

MFG/PRO

Distribution

Version 7.2

78-0082

Gedruckt in den U.S.A.

05/93

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Es darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch qad.inc weder ganz noch teilweise vervielfältigt, nachgedruckt oder übersetzt werden. Inhaltliche Änderungen vorbehalten.

qad.inc übernimmt für das vorliegende Material keinerlei Mängelhaftung oder Gewähr in irgendeiner Form, weder ausdrücklich noch stillschweigend, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die stillschweigende Gewährleistung der marktgängigen Qualität und Eignung für einen bestimmten Zweck. qad.inc haftet nicht für hierin enthaltene Fehler oder beiläufige oder Folgeschäden (einschließlich entgangenen Gewinns) im Zusammenhang mit der Bereitstellung, Durchführung oder Anwendung dieses Materials, weder aufgrund von Gewährleistung noch aufgrund eines Vertrages oder anderer rechtlicher Grundlagen.

In einigen Staaten ist der Ausschluß von stillschweigend mitvereinbarter Gewährleistung oder die Einschränkung der Haftung für beiläufige oder Folgeschäden nicht zulässig, so daß die obigen Einschränkungen und Ausschlüsse u.U. nicht gültig sind.

Copyright © 1993 by qad.inc

qad.inc
6450 Via Real
Carpinteria, California 93013
Phone (805) 684-6614
Fax (805) 684-1890

Inhaltsverzeichnis

Kapitel Eins - Lagerbestandsführung	1-1
Einführung	1-1
Grundlagen	1-2
Elemente der Bestandsverfolgung	1-4
Mehrere Werke, Mandanten, Datenbanken	1-5
Werke	1-5
Lagerorte	1-7
Bestandsstatus-Kennziffern	1-10
Bestandsdaten/Artikel	1-14
Chargen/Serien-Verfolgung	1-17
Lagerbestands-Datensätze	1-20
Reservierungen	1-22
Bestands-Entnahme-Logik	1-23
Kontrolle der Bestandsverfügbarkeit	1-25
Bestandsbuchungen	1-27
Umlagerungen	1-29
Lagerabgänge	1-31
Lagerzugänge	1-31
Retrograde Bestandsbuchungen	1-31
Ungeplante Buchungen	1-33
Lagerbewegungshistorie	1-35

Inhaltsverzeichnis

FIBU-Schnittstelle	1-39
Bestandskonten	1-40
Periodische kontra permanente Lagerbestandsbuchhaltung	1-43
Bestandsaufnahme	1-45
Permanente Inventur kontra Stichtags-Inventur	1-45
Permanente Inventur	1-46
Stichtags-Inventur	1-51
Bestandsberichte	1-60
 Kapitel Zwei - Implementierung der Lagerbestandsführung	2-1
Einführung	2-1
Zusammenfassung	2-2
Konzepte	2-4
Daten	2-16
 Kapitel Drei - Einkauf	3-1
Einführung	3-1
Kapitelinhalt	3-2
Die Grundlagen	3-3
Auftragsarten	3-5
Ablauf des Einkaufsmoduls	3-9
Verarbeitung mehrerer Werke	3-11
Nicht-Lager- und Fremdfertigungs-Einkäufe	3-12
Einkaufspolitik	3-14

Bestellanforderungen	3-15
Einkaufsbestellungen	3-18
Kopf	3-18
Auftragspositionen	3-20
Fußteil	3-28
Rahmenaufträge	3-30
Lieferanten-Abrufpläne	3-32
Wareneingang	3-44
Rücklieferungen	3-45
Löschen erledigter Aufträge	3-46
Buchhaltung und Kosten	3-47
Einkaufspreis-Abweichungen	3-47
Fremdfertigungs-Einkäufe	3-47
 Kapitel Vier - Implementierung des Einkaufs	 4-1
Einführung	4-1
Zusammenfassung	4-2
Konzepte	4-4
Daten	4-17
 Kapitel Fünf - Abrufverwaltung	 5-1
Einleitung	5-1
Die Grundlagen	5-2
Ursprünge der Abrufverwaltung	5-2
Beziehung zwischen Kunde und Lieferant	5-3
Mitteilung des Bedarfs	5-4

Inhaltsverzeichnis

Funktionalität und Ablauf der Abrufverwaltung	5-10
Lieferanten-Abrufpläne	5-10
Kunden-Abrufpläne	5-12
Berichtswesen Abrufpläne und Abrufarten	5-15
Funktionen der Abrufverwaltung	5-16
Lieferanten-Abrufplan-Funktionen	5-16
Funktionen des Kunden-Abrufplans	5-23
Spezielle Themen	5-30
Verwaltung des Lieferanten abruf-Zugangsplans (Einkauf)	5-30
 Kapitel Sechs - Kundenaufträge	 6-1
Einführung	6-1
Kapitelinhalt	6-1
Die Grundlagen	6-2
Verkaufsdaten	6-4
Dateneingabemasken	6-4
Werke	6-4
Kundenadressen	6-4
Artikeldateneingabe und Artikel-Art-Klassifizierungen	6-8
System-Preislogik	6-14
Zahlungsbedingungen	6-15
Angebote	6-16

