



---

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

Schwickert, Axel C.; Müller, Laura; Bodenbender, Nicole;  
Kirchhof, Jessica

**Anwendungs-Systeme in der Zolanda  
GmbH – Reader zur WBT-Serie**

ARBEITSPAPIERE WIRTSCHAFTSINFORMATIK

---

Nr. 01/2013  
ISSN 1613-6667

# Arbeitspapiere WI Nr. 1 / 2013

---

- Autoren:** Schwickert, Axel C.; Müller, Laura; Bodenbender, Nicole; Kirchhof, Jessica
- Titel:** Anwendungs-Systeme in der Zolanda GmbH – Reader zur WBT-Serie
- Zitation:** Schwickert, Axel C.; Müller, Laura; Bodenbender, Nicole; Kirchhof, Jessica: Anwendungssysteme im Unternehmen – Reader zur WBT-Serie, in: Arbeitspapiere WI, Nr. 1/2013, Hrsg.: Professur BWL – Wirtschaftsinformatik, Justus-Liebig-Universität Gießen 2013, 105 Seiten, ISSN 1613-6667.
- Kurzfassung:** Das vorliegende Arbeitspapier dient als Reader zur WBT-Serie „Anwendungs-Systeme in der Zolanda GmbH“, die im E-Campus Wirtschaftsinformatik online zur Verfügung steht.
- Zu Beginn wird das fiktive Unternehmen „Zolanda GmbH“ und dessen Fachabteilungen, Vertrieb, Lager, Produktion und Einkauf, vorgestellt. Anschließend folgt eine allgemeine Einführung in ERP-Systeme mit SCM und CRM, danach wird MS Dynamics NAV als Software-Lösung dieser Systeme vorgestellt und die Fachabteilungen werden mit der Software-Lösung durchlaufen. Abschließend erfolgt ein Überblick des Kundenmanagement in einem CRM-System mit der Software-Lösung „Cursor CRM“.
- Schlüsselwörter:** Grundlagen des ERP, SCM und CRM, Einsatzgebiete für ERP-, SCM- und CRM-Systeme im Unternehmen, Praktische Übungen mit MS Dynamics NAV 2009, Kundenmanagement, Cursor CRM

## A Die Web-Based-Trainings

Der Lernstoff zum Themenbereich „Anwendungssysteme im Unternehmen“ wird durch eine Serie von Web-Based-Trainings (WBT) vermittelt. Die WBT bauen inhaltlich aufeinander auf und sollten daher in der angegebenen Reihenfolge und zum vorgesehenen Zeitpunkt absolviert werden. Um einen Themenbereich vollständig durchdringen zu können, muss jedes WBT mehrfach absolviert werden, bis die jeweiligen Tests in den einzelnen WBT sicher bestanden werden.

WBT-Nr.	WBT-Bezeichnung	Dauer	Bis wann bearbeitet?
1	Die Zolanda GmbH	90 Min.	
2	Einführung in ERP-Systeme mit SCM und CRM	90 Min.	
3	ERP und SCM mit MS Dynamics NAV – Vertrieb und Einkauf	90 Min.	
4	ERP und SCM mit MS Dynamics NAV – Produktion, Lager und Finanzwesen	90 Min.	
5	Management der Kundenbeziehungen mit CURSOR-CRM	90 Min.	

### Übersicht der WBT-Serie

Die Inhalte der einzelnen WBT werden nachfolgend in diesem Dokument gezeigt. Alle WBT stehen Ihnen rund um die Uhr online zur Verfügung. Sie können jedes WBT beliebig oft durcharbeiten. In jedem WBT sind Quellcode-Beispiele enthalten, die Sie unbedingt nachbauen und ausführen sollten.

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
A Die Web-Based-Trainings .....	I
Inhaltsverzeichnis .....	II
Abbildungsverzeichnis .....	VI
Tabellenverzeichnis .....	VIII
<b>1 Die Zolanda GmbH .....</b>	<b>1</b>
1.1 Die Zolanda GmbH .....	1
1.1.1 Willkommen in der Zolanda GmbH .....	1
1.1.2 Abteilungen der Zolanda GmbH .....	1
1.1.3 Ausgangssituation der Zolanda GmbH .....	2
1.1.4 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Übersicht .....	2
1.1.5 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Vertrieb .....	3
1.1.6 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Lager .....	4
1.1.7 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Produktion .....	5
1.1.8 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Einkauf .....	5
1.1.9 Allgemeine Probleme der Zolanda GmbH .....	6
1.2 Betriebswirtschaftliche Probleme der Zolanda GmbH .....	7
1.2.1 Weitere Abteilungen der Zolanda GmbH .....	8
<b>2 Einführung in ERP-Systeme mit SCM und CRM.....</b>	<b>9</b>
2.1 Praktikumsinhalte .....	9
2.1.1 Praktikumsablauf I .....	9
2.1.2 Praktikumsablauf II .....	9
2.1.3 Was sind Anwendungssysteme? .....	10
2.1.4 Das sind Anwendungssysteme! .....	10
2.1.5 Anwendungs- und Betriebssystemsoftware .....	10
2.1.6 Was sind ERP-Systeme? .....	11
2.1.7 Das sind ERP-Systeme! .....	12
2.1.8 Was sind SCM-Systeme? .....	12
2.1.9 Das sind SCRM-Systeme! .....	13
2.1.10 Was sind CRM-Systeme? .....	13
2.1.11 Das sind CRM-Systeme .....	14
2.1.12 Übersicht: ERP I - und ERP II - Systeme .....	14
2.1.13 Praktikumsablauf III .....	15
2.2 Abschlusstest .....	16

<b>3</b>	<b>ERP und SCM mit MS Dynamics NAV – Vertrieb und Einkauf .....</b>	<b>18</b>
3.1	Enterprise Resource Planning .....	18
3.1.1	Willkommen zurück .....	18
3.1.2	Was versteht man unter ERP und ERP-Systemen?.....	18
3.1.3	Übersicht: ERP I - und ERP II - Systeme (Wdh.).....	19
3.1.4	Funktionsbereiche von ERP-Systemen .....	20
3.1.5	Unternehmensziele mit ERP.....	21
3.2	Entscheidung für MS Dynamics NAV.....	21
3.2.1	Auswahl eines ERP-Systems: Anforderungen .....	21
3.2.2	Auswahl eines ERP-Systems: Standard- vs. Individual-ERP-System .....	22
3.2.3	Auswahlkriterien für ERP-Systeme .....	22
3.2.4	ERP-Systemanbieter I .....	24
3.2.5	ERP-Systemanbieter II – SAP.....	24
3.2.6	ERP-Systemanbieter III – MS Dynamics NAV .....	24
3.2.7	Entscheidung für das ERP-System MS Dynamics NAV .....	25
3.3	MS Dynamics NAV – Intro .....	26
3.3.1	Einführung.....	26
3.3.2	Die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2009 I.....	26
3.3.3	Die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2009 II.....	28
3.4	MS Dynamics NAV – Vertrieb.....	28
3.4.1	Die Abteilung Vertrieb .....	28
3.4.2	Die Kernaufgaben des Vertriebs im Überblick .....	29
3.4.3	Auftragsabwicklung: Eingang eines Auftrags.....	29
3.4.4	Auftragsabwicklung: Erstellung eines Auftrags I .....	30
3.4.5	Auftragsabwicklung: Erstellung eines Auftrags II .....	30
3.4.6	Auftragsabwicklung: Übersicht und folgende Aktivitäten .....	31
3.4.7	Verabschiedung aus der Abteilung Vertrieb .....	32
3.5	MS Dynamics NAV – Einkauf .....	32
3.5.1	Die Abteilung Einkauf.....	32
3.5.2	Die Kernaufgaben des Einkaufs im Überblick .....	33
3.5.3	Bestellabwicklung: Erstellung einer Bestellung I .....	33
3.5.4	Bestellabwicklung: Erstellung einer Bestellung II .....	34
3.5.5	Bestellabwicklung: Erstellung einer Bestellung III.....	35
3.5.6	Bestellabwicklung: Übersicht und folgende Aktivitäten.....	36
3.5.7	Verabschiedung aus der Abteilung Einkauf .....	36
3.6	Abschlusstest.....	38

---

<b>4</b>	<b>ERP und SCM mit MS Dynamics NAV – Produktion, Lager und Finanzwesen .....</b>	<b>41</b>
4.1	Einführung.....	41
4.1.1	Willkommen zurück .....	41
4.1.2	Die Abteilungen der Zolanda GmbH .....	41
4.2	MS Dynamics NAV – Produktion .....	42
4.2.1	Die Abteilung Produktion.....	42
4.2.2	Die Kernaufgaben der Produktion im Überblick.....	42
4.2.3	Der Fertigungsprozess I.....	43
4.2.4	Der Fertigungsprozess II .....	43
4.2.5	Abwicklung eines Fertigungsauftrags .....	44
4.2.6	Produktion: Übersicht und folgende Aktivitäten.....	44
4.2.7	Verabschiedung aus der Abteilung Produktion .....	45
4.3	MS Dynamics NAV – Lager.....	46
4.3.1	Die Abteilung Lager .....	46
4.3.2	Die Kernaufgaben des Lagers im Überblick .....	46
4.3.3	Lagerorte der Zolanda GmbH I .....	47
4.3.4	Lagerorte der Zolanda GmbH II.....	47
4.3.5	Lager-Management.....	47
4.3.6	Lagerhaltung: Wareneingang und Einlagerung I .....	48
4.3.7	Lagerhaltung: Wareneingang und Einlagerung II .....	49
4.3.8	Lagerhaltung: Kommissionierung und Warenausgang I.....	50
4.3.9	Lagerhaltung: Kommissionierung und Warenausgang II.....	50
4.3.10	Lager: Übersicht und folgende Aktivitäten .....	51
4.3.11	Verabschiedung aus der Abteilung Lager .....	52
4.4	MS Dynamics NAV - Finanzwesen .....	52
4.4.1	Einführung .....	52
4.4.2	Die Abteilungen der Zolanda GmbH .....	52
4.4.3	Die Abteilung Finanzwesen .....	53
4.4.4	Die Kernaufgaben des Finanzwesens im Überblick.....	53
4.4.5	Der Kontenplan der Zolanda GmbH I .....	54
4.4.6	Zahlungsverkehr: Prüfung des Kreditorensaldos .....	56
4.4.7	Zahlungsverkehr: Buchung einer Auszahlung .....	58
4.4.8	Zahlungsverkehr: Prüfung des Debitorensaldos.....	58
4.4.9	Zahlungsverkehr: Buchung einer Einzahlung .....	60
4.4.10	Der Kontenplan der Zolanda GmbH II.....	60
4.4.11	Zahlungsverkehr: Übersicht .....	61
4.4.12	Verabschiedung aus der Abteilung Finanzwesen .....	61
4.5	Abschlusstest.....	62

---

<b>5</b>	<b>Management der Kundenbeziehungen mit CURSOR-CRM .....</b>	<b>65</b>
5.1	Customer Relationship Management .....	65
5.1.1	Willkommen zurück .....	65
5.1.2	Customer Relationship Management I .....	65
5.1.3	Customer Relationship Management II .....	66
5.1.4	Ziele des CRM .....	66
5.1.5	CRM-Systeme I .....	67
5.1.6	CRM-Systeme II .....	67
5.1.7	Die Komponenten des CRM .....	68
5.2	CRM-Lösungen .....	68
5.2.1	CRM-Lösungen .....	68
5.2.2	Marktüberblick .....	69
5.2.3	Auswahl der CRM-Lösungen .....	69
5.2.4	Cursor CRM .....	70
5.3	Cursor CRM – Intro .....	71
5.3.1	Ablauf – Einführung in Cursor CRM .....	71
5.3.2	CRM-Anwendungsarchitektur .....	72
5.3.3	Die Benutzeroberfläche .....	74
5.4	Cursor CRM – Beschwerdemanagement .....	75
5.4.1	Einleitung .....	75
5.4.2	Kommunikationskanäle .....	76
5.4.3	Praxisbeispiel: Eingang einer Beschwerde .....	76
5.4.4	Beschwerdemanagement .....	77
5.4.5	Praxisbeispiel: Beschwerde erfassen .....	77
5.4.6	Weitere Funktionen von Cursor CRM .....	78
5.5	Abschlusstest .....	78
	Anhang .....	IX

## Abbildungsverzeichnis

	Seite
Abb. 1: Abteilungen der Zolanda GmbH .....	1
Abb. 2: Unterschiedliche Software-Lösungen.....	2
Abb. 3: Lager .....	3
Abb. 4: Vertrieb .....	4
Abb. 5: Abteilungen.....	8
Abb. 6: Anwendungssysteme .....	10
Abb. 7: Abteilungen.....	11
Abb. 8: ERP-Systeme .....	12
Abb. 9: SCM-Systeme .....	13
Abb. 10: CRM-Systeme.....	14
Abb. 11: ERP-, SCM- & CRM-Systeme .....	14
Abb. 12: ERP I- und ERP II-Systeme.....	15
Abb. 13: ERP-, SCM- & CRM-Systeme .....	19
Abb. 14: ERP I- und ERP II-System .....	19
Abb. 15: Funktionsbereiche von ERP-Systemen.....	20
Abb. 16: Abteilungen.....	26
Abb. 17: Die Benutzeroberfläche .....	27
Abb. 18: Die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2009 II .....	28
Abb. 19: Bestellung .....	29
Abb. 20: Verkaufsauftragskarte .....	30
Abb. 21: Auftragsabwicklung: Übersicht und folgende Aktivitäten .....	31
Abb. 22: Einkauf.....	33
Abb. 23: Einkaufsbestellung .....	35
Abb. 24: Abteilungen.....	42
Abb. 25: Produktion.....	45
Abb. 26: Lager .....	46
Abb. 27: Lager .....	49
Abb. 28: Lager .....	50
Abb. 29: Finanzwesen.....	53
Abb. 30: Kontenplan .....	54
Abb. 31: Sachkontenkarte .....	55
Abb. 32: Sachkontenkarte .....	56
Abb. 33: Kreditorenkarte .....	57
Abb. 34: Kreditorenkarte .....	57
Abb. 35: Debitorenkarte I .....	59



---

Abb. 36:	Debitorenkarte II .....	59
Abb. 37:	Kontenplan .....	60
Abb. 38:	Customer Relationship Management .....	66
Abb. 39:	CRM-Systeme .....	67
Abb. 40:	CRM .....	69
Abb. 41:	CRM-Anwendungsarchitektur I .....	72
Abb. 42:	CRM-Anwendungsarchitektur II .....	72
Abb. 43:	Die Benutzeroberfläche .....	74
Abb. 44:	Die Benutzeroberfläche II .....	75

## Tabellenverzeichnis

Übersicht der WBT-Serie.....	I
Tab. 1: Übungsfragen WBT 2 – Einführung in ERP-Systeme mit SCM und CRM.....	17
Tab. 2: Übungsfragen WBT 3 – Vertrieb und Einkauf .....	40
Tab. 3: Übungsfragen WBT 4 – Produktion, Lager und Finanzwesen .....	64
Tab. 4: Übungsfragen WBT 5 – Management der Kundenbeziehungen mit Cursor CRM.....	79
Tab. 5: Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 2 .....	X
Tab. 6: Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 3 .....	XIII
Tab. 7: Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 4 .....	XVI
Tab. 8: Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 5 .....	XVIII

# 1 Die Zolanda GmbH

## 1.1 Die Zolanda GmbH

### 1.1.1 Willkommen in der Zolanda GmbH

Guten Morgen, Herr Keller! Herzlich willkommen in der Zolanda GmbH!

Mein Name ist Gert Schneider und ich werde für die Dauer Ihres Praktikums in unserem Unternehmen ihr Ansprechpartner sein.

Wie Sie wissen, sind wir in erster Linie ein Online-Versandhändler für Schuhe und Mode.

Mittlerweile bieten wir auch eigene Kollektionen und Labels (z. B. Zolanda Essentials) an.

Zudem gibt es seit kurzem auch einen Outlet Store zum Unternehmen.

- An dieser Stelle ist eine Animation eingefügt

### 1.1.2 Abteilungen der Zolanda GmbH

Ihren ersten Tag in der Zolanda GmbH möchte ich gerne damit beginnen, Ihnen einen kurzen Überblick über die Abteilungen des Unternehmens zu geben. Dieser Überblick soll Ihnen helfen, einen sehr zentralen Prozess besser zu verstehen:

den Auftragsbearbeitungsprozess.

Da alle Abteilungen auf die ein oder andere Weise an diesem Prozess beteiligt sind, möchte ich Ihnen diese jetzt schon einmal zeigen.



Abb. 1: Abteilungen der Zolanda GmbH

Überblick über die Abteilungen der Zolanda GmbH: In Anlehnung an die Wertschöpfungskette nach Porter.

### 1.1.3 Ausgangssituation der Zolanda GmbH

Bevor Sie das Unternehmen in seiner heutigen Form kennenlernen, möchte ich Ihnen schildern wie wir im Jahr 2008 gearbeitet haben. Damals war hier noch keine integrierte Software-Lösung (ERP-, SCM-, CRM-System) im Einsatz. Der Rückblick soll Ihnen verdeutlichen, welche Problematiken es damals gab und warum der Einsatz solcher Systeme für uns heute so zentral ist.

Als Beispiel dient der Auftragsbearbeitungsprozess. Dieser ist - im Gegensatz zur System-Landschaft - damals wie heute der gleiche.

An der Abwicklung eines Kundenauftrags (vom Auftragseingang bis zur Auslieferung) waren mehr oder weniger alle Abteilungen beteiligt. In den verschiedenen Abteilungen arbeiteten die Mitarbeiter mit unterschiedlichen Software-Lösungen. Diese erfüllten zwar ihre Aufgaben, waren aber nicht abteilungsübergreifend miteinander verbunden. Man spricht hierbei auch von sog. "Insel-Systemen".

Diese Insel-Systeme beinhalten die Problematik, dass Aufträge mehrfach manuell erfasst werden müssen. Ging ein Auftrag im Vertrieb ein, so wurde dieser dort erfasst und ans Lager weitergegeben, wo er dann in der Lagerverwaltungssoftware erneut manuell erfasst werden musste.



Abb. 2: Unterschiedliche Software-Lösungen

- Unter einem "Insel-System" versteht man technisch unverbundene Software-Lösungen, die jedoch von fachlich untereinander verbundenen Abteilungen betrieben werden.

### 1.1.4 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Übersicht

Nun wollen wir uns mit dem bereits erwähnten Auftragsbearbeitungsprozess beschäftigen. Wie schon gesagt, sind alle Abteilungen mehr oder weniger daran beteiligt. Weil sie für den Prozess von Bedeutung sind, habe ich in die nachfolgende Betrachtung Kunden und Lieferanten miteinbezogen. Folgende direkt betroffenen Abteilungen (primäre Aktivitäten) wollen wir uns nun anschauen:

Einkauf, Produktion, Vertrieb und das damit verbundene Lager.

Beginnen werden wir "hinten" – mit Kunden und Vertrieb (der Bestellung folgend). Denn auf diese Weise ist der Prozess der Auftragsbearbeitung leichter nachvollziehbar.

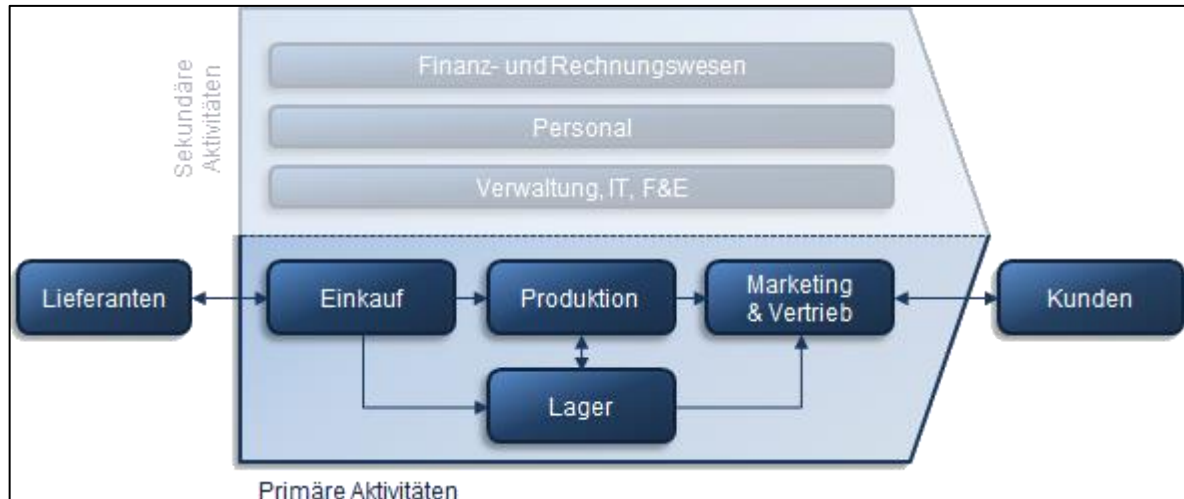


Abb. 3: Lager

Das Lager wird bei uns nicht als eigenständige bzw. "unabhängige" Abteilung, sondern als eine Art Schnittstelle zwischen Einkauf, Produktion und Vertrieb betrachtet.

### Auftragsbearbeitungsprozess:

Schritt 1: Kunden bestellen im Online-Shop

Schritt 2: Auftragseingang im Vertrieb

Schritt 3: Artikel auf Lager

a) Ja: (weiter mit Schritt 4)

b) Nein: Weiterleitung an Einkauf oder Produktion (Fremdbezug vs. Eigenherstellung)

Schritt 4: Bestellung wird im Auftrag des Vertriebs verpackt und dann versendet

#### 1.1.5 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Vertrieb

Wir beginnen nun im Vertrieb. Hier treten Mitarbeiter mit Kunden in Kontakt, verkaufen Produkte und sind für alle nach Verkaufsabschlüssen folgenden Tätigkeiten zuständig.

Nehmen wir eine Bestellung von Frau Bettina Meyer als Beispiel. Dieser Bestellung und deren Abwicklung werden wir nun durch die Abteilungen folgen.

Zur Erinnerung: im Auftragsbearbeitungsprozess befinden wir uns gerade in Schritt 1 (Kunde bestellt) mit anschließendem Schritt 2 (Auftrag geht im Vertrieb ein).

1. In einem 1. Schritt hat Frau Meyer im Online-Shop Folgendes bestellt: ein paar High Heels und zwei Hemden unterschiedlicher Marken.
2. Die Bestellung ging anschließend im Online-Shop ein. Dort musste sie zunächst exportiert werden, um dann in einem 2. Schritt im Vertriebssystem erfasst werden zu

können. Anschließend wurde dann geprüft, ob sich die bestellten Artikel auf Lager befanden oder ob sie zunächst beschafft oder hergestellt werden mussten.

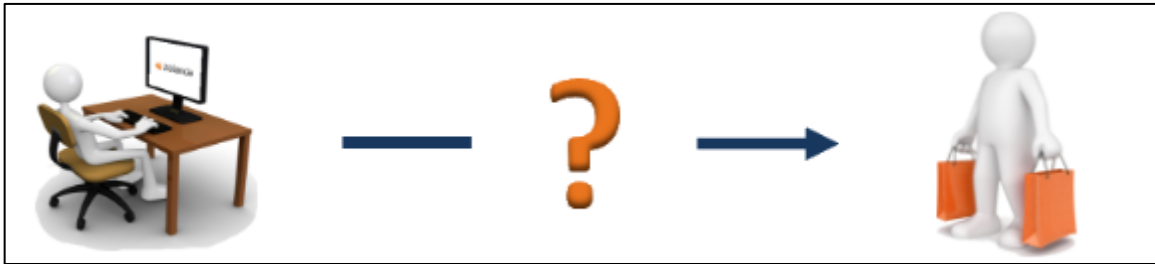


Abb. 4: Vertrieb

### 1.1.6 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Lager

Wir befinden uns nun in Schritt 3 (Artikel auf Lager) des Auftragsbearbeitungsprozesses. Nachdem die Bestellung im Vertriebssystem erfasst wurde, musste sie im Lagerverwaltungssystem erneut erfasst werden. Die Prüfung auf Vorrätigkeit ergab, dass nur das Hemd der Hausmarke Zolanda Essentials vorrätig war. Das andere Hemd und die High Heels hingegen waren nicht mehr vorhanden. Im Lager gab es folgende Aktivitäten:

- An dieser Stelle ist eine Animation zu finden

#### **1. Aktivität – vorhanden:**

Wir befinden uns nun in Schritt 3a (Artikel sind vorrätig). Das Hemd der Hausmarke befand sich noch auf Lager. Es wurde mithilfe des Lagerverwaltungssystem im Lager auffindig gemacht, anschließend im Auftrag des Vertriebs verpackt und gleich an Frau Meyer gesendet, damit diese nicht unnötig lange auf ihre Bestellung warten musste.

#### **2. Aktivität – nicht vorhanden:**

Die High Heels und das 2. Hemd befanden sich nicht auf Lager. Es musste also eine weitere Prüfung erfolgen:

- gehörten die bestellten Artikel zu den selbst hergestellten oder
- zu den extern bezogenen Artikeln?

Es erfolgte die Weiterleitung der Bestellung an die jeweils zuständige Abteilung - Einkauf oder Produktion.

### 1.1.7 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Produktion

Nachdem das vorrätige Hemd in Schritt 3a bereits an Frau Meyer versendet wurde, befinden wir uns nun in Schritt 3b (Weiterleitung der Bestellung an Einkauf oder Produktion - Fremdbezug vs. Eigenherstellung).

Da die High Heels (im Gegensatz zu den beiden Hemden) zu den selbst hergestellten Artikeln gehören, wurde die Bestellung nach Bearbeitung der vorhandenen Artikel im Lager an die Produktion weitergeleitet.

Weil auch die Systeme von Lager und Produktion nicht miteinander verbunden waren, wurde die Bestellung nun wieder in einem anderen System erfasst - dem Produktionssystem. Mit dessen Hilfe konnten die Mitarbeiter der Produktion z. B. Folgendes einsehen:

- welche Roh-Materialien und halbfertige Komponenten zur Herstellung der High Heels benötigt werden,
- auf welcher Maschine sie produziert werden können und
- wie lange die Produktionsdauer sein wird.

### 1.1.8 Der Auftragsbearbeitungsprozess – Einkauf

Nachdem das erste Hemd versendet und die High Heels produziert wurden, ging es um das zweite Hemd der Bestellung. Dieses befand sich weder auf Lager, noch konnte es selbst hergestellt werden. Daher mussten wir es von einem Vorlieferanten beziehen.

Um dies zu ermöglichen, musste die Bestellung jedoch erneut in einem separaten System - dem Einkaufssystem - erfasst und dort verarbeitet werden.

Im Einkauf wurden die Preise der verschiedenen Vorlieferanten für das Hemd verglichen. Der Lieferant, der das beste Angebot machte, bekam den Auftrag.

Sobald das Hemd in der Zolanda GmbH eingegangen war, wurde es zusammen mit den High Heels in Schritt 4 im Auftrag des Vertriebs verpackt und versendet. Frau Meyer war mit der gelieferten Ware zufrieden und zahlte somit innerhalb der folgenden 14 Tage. Ihre Zahlung wurde abschließend auf ihrem Kundenkonto gebucht.

### 1.1.9 Allgemeine Probleme der Zolanda GmbH

Sie haben nun den Auftragsbearbeitungsprozess kennengelernt und gesehen, wie wir uns bemüht haben, die einzelnen Systeme zu verbinden. Leider waren diese Bemühungen jedoch nicht von Erfolg gekrönt. Insbesondere traten dabei folgende Probleme auf.

#### **Allgemeine Probleme**

##### **Inkonsistenzen (Widersprüche in Daten):**

Es entstanden Widersprüche in den gespeicherten Daten.

Beispiel: Tippfehler

Herr Emil Meyer hat ein T-Shirt bestellt. Im Vertrieb hat man seine Bestellung auch richtig erfasst - er wird also unter dem Namen "Emil Meyer" geführt. Bei der Erfassung im Lager hat sich ein Mitarbeiter vertippt und ihn unter dem Namen "Emil Meier" gespeichert.

Folge:

Eine korrekte Zuordnung der Bestellung ist nur noch schwer möglich.

##### **Redundanzen (Mehrfacherfassung von Daten):**

Durch die Unverbundenheit der verschiedenen Systeme in den Abteilungen musste jede Bestellung einzeln erfasst werden. Die Folge: Mehrfacherfassung.

