft Press Deutschland 2009.
5. **Schnauffer, Rainer; Jung, Hans-Hermann:** CRM – Entscheidungen richtig treffen. Die unternehmensindividuelle Ausgestaltung der Anbieter-Kunden-Beziehung, Berlin, Heidelberg: Springer Verlag 2004.

# Impressum

---



- Reihe:**           **Arbeitspapiere Wirtschaftsinformatik** (ISSN 1613-6667)
- Bezug:**           <https://wi.uni-giessen.de>
- Herausgeber:** Prof. Dr. Axel Schwickert  
Prof. Dr. Bernhard Ostheimer  
  
c/o Professur BWL – Wirtschaftsinformatik  
Justus-Liebig-Universität Gießen  
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften  
Licher Straße 70  
D – 35394 Gießen  
Telefon (0 64 1) 99-22611  
Telefax (0 64 1) 99-22619  
eMail: [Axel.Schwickert@wirtschaft.uni-giessen.de](mailto:Axel.Schwickert@wirtschaft.uni-giessen.de)  
<https://wi.uni-giessen.de>
- Ziele:**           Die Arbeitspapiere dieser Reihe sollen konsistente Überblicke zu den Grundlagen der Wirtschaftsinformatik geben und sich mit speziellen Themenbereichen tiefergehend befassen. Ziel ist die verständliche Vermittlung theoretischer Grundlagen und deren Transfer in praxisorientiertes Wissen.
- Zielgruppen:**   Als Zielgruppen sehen wir Forschende, Lehrende und Lernende in der Disziplin Wirtschaftsinformatik sowie das IT-Management und Praktiker in Unternehmen.
- Quellen:**       Die Arbeitspapiere entstehen aus Forschungs-, Abschluss-, Studien- und Projektarbeiten sowie Begleitmaterialien zu Lehr-, Vortrags- und Kolloquiumsveranstaltungen der Professur BWL – Wirtschaftsinformatik, Prof. Dr. Axel Schwickert, Justus-Liebig-Universität Gießen sowie der Professur für Wirtschaftsinformatik, insbes. medienorientierte Wirtschaftsinformatik, Prof. Dr. Bernhard Ostheimer, Fachbereich Wirtschaft, Hochschule Mainz.
- Hinweise:**      Wir nehmen Ihre Anregungen zu den Arbeitspapieren aufmerksam zur Kenntnis und werden uns auf Wunsch mit Ihnen in Verbindung setzen.  
  
Falls Sie selbst ein Arbeitspapier in der Reihe veröffentlichen möchten, nehmen Sie bitte mit einem der Herausgeber unter obiger Adresse Kontakt auf.  
  
Informationen über die bisher erschienenen Arbeitspapiere dieser Reihe erhalten Sie unter der Web-Adresse <https://wi.uni-giessen.de/>