Kundenaufträge	6-17
Kundenauftrags-Versand-Termine	6-17
Kunden-Lieferpläne	6-20
Kreditgenehmigung	6-25
Bestätigen Kundenauftrag	6-27
Prognoseverbrauch	6-27
Lagerbestands-Reservierung	6-29
Versand	6-34
Rechnungen	6-36
Rücknahmen	6-40
Varianten	6-41
Ausstattungen	6-41
Standard-Stückliste	6-42
Erstellen von Produktkonfigurationen	6-42
Montagefaktoren	6-43
Versand Varianten	6-43
Verkaufsanalysen	6-44
Umsatzvorgaben und Umsatzergebnisse pro Verkäufer	6-44
Kundenumsatz	6-45
Umsatz/Artikel	6-45
Rangfolge Umsatz/Artikel	6-45

Inhaltsverzeichnis

Kapitel Sieben - Implementierung der Kundenaufträge	7-1
Einführung	7-1
Zusammenfassung	7-2
Konzepte	7-5
Daten	7-20
 Kapitel Acht - Kundendienst	8-1
Einführung	8-1
Die Grundlagen	8-2
Beispiel	8-3
Alternative Situationen	8-5
Modul-Funktionalität und -Ablauf	8-7
Begriffsbestimmung	8-7
Kundendienst-Struktur	8-10
Anwendung des Kundendienstes	8-21
Funktionen Kundeninstallation	8-21
Garantie und Kundendienst-Vertrags-Funktionen	8-26
Funktionen der Anrufverfolgung	8-29
Funktionen der Rücknahmen/Rücklieferungen	8-37
Spezielle Themen	8-49
 Kapitel Neun - Kundendienstimplementierung	9-1
Einführung	9-1
Übersicht	9-2
Konzepte	9-5
Daten	9-10

Kapitel Eins - Lagerbestandsführung

Einführung

Die Lagerbestandsfunktionen in MFG/PRO ermöglichen eine akkurate Pflege von Datensätzen der bei der Fertigung eingesetzten Materialien. Diese Datensätze werden für folgende Funktionen benötigt:

- ☐ *Bestimmung des Materialbedarfs für Fertigungs- und Verkaufsaktivitäten*
- ☐ *Verfolgung von Materialbewegungen in und aus dem Bestand*
- ☐ *Wertbestimmung des Lagerbestandes*

Grundlagen

Um Produkte herzustellen, kaufen deren Hersteller Rohstoffe oder Komponenten und lagern diese, bis sie für die Fertigung benötigt werden. Oft werden bereits hergestellte Produkte auch solange gelagert, bis sie für einen Kunden- bzw. Fertigungsauftrag benötigt werden. Zu diesem Zweck gelagerte Artikel werden als *Lagerbestand* bezeichnet. Der Lagerbestand weist einige ganz allgemeine Merkmale auf:

Erstens kann Materialbestand an mehreren Orten gelagert werden. Damit Sie das Material auch verwenden können, benötigen Sie eine systematische Methode zu dessen Auffindung. Innerhalb eines Lagers werden Artikel normalerweise einem bestimmten Regal, Behälter, Gang oder anderen Aufbewahrungsorten zugeordnet. In MFG/PRO werden diese Orte innerhalb des Lagers durch *Lagerort-Kennziffern* gekennzeichnet. Da Artikel auch in mehreren Lagern aufbewahrt werden können, wird jedes Lager mit einer *Werks-Kennziffer* versehen. Auf diese Weise läßt sich ein Artikel anhand seiner einzigartigen Kombination von Artikel-, Lagerort- und Werks-Kennziffer lokalisieren.

Zweitens befindet sich der Lagerbestand permanent in Bewegung. Bei der Anlieferung eingekaufter Materialien werden diese in Lagerorte der jeweiligen Werke aufgenommen. Von dort aus gehen sie in die Produktion oder werden im Rahmen eines Kundenauftrages versandt. Damit der Lagerbestand für jeden Zweck zur Verfügung steht, müssen Sie jederzeit dessen Werk und Lagerort kennen.

Drittens wird der Lagerbestand gezählt. Zur zuverlässigen Bestimmung von Artikelmenen für spezielle Kunden- oder Fertigungsaufträge müssen die Datensätze des Computers im Hinblick auf verfügbare Mengen mit der physischen Realität übereinstimmen. Es gibt zwei Methoden zur Feststellung von Artikelmenen: *permanente Inventur* und *Stichtags-Inventur*.

Für eine exakte Materialplanung sind präzise Verfahren zur physischen Kontrolle des Lagerbestands unerlässlich. Sind die Bestände nicht korrekt, werden Artikel u.U. bestellt, bevor sie gebraucht werden, oder sie sind zu dem Zeitpunkt, an dem sie benötigt werden, noch nicht bestellt. In beiden Fällen ergibt sich ein Verlust an Effizienz und Gewinn. Die meisten Herstellerfirmen haben nicht unerhebliches Kapital in den Lagerbestand investiert. Ziel einer effektiven Bestandsverwaltung ist es daher, das Bestandsvolumen so gering wie möglich zu halten, ohne dabei die Effektivität der Produktion zu gefährden.