Beispiel: Namensaktualisierung

Frau Ursula Hansen hat Herrn Weber geheiratet und dessen Namen angenommen. Frau Weber (geb. Hansen) hat daher vor ihrer nächsten Bestellung im Vertrieb angerufen, um ihre Daten aktualisieren zu lassen. Im Vertriebssystem wird sie nun unter dem neuen Namen geführt. Das Lager hat davon leider nichts mitbekommen und führt sie weiter unter dem Namen "Hansen".

Folge:

Im Lager wird bei der nächsten Bestellung von Frau Weber (geb. Hansen) ein neuer Kunde angelegt. Die Kundin wird also unter zwei Namen geführt.

Der Versuch, alle Daten möglichst aktuell zu halten, ist daher mit einem erheblichen Zeitaufwand und unnötig belegtem Speicherplatz verbunden.

Das führt letzten Endes wieder zu Kosten für die Zolanda GmbH.

##### **Fehlerhäufigkeit:**

Aufgrund der guten Auftragslage wuchs nicht nur der Umsatz, sondern leider auch die Fehlerhäufigkeit. Denn mehr zu verarbeitende Aufträge bedeutete für die Mitarbeiter ebenfalls eine höhere Belastung.

Zur Erinnerung: jede Bestellung musste wiederholt einzeln erfasst werden.



Größerer Zeitdruck und wachsende Anzahl von zu erfassenden Aufträgen führten zwangsläufig auch zu mehr Fehlern.

Folge:

Fehlerhaft erfasste Aufträge führten oft zur Lieferung falscher Artikel und damit zu Kundenunzufriedenheit. Die Korrektur dieser Fehler kostete zudem viel Zeit, die anderweitig besser hätte genutzt werden können.

## 1.2 Betriebswirtschaftliche Probleme der Zolanda GmbH

Abgesehen von den bereits erläuterten allgemeinen Problemen, sind durch die Insel-Systeme auch konkrete betriebswirtschaftliche Probleme entstanden. Um noch ein paar weitere Beispiele aufzuzeigen:

- In der Produktion kam es zu kostenintensiven Engpässen, weil z. B. benötigte Stoffe nicht in ausreichender Menge im Lager vorhanden waren. Dies behinderte nicht nur den gesamten Ablauf, sondern erhöhte auch die Durchlaufzeiten deutlich.
- Das Lager kämpfte mit hohen Lagerhaltungskosten. Grund hierfür: von "älteren" Artikeln und nur noch selten verwendeten Materialien gab es noch hohe Bestände. Diese belegten unnötig Lagerplatz, der eigentlich für das neue Sortiment gebraucht worden wäre.
- Im Einkauf wurde immer mehr der Wunsch nach einer besseren Verbindung und Kommunikation zu den Lieferanten laut. Angebote mussten noch telefonisch oder per E-Mail eingeholt werden, was wiederum zeitaufwendig war.

Es musste also eine Lösung für diese Probleme gefunden werden. Um uns mit dieser zu helfen, entschieden wir uns dafür, einen externen Berater – Herrn Konrad Krüger – zu engagieren. Ihn werden Sie allerdings erst ein wenig später kennenlernen.

### 1.2.1 Weitere Abteilungen der Zolanda GmbH

Die vom Auftragsbearbeitungsprozess direkt betroffenen Abteilungen (primäre Aktivitäten) – Einkauf, Produktion, Lager und Vertrieb - haben wir uns bereits angeschaut.

Darüber hinaus waren aber auch die Abteilungen des sekundären Bereichs (indirekt) an diesem Prozess beteiligt. Diese Abteilungen wollen wir uns jetzt noch kurz ansehen.



Abb. 5: Abteilungen

- **Finanz- und Rechnungswesen** sind dafür zuständig, finanzielle Vermögenswerte zu verwalten, Investitionen zu finanzieren und zu überwachen sowie geschäftliche Vorgänge in der Buchhaltung zu erfassen und monetär auszuwerten.
- **Die Personalabteilung** ist dafür verantwortlich, Personal einzustellen, es zu fördern (Aus-, Weiterbildung) und Daten über Arbeitszeit, -verträge etc. zu verwalten.
- **Informationstechnik (IT) und Forschung & Entwicklung (F&E)** stellen die sonstigen Querschnittsfunktionen in der Zolanda GmbH dar.

## 2 Einführung in ERP-Systeme mit SCM und CRM

### 2.1 Praktikumsinhalte

#### 2.1.1 Praktikumsablauf I

Guten Morgen, Herr Keller!

Inzwischen haben Sie bereits einen Einblick in die Zolanda GmbH, ihre Abteilungen und insbesondere den Auftragsbearbeitungsprozess erhalten. Dabei haben Sie auch die Problematik von Insel-Systemen kennengelernt.

Zur Erinnerung: es war hier z. B. von Inkonsistenzen (Widersprüchen in Daten) und Redundanzen (Mehrfacherfassung von Daten in unterschiedlichen Systemen) die Rede.

Soviel zu dem, was Sie bereits gelernt haben.

- Unter einem "Insel-System" versteht man technisch unverbundene Software-Lösungen, die jedoch von fachlich untereinander verbundenen Abteilungen betrieben werden.

In den kommenden Tagen möchte ich Ihnen einen Überblick über die aktuelle System-Landschaft der Zolanda GmbH geben. Bisher haben Sie schließlich nur die System-Landschaft aus dem Jahr 2008 mit all ihren Problemen kennengelernt.

Zur Lösung der in 2008 aufgetretenen Probleme haben wir auf Anraten des Unternehmensberaters inzwischen folgende Anwendungssysteme implementiert:

- Enterprise-Resource-Planning-System (ERP-System),
- Supply-Chain-Management-System (SCM-System) und
- Customer-Relationship-Management-System (CRM-System).

Diese Anwendungssysteme sollen Sie in den nächsten Tagen näher kennenlernen.

#### 2.1.2 Praktikumsablauf II

Lassen Sie uns nun den weiteren Ablauf Ihres Praktikums etwas genauer besprechen.

Zunächst werde ich Ihnen ein paar allgemeine Grundlagen zum Thema Anwendungssysteme (AWS) vermitteln. Anschließend gebe ich Ihnen einen kurzen Einblick in die drei eben bereits erwähnten AWS: ERP-, SCM- und CRM-System. Eine Abgrenzung dieser Systeme voneinander darf dabei selbstverständlich auch nicht fehlen.

Hierbei werde ich Sie natürlich auf Schritt und Tritt begleiten, um Ihnen den Einstieg in diese für Sie noch recht neue Materie zu erleichtern. Sie sollen schließlich am konkreten Beispiel der Zolanda GmbH sehen, was es mit all diesen Systemen auf sich hat und wozu sie hier gebraucht werden.

### 2.1.3 Was sind Anwendungssysteme?

Doch nun zu der Frage: Was sind Anwendungssysteme (AWS)?

Anwendungssysteme werden in Unternehmen eingesetzt, um Mitarbeiter bei der Ausführung von fachlichen Aufgaben zu unterstützen und dem Unternehmen und seinem Umfeld wichtige unternehmerische Informationen bereitzustellen.

Ein Anwendungssystem besteht aus folgenden Komponenten:

- Anwendungssoftware,
- IT-Infrastruktur und
- Daten

### 2.1.4 Das sind Anwendungssysteme!



Abb. 6: Anwendungssysteme

- **Anwendungssoftware** ist ein Computerprogramm (Anwendungsprogramm, Applikation) für ein konkretes betriebliches Anwendungsgebiet.
- Als **IT-Infrastruktur** bezeichnet man das technische Hardwaresystem (z. B. Server-Rechner, Personal Computer, Netzwerk), auf der die Anwendungssoftware betrieben wird.
- **Daten** werden von der Anwendungssoftware zur Bearbeitung des betrieblichen Anwendungsgebietes genutzt und sind Grundlage der unternehmensrelevanten Informationen.

### 2.1.5 Anwendungs- und Betriebssystemsoftware

Anwendungssoftware unterstützt die Mitarbeiter eines Unternehmens bei verschiedenen Tätigkeiten, die im Rahmen des Arbeitsalltags anfallen.

Von Anwendungssoftware zu unterscheiden ist die Betriebssystemsoftware (Systemsoftware, Betriebssystem), welche ausschließlich für den technischen Betrieb des Computers zuständig ist.

Neben dem Einsatz bei alltäglichen Aufgaben wird Anwendungssoftware auch für komplexere betriebliche Aufgaben wie die Steuerung von Maschinen, die Erstellung eines Auftragsdokuments oder die Erstellung der Lohnabrechnung eingesetzt.

Anwendungssoftware heißt so, weil sie von menschlichen Nutzern (den Anwendern) zur Erledigung von fachlichen Aufgaben angewendet wird.

Anwendungssoftware setzt auf der Betriebssystemsoftware eines Rechners auf und nutzt diese für die Ansteuerung der Rechner-Hardware.

Systemsoftware heißt Systemsoftware, weil sie für die Ansteuerung und den Betrieb von technischen Hardware-Systemen zuständig ist - nicht jedoch für die Erledigung von fachlichen Aufgaben im Unternehmen.

### 2.1.6 Was sind ERP-Systeme?

Nun aber zurück zu den inzwischen in der Zolanda GmbH eingesetzten Anwendungssystemen.

Wir beginnen mit ein paar Grundlagen zu Enterprise-Resource-Planning-Systemen (ERP-Systemen).

Wir erinnern uns:

Im Jahr 2008 betrieben die fachlich untereinander verbundenen Abteilungen der Zolanda GmbH technisch unverbundene "Insel-Systeme".

Das Resultat:

Daten waren inkonsistent, redundant und teilweise falsch bzw. veraltet in den unterschiedlichen Abteilungen vorhanden. Auch Medienbrüche (z. B. Wechsel von einem Ausdruck der Bestellung auf eine Excel-Tabelle) stellten ein Problem dar.

Um diesem und weiteren Problemen zu begegnen, entschieden wir uns für die Einführung eines ERP-Systems, welches uns von einem externen Berater empfohlen wurde.



Abb. 7: Abteilungen

### 2.1.7 Das sind ERP-Systeme!

In ERP-Systemen sind die fachlichen Aufgaben der Unternehmensabteilungen auch technisch integriert.

Alle Abteilungen arbeiten mit denselben Daten. Dies ermöglicht einen unternehmensweiten Informations- und Wissenstransfer.

Ein Auftrag wird beispielsweise zwischen den fachbezogenen ERP-Modulen Vertrieb, Lager, Produktion und Finanzbuchhaltung ohne Medienbrüche und Mehrfacherfassungen weitergeleitet. Eine Bestellung muss also nicht - wie bisher - wiederholt in verschiedenen Systemen erfasst und als Ausdruck an eine andere Abteilung weitergegeben werden.

Die Folge:

Fehlerquellen werden eliminiert, die Durchlaufzeiten verkürzt und es ist jederzeit möglich, alle Geschäftsinformationen im ERP-System transparent abzurufen. Im Vergleich zu einer Menge unverbundener Einzelsysteme machen ERP-Systeme die Geschäftsprozesse effizienter und kostengünstiger.



Abb. 8: ERP-Systeme

Die klassischen ERP-Systeme (ERP I-Systeme) beschränken sich auf das Geschehen innerhalb des Unternehmens.

### 2.1.8 Was sind SCM-Systeme?

Nach der erfolgreichen Einführung des ERP- bzw. ERP I-Systems wurden Stimmen laut, es müsse doch eine bessere Lösung bezüglich der Kommunikation mit Lieferanten und Kunden geben.

Um eine Lösung zu finden, baten wir erneut Konrad Krüger (Unternehmensberater) um Hilfe.

Seine Lösung für unser Problem hieß: Supply-Chain-Management-System (SCM-System).

SCM kann man als eine Sicht auf die Logistikkette verstehen und geht mit Lieferanten und Kunden über die Unternehmensgrenzen hinaus. Man spricht auch von ERP II-Systemen.



Abb. 9: SCM-Systeme

### 2.1.9 Das sind SCRM-Systeme!

SCM verfolgt den Gedanken der Integration von Vorlieferanten und Abnehmern mit der Integration aller unternehmensinternen Prozesse (ERP-System). Das SCM kann somit als ein "Lieferanten Hersteller-Kunden-Verbund" beschrieben werden. Erreicht wird dies über die Digitalisierung der Schnittstellen - den elektronischen Austausch von Daten.

Ein wichtiges Ziel des SCM ist es, die Güterflüsse entlang der unternehmensübergreifenden Wertschöpfungskette zu optimieren und die anfallenden Transaktionskosten zu minimieren.

Dies bedeutet:

Lagerbestände werden optimiert und möglichst gering gehalten, wodurch auch die Lagerkosten sinken.

### 2.1.10 Was sind CRM-Systeme?

Da ERP- und SCM-Lösung für die Zolanda GmbH keine ausreichende Kundenorientierung boten, haben wir uns – nach ausführlicher Beratung mit Herrn Krüger – für die Ergänzung um ein Customer-Relationship-Management-System (CRM-System) entschieden.

CRM konzentriert sich auf die Absatzseite des Unternehmens, bedeutet Kundenbeziehungsmanagement und ist Bestandteil einer kundenorientierten Unternehmensstrategie.

Unter dem Begriff CRM werden alle Aktivitäten eines Unternehmens zusammengefasst, deren Ziel es ist, die Kundenbeziehung zu verbessern und zu pflegen. Dabei wird der Kunde in den Mittelpunkt des Unternehmens gestellt.



Abb. 10: CRM-Systeme

### 2.1.11 Das sind CRM-Systeme

Nicht nur der einzelne Verkauf eines Produkts wird betrachtet, sondern während des gesamten Kundenlebenszyklus werden alle Aktivitäten des Unternehmens auf die Wünsche der Kunden ausgerichtet.

- Ansprache, Beratung, Angebot, Bestellung, Lieferung, Reklamation, Service, Folgeauftrag

**Der Kundenlebenszyklus** stellt den zeitlichen Verlauf der gesamten Geschäftsbeziehung zwischen einem Unternehmen und einem Kunden dar. Er beginnt mit dem ersten Kundenkontakt (z. B. Werbemaßnahmen) und umfasst darauffolgend die Beratung des Kunden, den Verkauf eines Produktes, das Anbieten von Serviceleistungen und Bearbeiten von Reklamationen, bis hin zu Folgeaufträgen bei zufriedenen Kunden.

### 2.1.12 Übersicht: ERP I - und ERP II - Systeme

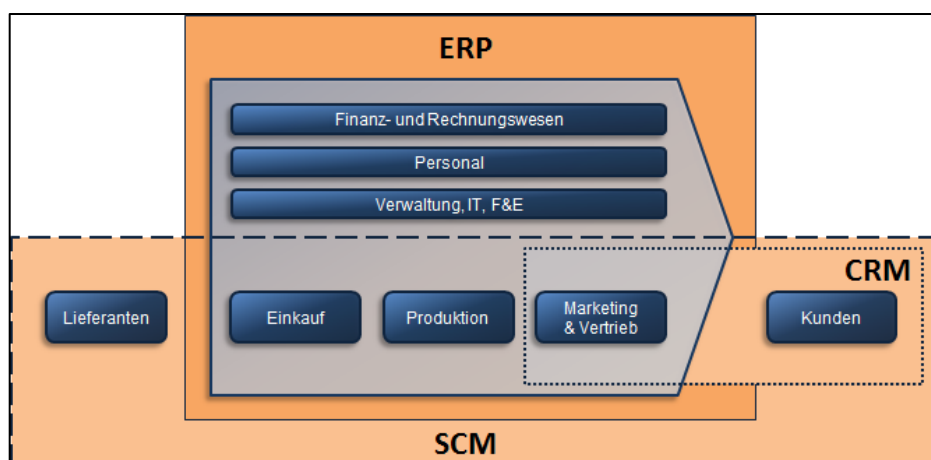


Abb. 11: ERP-, SCM- &amp; CRM-Systeme



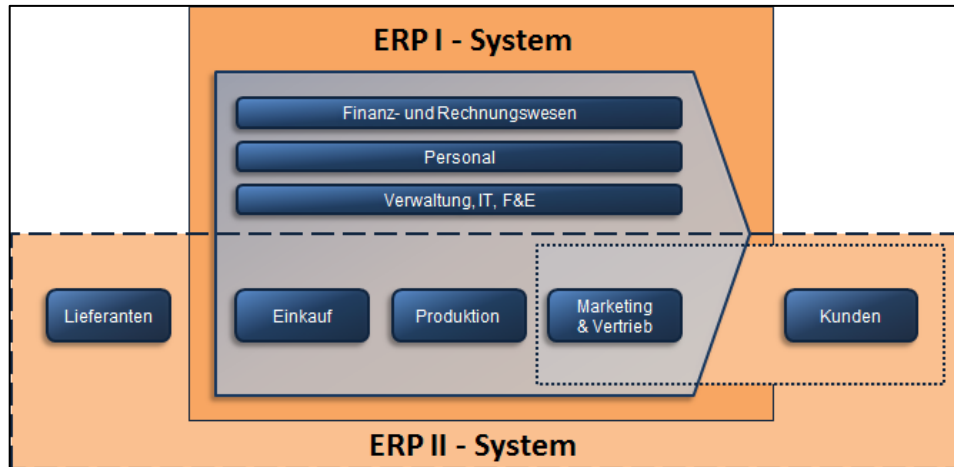


Abb. 12: ERP I- und ERP II-Systeme

Die klassischen ERP-Systeme (ERP I-Systeme) beschränken sich dabei auf das Geschehen innerhalb des Unternehmens.

Moderne, erweiterte ERP-Systeme (ERP II-Systeme oder "extended ERP-Systeme") gehen mit SCM und CRM über die Unternehmensgrenzen hinaus und decken funktional alle anfallenden Aufgaben ab.

### 2.1.13 Praktikumsablauf III

Sie sind nun auf dem neuesten Stand, was die bei uns implementierten Software-Lösungen angeht.

ERP-, SCM- und CRM-System sind für Sie - jedenfalls in theoretischer Hinsicht - keine Fremdworte mehr.

Die nächsten Stationen Ihres Praktikums beinhalten daher nicht nur eine Vertiefung dieser Theorie, sondern vor allem auch eine Einführung in die tatsächlich eingesetzten Systeme:

- MS Dynamics NAV und
- Cursor-CRM.

Sie sollen sich selbst ein Bild von diesen Systemen machen und im Zuge dessen lernen, selbständig damit zu arbeiten.

## 2.2 Abschlusstest

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1	Die Abkürzung BI steht für ...		
	Business Information.		
	Business Integrity.		
	Business Intelligence.		
2	Was versteht man unter "Insel-Systemen"?		
	"Insel-Systeme" sind technisch unverbundene Software-Lösungen, die jedoch von fachlich untereinander verbundenen Abteilungen betrieben werden.		
	"Insel-Systeme" sind fachlich untereinander verbundene Abteilungen, die jedoch technisch unverbundene Software-Lösungen betreiben.		
3	ERP-Systeme machen Prozesse im Unternehmen ...		
	kostengünstiger		
	komplexer		
	effizienter		
4	Was versteht man unter Redundanz in Bezug auf Datenspeicherung?		
	Gesicherte Daten		
	Mehrfache Daten		
	Wiederhergestellte Daten		
5	Was kann auch als ein "Lieferanten-Hersteller-Kunden-Verbund" beschrieben werden?		
	ERP		
	CRM		
	SCM		
6	Die Abkürzung CRM steht für ...		
	Consumer Relationship Management		
	Customer Relationship Management		
7	Anwendungssysteme bestehen aus folgenden Komponenten:		
	Daten, Programmen und Betriebssystemsoftware.		
	IT-Infrastruktur, Daten und Anwendungssoftware.		

	Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen mit Richtig oder Falsch.		
8	In ERP-Systemen sind die fachlichen Aufgaben der Unternehmensabteilungen nicht technisch integriert. Alle Abteilungen arbeiten aber dennoch mit denselben Daten.		
9	Von Anwendungssoftware zu unterscheiden ist die Betriebssystemsoftware, welche die Mitarbeiter eines Unternehmens bei verschiedenen Tätigkeiten, die im Rahmen des Arbeitsalltags anfallen, unterstützt.		
10	Unter dem Begriff CRM werden alle Aktivitäten eines Unternehmens zusammengefasst, deren Ziel es ist, die Kundenbeziehung zu verbessern und zu pflegen. Dabei wird der Kunde in den Mittelpunkt des Unternehmens gestellt.		

Tab. 1: Übungsfragen WBT 2 – Einführung in ERP-Systeme mit SCM und CRM

## 3 ERP und SCM mit MS Dynamics NAV – Vertrieb und Einkauf

### 3.1 Enterprise Resource Planning

#### 3.1.1 Willkommen zurück

Hallo, Herr Keller!

In den vergangenen Tagen haben Sie bereits den Auftragsbearbeitungsprozess – als exemplarische Veranschaulichung eines möglichen Geschäftsprozessablaufs – sowie einiges an Theorie zum Thema ERP-, SCM- und CRM-Systeme kennengelernt. Dabei lernten Sie auch, ERP I- von ERP II-Systemen zu unterscheiden. Die zentralen Punkte werde ich gleich noch einmal kurz mit Ihnen durchgehen.

Nach dieser kleinen Wiederholung möchte ich Ihnen erläutern, wie wir zu dem in der Zolanda GmbH eingesetzten ERP-System "Microsoft Dynamics NAV 2009" gekommen sind – v. a. welche Kriterien für uns bei dessen Auswahl von Bedeutung waren.

Anschließend werden Sie dann Gelegenheit haben, sich mit "Microsoft Dynamics NAV 2009" vertraut zu machen.

Viel Erfolg!

#### 3.1.2 Was versteht man unter ERP und ERP-Systemen?

Nun aber zurück zum Thema Enterprise Resource Planning...

Eine Aufgabe, die allen Abteilungen gemein ist, ist die Planung der im Unternehmen vorhandenen Ressourcen (z. B. Kapital, Betriebsmittel, Personal, etc.).

Diese Gesamtaufgabe wird auch als Enterprise Resource Planning (ERP) bezeichnet. Ziel des ERP ist der möglichst effiziente Einsatz von Ressourcen für den betrieblichen Ablauf und damit auch die Optimierung der Steuerung von Geschäftsprozessen.

Die Gesamtaufgabe Enterprise Resource Planning wird in Unternehmen idealerweise durch sogenannte ERP-(Anwendungs-)Systeme unterstützt. Wie bereits erwähnt, wird in der Zolanda GmbH zu diesem Zweck "Microsoft Dynamics NAV 2009" – ein ERP II-System – eingesetzt.

Zur Abgrenzung von ERP I- und ERP II-Systemen aber gleich mehr...

In ERP-Systemen sind die fachlichen Aufgaben der Abteilungen eines Unternehmens auch technisch integriert. Ein Auftrag wird beispielsweise zwischen den fachbezogenen ERP-Modulen Vertrieb, Lager, Produktion und Finanzbuchhaltung ohne Medienbrüche und Mehrfacherfassungen weitergereicht.

Damit werden Fehlerquellen eliminiert, die Durchlaufzeiten verkürzt und es ist jederzeit möglich, alle Geschäftsinformationen im ERP-System transparent abzurufen.

### 3.1.3 Übersicht: ERP I - und ERP II - Systeme (Wdh.)

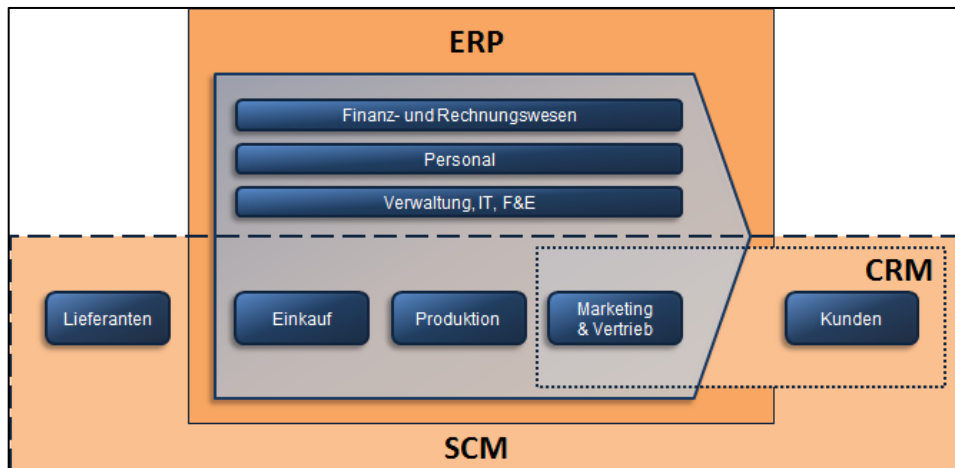


Abb. 13: ERP-, SCM- & CRM-Systeme

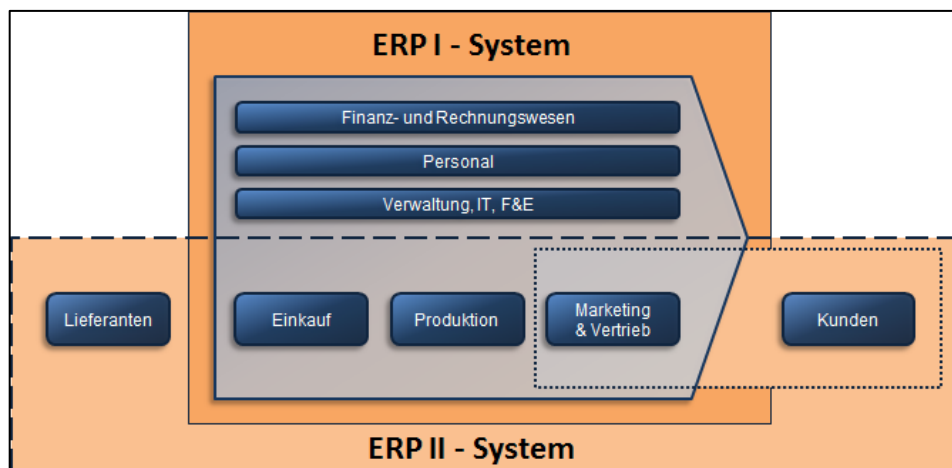


Abb. 14: ERP I- und ERP II-System

Die klassischen ERP-Systeme (ERP I-Systeme) beschränken sich dabei auf das Geschehen innerhalb des Unternehmens.

Moderne, erweiterte ERP-Systeme (ERP II-Systeme oder "extended ERP-Systeme") gehen mit SCM und CRM über die Unternehmensgrenzen hinaus und decken funktional alle anfallenden Aufgaben ab.

### 3.1.4 Funktionsbereiche von ERP-Systemen

ERP-Systeme können die Zolanda GmbH in den unterschiedlichsten Funktionen unterstützen.

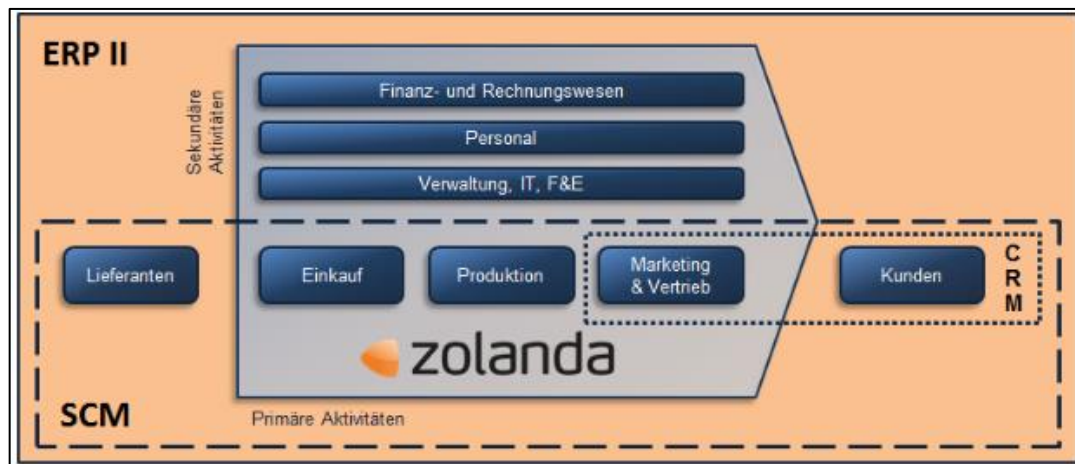


Abb. 15: Funktionsbereiche von ERP-Systemen

#### Einkauf:

- Im Einkauf unterstützt das ERP-System durch Automatisierung vieler Bearbeitungsvorgänge. Sinkt im Lager der Materialbestand von bestimmten Schrauben unter einen kritischen Bestand, werden automatisch Angebote von Lieferanten über die erforderliche Menge eingeholt und eine Bestellung angestoßen.

#### Produktion:

- ERP-Systeme unterstützen auch die Produktionsplanung. Es erfüllt die Funktionen eines Produktionsplanungs- und Steuerungssystems (PPS) und dient dazu, andere Bereiche mit Informationen zu versorgen.

#### Vertrieb:

- Mit der Unterstützung von ERP-Systemen können aussagekräftige Daten und Auswertungen als Entscheidungshilfen für Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden. Mitarbeitern ist es damit möglich, Kunden schnell und kompetent Angebote zu unterbreiten.

#### Verwaltung, IT, F&E:

- Verwaltung, IT und F&E stellen alle sonstigen Querschnittsfunktionen in der Zolanda GmbH dar.

#### Personalwesen:

- Im Personalwesen werden die Lohn- und Gehaltszahlungen für die Mitarbeiter der Zolanda GmbH verwaltet. Zudem werden Daten über das Personal, beispielsweise die Arbeitszeit, die Ausbildung, die Qualifikation und die Arbeitsverträge von Mitarbeitern zentral erfasst.

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

- Im Finanz- und Rechnungswesen der Zolanda GmbH werden die Buchhaltung, Finanzierung und Kostenrechnung für das Unternehmen abgewickelt.

Es können jederzeit z. B. die Guthaben und Schulden von Kreditoren (Gläubiger, wie z. B. Lieferanten, bei denen wir Verbindlichkeiten zu erfüllen haben), sowie der Debitoren (Schuldner, wie zum Beispiel Kunden, an die wir Forderungen stellen) erfasst und ausgewertet werden.

### 3.1.5 Unternehmensziele mit ERP

Die Zolanda GmbH wird nur erfolgreich bestehen können, wenn es dem Unternehmen gelingt, sich durch schnelle Produktmodifikation, Anpassung des Sortiments und Flexibilität im Unternehmen den Marktveränderungen und Kundenwünschen anzupassen und mit seinen Kosten den Marktpreisen zu folgen.

Die angestrebten Unternehmensziele können mit ERP-Lösungen besser erreicht werden.

### **Qualität:**

- Durch die Unterstützung routinemäßiger Bearbeitungsvorgänge durch ERP-Systeme wird die Produktivität gesteigert und zugleich die Fehlerrate gesenkt.

### **Kosten:**

- Durch Standardisierung der vorgefertigten ERP-Systeme entstehen Kostenreduktionspotenziale.

### **Zeit:**

- Durch Einsatz von ERP-Systemen werden administrative Zeiten und Liegezeiten erheblich verkürzt.

## 3.2 Entscheidung für MS Dynamics NAV

### 3.2.1 Auswahl eines ERP-Systems: Anforderungen

Der Begriff "ERP-System" ist Ihnen nun vertraut. Im Folgenden erläutere ich Ihnen noch, was sich beim Auswahl- und Einführungsprozess des ERP-Systems in der Zolanda GmbH abgespielt hat.

Unser externer Berater hat damals in einem ersten Schritt gemeinsam mit der Geschäftsführung die wesentlichen Anforderungen abgeleitet, die von einem in der Zolanda GmbH eingesetzten ERP-System erfüllt werden müssen:

- **Kosten:** Wichtig ist der Zolanda GmbH, die Betriebs- und Wartungskosten für das ERP-System möglichst gering zu halten.
- **Qualität:** Erheblich ist, dass es sich bei der ERP-Lösung um ein qualitativ hochwertiges Produkt handelt, das ausgereift und keine Nischenlösung ist.
- **Wartung:** Das ERP-System soll in der Wartung und Pflege einfach zu handhaben sein und schnell eingeführt werden können.
- **Requirements:** Die fachlichen Requirements an das ERP-System sind, dass es alle innerbetrieblichen Funktionen des Unternehmens unterstützen soll.

### 3.2.2 Auswahl eines ERP-Systems: Standard- vs. Individual-ERP-System

Nachdem die allgemeinen Anforderungen an das ERP-System geklärt waren, galt es nun auch noch zu entscheiden, welcher Typ von ERP-Systemen sich für die Zolanda GmbH eignete.

Es kann zwischen Standard-ERP-Systemen und Individual-ERP-Systemen unterschieden werden.

- **Standard-ERP-Systeme** werden für einen weitgehend anonymen Markt entwickelt, einen Markt, der sich durch eine hohe Anzahl von Kunden bzw. Anwendern auszeichnet, deren spezifische Anforderungen die Hersteller nicht kennen. Standard-ERP-Systeme umfassen aus diesem Grund zwar einen großen, aber nur allgemein vordefinierten Funktionsumfang, lassen sich aber in Teilfunktionen konfigurieren (Customizing).

Das Customizing ermöglicht es, Standard ERP-Systeme an die Bedürfnisse des jeweiligen Unternehmens anzupassen. Dies ist jedoch nur in begrenztem Umfang möglich und oft sehr kostspielig.

Ergebnis: Für die Zolanda GmbH sind die standardisierten Funktionen eines ERP-Systems ausreichend. Das bedeutet: ein Standard-ERP-System erfüllt die Anforderungen an den Funktionsumfang und ist die kostengünstigere Variante.

- **Individual-ERP-Systeme** sind ERP-Systeme, die speziell an die Bedürfnisse und Anforderungen eines Unternehmen angepasst werden, weshalb das Customizing hier entfällt. Sie umfassen daher nicht nur die gängigen Funktionsbereiche, sondern ebenfalls alle Funktionen der Prozesskette, die für die Abwicklung der Geschäftsprozesse eines speziellen Unternehmens benötigt werden. Ein Nachteil sind jedoch die sehr hohen Anschaffungskosten.

### 3.2.3 Auswahlkriterien für ERP-Systeme

Die Zolanda GmbH stand nun vor der Auswahl einer auf dem Markt vorhandenen Standard-ERP-Lösungen. Im ersten Schritt wurden nur grobe Kriterien festgelegt, die für viele Systeme zutreffen. Nun folgt noch eine individuelle Herangehensweise - mit detaillierten Kriterien. Da dies ein



aufwendiger Prozess ist, entscheiden sich viele Unternehmen für den einfachsten Weg - den Marktführer. Bei größeren Unternehmen fällt bei der Auswahl eines ERP-Systems die Entscheidung meist auf die Produkte mit der höchsten Verbreitung.

Die Zolanda GmbH hat sich auf folgende fachliche Anforderungen für ein ERP-System festgelegt.

### **Funktionsumfang:**

- Der Funktionsumfang ist eines der Kernkriterien bei der Auswahl eines ERP-Systems. Je umfangreicher die Funktionen des ERP-Systems sind, desto mehr Geschäftsabläufe der Unternehmen können erfasst werden. Bei steigenden Anforderungen an das System müssen weniger Module hinzugekauft und in die bestehenden Strukturen integriert werden.

Bei einem zu großen Funktionsumfang besteht jedoch die Gefahr, dass das Unternehmen mit Funktionen überladen wird, wodurch die Effizienz sinken kann.

### **Flexibilität:**

- Eine hohe Flexibilität bei ERP-Systemen verspricht eine bessere Anpassung der Software an die Anforderung der Nutzer. Dadurch haben Mitarbeiter die Möglichkeit, die Benutzeroberfläche ihren Bedürfnissen entsprechend anzupassen oder individuelle Abfragen und Reports zu erstellen.

Eine hohe Flexibilität fördert die Motivation der Mitarbeiter und führt zu einer besseren und effizienteren Erfüllung ihrer Aufgaben im Unternehmen.

### **Zukunftsfähigkeit:**

- Die Zukunftsfähigkeit eines ERP-Systems ist von hoher Bedeutung. Durch den hohen Aufwand und die hohen Kosten, die bei der Einführung eines ERP-Systems entstehen, ist ein häufiger Anbieterwechsel und die damit verbundene Neueinführung für Unternehmen nicht rentabel.

ERP-Systeme sollten von den Anbietern ständig weiterentwickelt werden, damit sie zukünftigen Anforderungen gerecht werden.

### **Usability:**

- Eine hohe Usability ist notwendig, weil sie sowohl die Akzeptanz als auch die Effizienz, die Effektivität und die Bedienbarkeit des Systems erhöht. Die Fehlerrate kann auf diese Weise gesenkt werden. Darüber hinaus erhöhen sich Produktivität und Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter.

**Performance:**

- Ein weiteres Kriterium stellt die Performance und die Geschwindigkeit des Systems dar. Eine ausreichende Betriebsstabilität bzw.

Performance muss gewährleistet sein, damit die Geschäftsabläufe nicht behindert werden. Darüber hinaus ist eine hohe Geschwindigkeit für eine zeitnahe Auswertung von Daten notwendig, die z. B. die Geschäftsführung für die Steuerung des Unternehmens benötigt.

**Kosten-Nutzen-Verhältnis:**

Das Kosten-Nutzen-Verhältnis stellt ebenfalls ein wichtiges Kriterium dar. Durch ein gutes Verhältnis von Kosten und Nutzen kann das Investitionsrisiko beim Kauf eines ERP-Systems gesenkt werden. Dadurch erhöht sich die Planungssicherheit für die Unternehmen.

### 3.2.4 ERP-Systemanbieter I

Der Markt von ERP-System-Anbietern hat sowohl weltweit als auch in Deutschland eine stark verteilte Struktur. Die Anbieter der gängigsten ERP-Systeme lassen sich wie folgt in 3 Ränge aufteilen.

Zu den meist verbreiteten ERP-Anbietern zählen die Softwarelösungen von SAP, Oracle und Microsoft Dynamics, weswegen diese Anbieter mit 53% der Gesamtmarktanteile den ersten Rang der ERP-Anbieter inne haben.

### 3.2.5 ERP-Systemanbieter II – SAP

SAP ist mit dem ERP-System "SAP Business Suite" sowohl weltweit als auch in Deutschland der Marktführer. Der Vorgänger war "SAP/R3", welches durch eine Palette weiterer Produkte zu "SAP Business Suite" wurde. Die Zielgruppe sind Unternehmen mit über 1000 Mitarbeitern, dort gelten die ERP-Systeme von SAP als Standard.

Diese Dominanz rührt von dem frühen Markteintritt her, als von großen Konzernen nur ERP-Systeme von SAP benutzt wurden. SAP kann daher seine Lizenzkosten hoch halten.

Die Zielgruppe von SAP sind nach wie vor Großunternehmen, jedoch versucht SAP zunehmend auch über die Applikationen Business One und Business ByDesign kleine und mittelständische Unternehmen zu erreichen.

### 3.2.6 ERP-Systemanbieter III – MS Dynamics NAV

Microsoft Dynamics bietet vollständig integrierte und einfach zu bedienende Unternehmenssoftware für kleine und mittelständische Firmen (KMU) sowie größere Organisationen.

Die Lizenzkosten für MS Dynamics NAV sind niedriger als die von SAP angesiedelt.

Dies liegt zum einen an der schwächeren Marktposition, zum anderen aber auch an den unterschiedlichen Zielgruppen, die beide Anbieter umwerben.

Microsoft Dynamics zielt mit seinem ERP-System Microsoft Dynamics NAV insbesondere auf die Zielgruppe der kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) ab. Dagegen ist Microsoft im Großkundensegment in Deutschland kein ernst zu nehmender Wettbewerber für SAP.

### 3.2.7 Entscheidung für das ERP-System MS Dynamics NAV

Nun kennen Sie Auswahlkriterien für ERP-Systeme und die verschiedenen Standard-ERP-Systeme, die für die Zolanda GmbH in Frage kommen.

Gemeinsam mit dem externen Berater hat man sich nach intensiver Auseinandersetzung mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen der einzelnen Systeme unter Berücksichtigung der abgeleiteten Anforderungen und Auswahlkriterien in der Zolanda GmbH für die Einführung des ERP-Systems "Microsoft Dynamics NAV" entschieden.

MS Dynamics NAV ist als "Mittelstandslösung" für unser mittelständisches Unternehmen am besten geeignet, zumal sich die Lizenzkosten in einem vernünftigen Rahmen bewegen und mit diesem ERP-System das Kosten-Nutzen-Verhältnis für uns am ehesten gewahrt bleibt.

Nachdem man sich in der Zolanda GmbH auf ein ERP-System festgelegt hatte, erfolgte im nächsten Schritt die Einführung, sprich die Implementierung des ERP-Systems im Unternehmen. Neben der Installation der Software auf den Servern der Zolanda GmbH waren auch die Clients für die Nutzung durch die Mitarbeiter auf deren PCs zu installieren. Auch hier stand uns der externe Berater Konrad Krüger erneut zur Seite.

Weitaus wichtiger für eine erfolgreiche Einführung einer neuen ERP-Software ist allerdings die Schulung der Mitarbeiter, die das ERP-Systems in Ihrem Geschäftsalltag nutzen werden. Zu diesem Zweck hat die IT-Abteilung gemeinsam mit dem Herrn Krüger ein Schulungskonzept entworfen. Mithilfe von Web-Based-Trainings erlernten unsere Mitarbeiter den Umgang mit dem neuen System.

Damit auch Sie einen Einblick in Microsoft Dynamics NAV und dessen Funktionsweise bekommen, habe ich Ihnen einen Ausschnitt dieser WBTs zusammengestellt – den Ausschnitt, der den bereits bekannten Auftragsbearbeitungsprozess abbildet.

Viel Erfolg!

### 3.3 MS Dynamics NAV – Intro

#### 3.3.1 Einführung

Die Grundlagen zu ERP und ERP-Systemen haben Sie mittlerweile kennengelernt. Außerdem habe ich Ihnen geschildert, anhand welcher Kriterien sich die Zolanda GmbH für die Einführung von MS Dynamics NAV entschieden hat. Die Benutzeroberfläche dieses ERP-Systems werden Sie gleich zum ersten Mal sehen.

Wie ein Auftragsbearbeitungsprozess in der Zolanda GmbH aussehen kann, haben Sie ja bereits zu Beginn Ihres Praktikums gesehen. Um eine reibungslose Abwicklung eines Kundenauftrages zu gewährleisten, muss die Bearbeitung der Aufgaben, die in den einzelnen Abteilungen anfallen, möglichst effizient sein. Unser ERP-System MS Dynamics NAV 2009 unterstützt unsere Mitarbeiter dabei.

Im Folgenden lernen Sie nun nacheinander die Abteilungen der Zolanda GmbH kennen, die an einer erfolgreichen Auftragsabwicklung beteiligt sind. In diesem WBT werden Ihnen die Abteilungen Vertrieb und Einkauf und die für diese Abteilungen bedeutsamen Module "Verkauf und Marketing" sowie "Einkauf" in MS Dynamics NAV 2009 vorgestellt.

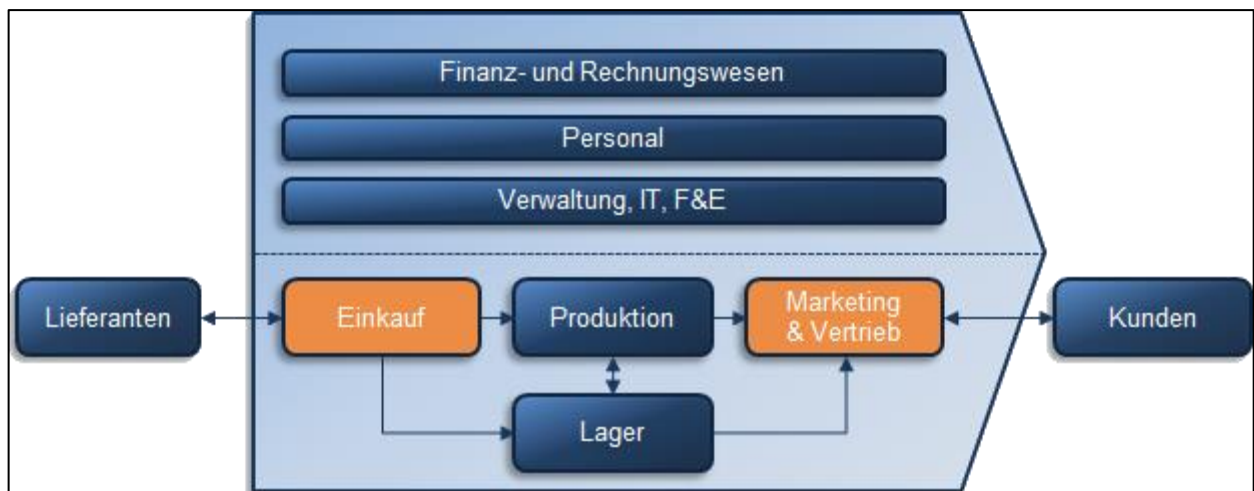


Abb. 16: Abteilungen

#### 3.3.2 Die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2009 I

Die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2009 lehnt sich stark an die von Microsoft gewohnten OfficeProdukte an. Der Wiedererkennungswert erleichtert den Einstieg und die Nutzung von MS Dynamics NAV 2009.

- Die Startseite des rollenbasierten Clients von MS Dynamics NAV 2009 enthält im sogenannten "Rollencenter" eine Übersicht über alle wichtigen Funktionen, die ein Mitarbeiter im Rahmen seiner Rolle (z. B. Vertriebsmitarbeiter) tagtäglich benötigt.

- Im Register Abteilungen werden alle Module aufgeführt, auf die der Mitarbeiter gemäß der ihm zugewiesenen Berechtigungen (rollenabhängig) Zugriff hat.
- In den einzelnen Modulen sind alle zugehörigen Funktionen (z. B. Verkaufsaufträge) aufgeführt, die den (fachlichen) Arbeitsablauf unterstützen.

Da die Oberfläche in hohem Ausmaß individuell konfigurierbar ist, können die dargestellten Elemente je nach individuellen Einstellungen des Benutzers und der ihm zugeordneten Benutzerrolle von der hier dargestellten Abbildung abweichen.

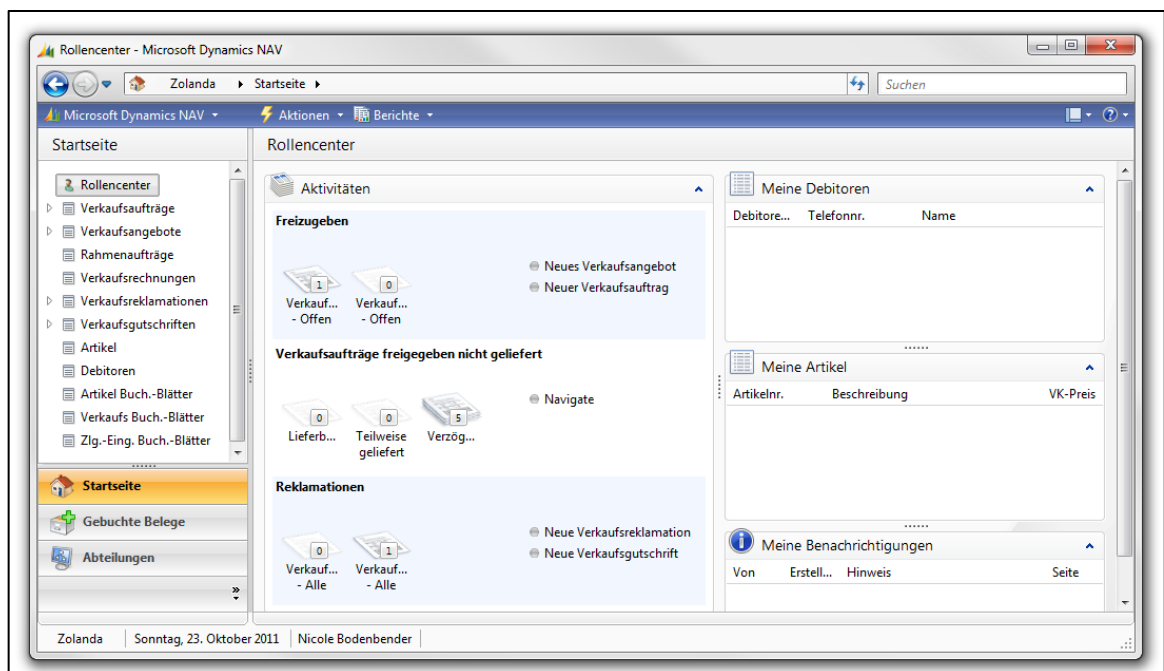


Abb. 17: Die Benutzeroberfläche

### 3.3.3 Die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2009 II

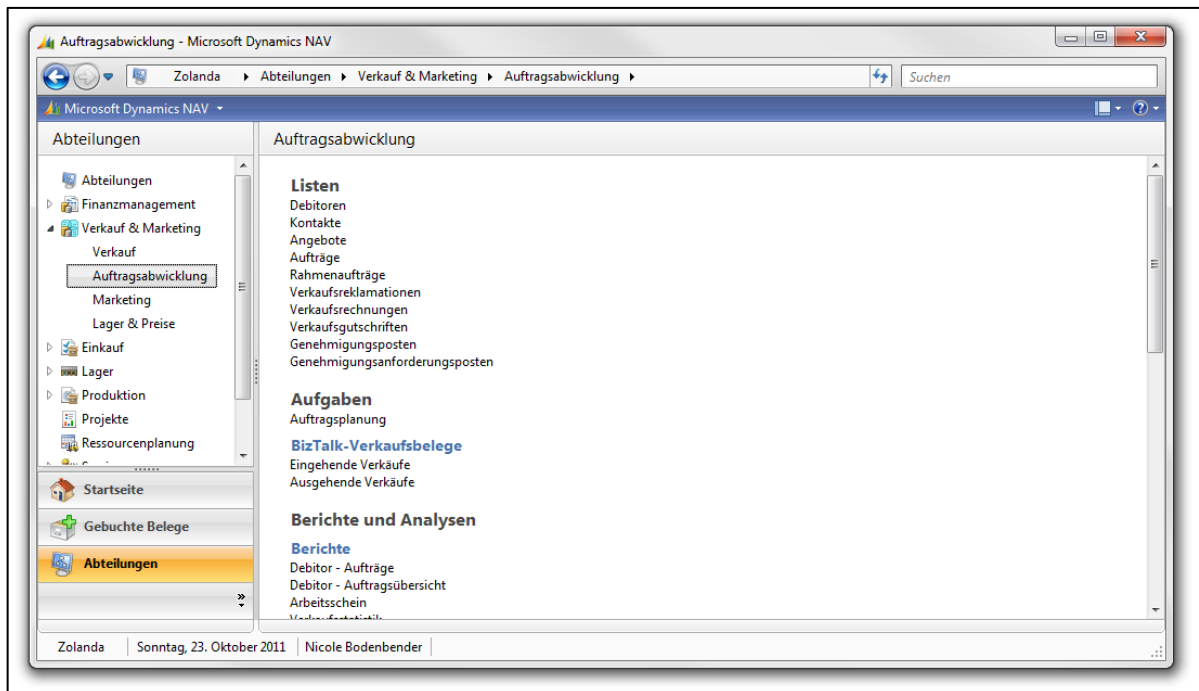


Abb. 18: Die Benutzeroberfläche von MS Dynamics NAV 2009 II

Sie befinden sich nun im Modul "Verkauf und Marketing" in der Auftragsabwicklung. Wählen Sie eine Funktion aus, öffnet sich im Hauptfenster der Arbeitsbereich der zugehörigen Funktion.

Dieser Arbeitsbereich enthält alle der Funktion zugehörigen Daten.

## 3.4 MS Dynamics NAV – Vertrieb

### 3.4.1 Die Abteilung Vertrieb

Guten Tag, ich bin Lisa Kugel. Ich werde Ihnen in den nächsten Tagen die Abläufe in unserer Abteilung Vertrieb näherbringen und Sie in unsere Arbeit mit Microsoft Dynamics NAV 2009 einführen.

Unsere Hauptaufgabe im Tagesgeschäft besteht im Wesentlichen in der Entgegennahme von Aufträgen, die uns von Kunden erteilt werden, aber auch in der Erstellung von Angeboten und der Verhandlung von Verkaufspreisen.

Neben diesen Aufgaben gibt es selbstverständlich noch weitere Aufgaben, die in der Abteilung Vertrieb anfallen. Eine immer wiederkehrende Aufgabe ist beispielsweise auch die Pflege des Debitorenstamms (Kundenstamm).

### 3.4.2 Die Kernaufgaben des Vertriebs im Überblick

Schauen wir uns die Kernaufgaben des Vertriebs doch einmal etwas genauer an.

**Bearbeitung von Aufträgen:** Der Vertrieb ist Ansprechpartner für die Kunden, dementsprechend werden alle Aufträge hier entgegengenommen und vom Auftragseingang bis zur Auslieferung der Ware an den Kunden von einem unserer Mitarbeiter betreut. Für die Auftragsbearbeitung stehen in MS Dynamics NAV eine Vielzahl von Instrumenten zur Verfügung, die ich Ihnen auf den folgenden Seiten vorstellen werde.

**Bearbeitung von Verkaufsreklamationen und -gutschriften:** Ist ein Kunde mit einer Lieferung der Zolanda GmbH nicht zufrieden oder ergeben sich gar Mängel wie Transportschäden oder Ähnliches, ist es Aufgabe des Vertriebs, den Kunden zufriedenzustellen.

Auch hierbei werden die Mitarbeiter durch MS Dynamics NAV unterstützt.

**Aktualisierung und Pflege von Debitoren- und Artikelstammdaten:** Geht die Zolanda GmbH Geschäftsbeziehungen mit einem neuen Debitor ein oder werden Änderungen an den Daten von Debitoren oder Artikeln erforderlich, ist es Aufgabe der Vertriebsmitarbeiter, neue Stammdaten anzulegen bzw. bestehende Stammdaten zu aktualisieren.

### 3.4.3 Auftragsabwicklung: Eingang eines Auftrags

Zu Beginn Ihres Praktikums haben Sie den Auftragsbearbeitungsprozess bereits ohne Unterstützung durch ein ERP-System kennengelernt. Jetzt wollen wir uns anschauen, wie ein Auftrag mithilfe von MS Dynamics NAV abgewickelt wird - beginnend mit dem Eingang eines Auftrags.

Soeben ist eine Bestellung von Frau Bettina Meyer in unserem Online-Shop eingegangen, die sich wie folgt zusammensetzt:

Nr.	Marke	Beschreibung	Menge	VK-Preis
Z-1014	Zolanda Essentials	Hemd, rot	1 Stk	50,00 €
Z-1012	Zolanda Shoes	High-Heels, rot	1 Stk	95,00 €
Z-1016	Ralf Laurens	Hemd, grau	1 Stk	120,00 €
<b>Total EUR ohne MwSt.</b>				<b>265,00 €</b>
19% MwSt.				50,35 €
<b>Total EUR inkl. MwSt.</b>				<b>315,35 €</b>


Abb. 19: Bestellung

### 3.4.4 Auftragsabwicklung: Erstellung eines Auftrags I

Schauen wir uns nun gemeinsam an, wie der eben eingegangene Auftrag von Frau Meyer in MS Dynamics NAV erstellt wird. Da Bettina Meyer bereits Kundin bei uns ist und daher bereits als Debitor in MS Dynamics NAV geführt wird, können wir gleich zur Erstellung ihres Auftrags übergehen.

Die Bestellung nochmal im Überblick:

- 1x Zolanda Essentials Hemd, rot
- 1x Zolanda Shoes High-Heels, rot
- 1x Ralf Laurens Hemd, grau

### 3.4.5 Auftragsabwicklung: Erstellung eines Auftrags II

Auf einige wichtige Dinge möchte ich Sie abschließend noch aufmerksam machen. Schauen wir uns dazu die "Verkaufsauftragskarte" des soeben erstellten Auftrags doch einmal etwas genauer an.

The screenshot shows the 'Verkaufsauftragskarte' (Sales Order Card) for order 1052. The card is divided into several sections:

- Allgemein (General):** Contains fields for order number (1052), date (22.02.2013), customer (Bettina Meyer), and address (Hauptstraße 115, Frankfurt/Main).
- Zeilen (Lines):** A table listing the items ordered:
 

Art	Nr.	Beschreibung	Lagerortcode	Menge	R...	Einheitencode	VK-Preis in...
Artikel	Z-1014	Zolanda Essentials Hemd rot	GIESSEN	1		STÜCK	59,50
Artikel	Z-1012	Zolanda Shoes High-Heels rot	GIESSEN	1		STÜCK	113,05
Artikel	Z-1016	Ralf Laurens Hemd grau	GIESSEN	1		STÜCK	142,80
- Debitorenverkaufshistorie (Debitors Sales History):** A summary of sales history for the customer, showing 2 orders and 0 deliveries.
- VK-Zeilendetails (Sales Line Details):** Shows details for the first line (Z-1014), including availability (-2) and price (59,50).
- Notizen (Notes):** A section for adding notes to the order.

Abb. 20: Verkaufsauftragskarte

Wenn ein Kundenauftrag eingeht, werden alle über den Kunden vorhandenen Informationen auf der Verkaufsauftragskarte übersichtlich zusammengeführt. Die Bearbeitungszeit für die Bestellung reduziert sich und Änderungswünsche von Kunden können flexibler erfüllt werden, wodurch der Service für die Kunden optimiert werden kann.



Die Debitorenverkaufshistorie stellt sämtliche Informationen zu allen jemals getätigten Transaktionen zwischen der Zolanda GmbH und der Kundin Bettina Meyer zusammen.

Neben den Informationen zum Kunden enthält die Verkaufsauftragskarte selbstverständlich auch Informationen zu den bestellten Artikeln. Eine wichtige Information ist z. B., aus welchem Lager welche Menge von Artikeln welcher Nr. zu entnehmen ist oder zu welchem VK-Preis die Artikel (hier die Spalte mit dem unrabattierten Preis) verkauft werden.

Im Fenster "VK-Zeilendetails" werden alle Informationen über den gerade selektierten Artikel zusammengefasst. Hier lässt sich direkt einsehen, dass die Verfügbarkeit des Artikels mit der Nr. Z-1014 negativ ist. D. h. es befinden sich mehr Artikel in einem Auftrag, als am Lager verfügbar sind. Der Artikel muss also bestellt oder produziert werden.

### 3.4.6 Auftragsabwicklung: Übersicht und folgende Aktivitäten

Die verschiedenen Aktivitäten, die vertriebsseitig im Rahmen der Auftragsabwicklung ablaufen, haben Sie nun kennengelernt. Ich möchte Ihnen an dieser Stelle noch einmal eine kurze Übersicht bzw. Zusammenfassung liefern und Sie auf die nun folgenden Aktivitäten (Schritt 3) aufmerksam machen.

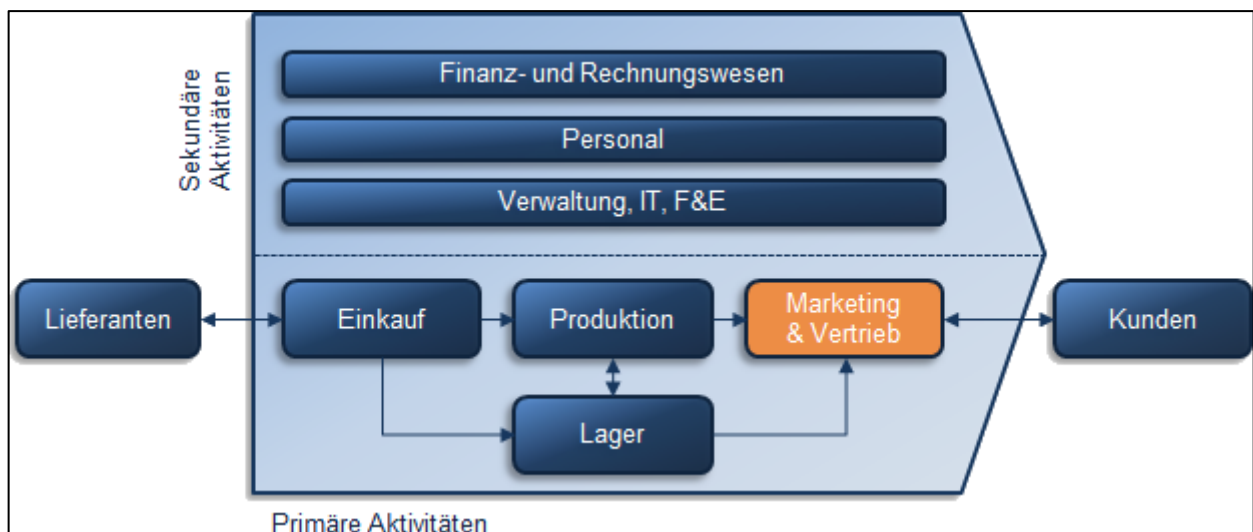


Abb. 21: Auftragsabwicklung: Übersicht und folgende Aktivitäten

1. Eine Kundin - Bettina Meyer - bestellt im Online-Shop der Zolanda GmbH drei Artikel. Da Frau Meyer bereits im Debitorenstamm der Zolanda GmbH vorhanden ist, entfällt der Schritt, sie zunächst in MS Dynamics NAV anzulegen.
2. Der Auftrag geht bei Vertriebsmitarbeiterin - Lisa Kugel - ein. Diese erstellt den Auftrag in MS Dynamics NAV. Bettina Meyer erhält vom Vertrieb eine Auftragsbestätigung.
3. Die Lagermitarbeiter erhalten vom Vertrieb eine Mitteilung, dass in Kürze der Versand der von Bettina Meyer bestellten Ware bevorsteht. Die Prüfung der Artikelverfügbarkeit hat

ergeben, dass zwei gewünschten Artikel nicht auf Lager sind - die High-Heels in rot und das Ralf Laurens in grau. Ein Lagermitarbeiter muss nun prüfen, ob die Artikel beschafft oder selbst hergestellt werden und die betroffenen Abteilungen Einkauf und Produktion informieren.

### 3.4.7 Verabschiedung aus der Abteilung Vertrieb

Die Zuständigkeit des Vertriebs für die Auftragsabwicklung des Auftrags Nr. '1052' von Bettina Meyer endet zunächst einmal an dieser Stelle.

Wie bereits dargelegt, hat das Lager eine Mitteilung erhalten, dass die Ware des o. g. Auftrags sobald als möglich versendet werden muss. Wie wir aber auch schon gesehen haben, ist mindestens ein Artikel des Auftrags nicht am Lager verfügbar.

Der zuständige Lagermitarbeiter hat mittlerweile die Prüfung der Artikelverfügbarkeit vorgenommen und die weiteren an der Auftragsabwicklung beteiligten Abteilungen Produktion und Einkauf informiert.

Ich möchte Sie bitten, nun in die Abteilung Einkauf zu wechseln, dort wird der Auftragsabwicklungsprozess weiter vorangetrieben. Meine Kollegin Amélie Boule wird sich um den Beschaffungsvorgang fehlender Artikel kümmern - sie ist gerne bereit, Sie in die Vorgänge der Abteilung Einkauf einzuführen.

Viel Spaß!

## 3.5 MS Dynamics NAV – Einkauf

### 3.5.1 Die Abteilung Einkauf

Bonjour, ich bin Amélie Boule. Ich bin Einkäuferin in der Zolanda GmbH. Frau Kugel hat mir bereits berichtet, dass Sie bzgl. der Auftragsabwicklung für Bettina Meyer im Bilde sind. Ich werde mich um die Beschaffung der fehlenden Artikel kümmern.

Meine Hauptaufgabe im Tagesgeschäft besteht im Wesentlichen in der Beobachtung der Lagerbestände und der Erstellung von Einkaufsbestellungen, sobald die Lagerbestände ein kritisches Maß erreichen. Selbstverständlich gehört auch die Preisverhandlung mit Lieferanten zu meinen Aufgaben.

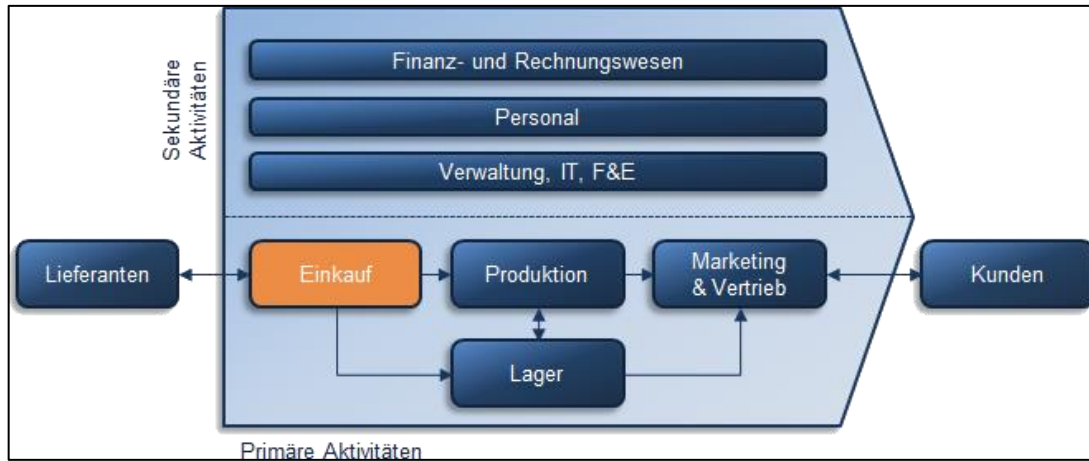


Abb. 22: Einkauf

### 3.5.2 Die Kernaufgaben des Einkaufs im Überblick

Schauen wir uns die Kernaufgaben des Einkaufs doch einmal etwas genauer an.

- Erstellung von Bestellungen: Der Einkauf ist zuständig für die Beschaffung von Artikeln und die Kontaktpflege (z. B. für Preisverhandlungen) mit den Lieferanten der Zolanda GmbH. Für die Bestellabwicklung stehen in MS Dynamics NAV eine Vielzahl von Instrumenten zur Verfügung, die ich Ihnen auf den folgenden Seiten vorstellen werde.
- Bearbeitung von Einkaufsreklamationen und -gutschriften: Ist die Zolanda GmbH mit einer Warenlieferung nicht zufrieden oder liegen gar Mängel vor, wie Transportschäden oder Ähnliches, ist es Aufgabe des Einkaufs, die Ware bei den Lieferanten zu reklamieren. Auch hierbei werden die Mitarbeiter durch MS Dynamics NAV unterstützt.
- Anlage und Pflege von Kreditoren- und Artikelstammdaten: Geht die Zolanda GmbH Geschäftsbeziehungen mit einem neuen Kreditor ein oder nimmt neue Artikel in das Sortiment auf, ist es Aufgabe der Einkaufsmitarbeiter, neue Stammdaten anzulegen. Auch die Pflege und Aktualisierung dieser Stammdaten gehört zu den Aufgaben des Einkaufs.

### 3.5.3 Bestellabwicklung: Erstellung einer Bestellung I

Der zuständige Mitarbeiter der Abteilung Lager, Mr. David Globe, hat mir mitgeteilt, dass eines der Hemden (Ralf Laurens Hemd, grau) und die High Heels, die von Frau Meyer bestellt wurden, sich nicht auf Lager befinden. Ein Blick in MS Dynamics NAV bestätigt dies.

Ich werde nun den Beschaffungsvorgang anstoßen. Aber vorher werde ich Ihnen noch ein paar grundlegende Dinge rund um die Beschaffung von Artikeln erläutern.

In der Zolanda GmbH werden die Lieferanten für bestimmte Artikel in der Regel direkt in der Artikelkarte hinterlegt. Dies hat den Vorteil, dass durch Aufruf der Artikelkarte auf einen Blick eingesehen werden kann, welcher Lieferant (standardmäßig) den benötigten Artikel liefern kann.

Natürlich ist es möglich, einen bestimmten Artikel auch von anderen Lieferanten zu beziehen, sofern diese den Artikel ebenfalls im Angebot haben.

Folgende Kriterien sind bei der Beschaffung von Artikeln und der Auswahl von Lieferanten besonders wichtig:

- Qualität des Artikels,
- EK-Preis des Artikels,
- Lieferzeit und
- Liefer- und Zahlungsbedingungen der Lieferanten.

#### 3.5.4 Bestellabwicklung: Erstellung einer Bestellung II

Werfen wir nun einen Blick in MS Dynamics NAV. Von den drei verschiedenen Artikeln, die Frau Bettina Meyer bei der Zolanda GmbH bestellt hat, wird nur einer von Lieferanten beschafft - "Ralf Laurens Hemd grau". Der zweite Artikel befindet sich noch auf Lager und wird normalerweise, ebenso wie der dritte Artikel von der Zolanda GmbH selbst hergestellt (Aufgabe der Abteilung Produktion).

Wie ich Ihnen bereits erläutert habe, gibt es für jeden Artikel einen Standard-Lieferanten. Bekleidungsartikel, wie sie von Frau Meyer bestellt wurden, werden in der Regel von der AngelDesign GmbH bezogen. Die Zolanda GmbH hat mit der Angel-Design GmbH einen neuen Liefervertrag geschlossen. Dieser sieht u. a. für das zu bestellende Hemd aus Frau Meyers Auftrag günstigere Konditionen vor.

Die Erstellung der Bestellung bei der Angel-Design GmbH zeigt die Video-Animation.

Für den Auftrag von Frau Meyer wird der Artikel einmal benötigt. Der Liefervertrag mit der Angel-Design GmbH sieht vor, dass jeweils ab einer Bestellmenge von 5 Stück der Preis des "Ralf Laurens Hemd grau" von 90,00 € auf 85,00 € reduziert wird.

Wir werden also nicht nur die jeweils benötigte Menge von 1 Stück bei der Angel-Design GmbH bestellen, sondern den Liefervertrag ausnutzen und eine Menge von 5 Stück beschaffen.

### 3.5.5 Bestellabwicklung: Erstellung einer Bestellung III

Auf einige wichtige Dinge möchte ich Sie an dieser Stelle noch aufmerksam machen. Schauen wir uns dazu die "Einkaufsbestellung" die wir soeben erstellt haben doch einmal etwas genauer an.

Art	Nr.	Beschreibung	Lagerortcode	Menge	Reser
Artikel	Z-1016	Ralf Laurens Hemd grau	GIESSEN	5	

Abb. 23: Einkaufsbestellung

- Wenn eine Einkaufsbestellung aufgegeben wird, werden alle über den Lieferanten vorhandenen Informationen auf der Einkaufsbestellungskarte übersichtlich zusammengeführt, was die Bearbeitungszeit für die Bestellung reduziert.
- Die Kreditorenstatistik stellt die finanzbuchhalterischen Informationen über einen Lieferanten übersichtlich zusammen. Hier kann der Einkäufer auf einen Blick einsehen, wie hoch der aktuelle Saldo des Kreditors ist. Weiterhin ist einsehbar, wie hoch der aktuelle finanzielle Bestand laufender Bestellungen ist, was z. B. als Grundlage für weitere Preisverhandlungen dienen kann.
- Neben den Informationen zum Lieferanten enthält die Verkaufsauftragskarte selbstverständlich auch Informationen zu den bestellten Artikeln. Eine wichtige Information ist z. B., in welches Lager welche Menge von Artikeln welcher Nr. bestellt wurde.
- Die Kreditorenhistorie stellt sämtliche Informationen zu allen jemals getätigten Transaktionen zwischen der Zolanda GmbH und dem Lieferanten zusammen. So ist z. B. die Anzahl derzeit laufender Bestellungen aufgeführt oder die Anzahl der gebuchten Wareneingänge.

### 3.5.6 Bestellabwicklung: Übersicht und folgende Aktivitäten

Nun zurück zum Auftrag von Bettina Meyer: die verschiedenen Aktivitäten, die einkaufsseitig im Rahmen der Auftragsabwicklung (und zwar in Form der Bestellabwicklung) ablaufen, haben Sie nun kennengelernt. Ich möchte Ihnen an dieser Stelle noch einmal eine kurze Übersicht bzw. Zusammenfassung liefern und Sie auf die nun folgenden Aktivitäten (Schritte 2 und 3) hinweisen.

1. Die Einkaufsabteilung hat von der Abteilung Lager die Mitteilung erhalten, das für den Auftrag Nr. '1052' ein Artikel zu beschaffen ist. Ausgehend von dieser Information erstellt Mademoiselle Boule eine Bestellung bei der AngelDesign GmbH des Artikels mit der Nr. "Z-1016" und sendet diese an den Lieferanten.
2. Die Angel-Design GmbH nimmt die Bestellung der Zolanda GmbH entgegen und bearbeitet diese. Anschließend versendet sie die bestellte Ware an das Lager in GIESSEN. Der Einkauf erhält eine Rechnung über die gelieferten Artikel.
3. Die Ware wird im Lager GIESSEN eingelagert. Sowohl die Abteilung Vertrieb als auch die Abteilung Einkauf erhalten eine Mitteilung über den Wareneingang der bestellten Artikel.

Der Einkauf hat nach Eingang der Rechnung und der Ware im Lager die Aufgabe, die Bestellung zu fakturieren und damit der Abteilung Finanzwesen mitzuteilen, dass die Rechnung zur Bestellung bei der Angel-Design GmbH bezahlt werden muss. Der Vertrieb wartet noch auf die Produktion des verbleibenden Artikels.

### 3.5.7 Verabschiedung aus der Abteilung Einkauf

Die Zuständigkeit des Einkaufs für die Auftragsabwicklung des Auftrags Nr. '1052' von Frau Meyer endet zunächst einmal an dieser Stelle.

Wie Sie gesehen haben, haben wir unsere Aufgabe erfüllt und den für den Auftrag benötigten Artikel bei der Angel-Design GmbH bestellt. Sobald der Lieferant die Ware geliefert hat, kann sie nach Prüfung und Einlagerung durch die Mitarbeiter der Abteilung Lager an die Frau Meyer versendet werden.

Die Abteilung Einkauf wird von der Angel-Design GmbH eine Rechnung erhalten, die dann an das Finanzwesen weitergegeben wird und von den Mitarbeitern dort zu begleichen ist.

Für den Auftrag Nr. '1052' steht allerdings noch die Produktion von der "Zolanda Shoes High-Heels rot" aus, was von unserer Produktionsabteilung übernommen wird. Sie werden ab morgen in die Abteilung Produktion wechseln und meinem Kollegen Garcia Bola bei der Durchführung eines Fertigungsauftrags über die Schulter schauen.

Ich wünsche Ihnen noch viel Spaß in der Zolanda GmbH!



## 3.6 Abschlusstest

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1	Enterprise Resource Planning I		
	Unter ERP ist die allen Abteilungen gemeine Aufgabe der Planung der im Unternehmen vorhandenen Ressourcen - also des Lagerbestands - zu verstehen.		
	Microsoft Dynamics NAV 2009 zählt zu den ERP I-Systemen.		
	ERP I-Systeme gehen über die Unternehmensgrenzen hinaus.		
	ERP II-Systeme schließen SCM und CRM ein und decken alles funktional mit ab.		
2	Enterprise Resource Planning II		
	ERP-Lösungen können helfen, Unternehmensziele wie Qualität, Zeit und Kosten besser zu erreichen.		
	Durch Einsatz von ERP-Systemen werden administrative Zeiten und Liegezeiten erheblich verkürzt.		
	ERP-Systeme helfen nicht bei der Standardisierung.		
3	Standard- und Individual-ERP-Systeme		
	Individual-ERP-Systeme sind ERP-Systeme, die speziell an die Bedürfnisse und Anforderungen eines Unternehmens angepasst werden. Man nennt dies auch Customizing.		
	Customizing ist nur in begrenztem Umfang möglich und oft sehr kostenspielig.		
	Standard-ERP-Systeme umfassen einen großen, aber nur allgemein vordefinierten Funktionsumfang, lassen sich aber in Teilfunktionen konfigurieren.		
	Individual-ERP-Systeme werden für einen weitgehend anonymen Markt entwickelt.		
4	ERP-Systemanbieter		
	Zu den meist verbreiteten ERP-Anbietern zählen die Softwarelösungen von SAP, Oracle und Microsoft Dynamics.		



	Da ERP-Systeme von SAP weit verbreitet sind, kann SAP diese preiswert anbieten.		
	Da Microsoft Dynamics mit seinem ERP-System MS Dynamics NAV vor allem auf die Zielgruppe der kleinen und mittelständischen Unternehmen abzieht, geht von ihnen für SAP keine Gefahr aus.		
5	<b>Debitorenstammkarte</b>		
	In der Debitorenstammkarte werden nur in den Fenstern Allgemein, Kommunikation, Fakturierung und Zahlung Daten erfasst.		
	Im Fenster Fakturierung wird u. a. der Debitor ausgewählt, an den die Rechnung geschickt werden soll. Dieser ist immer mit dem Debitor identisch, an den die Lieferungen gehen.		
	Im Fenster Allgemein werden Daten z. B. der Adresse, der Telefonnummer und der Zahlungsbedingungen festgelegt.		
	Im Fenster Lieferung werden die Lieferbedingungen für unsere Kunden festgelegt.		
6	<b>Bearbeitung eines Verkaufsauftrages</b>		
	Um einen Verkaufsauftrag in MS Dynamics NAV 2009 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.		
7	<b>Aufgaben des Einkaufs II</b>		
	Im Einkauf werden Investitionsgüter, z. B. große Maschinen, eingekauft.		
	Die Lagerbestände der Artikel werden von den Mitarbeitern des Einkaufs mithilfe 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 2009.		
8	Aufgaben des Vertriebs I		
	Der Vertrieb hat keinen Zugriff auf die im Lager vorhandenen Artikel.		
	Bei der Bewältigung der anfallenden Aufgaben steht 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.		
9	Aufgaben des Vertriebs III		
	Aktualisierung und Pflege von Debitoren- und Kreditorenstammdaten		
	Bearbeitung von Aufträgen		
	Bearbeitung von Verkaufsreklamationen und -gutschriften		
	Erstellung von Bestellungen		
10	Aufgaben des Einkaufs I		
	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 Zolanda GmbH, bei Lieferanten Bestellungen verschiedener Artikel vorzunehmen.		

Tab. 2: Übungsfragen WBT 3 – Vertrieb und Einkauf

## 4 ERP und SCM mit MS Dynamics NAV – Produktion, Lager und Finanzwesen

### 4.1 Einführung

#### 4.1.1 Willkommen zurück

Im letzten WBT haben Sie bei der Bearbeitung des Auftrags von Bettina Meyer bereits die Abteilungen Vertrieb und Einkauf der Zolanda GmbH kennengelernt.

Zur Erinnerung:

Der erste Artikel der Bestellung von Frau Meyer "Zolanda Essentials Hemd, rot" befand sich noch auf Lager. Der Einkauf hat bereits den Beschaffungsvorgang für den zweiten Artikel "Ralf Laurens Hemd, grau" in die Wege geleitet. Beim dritten Artikel, der für den Abschluss des Auftrags benötigt wird, handelt es sich um die "Zolanda Shoes High-Heels, rot". Diese werden von der Zolanda GmbH selbst hergestellt.

Für die Fertigung von Artikeln ist die Abteilung Produktion zuständig. Sie werden in den nächsten Tagen also zunächst einmal unserem Produktionsleiter Garcia Bola bei der Abwicklung des Fertigungsauftrags behilflich sein. Anschließend wechseln Sie in die Abteilung Lager, um die Einlagerung und anschließende Versendung der Ware an den Kunden zu begleiten.

Viel Erfolg!

#### 4.1.2 Die Abteilungen der Zolanda GmbH

Die grundlegenden Aufgaben der Abteilungen Vertrieb und Einkauf haben Sie bereits kennengelernt. Der Auftrag Nr. '1052' von Bettina Meyer, den Sie gemeinsam mit Frau Kugel entgegengenommen haben, ist allerdings noch nicht abgeschlossen.

Am Auftragsbearbeitungsprozess sind noch weitere Abteilungen beteiligt.

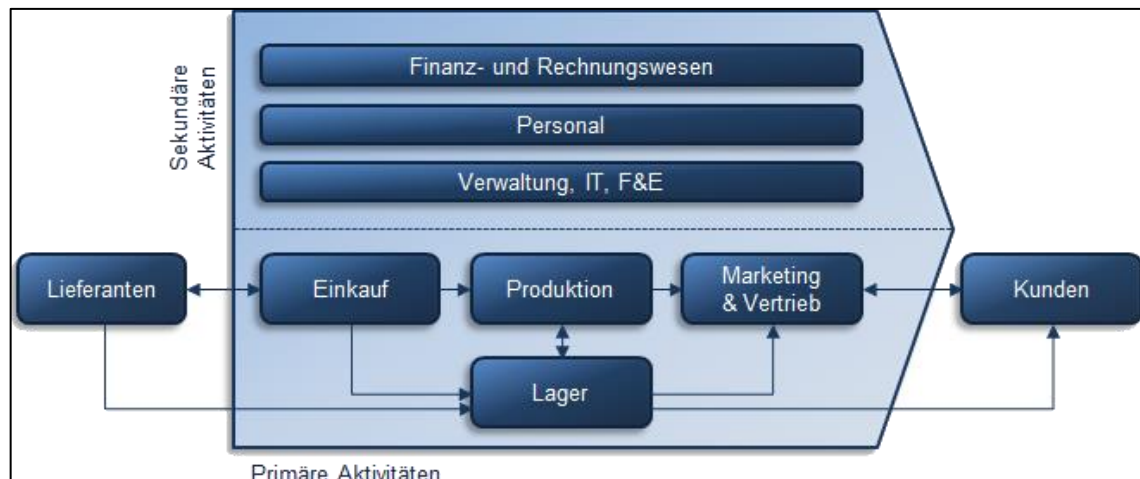


Abb. 24: Abteilungen

Der fehlende Artikel ist noch in der Produktionsabteilung herzustellen. Außerdem müssen die bei der AngelDesign GmbH bestellten Artikel im Lager eingelagert werden. Sobald die gesamte Anzahl der von Frau Meyer bestellten Artikel am Lager verfügbar ist, kann die Ware an den Kunden versendet werden.

Um diese Vorgänge kennenzulernen, werden Sie nun nacheinander in den Abteilungen Produktion und Lager eingesetzt und dort mit den Modulen "Produktion" und "Lager" von MS Dynamics NAV 2009 arbeiten.

## 4.2 MS Dynamics NAV – Produktion

### 4.2.1 Die Abteilung Produktion

Buenos dias, ich bin Garcia Bola. Ich werde Ihnen in den nächsten Tagen die Abläufe in unserer Abteilung Produktion näherbringen und Sie in unsere Arbeit mit Microsoft Dynamics NAV 2009 einführen.

Unsere Hauptaufgabe im Tagesgeschäft besteht im Wesentlichen in der Erstellung und Abwicklung von Fertigungsaufträgen, aber auch in der Planung von Produktionskapazitäten sowie der Erstellung von Arbeitsplänen und Stücklisten.

### 4.2.2 Die Kernaufgaben der Produktion im Überblick

Schauen wir uns die Kernaufgaben der Produktion doch einmal etwas genauer an.

- Erstellung und Abwicklung von Fertigungsaufträgen: Das Tagesgeschäft der Abteilung Produktion wird im Wesentlichen durch die Bearbeitung von Fertigungsaufträgen und damit von der Herstellung von Kleidung und Schuhen für die Zolanda GmbH bestimmt.

- Planung von Produktionskapazitäten: Um einen reibungslosen Ablauf von Fertigungsaufträgen gewährleisten zu können, müssen die Kapazitäten der an der Fertigung beteiligten Arbeitsplatzgruppen und der einzelnen Arbeitsplätze geplant werden. Bei uns wird im Schichtbetrieb gearbeitet, daher gibt es einen Betriebskalender, der genau befolgt werden muss. All dies ist bei der Kapazitätsplanung zu beachten.
- Erstellung von Arbeitsplänen und Stücklisten: Arbeitspläne und Stücklisten sind quasi die Stammdaten der Produktionsabteilung. In einem Arbeitsplan für einen Artikel werden die jeweils benötigten Fertigungsschritte (Arbeitsplätze) und die Zeiten für diese Fertigungsschritte festgelegt. Die Fertigungsstückliste ist vergleichbar mit dem "Bauplan" des Artikels, sie enthält die zur Fertigung benötigten Materialien und deren Menge.

#### 4.2.3 Der Fertigungsprozess I

Sehen wir uns den Fertigungsprozess von High-Heels einmal etwas genauer an: Die benötigten Materialien werden aus dem Lager entnommen und in der Produktionshalle mit Hilfe von Maschinen und Werkzeugen High-Heels unserer Angebotspalette gefertigt.

Die Materialien, z. B. verschiedene Arten von Leder und Absätze, durchlaufen im Fertigungsprozess verschiedene Fertigungsstationen.

1. Zunächst müssen Oberleder und Sohle entsprechend des jeweiligen Modells und der jeweiligen Schuhgröße ausgewählt und dann mit Lasern vermessen werden.
2. Danach werden sie automatisch in exakte Formen zugeschnitten. Je nach Modell müssen möglicherweise auch Absätze lackiert werden.
3. Abschließend werden die verschiedenen Bestandteile miteinander verbunden. Oberleder und Sohle werden miteinander verklebt und vernäht. Anschließend wird noch der Absatz angebracht und die fertigen High-Heels auf Hochglanz gebracht.

Damit die Produktion der Bekleidung und Schuhe an keiner Fertigungsstation ins Stocken gerät, müssen sowohl unsere Maschinen- und Personalkapazitäten als auch die verschiedenen Fertigungsschritte geplant werden.

#### 4.2.4 Der Fertigungsprozess II

Bevor allerdings ein Fertigungsprozess für einen bestimmten Artikel angestoßen werden kann, sind zunächst einmal die "Stammdaten", die als Grundlage des Fertigungsprozesses dienen, anzulegen.

Für den Artikel "Zolanda Shoes High-Heels, rot", der für den Auftrag Nr. '1052' von Bettina Meyer gefertigt werden muss, wurden die fertigungsrelevanten Stammdaten bereits angelegt.

Die Fertigungsstückliste des Artikels besteht den Materialien:

- Artikel-Nr. Z-1030 "Oberleder, rot"
- Artikel-Nr. Z-1032 "Sohle"
- Artikel-Nr. Z-1034 "Absatz, rot, 12 cm"

Neben der Fertigungsstückliste ist für manche selbst hergestellten Artikel ein Arbeitsplan zu erstellen. Für unsere High-Heels ist das Anlegen eines Arbeitsplans nicht erforderlich, da hier lediglich die o. g. Komponenten "montiert" werden.

Die erstellte Fertigungsstückliste und ggf. der Arbeitsplan werden über das Register 'Beschaffung' in der Artikelkarte dem Artikel zugeordnet.

Anschließend kann die Fertigung der High-Heels beginnen. Sobald deren Fertigung abgeschlossen wurde, muss der Status des Fertigungsauftrages entsprechend geändert werden, damit die Lagerhaltung informiert wird.

#### 4.2.5 Abwicklung eines Fertigungsauftrags

Nun zu unserem Fertigungsauftrag. Wie uns Mr. Globe aus dem Lager mitgeteilt hat, sind für den Verkaufsauftrag Nr. '1052' von Bettina Meyer ein paar "Zolanda Shoes High-Heels, rot" zu fertigen.

Die Fertigungsstückliste wurde bereits in der Artikelkarte hinterlegt. MS Dynamics NAV ist also in der Lage, die benötigten Materialien automatisch zu berechnen.

Unsere Aufgabe besteht also nur noch darin, den Fertigungsauftrag zu erstellen und die Produktion zu überwachen. Nach Abschluss der Produktion ist die Fertigstellung der Artikel zu melden und der Verbrauch der Materialien im System zu erfassen.

Das Vorgehen zur Abwicklung eines Fertigungsauftrags zeigt nun die Video-Animation.

#### 4.2.6 Produktion: Übersicht und folgende Aktivitäten

Die Aktivitäten, die von Seiten der Abteilung Produktion im Rahmen der Auftragsabwicklung erfolgen, haben Sie nun kennengelernt.

Ich möchte Ihnen an dieser Stelle noch einmal eine kurze Übersicht bzw. Zusammenfassung liefern und Sie auf die nun folgenden Aktivitäten (Schritt 3) hinweisen.

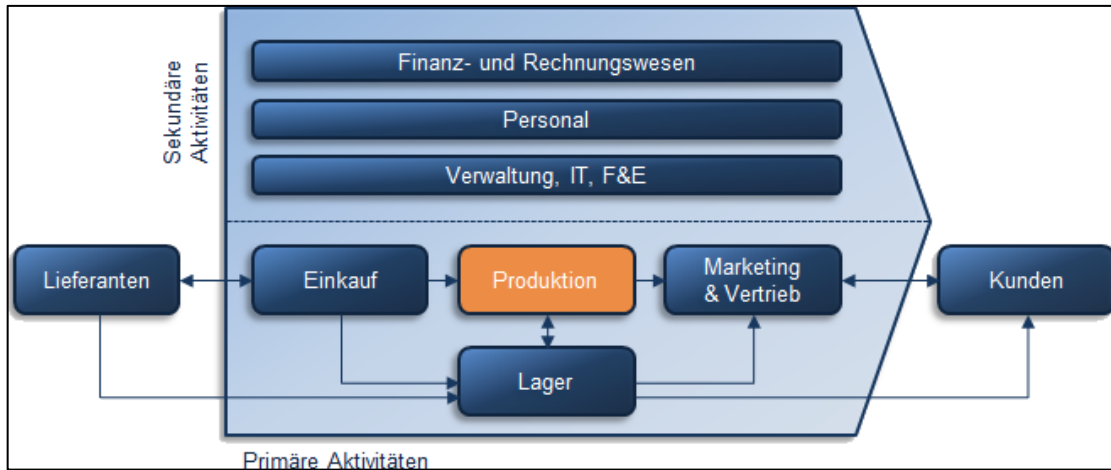


Abb. 25: Produktion

1. Die Produktionsabteilung hat von der Abteilung Lager die Mitteilung erhalten, dass für den Auftrag Nr. '1052' die High-Heels der Marke Zolanda Shoes in rot einmal zu fertigen sind. Ausgehend von dieser Information erstellt Signor Bola einen Fertigungsauftrag für den Artikel mit der Nr. "Z-1012" und überwacht die Produktion des Artikels.
2. Nach Abschluss der Fertigung sendet die Abteilung Produktion eine Mitteilung an das Lager über die Fertigstellung des benötigten Artikels. Der Materialverbrauch, der bei der Fertigung des Artikels entstanden ist, wird im System erfasst.  
Die produzierten High-Heels werden im Lager eingelagert und stehen damit für den Versand an Bettina Meyer zur Verfügung.
3. Sobald die Einlagerung der beschafften und der produzierten Artikel erfolgt ist, erhält die Abteilung Vertrieb eine Mitteilung, dass die für den Auftrag Nr. '1052' benötigte Ware nun komplett ist und für den Versand zur Verfügung steht.

#### 4.2.7 Verabschiedung aus der Abteilung Produktion

Die Zuständigkeit der Produktionsabteilung für die Auftragsabwicklung des Auftrags Nr. '1052' von Bettina Meyer endet an dieser Stelle.

Wie Sie gesehen haben, haben wir unsere Aufgabe erfüllt und die von ihr bestellten High-Heels gefertigt.

Sobald auch das bei der Angel-Design GmbH bestellte Hemd im Lager eingetroffen ist, kann die gesamte Anzahl an Artikeln, die von Bettina Meyer bestellt wurde, an die Kundin ausgeliefert werden.

Im nächsten Schritt werden Sie meinen Kollegen David Globe bei der Einlagerung der Artikel, die von der Angel-Design GmbH geliefert werden, unterstützen. Anschließend werden Sie lernen, wie die Ware für den Versand vorbereitet und an den Kunden verschickt wird.

Ich wünsche Ihnen weiterhin viel Spaß!

### 4.3 MS Dynamics NAV – Lager

#### 4.3.1 Die Abteilung Lager

Hello, my name is David Globe. Ich werde Ihnen in den nächsten Tagen die Abläufe in unserer Abteilung Lager näherbringen und Sie in unsere Arbeit mit Microsoft Dynamics NAV 2009 einführen.

Unsere Hauptaufgabe im Tagesgeschäft besteht im Wesentlichen in der Ein-, Aus- und Umlagerung von Artikeln, aber auch in der Kontrolle und Überwachung von Lagerbeständen und der Durchführung von Inventuren.

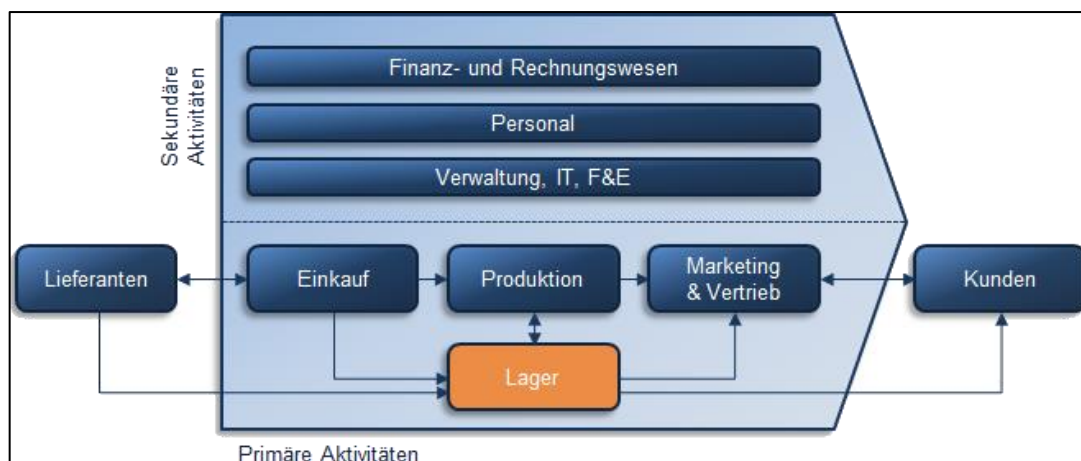


Abb. 26: Lager

#### 4.3.2 Die Kernaufgaben des Lagers im Überblick

Schauen wir uns die Kernaufgaben der Abteilung Lager doch einmal etwas genauer an.

**Ein- und Auslagerung von Waren:** Das Tagesgeschäft der Abteilung Lager wird im Wesentlichen durch die Ein- und Auslagerung von Waren bestimmt, die wir von Lieferanten erhalten bzw. an Kunden versenden.

**Durchführung von Umlagerungsaufträgen:** Da die Zolanda GmbH intern über mehrere Lagerorte verfügt, sind von Zeit zu Zeit Umlagerungen zwischen den verschiedenen Lagerorten durchzuführen, z. B. wenn bestimmte Artikel für einen Auftrag in einem bestimmten Lagerort benötigt werden, allerdings nur in einem anderen Lagerort verfügbar sind.

**Überwachung und Kontrolle von Lagerbeständen und Durchführung von Inventuren:** Die Lagerbestandskontrolle ist eine wichtige Aufgabe in der Abteilung Lager, um Lieferverzögerungen zu vermeiden. Eine weitere wichtige Aufgabe in diesem Zusammenhang ist die regelmäßige



Durchführung von Inventuren, bei denen Differenzen zwischen den physischen Lagerbeständen und den im System erfassten Bestandsmengen ausgeglichen werden.

### 4.3.3 Lagerorte der Zolanda GmbH I

Die Zolanda GmbH verfügt über mehrere Lagerorte, die sich hinsichtlich der Komplexität ihres Aufbaus unterscheiden. Bei großen Lagerorten ist es z. B. zweckmäßig, die Vorgänge innerhalb des Lagers, sprich die sogenannten Logistikaktivitäten, auch in MS Dynamics NAV abzubilden.

Die verschiedenen Typen von Lagerorten möchte ich Ihnen an dieser Stelle kurz vorstellen.

#### **Typ 1: Geringe Komplexität**

Die einfachste Variante sind Lagerorte ohne Beachtung von Logistikaktivitäten. In Lagerorten dieses Typs wird lediglich die Änderung des Lagerbestands erfasst, ohne Logistikaktivitäten zu dokumentieren (Lager ROT).

#### **Typ 2: Mittlere Komplexität**

Bei Lagerorten mittlerer Komplexität ist es erforderlich, den Warenein- bzw. -ausgang gesondert im System zu verbuchen und damit den Einlagerungs bzw. Auslagerungsvorgang zu dokumentieren (Lager GELB, GRÜN, BLAU).

#### **Typ 3: Hohe Komplexität**

Die Lagerorte dieses Typs verfügen über verschiedene Lagerzonen, die wiederum in Lagerplätze unterteilt sind. Einlagerung, Kommissionierung und Auslagerung werden detailliert mit dem System überwacht und dokumentiert. So ist es bei der Einlagerung z. B. erforderlich, die Lagerzone und den Lagerplatz anzugeben, auf den die Ware verbracht wird (Lager WEISS und GIESSEN).

### 4.3.4 Lagerorte der Zolanda GmbH II

Für die Abwicklung des Auftrags Nr. '1052' von Bettina Meyer ist das Lager GIESSEN von Bedeutung. Die von Frau Meyer bestellten Artikel sollen aus diesem Lager entnommen werden.

Da zwei der benötigten Artikel nicht am Lager verfügbar waren, hat der Einkauf denjenigen Artikel, der beschafft werden musste, bei der Angel-Design GmbH in das Lager GIESSEN bestellt und die Produktionsabteilung des Standorts Gießen die entsprechenden High-Heels auf Lager gefertigt.

### 4.3.5 Lager-Management

Eines der Ziele der Zolanda GmbH ist es, die Betriebsführung der Lagerorte zu optimieren (Lager-Management). Um dieses Ziel zu erreichen, müssen der Waren- und Informationsfluss sowie die Ein- und Auslagerung der Artikel und die Lagerplatzhaltung optimiert werden.

Dadurch werden Fehler sowie der Kosten- und Zeitaufwand, z. B. bei Ein-, Aus- und Umlagerungsvorgängen, reduziert.

MS Dynamics NAV 2009 unterstützt die Mitarbeiter der Zolanda GmbH unter anderem in den folgenden drei Bereichen:

1. MS Dynamics NAV 2009 unterstützt unsere Mitarbeiter in der Lagerhaltung bei deren Aufgaben. Dies geschieht beispielsweise, indem die Einlagerungsmenge der Materialien oder Artikel in ihrer Anzahl beim Ein- und Ausbuchen im System genau erfasst wird. Dadurch ist der aktuelle Lagerbestand sofort einzusehen.
2. Die Mitarbeiter werden außerdem beim Kommissionieren und Umlagern durch MS Dynamics NAV 2009 unterstützt. Dadurch wird ein nahezu verwechslungsfreies Ein- und Auslagern sowie ein schnelles Auffinden der Lagergüter möglich.
3. MS Dynamics NAV 2009 ordnet den Materialien und Artikeln unter Berücksichtigung der Zugriffshäufigkeit und des Bestandsvolumens die geeigneten Lagerplätze zu. Dadurch werden Lagerhaltungsflächen und -kosten eingespart und die Transportwege für die Ein- und Auslagerung verkürzt.

#### 4.3.6 Lagerhaltung: Wareneingang und Einlagerung I

Für den Auftrag Nr. '1052' von Bettina Meyer hat Frau Boule den benötigten Artikel bei der Angel-Design GmbH bestellt. Die Ware der Bestellung Nr. '106057' ist heute in unserem Lager GIESSEN eingetroffen und ist nun in MS Dynamics NAV zu erfassen.

Zur Erinnerung: vom "Hemd Ralf Laurens, grau" wurden 5 Stück bestellt.

Unsere Logistik kann die Auslieferung der Ware allerdings erst in einer Woche vornehmen. Aus diesem Grund ist es erforderlich, die Ware nach Kontrolle im Wareneingang zunächst einmal in der Zone Kommissionierung einzulagern.

Die Abteilung Vertrieb erhält unterdessen von uns eine Mitteilung, dass die Ware nun komplett am Lager verfügbar ist.

Das Vorgehen zur Buchung des Wareneingangs und zur Registrierung der Kommissionierung zeigt die Video-Animation.

### 4.3.7 Lagerhaltung: Wareneingang und Einlagerung II

Wie die Buchung von Wareneingang und die Registrierung der Einlagerung in MS Dynamics NAV vonstattengehen, haben Sie nun gesehen.

Ich möchte Ihnen den Vorgang aber gerne nochmal von Seiten der physisch ablaufenden Aktivitäten im Lagerort GIESSEN erläutern.

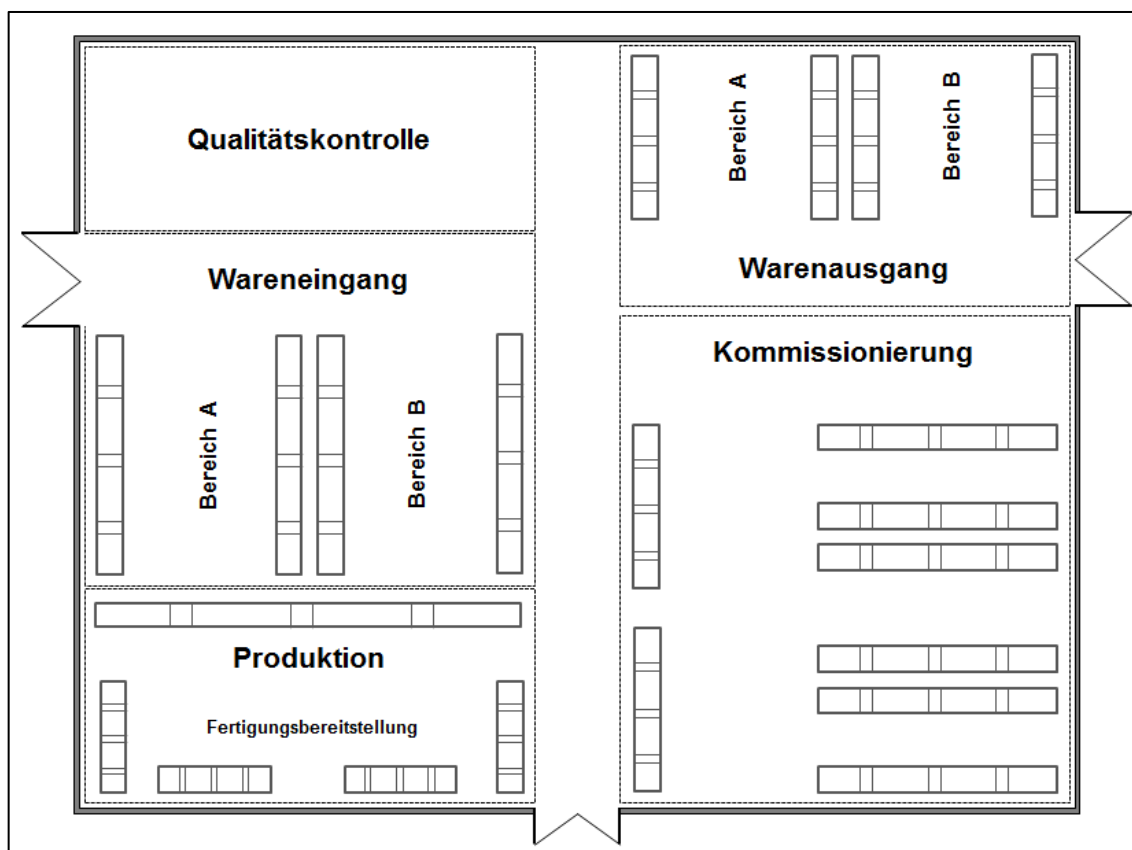


Abb. 27: Lager

1. Die Angel-Design GmbH liefert die Ware der Bestellung Nr. '106057' in das Lager GIESSEN. Die Ware wird im Wareneingang entgegengenommen und zu einem Wareneingangslagerplatz gebracht.
2. Dort angekommen wird die Ware vom Leiter der Abteilung Lager, Signor Garcia Bola, auf Vollständigkeit und Unversehrtheit geprüft.

Sobald die Prüfung abgeschlossen ist, kann der Wareneingang im System gebucht und damit ein entsprechender Einlagerungsbeleg erstellt werden. Bereits durch Buchung des Wareneingangs erhöht sich der Lagerbestand.

3. Nach Prüfung der Ware und Buchung des Wareneingangs wird die Ware in die Zone Kommissionierung gebracht und dort auf Lagerplatz A-1-0001 eingelagert.

Zeitgleich dazu erfolgt in MS Dynamics NAV die Registrierung der Einlagerung auf diesem Lagerplatz, wodurch die Ware für den Versand verfügbar gemacht wird.

#### 4.3.8 Lagerhaltung: Kommissionierung und Warenausgang I

Für den Auftrag Nr. '1052' von Frau Meyer sind nun alle benötigten Artikel auf Lager: die bei der Angel-Design GmbH bestellte Ware ist eingetroffen und wurde eingelagert, die in der Abteilung Produktion gefertigten Artikel sind ebenfalls in die Zone Kommissionierung verbracht worden.

Die Logistik ist mittlerweile bereit, die bestellte Ware auszuliefern. Wir können uns also daran machen, die eingelagerten Artikel zu kommissionieren und den Warenausgang zu erstellen.

#### 4.3.9 Lagerhaltung: Kommissionierung und Warenausgang II

Wie die Registrierung der Kommissionierung und die Buchung des Warenausgangs in MS Dynamics NAV von Statten gehen, haben Sie nun gesehen.

Ich möchte Ihnen den Vorgang aber gerne nochmal von Seiten der physisch ablaufenden Aktivitäten im Lagerort GIESSEN erläutern.

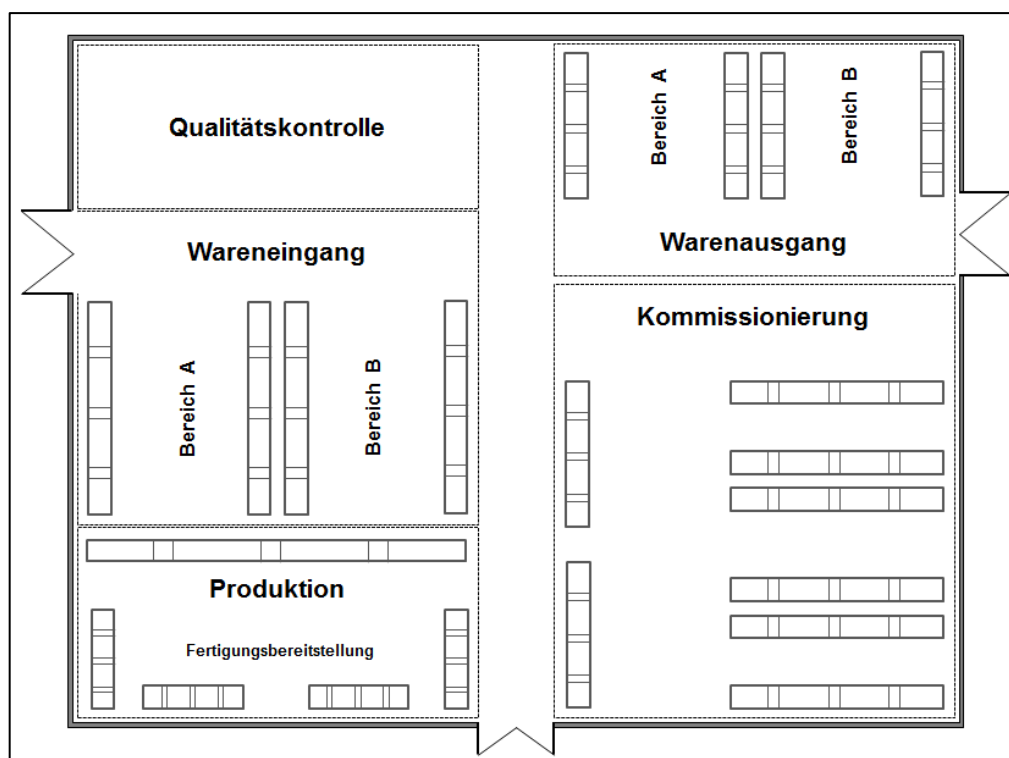


Abb. 28: Lager

1. Im ersten Schritt ist die Ware aus der Zone Kommissionierung zu entnehmen und an den im Warenausgangskopf angegebenen Lagerplatz zu transportieren.

In MS Dynamics NAV wird zeitgleich die Kommissionierung registriert und erfasst, von welchem Lagerplatz der Kommissionierung die Ware entnommen wurde.

2. Dort angekommen wird die Ware vom Leiter der Abteilung Lager, Signor Garcia Bola, auf Vollständigkeit und Unversehrtheit geprüft.

Sobald die Prüfung abgeschlossen ist, wird die Ware für den Versand freigegeben und von den Lagermitarbeitern verpackt.

3. Im dritten Schritt wird die Ware aus dem Warenausgang entnommen und an die Singstar AG versendet.

Sobald die Ware das Lager verlassen hat, kann der Warenausgang im System gebucht werden. Durch Buchung des Warenausgangs verringert sich der Lagerbestand.

#### 4.3.10 Lager: Übersicht und folgende Aktivitäten

Die Aktivitäten, die von Seiten der Abteilung Lager im Rahmen der Auftragsabwicklung erfolgen, haben Sie nun kennengelernt.

Ich möchte Ihnen an dieser Stelle noch einmal eine kurze Übersicht bzw. Zusammenfassung liefern und Sie auf die nun folgenden Aktivitäten (Schritt 3) hinweisen.

1. Die Mitarbeiter des Lagers haben die von der Angel-Design GmbH gelieferte Ware in der Zone Kommissionierung im Lager GIESSEN eingelagert. Die Vertriebsabteilung hat zeitgleich dazu die Mitteilung erhalten, dass die für den Auftrag Nr. '1052' benötigte Ware nun komplett am Lager verfügbar ist und binnen einer Woche versandt wird.
2. Eine Woche später kann die von Bettina Meyer bestellte Ware von der Zolanda-Logistik ausgeliefert werden. Der Vertrieb sendet zeitgleich die Rechnung an den Debitor.
3. Sowohl die Bestellung bei der Angel-Design GmbH als auch der Auftrag von Frau Meyer sind damit nahezu abgeschlossen. Der Einkauf der Zolanda GmbH hat eine Rechnung von der Angel-Design GmbH erhalten und der Vertrieb hat ebenfalls eine Rechnung an Bettina Meyer gesendet.

Um Bestellung und Auftrag endgültig abzuschließen, muss der bei der Angel-Design GmbH fällige Rechnungsbetrag beglichen werden und Frau Meyer muss ihrerseits den fälligen Rechnungsbetrag an die Zolanda GmbH überweisen. Dies wird in der Abteilung Finanzmanagement bearbeitet.

#### 4.3.11 Verabschiedung aus der Abteilung Lager

Die Zuständigkeit der Abteilung Lager für die Auftragsabwicklung des Auftrags Nr. '1052' von Bettina Meyer endet zunächst einmal an dieser Stelle.

Wie Sie gesehen haben, haben wir unsere Aufgabe erfüllt und die von Frau Meyer bestellte Ware nach deren Lieferung zuerst eingelagert und anschließend für den Transport durch unsere Logistik vorbereitet.

Abschließend muss das Finanzwesen die Zahlung an unseren Lieferanten, die Angel-Design GmbH vornehmen und den Zahlungseingang für die an Frau Meyer gelieferte Ware überwachen und im System verbuchen.

Auch bei diesen Vorgängen sollen Sie einen unserer Mitarbeiter unterstützen. Melden Sie sich in der kommenden Woche einfach bei meiner Kollegin Mrs. Money Penny. Sie wird die Zahlung an die Angel-Design GmbH vornehmen und verbuchen und auch den Zahlungseingang von Bettina Meyer bearbeiten.

Ich wünsche Ihnen weiterhin viel Spaß!

### 4.4 MS Dynamics NAV - Finanzwesen

#### 4.4.1 Einführung

Der Auftragsbearbeitungsprozess, den Sie gemeinsam mit Frau Kugel angestoßen haben, ist nun fast abgeschlossen. Bettina Meyer hat die bei uns bestellte Ware und die zugehörige Rechnung mittlerweile erhalten.

Wir warten nun auf den Eingang der Zahlung, die dann in MS Dynamics NAV zu verbuchen ist.

Auf der anderen Seite ist die Rechnung der Angel-Design GmbH von unserer Abteilung Finanzwesen zu bezahlen und der Zahlungsausgang ebenfalls im System zu verbuchen. Sie werden unsere Mitarbeiter wieder bei ihren Aufgaben unterstützen.

Viel Erfolg!

#### 4.4.2 Die Abteilungen der Zolanda GmbH

Sie haben nun die Abteilungen Vertrieb, Einkauf, Produktion und Lager kennengelernt.

Der Auftrag Nr. '1052' von Bettina Meyer ist nun fast abgeschlossen. Lediglich der Eingang der Zahlung für die gelieferte Ware steht noch aus. Außerdem muss die unsererseits zur Erfüllung des Auftrags beschaffte Ware bei der Angel-Design GmbH bezahlt werden. Dazu wechseln Sie abschließend noch in die Abteilung Finanzwesen.

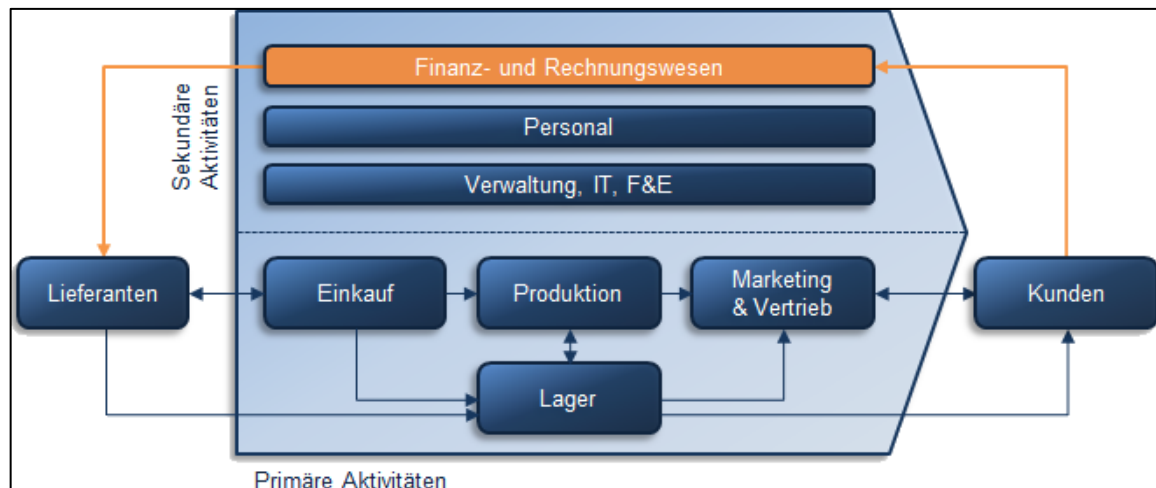


Abb. 29: Finanzwesen

#### 4.4.3 Die Abteilung Finanzwesen

Hello, ich bin Jane Moneypenny. Ich werde Ihnen in den nächsten Tagen die Abläufe in unserer Abteilung Finanzwesen näherbringen und Sie in unsere Arbeit mit Microsoft Dynamics NAV 2009 einführen.

Unsere Hauptaufgabe im Tagesgeschäft besteht im Allgemeinen in der Erfassung von Zahlungsein- und -ausgängen auf den verschiedenen Sach- und Bankkonten der Zolanda GmbH.

Durch die Durchführung und Überwachung von Finanztransaktionen wahren wir das finanzielle Gleichgewicht des Unternehmens.

#### 4.4.4 Die Kernaufgaben des Finanzwesens im Überblick

Schauen wir uns die Kernaufgaben des Finanzwesens doch einmal etwas genauer an.

- Buchung von Zahlungsein- und -ausgängen: Das Finanzmanagement überwacht die Kreditoren- und Debitorensalden und sorgt dafür, dass bei Lieferanten fällige Rechnungen bezahlt werden und die Kunden rechtzeitig die von der Zolanda GmbH gestellten Rechnungen begleichen. Hierbei werden die Mitarbeiter durch MS Dynamics NAV unterstützt.
- Pflege von Sach- und Bankkonten (Kontenplan): Bei der Buchung von Ein- und Auszahlungen müssen entsprechende Sach- und Bankkonten angegeben werden, auf denen die Finanztransaktionen zu verbuchen sind. Der sogenannte Kontenplan ist von den Mitarbeitern des Finanzwesens zu pflegen und die Salden der Konten sind permanent zu überwachen.
- Wahrung des finanziellen Gleichgewichts des Unternehmens: Die Zahlungsströme im Unternehmen sind zu jedem Zeitpunkt so aufeinander abzustimmen, dass Auszahlungen durch

Einzahlungen und vorhandene Zahlungsmittelbestände gedeckt werden. Dadurch soll sichergestellt werden, dass die Zolanda GmbH nicht zahlungsunfähig (insolvent) wird.

#### 4.4.5 Der Kontenplan der Zolanda GmbH I

Bevor wir uns mit den täglichen Aufgaben, die im Finanzmanagement anfallen, beschäftigen, möchte ich Ihnen kurz den Kontenplan der Zolanda GmbH in MS Dynamics NAV zeigen.

Der Kontenplan ist der zentrale Stammdatenbereich und damit Kernelement des ERP-Systems.

Die wesentlichen Elemente des Kontenplans sind die Sachkonten (Konten d. Hauptbuchs), die i. d. R. direkt in die Bilanz oder die Gewinn- und Verlustrechnung des Unternehmens eingehen.

Schauen wir uns den Kontenplan doch einmal etwas genauer an.

Nr.	Name	GuV/Bi...	Kontoart	Z...	B...	G...	P...	Bewegung	Saldo
1200	Bank		Von-Summe						
1210	Bank 1	Bilanz	Konto					-238.339,88	-238.339,88
1220	Bank 2	Bilanz	Konto					425.264,26	425.264,26
1230	Bank 3	Bilanz	Konto					9.833,58	9.833,58
1240	Giro Bankhaus	Bilanz	Konto						
1290	Finanzanl. i.R. kfr. Fin.disp.	Bilanz	Konto					26.166,17	26.166,17
1299	Summe Bank	Bilanz	Bis-Summe	1..				222.924,13	222.924,13
1300	Wechsel aus Lief./Leist.	Bilanz	Konto						
1301	- Restlaufzeit bis 1 Jahr	Bilanz	Konto						
1302	- Restlaufzeit größer 1 Jahr	Bilanz	Konto						
1305	- Bundesbankfähig	Bilanz	Konto						
1310	Besitzwechsel geg.verb.Untern.	Bilanz	Konto						
1311	- Restlaufzeit bis 1 Jahr	Bilanz	Konto						
1312	- Restlaufzeit größer 1 Jahr	Bilanz	Konto						
1315	- Bundesbankfähig	Bilanz	Konto						

Abb. 30: Kontenplan

- Der Kontenplan (Kontenrahmen SKR03) ist in Sachkonten untergliedert. Diese Sachkonten (z. B. Bank) wiederum werden in sogenannte Gliederungskonten unterteilt.

Die Sachkonto-Gruppe Bank, beginnend bei Sachkonto Nr. 1200, hat mehrere Gliederungskonten, deren Salden in Sachkonto Nr. 1299 Summe Bank aufsummiert werden. Die Gliederungskonten sind daran erkennbar, dass sie im Kontenplan eingerückt wurden.



Die Sachkonto-Gruppe wird durch die Festlegung der Kontoarten "Von-Summe" und "Bis-Summe" zu anderen Sachkonto-Gruppen abgegrenzt. Gleichzeitig wird dadurch definiert, welche Konten in Sachkonto Nr. 1299 Summe Bank aufsummiert werden sollen.

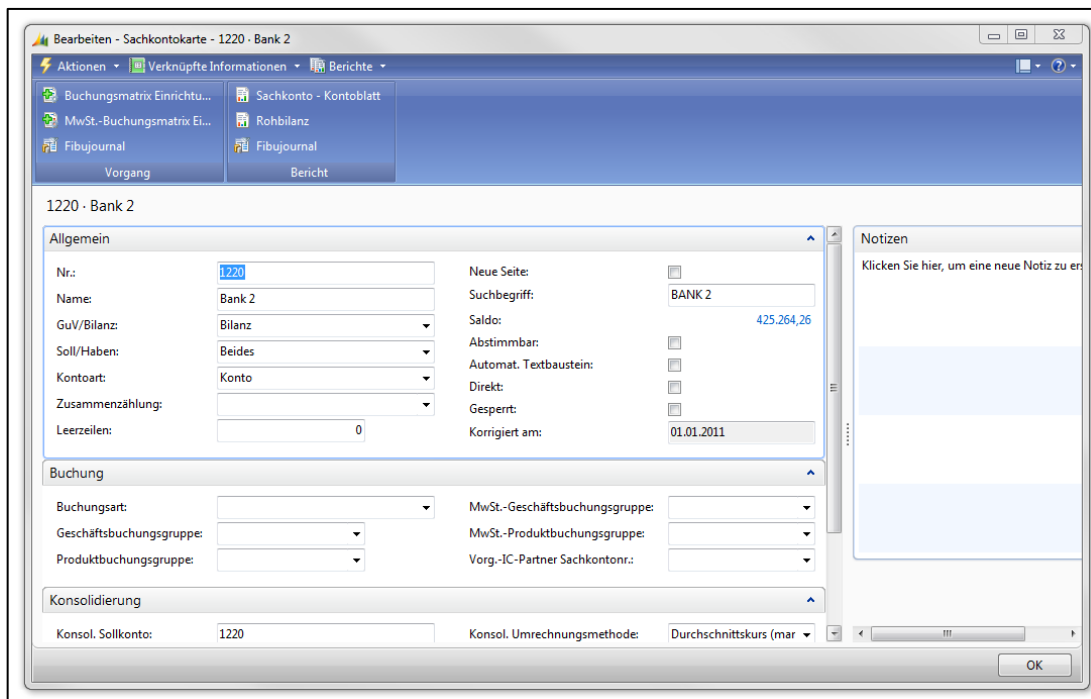


Abb. 31: Sachkontenkarte

- In der Sachkontokarte werden die Informationen, die zu dem jeweiligen Sachkonto vorliegen, zusammengefasst.

Das Sachkonto Nr. 1220 Bank 2 geht direkt in die Bilanz ein und es kann sowohl Soll als auch Haben gebucht werden. Die Kontoart "Konto" definiert, dass es sich bei Sachkonto Nr. 1220 um ein Gliederungskonto handelt.

Neben diesen Informationen ist auch der Saldo des Kontos einsehbar. Durch Klick auf die blau hinterlegte Zahl gelangen Sie direkt zu einer Übersicht der Sachposten dieses Kontos.

Buchungs...	Belegart	Belegnr.	Sachkonto...	Beschreibung	B...	G...	P...	Betrag	Gegenkont...	Gegenkont...	Lfd. Nr.
22.02.2013	Zahlung	G04002	1220	Angel-Design GmbH				-4.712,40	Kreditor	K00020	3297
22.02.2013	Zahlung	G04003	1220	Angel-Design GmbH				-7.958,72	Kreditor	K00020	3299
22.02.2013	Zahlung	G04004	1220	Angel-Design GmbH				-2.094,40	Kreditor	K00020	3301
22.02.2013	Zahlung	G04005	1220	Angel-Design GmbH				-2.356,20	Kreditor	K00020	3303
22.02.2013	Zahlung	G04006	1220	Angel-Design GmbH				-2.356,20	Kreditor	K00020	3305
22.02.2013	Zahlung	G04007	1220	Angel-Design GmbH				-119,00	Kreditor	K00020	3307
22.02.2013	Zahlung	G04008	1220	Angel-Design GmbH				-4.476,78	Kreditor	K00020	3309
22.02.2013	Zahlung	G04009	1220	Angel-Design GmbH				-4.712,40	Kreditor	K00020	3311

Abb. 32: Sachkontenkarte

- In dieser Übersicht werden alle Buchungen aufgeführt, die jemals auf Sachkonto 1220 gebucht wurden. Hier sehen Sie z. B. verschiedene Auszahlungen (negatives Vorzeichen), die an die Angel-Design GmbH getätigt wurden. Bei Buchung der Auszahlung von einem Girokonto (Bankkonto) wird automatisch das mit dem Bankkonto verknüpfte Sachkonto (hier Nr. 1220) belastet. Außerdem wird der gezahlte Betrag auf einem Gegenkonto (hier Kreditor) gegengebucht.

#### 4.4.6 Zahlungsverkehr: Prüfung des Kreditorensaldos

Für die Abwicklung des Auftrags Nr. '1052' hat der Einkauf bei der Angel-Design GmbH einen Artikel in 5-facher Ausführung bestellt (Bestellung Nr. '106057').

Die Ware ist mittlerweile im Lager eingetroffen und wurde bereits an den Kunden, Bettina Meyer, versendet. Die Angel-Design GmbH hat der Zolanda GmbH eine Rechnung über die Bestellung geschickt, die nun zu begleichen ist. Wir werden also eine Auszahlung vornehmen.

Bevor Sie eine Auszahlung in MS Dynamics NAV buchen, sollten Sie den Kreditorensaldo überprüfen. Dieser ist z. B. über die Kreditorenkarte einsehbar.

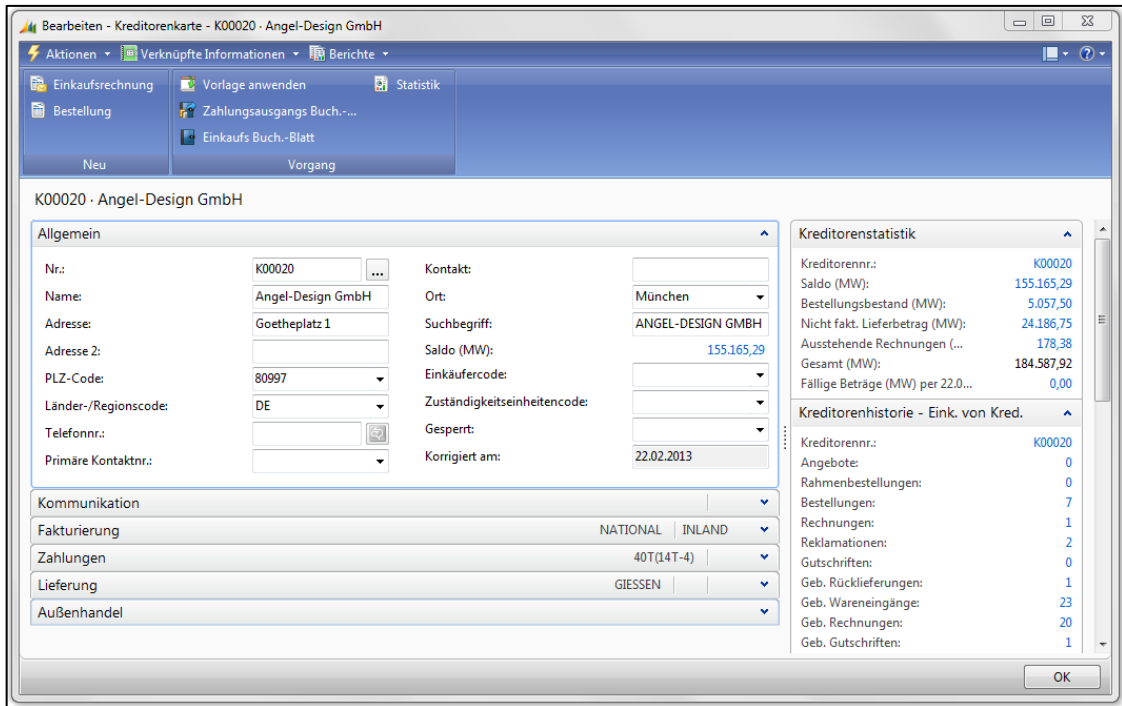


Abb. 33: Kreditorenkarte

- Der Kreditorensaldo ist in der Kreditorenkarte im Register "Allgemein" einsehbar. Durch Klick auf den blau hinterlegten Text werden nähere Informationen zu den konkreten "Kreditorenposten" geöffnet.

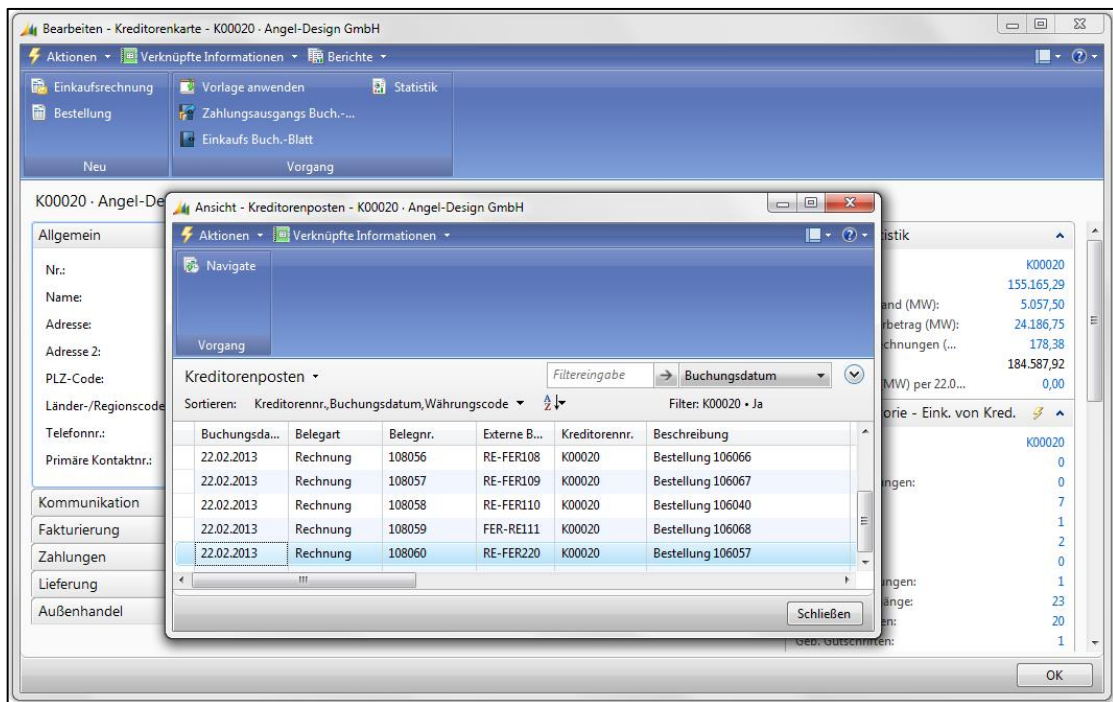


Abb. 34: Kreditorenkarte

Hinweis: Durch Fakturierung der Einkaufsbestellung wird automatisch eine Einkaufsrechnung erstellt und der Kreditorensaldo wird aktualisiert. Die Fakturierung wird durch den Einkaufsmitarbeiter vorgenommen, sobald die Bestellung abgewickelt wurde.

Der Kreditorensaldo von 15.165,29 € resultiert aus nicht bezahlten Rechnung, u. a. der zu Bestellung Nr. '106057', die wir für die Abwicklung des Auftrags Nr. '1052' aufgegeben haben.

#### 4.4.7 Zahlungsverkehr: Buchung einer Auszahlung

Wie also auf der Kreditorenkarte ersichtlich ist, hat der Einkauf die Bestellung bereits fakturiert und damit dem Finanzmanagement mitgeteilt, dass die Rechnung (Nr. 'FER-RE220') für die Bestellung vorliegt.

Wir können also nun die fällige Rechnung begleichen und die Auszahlung in MS Dynamics NAV buchen. 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).

Das Vorgehen zur Buchung einer Auszahlung zeigt die Video-Animation.

#### 4.4.8 Zahlungsverkehr: Prüfung des Debitorensaldos

Nun sollten wir kontrollieren, ob der fällige Betrag, den Bettina Meyer der Zolanda GmbH zu zahlen hat, bereits auf unserem Girokonto eingegangen ist und im nächsten Schritt ggf. den Zahlungseingang buchen.

Der Auftrag wurde durch den Vertrieb bereits fakturiert, d. h. es wurde eine entsprechende Verkaufsrechnung erstellt. Zunächst einmal sollten wir auch hier den Debitorensaldo auf der Debitorenkarte überprüfen.

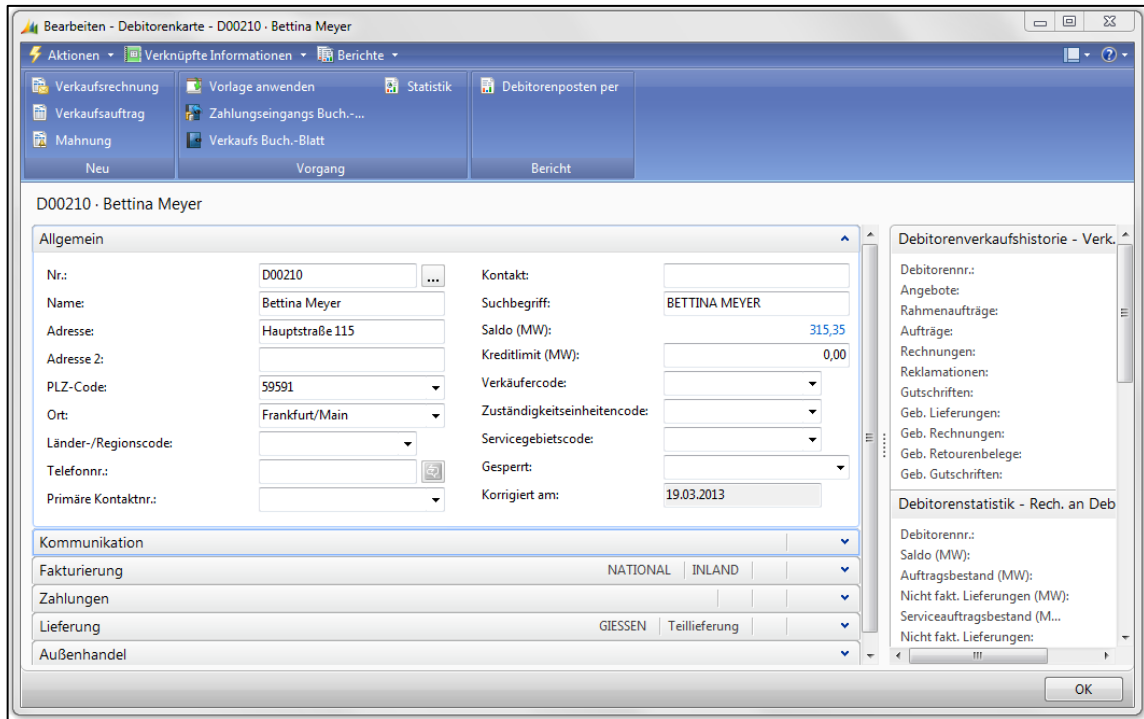


Abb. 35: Debitorenkarte I

Der Debitorensaldo ist in der Debitorenkarte im Register "Allgemein" einsehbar.

Durch Klick auf den blau hinterlegten Text werden nähere Informationen zu den konkreten "Debitorenposten" geöffnet.

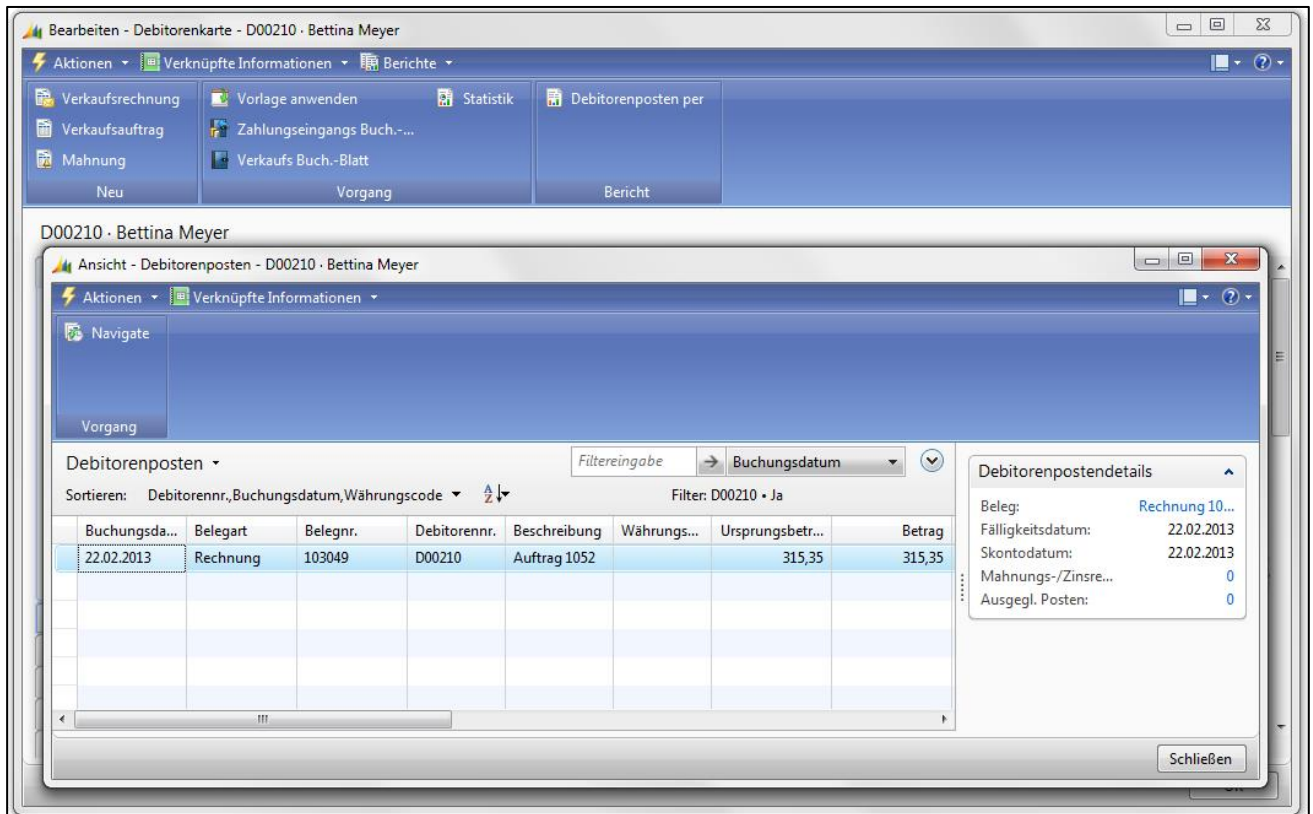


Abb. 36: Debitorenkarte II

Der Debitorensaldo von 315,35 € resultiert in diesem Fall nur aus der noch nicht bezahlten Rechnung zu Auftrag Nr. '1052'.

#### 4.4.9 Zahlungsverkehr: Buchung einer Einzahlung

Relativ analog zum Vorgehen bei der Buchung einer Auszahlung, wird auch eine Einzahlung in MS Dynamics NAV erfasst. In diesem Fall ist im Vorfeld zu prüfen, ob die betreffende Einzahlung bereits auf dem Girokonto der Zolanda GmbH eingegangen ist.

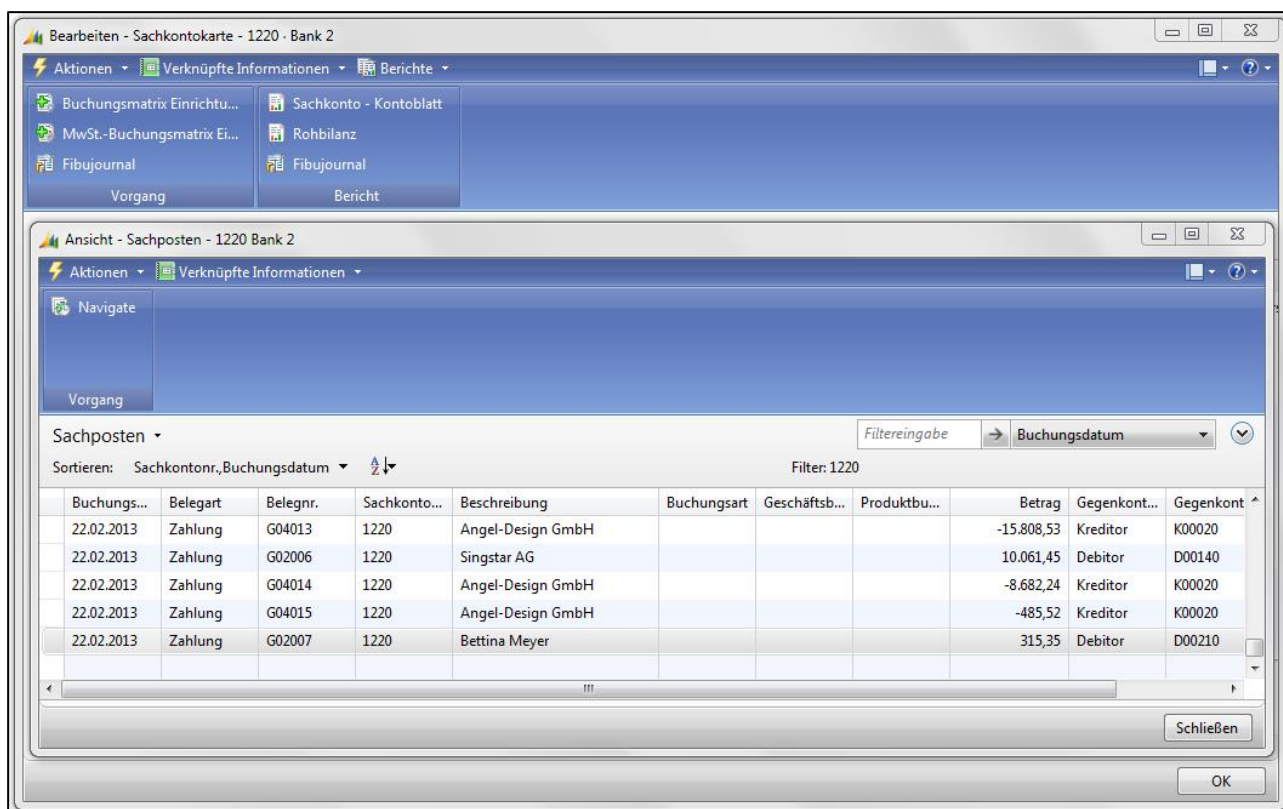
Sobald der Zahlungseingang erfolgt ist, ist dieser Vorgang auch in MS Dynamics NAV zu erfassen. Die betroffenen Konten sind auch hier das Debitorenkonto, das Girokonto, auf dem die Zahlung eingegangen ist und das mit dem Bankkonto verbundene Sachkonto Nr. 1220.

Das Vorgehen zur Buchung einer Einzahlung zeigt die Video-Animation.

#### 4.4.10 Der Kontenplan der Zolanda GmbH II

Schauen wir abschließend noch mal, ob die beiden Zahlungen, die wir gerade getätigt haben, auch auf unserem Sachkonto Nr. 1220 gegengebucht wurden. Zur Erinnerung, die Belegnr. waren:

- Belegnr. G04015 für die Auszahlung an die Angel-Design GmbH und
- Belegnr. G02006 für die Einzahlung von Bettina Meyer.



Buchungs...	Belegart	Belegnr.	Sachkonto...	Beschreibung	Buchungsart	Geschäfts...	Produktbu...	Betrag	Gegenkont...	Gegenkont
22.02.2013	Zahlung	G04013	1220	Angel-Design GmbH				-15.808,53	Kreditor	K00020
22.02.2013	Zahlung	G02006	1220	Singstar AG				10.061,45	Debitor	D00140
22.02.2013	Zahlung	G04014	1220	Angel-Design GmbH				-8.682,24	Kreditor	K00020
22.02.2013	Zahlung	G04015	1220	Angel-Design GmbH				-485,52	Kreditor	K00020
22.02.2013	Zahlung	G02007	1220	Bettina Meyer				315,35	Debitor	D00210

Abb. 37: Kontenplan

Sowohl die Auszahlung an die Angel-Design GmbH als auch die Einzahlung von Bettina Meyer wurden auf dem Sachkonto Nr. 1220 erfasst.

#### 4.4.11 Zahlungsverkehr: Übersicht

Der Auftrag Nr. '1052' von Bettina Meyer ist damit vollständig abgeschlossen. Unser Lieferant wurde bezahlt und auch unser Kunde hat den fälligen Betrag auf unser Firmenkonto überwiesen.

Sowohl der Kreditoren- als auch der Debitorensaldo wurde ausgeglichen.

- An dieser Stelle ist eine Animation zu finden.

#### 4.4.12 Verabschiedung aus der Abteilung Finanzwesen

Die Auftragsabwicklung des Auftrags Nr. '1052' von Bettina Meyer ist an dieser Stelle abgeschlossen. Daher möchte ich mich nun von Ihnen verabschieden. Zuvor möchte ich Ihnen allerdings eine kurze Zusammenfassung und einen kurzen Ausblick liefern.

Im Rahmen Ihres Praktikums in unserem Hause haben Sie inzwischen den Auftragsbearbeitungsprozess und einige Grundlagen zu Themen wie ERP-, SCM- sowie CRM-Systemen erlernt. Sie können inzwischen auch ERP I- von ERP II-Systemen unterscheiden. In den vergangenen Tagen haben Sie sich dann auch mit dem ERP II-System MS Dynamics NAV auseinandergesetzt. Dabei haben Sie nach und nach die Abteilungen Vertrieb, Einkauf, Produktion, Lager und abschließend das Finanzwesen durchlaufen.

In der kommenden Woche werden Sie nun ein weiteres bei uns eingesetztes System kennenlernen: Cursor CRM. Herr Schneider - Ihr Ansprechpartner während des Ihres Praktikums in unserem Hause – wird Ihnen dazu allerdings mehr sagen können als ich.

Ich wünsche Ihnen weiterhin viel Erfolg!

## 4.5 Abschlusstest

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1	Aufgaben des Finanzwesens		
	Durch die Durchführung und Überwachung von Finanztransaktionen wahrt das Finanzwesen das finanzielle Gleichgewicht des Unternehmens.		
	Der Kontenplan ist von den Mitarbeitern des Finanzwesens zu pflegen, die Salden der Konten müssen aufgrund der Unterstützung durch MS Dynamics NAV daher nicht mehr permanent überwacht werden.		
	Die Hauptaufgabe des Finanzwesens ist nur die Erfassung von Zahlungseinund -ausgängen auf den verschiedenen Sach- und Bankkonten der Zolanda GmbH.		
	Wurde eine Bestellung bereits fakturiert, so liegt die Rechnung für diese Bestellung bereits vor.		
2	Abteilungen und ihre Aufgaben		
	Die Erstellung von Arbeitsplänen und Stücklisten gehört zu den Aufgaben der Lagerhaltung.		
	Der Arbeitsplan ist vergleichbar mit dem "Bauplan" des Artikels, er enthält die zur Fertigung benötigten Materialien und deren Menge.		
	Zu den Hauptaufgaben der Lagermitarbeiter zählen sowohl Ein-, Aus- und Umlagerung von Artikeln, als auch die Kontrolle und Überwachung von Lagerbeständen. Die Durchführung von Inventuren zählt nicht dazu.		
	Zu den Aufgaben der Produktion zählt sowohl die Erstellung und Abwicklung von Fertigungsaufträgen als auch die Planung von Produktionskapazitäten.		
3	Aufgaben der Produktion II		
	Die verschiedenen Bestandteile von High-Heels werden erst miteinander vernietet 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 Artikeln der Angebotspalette gefertigt.		
4	<b>Aufgaben der Produktion I</b>		
	Kapazitätsplanungen können im Produktionsbereich nicht durchgeführt werden.		
	Für die Produktion werden nur Artikel aus der Lagerhaltung entnommen.		
	In der Zolanda GmbH werden in der Fertigung die verschiedenen Stoffe und Leder mit Lasern vermessen.		
	Nachdem Stoffe und Leder vermessen wurden, werden sie automatisch in exakte Formen zugeschnitten.		
5	<b>Aufgaben der Lagerhaltung II</b>		
	Aufgabe der Lagerhaltung ist es, die Materialien in der richtigen Menge zur richtigen Zeit an den richtigen Ort zu bringen.		
	Aufgabe der Lagerhaltung ist es ausschließlich, die beschafften Materialien in die verschiedenen Lager einzulagern.		
	MS Dynamics NAV 2009 unterstützt die Mitarbeiter der Zolanda GmbH ausschließlich beim Kommissionieren und Umlagern.		
	In der Lagerhaltung wird die Einlagerungsmenge der Materialien in ihrer Anzahl im System erfasst und die geeigneten Lagerpositionen zuordnet.		
6	<b>Lager-Management</b>		
	Um die Betriebsführung des Lagers zu optimieren, müssen der Material- und Informationsfluss sowie die Materialeinlagerung und die Lagerplatzhaltung optimiert werden.		
	Die Einlagerungsmenge der Materialien wird in ihrer Anzahl beim Ein- und Ausbuchen in MS Dynamics NAV 2009 genau erfasst.		

	MS Dynamics NAV 2009 ordnet den Materialien und Artikeln 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.		
7	<b>Aufgaben der Lagerhaltung I</b>		
	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.		

Tab. 3: Übungsfragen WBT 4 – Produktion, Lager und Finanzwesen

## 5 Management der Kundenbeziehungen mit CURSOR-CRM

### 5.1 Customer Relationship Management

#### 5.1.1 Willkommen zurück

Schön Sie zu sehen, Herr Keller!

Sie haben inzwischen schon einiges von unserem Unternehmen gesehen und einiges gelernt. Begonnen hat alles mit ein paar theoretischen Grundlagen. Darüber hinaus haben Sie den Auftragsbearbeitungsprozess kennengelernt. In der letzten Woche haben Sie sich dann mit dem hier eingesetzten ERP II-System "Microsoft Dynamics NAV" vertraut gemacht und dabei auch einen Einblick in die Abteilungen Einkauf, Vertrieb, Produktion, Lager und Finanzwesen und ihre Aufgaben erhalten. Dabei soll es allerdings nicht bleiben.

In der kommenden Woche werden Sie ein weiteres Anwendungssystem in Aktion sehen: Cursor CRM. Wie der Name schon sagt, handelt es sich dabei um ein CustomerRelationship-Management-System. Bevor Sie sich dieses aber anschauen, möchte ich die Theorie zu CRM noch etwas mit Ihnen auffrischen, gegebenenfalls ergänzen und ein paar Worte dazu verlieren, warum wir uns für ein CRM-System entschieden haben.

Viel Erfolg!

#### 5.1.2 Customer Relationship Management I

Customer Relationship Management (CRM) bedeutet Kundenbeziehungsmanagement und umfasst den Aufbau und die Festigung langfristig profitabler Kundenbeziehungen durch abgestimmte und kundenindividuelle Marketing-, Vertriebs-, und Servicekonzepte mit Hilfe moderner Informations- und Kommunikationstechnologien. Es werden also alle Aktivitäten zusammengefasst, deren Ziel es ist, die Kundenbeziehung zu verbessern und zu pflegen. Dabei wird der Kunde in den Mittelpunkt des Unternehmens gestellt.

Entscheidend an einem erfolgreich umgesetzten CRM ist es, dass immer mehr Kunden beim Unternehmen (wieder-)kaufen. Eine zentrale Messgröße des CRM-Erfolges ist die Kundenzufriedenheit, die einen Indikator für Kundenbindung darstellt.



Abb. 38: Customer Relationship Management

### 5.1.3 Customer Relationship Management II

Nicht nur der einzelne Verkauf eines Produkts wird betrachtet. Stattdessen werden während des gesamten **Kundenlebenszyklus** alle Aktivitäten des Unternehmens auf die Wünsche der Kunden ausgerichtet.

- Ansprache, Beratung, Angebot, Bestellung, Lieferung, Reklamation, Service, Folgeauftrag

Der Kundenlebenszyklus stellt den zeitlichen Verlauf der gesamten Geschäftsbeziehung zwischen einem Unternehmen und einem Kunden dar. Er beginnt mit dem ersten Kundenkontakt (z. B. Werbemaßnahmen) und umfasst darauffolgend die Beratung des Kunden, den Verkauf eines Produktes, das Anbieten von Serviceleistungen und Bearbeiten von Reklamationen, bis hin zu Folgeaufträgen bei zufriedenen Kunden.

### 5.1.4 Ziele des CRM

Mit Customer Relationship Management werden primär die folgenden drei Ziele verfolgt.

- **Kundenorientierung:** Kundenorientierung ist die regelmäßige, systematische Erfassung und Analyse der Wünsche, Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden sowie deren Umsetzung in Produkte oder Dienstleistungen. Ziel der Kundenorientierung ist es, langfristig stabile Beziehungen zu Kunden aufzubauen und Wettbewerbsvorteile gegenüber den Wettbewerbern zu erlangen.
- **Kostensenkung:** Der gemeinsame Zugriff auf die Kundendaten und die abteilungsübergreifende Bearbeitung von Geschäftsprozessen sorgen für eine schnellere und effizientere Bearbeitung von kundennahen Prozessen. Beispielsweise können die Kosten für die Bearbeitung von Bestellungen, Serviceanfragen der Kunden oder Reklamationen reduziert werden.

- **Kundenbindung:** Langfristige Beziehungen zu Kunden aufzubauen, ist für Unternehmen überaus wichtig. Denn die Neukundengewinnung ist um ein Vielfaches teurer, als bestehende Kunden durch Anreize zu binden. Durch eine gezielte serviceorientierte Kundenbetreuung (z. B. Rabatte, Kundenkarten, Prämien oder Geschenke) werden Anreize für eine langfristige Geschäftsbeziehung geboten.

### 5.1.5 CRM-Systeme I

Oftmals werden in den kundennahen Unternehmensbereichen Marketing, Vertrieb oder Kundenservice isolierte IT-Systeme, wie beispielsweise Help-Desk-, Call-Center- oder Analyse-Systeme, eingesetzt.

Solche unverbundenen "Insel-Systeme" bieten keine einheitliche Sicht auf die im Unternehmen vorhandenen Kundendaten. Dies führt zu mehrfacher Speicherung der gleichen Daten und zu unvollständigen Informationen über den Kunden in den einzelnen Abteilungen.

Neben einem fehlenden zentralen Datenbestand ist durch die Trennung der Systeme keine abteilungsübergreifende Bearbeitung von Kundenprozessen möglich.

### 5.1.6 CRM-Systeme II

Customer-Relationship-Management-Systeme sind integrierte Informationssysteme, die alle Daten über Kunden und deren Transaktionen in einer zentralen Datenbank speichern und den kundennahen Abteilungen im Unternehmen zur Verfügung stellen.

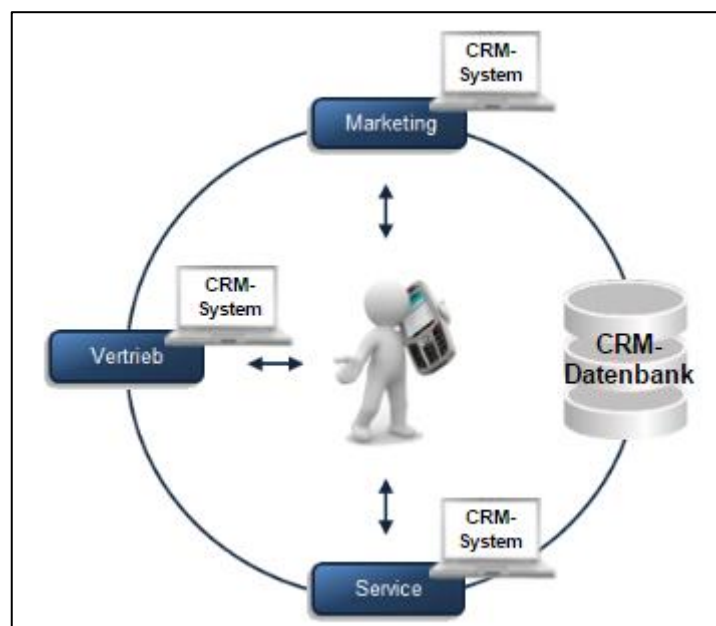


Abb. 39: CRM-Systeme

Die zentrale Ablage der Kundendaten, wie z. B. Adress- oder Zahlungsdaten sowie vergangene Transaktionen, ist dabei die Grundlage dafür, dass alle Abteilungen des Unternehmens auf denselben Datenbestand zugreifen können und den Kunden so individuell und zielgerichtet betreuen können.

Des Weiteren kann die Bearbeitung von Kundenprozessen (z. B. die Kundenansprache oder Werbeaktionen) weitestgehend automatisiert werden und über mehrere Abteilungen hinweg erfolgen.

### 5.1.7 Die Komponenten des CRM

Was CRM bedeutet und wie IT-Systeme die Gestaltung der Kundenbeziehungen im Unternehmen unterstützen können, wissen Sie nun. Im Folgenden werden Ihnen die drei Komponenten des Customer Relationship Management dargestellt.

- **Analytisches CRM:** Im Mittelpunkt des analytischen CRM steht die Zusammenführung und Auswertung der im Unternehmen bestehenden kundenbezogenen Daten.
- **Operatives CRM:** Das operative CRM unterstützt die Umsetzung der strategischen Entscheidungen eines Unternehmens, wie beispielsweise Marktsegmentierung, Produktprogramm oder Preis- und Absatzkanäle.
- **Kommunikatives CRM:** Das kommunikative CRM stellt die direkte Schnittstelle zum Kunden dar. Mit dem kommunikativen CRM werden unterschiedliche Kommunikationskanäle für den Kundenkontakt bereitgestellt, wie z. B. das Call-Center, E-Commerce, Messaging sowie die klassischen Direktmarketing-Instrumente.

## 5.2 CRM-Lösungen

### 5.2.1 CRM-Lösungen

Soviel erst einmal zur Theorie...

Doch warum haben wir uns für ein CRM-System entschieden, wo wir doch bereits eine ERP II-Lösung haben? Die Antwort darauf lautet: MS Dynamics NAV bot für die Zolanda GmbH keine ausreichende Kundenorientierung. Aus diesem Grund haben wir uns - nach ausführlicher Beratung durch Herrn Krüger – für die Ergänzung um ein Customer-Relationship-Management-System (CRM-System) entschieden.

Lassen Sie uns daher nun einen Blick auf die am Markt angebotenen CRM-Lösungen werfen.



Abb. 40: CRM

### 5.2.2 Marktüberblick

Die Mehrzahl der Unternehmen betrachtet den Einsatz eines CRM-Systems als wesentlichen Faktor für einen langfristigen Unternehmenserfolg.

Ein Unternehmen, das sich zur Anschaffung einer CRM-Software entschlossen hat, sieht sich im Hinblick auf die Auswahl eines CRM-Systems allerdings einer komplizierten Aufgabe gegenüber. Nach einem genauen Blick auf den CRM-Softwaremarkt wird deutlich, dass es viele verschiedene CRM-Systeme gibt. Ungefähr 120 verschiedene nationale und internationale CRM-Anbieter halten eine Lösung bereit.

### 5.2.3 Auswahl der CRM-Lösungen

Die große Herausforderung bei der Auswahl einer CRM-Lösung ist, dass die verschiedenen Bedürfnisse, die in einer Firma bestehen, bestmöglich mit dem Angebot des Herstellers in Übereinstimmung gebracht werden.

Daher ist es sinnvoll, sich im Vorfeld entsprechende Gedanken zur zukünftigen Lösung zu machen. Hilfreich ist es, diese Gedanken in einem Pflichtenheft festzuhalten. Bei der Auswahl des CRM-Systems in der Zolanda GmbH wurden beispielsweise in erster Linie folgende Faktoren beachtet:

- **Funktionalität:** Der Funktionsumfang der CRM-Lösung wird durch die unternehmensinternen Prozesse und Anforderungen bestimmt. Für die Zolanda GmbH ist es wichtig, dass die CRM-Lösung ein erfolgreiches Marketing, einen effizienten Vertrieb und einen sehr guten Support ermöglicht.
- **Usability:** Die Benutzerfreundlichkeit und die Einfachheit des Systems spielen eine wichtige Rolle bei der Auswahl des CRM-Systems, da die Schulung der Mitarbeiter immer einen großen Kostenfaktor für das Unternehmen darstellt.

- **Mobilität:** Um den Marketing- und Vertriebsmitarbeitern der Zolanda GmbH, die berufsbedingt oft nicht an einem festen Arbeitsplatz sind, ein effizientes Arbeiten auch extern zu ermöglichen, muss die CRM-Lösung auch auf Endgeräte wie Laptop, Tablet-PC oder Smartphone verfügbar sein.
- **Schnittstellen:** Ein weiterer kritischer Punkt ist die Integrierbarkeit einer CRM-Anwendung in eine bestehende IT-Landschaft. Langfristig plant die Zolanda GmbH, die neue CRM-Lösung mit dem derzeitigen ERP-System zu integrieren, damit Geschäftsprozesse reibungslos und ohne Medienbrüche ablaufen.
- **Rentabilität:** Wie bei jeder anderen Investition, muss auch bei der Auswahl der CRM-Lösung darauf geachtet werden, dass die Kosten für Anpassung, Updates, Schulung in einem angemessenen Rahmen bleiben.

#### 5.2.4 Cursor CRM

Unter Berücksichtigung der bereits beschriebenen Auswahlkriterien hat sich die Zolanda GmbH für die Einführung der CRM-Lösung Cursor CRM entschieden.

Das CRM-System wurde von der CURSOR Software AG entwickelt, die eine langjährige Präsenz auf dem CRM-Markt aufweist.

Letztendlich waren die folgenden Aspekte für die Zolanda GmbH entscheidend.

##### **Cursor CRM:**

###### **Merkmale:**

- branchenunabhängig
- Personen-Rollen-Modell, Beziehungen
- einfache Bedienung/grafische Oberfläche
- Gestaltung und Design-Werkzeuge
- diverse Such- und Auswertungsmöglichkeiten

##### **CURSOR Software AG:**

- Fokus: Geschäftsprozess-Management in Vertrieb, Marketing, Service (CRM)
- Kunden: 250 Unternehmen (gehobener Mittelstand und Konzerne) mit rund 10.000 Anwendern
- Gründung: 1987 / GmbH 1990 / AG 1999
- Sitz: Gießen / Hessen
- Mitarbeiter: 75



- Umsatz: 7,5 Mio. Euro

### **Entscheidende Aspekte für die Zolanda GmbH**

- **Funktionalität:** CURSOR-CRM ermöglicht es der Zolanda GmbH, ihre Geschäftsprozesse besonders in den Unternehmensbereichen Marketing, Vertrieb und Service erfolgreich durchzuführen.

Besonders relevant ist dabei die reibungslose Kommunikation mit den (potenziellen) Kunden. Ziel ist es, das bestehende ERP-System mit einem CRM-System zu erweitern, um abteilungsübergreifend Informations- und Kommunikationsdefizite zu beseitigen.

- **Flexibilität und Mobilität:** Ziel der Zolanda GmbH ist es, das CRM-System an die eigenen Bedürfnisse anzupassen. So müssen z. B. Word-Vorlagen einfach und individuell gestaltbar sein.

Neben dem Desktop-Client ist es den Anwendern des CRM-Systems in der Zolanda GmbH möglich, per Web-Client auf die CRM-Datenbank zuzugreifen. Die notwendigen Kundeninformationen sind somit schnell und aktuell weltweit verfügbar. Für die iPhone- und iPad-Besitzer gibt es auch eine App.

- **Preis-Leistungs-Verhältnis:** Da sich die Zolanda GmbH noch im Wachstum befindet, benötigt sie nicht alle Funktionsbereiche eines CRM-Systems (z. B. Bewerbermanagement). Nach der Implementierung der CRM-Lösung ist es notwendig, bei Bedarf weitere Funktionsbereiche hinzufügen zu können.

Darüber hinaus ist es essenziell, die bestehenden IT-Anwendungen, wie z. B. die Office-, ERP-, Dokumentationssysteme zu integrieren. Bei einer möglichen Integration entstehen weitere Kostenvorteile.

## 5.3 Cursor CRM – Intro

### 5.3.1 Ablauf – Einführung in Cursor CRM

Hallo Herr Keller!

Nachdem Sie nun wissen, welches CRM-System Sie erwartet, möchte ich Ihnen dieses auch gleich demonstrieren.

Zuvor werde ich aber noch ein paar Worte zum Aufbau von Cursor CRM verlieren. Dies soll Ihnen helfen, das System besser zu verstehen. Anschließend zeige ich Ihnen dann das eigentliche System - angefangen bei der Benutzeroberfläche.

Viel Erfolg!

### 5.3.2 CRM-Anwendungsarchitektur

Cursor CRM lässt sich in verschiedene Funktionsbereiche strukturieren, die den kommunikativen, operativen und analytischen Aufgabenbereichen eines Customer Relationship Management entsprechen.

Daraus resultiert die folgende CRM-Anwendungsarchitektur.

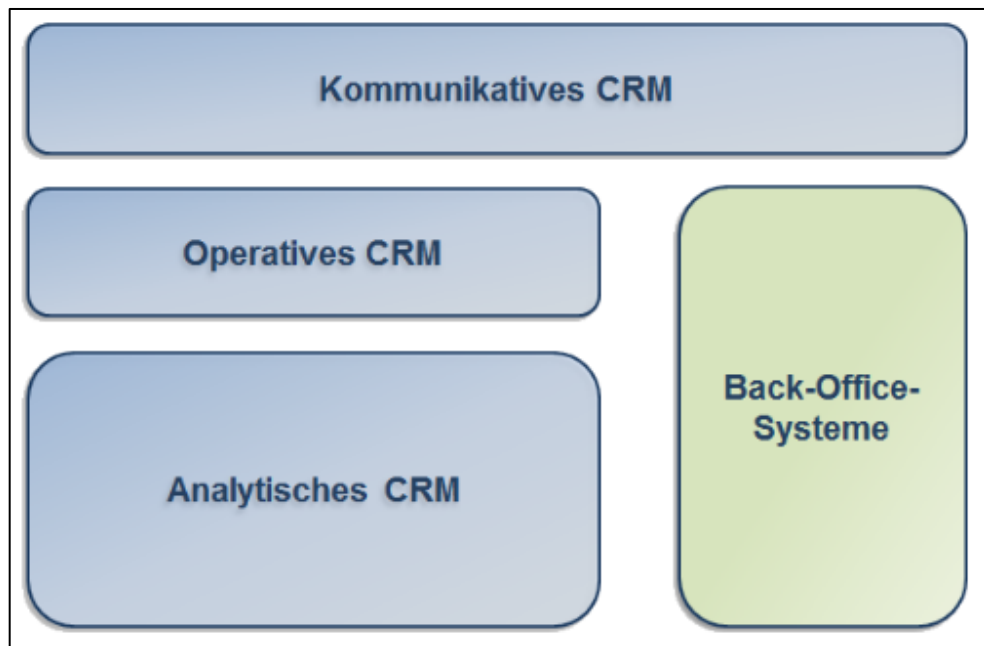


Abb. 41: CRM-Anwendungsarchitektur I

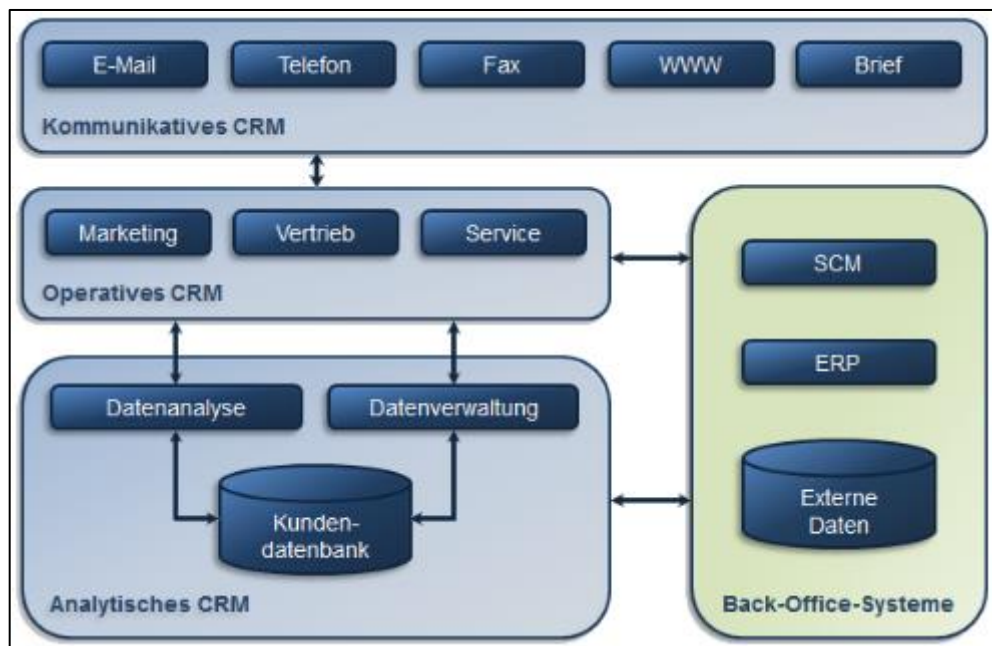


Abb. 42: CRM-Anwendungsarchitektur II

### **Kommunikatives CRM:**

Innerhalb dieses Funktionsbereichs wird die Kontaktaufnahme zum Kunden über verschiedene Kommunikationskanäle (z. B. Telefon, E-Mail, Fax) bereitgestellt. Der Kunde sollte das Medium frei wählen und während einer Beziehung abwechselnd auf mehrere Kanäle zugreifen können. Ziel des kommunikativen CRM ist es, einen konsistenten und flexiblen Dialog zwischen Kunden und Unternehmen über alle Kommunikationskanäle zu ermöglichen.

Die Kommunikationsinfrastruktur wird vom Kern des CRM-Systems abgegrenzt, da die operativen und analytischen Funktionsbereiche von der Wahl des Kommunikationskanals unberührt bleiben sollten.

### **Operatives CRM:**

Im operativen CRM (Front Office) werden die Kundenbeziehungen über die verschiedenen Kanäle des kommunikativen CRM abgewickelt - hier werden die Geschäftsprozesse definiert, die sich durch direkten Kundenkontakt oder durch Unterstützung des Kundenkontakts auszeichnen.

Die Durchführung und Steuerung der Kundenbeziehungen werden durch die kundennahen Unternehmensbereiche Marketing, Vertrieb und Service übernommen.

CURSOR-CRM unterstützt die operativen CRM-Prozesse in der Zolanda GmbH abteilungsübergreifend und sorgt somit für einen transparenten Informationsfluss.

### **Analystisches CRM:**

Innerhalb dieses Funktionsbereichs erfolgt die systematische Bearbeitung und Auswertung der im operativen CRM gesammelten kundenspezifischen Informationen mit dem Ziel einer konsistenten Kundendatenbank.

Die Informationen, die im analytischen CRM gewonnen werden, fließen mittels dazu geeigneter Tools (z. B. Abfragen, Reports) wieder an die kundennahen Unternehmensabteilungen des operativen CRM zurück.

Die neu gewonnenen Erkenntnisse (z. B. Eigenschaften, Verhaltensweisen, Wertschöpfungspotenziale von Kunden) tragen zur kontinuierlichen Verbesserung der kundennahen Geschäftsprozesse bei.

### **Back-Office-Systeme**

Back-Office-Systeme, wie ein ERP- oder ein SCM-System, unterstützen die Abwicklung von Geschäftsprozessen außerhalb der reinen CRM-Prozesse. So wird beispielsweise ein erfasster Auftrag an das ERP-System zur Lieferung und Fakturierung weitergeleitet und die Verfügbarkeitsprüfung für einen Auftrag durch das SCM-System durchgeführt.

Back-Office-Systeme sind aus der Sicht des CRM-Systems Dienstleister.

Die Integration von Cursor CRM mit dem in der Zolanda GmbH bestehenden ERP-System ist technisch möglich und befindet sich bereits in Planung.

### 5.3.3 Die Benutzeroberfläche

Lassen Sie uns nun zu Cursor CRM kommen. Verschaffen Sie sich bitte zunächst Überblick über die wichtigsten Bedienelemente der Benutzeroberfläche, indem Sie mit der Maus über die verschiedenen Bereiche der Cursor CRM Startseite fahren.

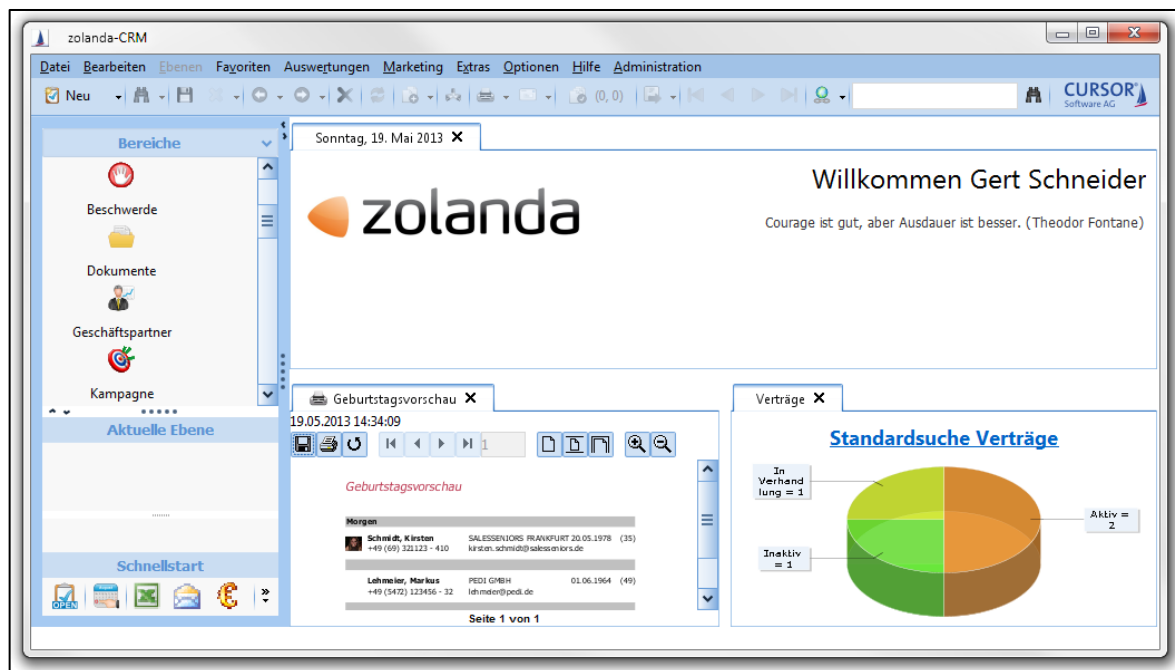


Abb. 43: Die Benutzeroberfläche

Der Desktop besteht aus verschiedenen Bereichen, die individuell konfiguriert werden können, z. B. persönliche Anrede, persönliches Bild (hier das Firmenlogo) sowie Auswertungen und Diagramme. Links an der Seite ist der Navigationsbereich. Hier stellen Sie die von Ihnen häufig benötigten Funktionen und Datensätze zusammen.

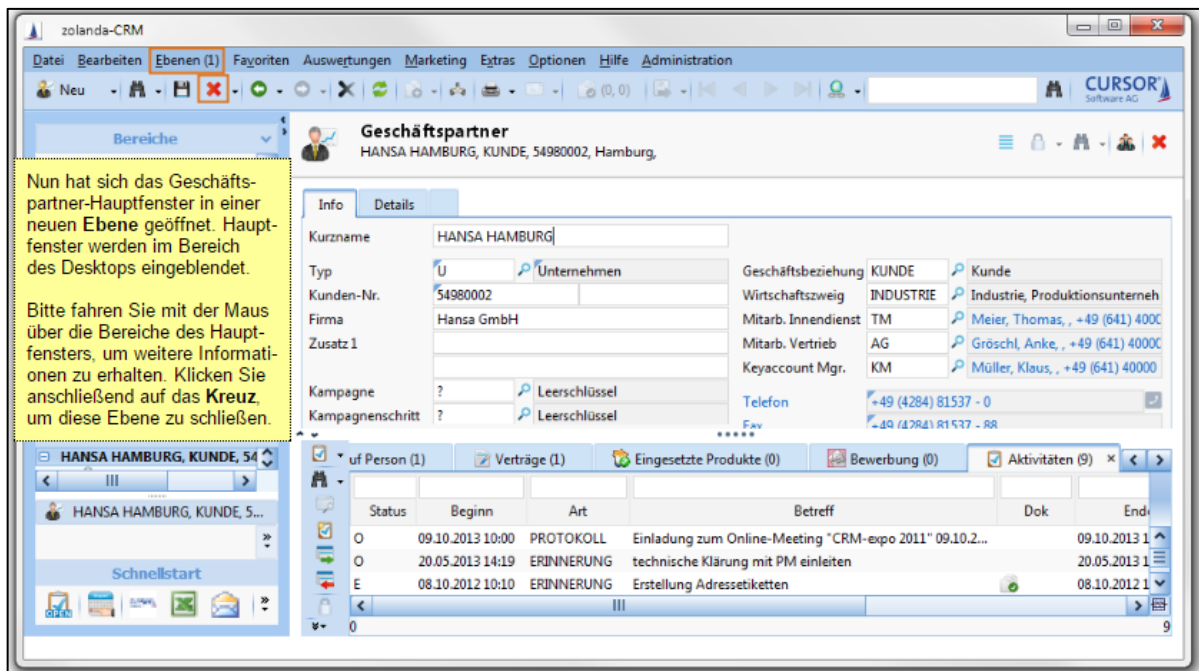


Abb. 44: Die Benutzeroberfläche II

IM Hauptbereich werden die von Ihnen gewählten Informationen angezeigt. Hier sehen sie z. B. die Kontaktdaten (Name, Adresse, Telefonnummer) einer unserer Geschäftspartner.

Der Unterbereich stellt Detailinformationen zu dem oben ausgewählten Datensatz dar. Somit bleiben alle wichtigen Informationen gut strukturiert und schnell erreichbar.

## 5.4 Cursor CRM – Beschwerdemanagement

### 5.4.1 Einleitung

Den Aufbau und die Benutzeroberfläche von Cursor CRM kennen Sie nun. Das System ist Ihnen also nicht mehr vollkommen fremd.

Während Ihres Praktikums in der Zolanda GmbH haben Sie bereits einen guten Einblick in unser Unternehmen erhalten. Da sich Ihr Praktikum nun dem Ende neigt, Sie aber noch mehr von unserem Unternehmen kennenlernen sollen, werde ich mich bei Cursor CRM ein wenig kürzer fassen. Ich demonstriere Ihnen Cursor CRM daher anhand eines exemplarischen Beispiels - dem Umgang mit Beschwerden.

Cursor CRM unterstützt in diesem Bereich z. B. durch

- eine optimale Dokumentation des Kundenkontakts,
- strukturierte und gezielte Verwaltung von eingehenden Beschwerden und
- eine Erleichterung der Kommunikation mit sich beschwerenden Kunden.

## 5.4.2 Kommunikationskanäle

Die Kunden der Zolanda GmbH können über diverse Kommunikationskanäle (z. B. Telefon, E-Mail, Brief) Kontakt mit dem Unternehmen aufnehmen. Die meisten Serviceanfragen werden allerdings von unserem Call-Center entgegengenommen. Dort werden die Kunden per Telefon betreut.

Die effektive Betreuung per Telefon wird in Cursor CRM durch eine TAPI-Schnittstelle ermöglicht.

Dabei lassen sich Telefongespräche in Form von Aktivitäten (z. B. TELEIN) schnell und detailliert im CRM-System erfassen. Die Informationen zum Kundengespräch sind nach der Dokumentation in Cursor CRM für jeden berechtigten Mitarbeiter einsehbar. Aus diesem Grund sind wir in der Lage, den Kunden auch bei Abwesenheit des zuständigen Mitarbeiters gezielt und effektiv zu betreuen. Daraus ergeben sich verschiedene Vorteile.

**Das Telephony Application Programming Interface (TAPI)** ist eine Programmierschnittstelle für Telefonieanwendungen. Sie wurde 1993 von Microsoft und Intel eingeführt. Die Einstellung der TAPI-Schnittstelle erfolgt durch die Systemadministratoren der Zolanda GmbH, sodass ein- und ausgehende Telefonate einwandfrei mit Cursor CRM durchgeführt werden können.

### **Vorteile:**

- höhere Produktivität
- höhere Dienstleistungsqualität
- höhere Kundenzufriedenheit
- niedrigere Transaktionszeiten
- niedrigere Kosten

## 5.4.3 Praxisbeispiel: Eingang einer Beschwerde

Nun aber zur Praxis:

Sie erinnern sich sicherlich an unsere Kundin Bettina Meyer, deren Bestellung Sie vor einigen Tagen in MS Dynamics NAV bearbeitet haben.

Zur Erinnerung:

Frau Meyer hatte ein paar rote High-Heels und zwei Hemden unterschiedlicher Marken bei uns bestellt.

Gestern rief Frau Meyer an und berichtete, dass in einem der Hemden - Artikel Z-1016 Ralf Laurens Hemd grau - Löcher seien. Da ich nicht im Hause war, nahm ein anderer Mitarbeiter diesen Anruf entgegen und protokollierte ihn in Cursor CRM.

Unsere Aufgabe ist es nun, diese Beschwerde zu bearbeiten.

#### 5.4.4 Beschwerdemanagement

Um die gefährdete Kundenbeziehung möglichst schnell zu stabilisieren, muss das eingegangene Anliegen des Kunden zügig und strukturiert gelöst werden. Cursor CRM unterstützt dabei die Zolanda GmbH mit seinem integrierten Beschwerdemanagement.

Beschwerden liefern wichtige Hinweise auf Schwächen von Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens aus Kundensicht und stellen eine Chance dar, den Kunden zufriedenzustellen. Mit der Implementierung eines Beschwerdemanagements wird das Feedback der Kunden erfassbar und kann für den Lernprozess des Unternehmens nutzbar gemacht werden. Dabei werden folgende Ziele verfolgt.

##### **Ziele:**

- Steigerung der Servicequalität und Kundenorientierung
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit und -bindung
- Optimierung der Produkte und Dienstleistungen
- Zielgerichtete Gestaltung der Kundenbeziehung
- Reduzierung von Fehler- und Folgekosten
- Optimierung der Geschäftsprozesse

Innerhalb diverser Studien wurde gezeigt, dass schnell und erfolgreich bearbeitete Beschwerden eine stark emotionale Wirkung haben und das Verbundenheitsgefühl des Kunden langfristig positiv beeinflussen. Eine mögliche Begründung ist das erhöhte Vertrauen gegenüber dem Unternehmen.

Zu den erwiesenen positiven Auswirkungen hoher Zufriedenheit gehören die Bereitschaft zu Wiederkauf, die Entscheidung für weitere Produkte des Anbieters sowie positive Erwähnung und Empfehlung des Unternehmens im Bekanntenkreis.

#### 5.4.5 Praxisbeispiel: Beschwerde erfassen

Lassen Sie uns nun die Erfassung und Bearbeitung der Beschwerde von Frau Meyer in Angriff nehmen. Dies ist durch den Einsatz von Cursor CRM effizient und schnell durchführbar.

Viel Erfolg!

- An dieser Stelle ist eine Animation eingefügt

### 5.4.6 Weitere Funktionen von Cursor CRM

Wie bereits angedeutet, kann Cursor CRM natürlich weitaus mehr als hier demonstriert.

Mit Hilfe des CRM-Systems können

- Anfragen, Angebote und Verträge erstellt,
- Zielgruppen und Auswertungsberichte für Kampagnen bestimmt,
- diese Kunden mittels Serienmails oder -briefen gezielt angesprochen sowie informiert,
- Reaktionen und Interessenbekundungen der Kunden erfasst und
- der Erfolg ganzer Kampagnen ermittelt werden.

Für heute haben Sie es geschafft! Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Feierabend.

### 5.5 Abschlusstest

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1	Die Zolanda GmbH hat sich für die Einführung der folgenden CRM-Lösung entschieden:		
	Sage CRM		
	Microsoft Dynamics CRM		
	Cursor CRM		
2	Die Komponenten des CRM sind:		
	analytisches CRM		
	strategisches CRM		
	operatives CRM		
3	Mit der Implementierung eines Beschwerdemanagements werden folgende Ziele verfolgt:		
	Steigerung der Servicequalität und Kundenorientierung		
	Optimierung der Produkte und Dienstleistungen		
	Reduzierung von Fehler- und Folgekosten		
	Erhöhung der Kundenzufriedenheit und -bindung		
	Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen mit Richtig oder Falsch.		
4	Durch eine zentrale Datenhaltung wird die Konsistenz der Daten gewährleistet.		



5	Customer Relationship Management ist Teil einer kundenorientierten Unternehmensstrategie.		
6	Der Desktop in Cursor CRM sieht bei allen Mitarbeitern immer gleich aus und hat somit einen hohen Wiedererkennungswert.		
7	Das analytische CRM dient der Speicherung und Auswertung der kundenbezogenen Daten.		
8	Beim CRM handelt es sich um Rabattaktionen.		
9	Das kommunikative CRM stellt den kundennahen Bereichen im Unternehmen verschiedene Kommunikationsmittel bereit.		
10	Im Mittelpunkt des Customer Relationship Management stehen die Geschäftsbeziehungen der Zolanda GmbH zu ihren Kunden.		
11	CRM-Systeme ermöglichen es den Abteilungen, selbstständig und isoliert zu arbeiten.		
12	Die effektive Betreuung per Telefon wird in CURSOR-CRM durch eine PAPI-Schnittstelle ermöglicht.		
13	Schnell und erfolgreich bearbeitete Beschwerden weisen eine stark emotionale Wirkung und einen kurzfristigen positiven Einfluss auf das Verbundenheitsgefühl des Kunden auf.		
14	Beschwerden liefern oft wichtige Hinweise auf Verbesserungspotenziale der Produkte und Dienstleistungen eines Unternehmens.		
15	Das Telephony Application Programming Interface (TAPI) ist eine Programmierschnittstelle für Telefonieanwendungen.		

Tab. 4: Übungsfragen WBT 5 – Management der Kundenbeziehungen mit Cursor CRM

## Anhang

## Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 2

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1	Die Abkürzung BI steht für ...		
	Business Information.		
	Business Intelligence.	X	
2	Was versteht man unter "Insel-Systemen"?		
	"Insel-Systeme" sind technisch unverbundene Software-Lösungen, die jedoch von fachlich untereinander verbundenen Abteilungen betrieben werden.	X	
3	ERP-Systeme machen Prozesse im Unternehmen ...		
	kostengünstiger	X	
	komplexer		
	effizienter	X	
4	Was versteht man unter Redundanz in Bezug auf Datenspeicherung?		
	Gesicherte Daten		
	Mehrfache Daten	X	
	Wiederhergestellte Daten		
5	Was kann auch als ein "Lieferanten-Hersteller-Kunden-Verbund" beschrieben werden?		
	ERP		
	CRM		
	SCM	X	
6	Die Abkürzung CRM steht für ...		
	Consumer Relationship Management		
	Customer Relationship Management	X	
7	Anwendungssysteme bestehen aus folgenden Komponenten:		
	Daten, Programmen und Betriebssystemsoftware.		

	IT-Infrastruktur, Daten und Anwendungssoftware.	X	
	Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen mit Richtig oder Falsch.		
8	In ERP-Systemen sind die fachlichen Aufgaben der Unternehmensabteilungen nicht technisch integriert. Alle Abteilungen arbeiten aber dennoch mit denselben Daten.		X
9	Von Anwendungssoftware zu unterscheiden ist die Betriebssystemsoftware, welche die Mitarbeiter eines Unternehmens bei verschiedenen Tätigkeiten, die im Rahmen des Arbeitsalltags anfallen, unterstützt.		X
10	Unter dem Begriff CRM werden alle Aktivitäten eines Unternehmens zusammengefasst, deren Ziel es ist, die Kundenbeziehung zu verbessern und zu pflegen. Dabei wird der Kunde in den Mittelpunkt des Unternehmens gestellt.	X	

Tab. 5: Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 2

## Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 3

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1	Enterprise Resource Planning I		
	Unter ERP ist die allen Abteilungen gemeine Aufgabe der Planung der im Unternehmen vorhandenen Ressourcen - also des Lagerbestands - zu verstehen.		
	Microsoft Dynamics NAV 2009 zählt zu den ERP I-Systemen.		
	ERP I-Systeme gehen über die Unternehmensgrenzen hinaus.		
	ERP II-Systeme schließen SCM und CRM ein und decken alles funktional mit ab.	X	
2	Enterprise Resource Planning II		
	ERP-Lösungen können helfen, Unternehmensziele wie Qualität, Zeit und Kosten besser zu erreichen.	X	
	Durch Einsatz von ERP-Systemen werden administrative Zeiten und Liegezeiten erheblich verkürzt.	X	
	ERP-Systeme helfen nicht bei der Standardisierung.		
3	Standard- und Individual-ERP-Systeme		
	Individual-ERP-Systeme sind ERP-Systeme, die speziell an die Bedürfnisse und Anforderungen eines Unternehmens angepasst werden. Man nennt dies auch Customizing.		
	Customizing ist nur in begrenztem Umfang möglich und oft sehr kostenspielig.	X	
	Standard-ERP-Systeme umfassen einen großen, aber nur allgemein vordefinierten Funktionsumfang, lassen sich aber in Teilfunktionen konfigurieren.	X	
	Individual-ERP-Systeme werden für einen weitgehend anonymen Markt entwickelt.		
4	ERP-Systemanbieter		
	Zu den meist verbreiteten ERP-Anbietern zählen die Softwarelösungen von SAP, Oracle und Microsoft Dynamics.	X	

	Da ERP-Systeme von SAP weit verbreitet sind, kann SAP diese preiswert anbieten.		
	Da Microsoft Dynamics mit seinem ERP-System MS Dynamics NAV vor allem auf die Zielgruppe der kleinen und mittelständischen Unternehmen abzieht, geht von ihnen für SAP keine Gefahr aus.		
5	<b>Debitorenstammkarte</b>		
	In der Debitorenstammkarte werden nur in den Fenstern Allgemein, Kommunikation, Fakturierung und Zahlung Daten erfasst.		
	Im Fenster Fakturierung wird u. a. der Debitor ausgewählt, an den die Rechnung geschickt werden soll. Dieser ist immer mit dem Debitor identisch, an den die Lieferungen gehen.		
	Im Fenster Allgemein werden Daten z. B. der Adresse, der Telefonnummer und der Zahlungsbedingungen festgelegt.		
	Im Fenster Lieferung werden die Lieferbedingungen für unsere Kunden festgelegt.	X	
6	<b>Bearbeitung eines Verkaufsauftrages</b>		
	Um einen Verkaufsauftrag in MS Dynamics NAV 2009 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	
7	<b>Aufgaben des Einkaufs II</b>		
	Im Einkauf werden Investitionsgüter, z. B. große Maschinen, eingekauft.		
	Die Lagerbestände der Artikel werden von den Mitarbeitern des Einkaufs mithilfe 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 2009.	X	
8	Aufgaben des Vertriebs I		
	Der Vertrieb hat keinen Zugriff auf die im Lager vorhandenen Artikel.		
	Bei der Bewältigung der anfallenden Aufgaben steht 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.		
	In der Verkaufsabteilung kann auf die Kontaktdaten der Debitoren zurückgegriffen werden.	X	
9	Aufgaben des Vertriebs III		
	Aktualisierung und Pflege von Debitoren- und Kreditorenstammdaten		
	Bearbeitung von Aufträgen	X	
	Bearbeitung von Verkaufsreklamationen und -gutschriften	X	
	Erstellung von Bestellungen		
10	Aufgaben des Einkaufs I		
	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.	X	
	Die Bestellabwicklung ermöglicht es der Zolanda GmbH, bei Lieferanten Bestellungen verschiedener Artikel vorzunehmen.	X	

Tab. 6: Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 3

## Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 4

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1	<b>Aufgaben des Finanzwesens</b>		
	Durch die Durchführung und Überwachung von Finanztransaktionen wahrt das Finanzwesen das finanzielle Gleichgewicht des Unternehmens.	X	
	Der Kontenplan ist von den Mitarbeitern des Finanzwesens zu pflegen, die Salden der Konten müssen aufgrund der Unterstützung durch MS Dynamics NAV daher nicht mehr permanent überwacht werden.		
	Die Hauptaufgabe des Finanzwesens ist nur die Erfassung von Zahlungseinund -ausgängen auf den verschiedenen Sach- und Bankkonten der Zolanda GmbH.		
	Wurde eine Bestellung bereits fakturiert, so liegt die Rechnung für diese Bestellung bereits vor.	X	
2	<b>Abteilungen und ihre Aufgaben</b>		
	Die Erstellung von Arbeitsplänen und Stücklisten gehört zu den Aufgaben der Lagerhaltung.		
	Der Arbeitsplan ist vergleichbar mit dem "Bauplan" des Artikels, er enthält die zur Fertigung benötigten Materialien und deren Menge.		
	Zu den Hauptaufgaben der Lagermitarbeiter zählen sowohl Ein-, Aus- und Umlagerung von Artikeln, als auch die Kontrolle und Überwachung von Lagerbeständen. Die Durchführung von Inventuren zählt nicht dazu.		
	Zu den Aufgaben der Produktion zählt sowohl die Erstellung und Abwicklung von Fertigungsaufträgen als auch die Planung von Produktionskapazitäten.	X	
3	<b>Aufgaben der Produktion II</b>		
	Die verschiedenen Bestandteile von High-Heels werden erst miteinander vernietet 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.	X	
	Die Materialien werden in der Produktionshalle mit Hilfe von Maschinen und Werkzeugen von Mitarbeitern zu Artikeln der Angebotspalette gefertigt.	X	
4	<b>Aufgaben der Produktion I</b>		
	Kapazitätsplanungen können im Produktionsbereich nicht durchgeführt werden.		
	Für die Produktion werden nur Artikel aus der Lagerhaltung entnommen.		
	In der Zolanda GmbH werden in der Fertigung die verschiedenen Stoffe und Leder mit Lasern vermessen.	X	
	Nachdem Stoffe und Leder vermessen wurden, werden sie automatisch in exakte Formen zugeschnitten.	X	
5	<b>Aufgaben der Lagerhaltung II</b>		
	Aufgabe der Lagerhaltung ist es, die Materialien in der richtigen Menge zur richtigen Zeit an den richtigen Ort zu bringen.	X	
	Aufgabe der Lagerhaltung ist es ausschließlich, die beschafften Materialien in die verschiedenen Lager einzulagern.		
	MS Dynamics NAV 2009 unterstützt die Mitarbeiter der Zolanda GmbH ausschließlich beim Kommissionieren und Umlagern.		
	In der Lagerhaltung wird die Einlagerungsmenge der Materialien in ihrer Anzahl im System erfasst und die geeigneten Lagerpositionen zuordnet.	X	
6	<b>Lager-Management</b>		
	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 wird in ihrer Anzahl beim Ein- und Ausbuchen in MS Dynamics NAV 2009 genau erfasst.	X	



	MS Dynamics NAV 2009 ordnet den Materialien und Artikeln 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.		
7	<b>Aufgaben der Lagerhaltung I</b>		
	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.		
	Mitarbeiter in der Lagerhaltung erhalten nur Einblick in die Bestellungen des Einkaufs.		

Tab. 7: Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 4

## Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 5

Nr.	Frage	Richtig	Falsch
1	Die Zolanda GmbH hat sich für die Einführung der folgenden CRM-Lösung entschieden:		
	Sage CRM		
	Microsoft Dynamics CRM		
	Cursor CRM	X	
2	Die Komponenten des CRM sind:		
	analytisches CRM	X	
	strategisches CRM		
	operatives CRM	X	
3	Mit der Implementierung eines Beschwerdemanagements werden folgende Ziele verfolgt:		
	Steigerung der Servicequalität und Kundenorientierung	X	
	Optimierung der Produkte und Dienstleistungen	X	
	Reduzierung von Fehler- und Folgekosten	X	
	Erhöhung der Kundenzufriedenheit und -bindung	X	
	Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen mit Richtig oder Falsch.		
4	Durch eine zentrale Datenhaltung wird die Konsistenz der Daten gewährleistet.	X	
5	Customer Relationship Management ist Teil einer kundenorientierten Unternehmensstrategie.	X	
6	Der Desktop in Cursor CRM sieht bei allen Mitarbeitern immer gleich aus und hat somit einen hohen Wiedererkennungswert.		X
7	Das analytische CRM dient der Speicherung und Auswertung der kundenbezogenen Daten.	X	
8	Beim CRM handelt es sich um Rabattaktionen.		X
9	Das kommunikative CRM stellt den kundennahen Bereichen im Unternehmen verschiedene Kommunikationsmittel bereit.	X	
10	Im Mittelpunkt des Customer Relationship Management stehen die Geschäftsbeziehungen der Zolanda GmbH zu ihren Kunden.	X	

11	CRM-Systeme ermöglichen es den Abteilungen, selbstständig und isoliert zu arbeiten.		X
12	Die effektive Betreuung per Telefon wird in CURSOR-CRM durch eine PAPI-Schnittstelle ermöglicht.		X
13	Schnell und erfolgreich bearbeitete Beschwerden weisen eine stark emotionale Wirkung und einen kurzfristigen positiven Einfluss auf das Verbundenheitsgefühl des Kunden auf.		X
14	Beschwerden liefern oft wichtige Hinweise auf Verbesserungspotenziale der Produkte und Dienstleistungen eines Unternehmens.	X	
15	Das Telephony Application Programming Interface (TAPI) ist eine Programmierschnittstelle für Telefonieanwendungen.	X	

Tab. 8: Lösungen zu den Übungsfragen im WBT 5

# 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/>