Die Module mit Funktionen zur Bestandsverfolgung —Artikel/Werke, Lagerbestandsführung und Inventur—dienen vor allem der Verfolgung von Material, das für die Fertigung gelagert wurde. Sie können diese Funktionen natürlich auch zum Verfolgen von Werkzeugen, Dokumenten oder nicht bestandsgeführten Artikeln benutzen. Denken Sie jedoch daran, daß der Werkstattbestand (WIP), der für Fertigungsaufträge oder Wiederholfertigung ausgegeben wurde und sich noch im Produktionsbereich befindet, damit nicht verfolgt werden kann—Bestandsartikel. Sollen mit Hilfe dieser Module Artikel verfolgt werden, bei denen es sich nicht um Fertigungsartikel handelt, dürfen für diese Artikel keine FIBU-Kosten angezeigt werden. Durch Zuweisung einer geeigneten Artikelart-Kennziffer lassen sich diese Artikel auf sichere Weise aus den Lagerbestandsberichten ausschließen.

Die Pflege der Bestandskontroll-Datensätze geschieht durch Abgänge, Zugänge, Transfers und Inventurzyklus-Anpassungen. Durch diese Buchungen vergrößert oder verringert sich die Anzahl (oder Menge) von Artikeln im Bestand. Die meisten Bestandsbuchungen werden aus folgenden Gründen vorgenommen:

- ☐ Reservierung und Versand von Kundenaufträgen
- ☐ Zugänge durch Einkaufsbestellungen
- ☐ Zu- und Abgänge durch Fertigungsaufträge

Einige wenige Buchungen, wie z.B. ungeplante Zu- und Abgänge, werden im Modul "Lagerbestandsführung" erstellt.

Elemente der Bestandsverfolgung

In jedem Bestandssystem müssen bestimmte Elemente eingerichtet werden, damit Sie den Bestand lagern, suchen, für bestimmte Zwecke reservieren, zählen und seinen Wert bestimmen können. Jedes dieser Elemente entspricht einer anderen Ebene von Berichts- oder Verfolgungsdetails.

Mandant. Mandant-Kennziffern kennzeichnen die gewinn- und verlustverantwortlichen Geschäftsbereiche.

Werk. Ein Mandant verfügt über ein oder mehrere Werke bzw. Werksbereiche, wie beispielsweise eine Lagerhalle. Die Werks-Kennziffer kennzeichnet den geographischen Lagerort des Bestandes. Zur genaueren Wertbestimmung des Bestandes werden sowohl werks- als auch mandantenspezifische Buchungsberichte erstellt.

Lagerorte. Jedes Werk verfügt über mehrere Lagerorte. Hierbei kann es sich um Regale, Behälter, Gänge, Tanks oder eine andere Einteilung handeln, wo der Bestand aufbewahrt wird. Anhand des Lagerortes wissen Sie genau, wo ein Artikel zu finden ist.

Bestandsstatus-Kennziffern. Bestandsstatus-Kennziffern legen fest, ob bestimmte Lagerbestände für Reservierungen verfügbar sind, vom MRP als verfügbar eingestuft werden, negativ werden dürfen und ob bestimmte Buchungen verhindert werden können.

Chargen/Serien-Verfolgung. Ist ein Artikel im Menü "Pflege Artikeldaten" oder "Pflege Artikeldaten/Werk" als ☐ Chargen-kontrolliert oder ☐ Seriennummer-kontrolliert gekennzeichnet, lassen sich einzelne Einheiten eines Artikels anhand ihrer Chargen- oder Seriennummer verfolgen. Bei Artikeln mit einer solchen Kennzeichnung können Sie mit Hilfe des Systems herausfinden, wo sich bestimmte Chargen oder Artikel mit einer Seriennummer befinden.

Pflege Bestandsdaten. Falls Sie für einen bestimmten Lagerort Bestandsdaten wie Verfallsdatum, Gütegrad oder Prozentsatz der Konzentration pflegen müssen, so erfolgt dies im Lagerbestands-Datensatz (3.1).

Wie Sie diese Elemente in Ihrem Bestandssystem anwenden, hängt von den jeweiligen staatlichen Vorschriften für ihren Industriezweig ab, von den Bedürfnissen Ihrer Kunden und davon, wie in Ihrer Firma Bestandskosten verfolgt werden.

Mehrere Werke, Mandanten, Datenbanken

Da MFG/PRO sowohl Geschäfte mit mehreren Firmen als auch mehrere Werke unterstützt, wird jedem Bestandswerk eine FIBU-Mandant-Kennziffer zugeordnet. Dadurch wird erreicht, daß in Finanzberichten die Bestandswerte aller Werke wiedergegeben werden. In Finanzberichten werden Buchungen durch Mandant-Kennziffern nach Werk unterschieden. Die Mandant-Kennziffern gehören mit zu den ersten Daten, die bei einer Implementierung von MFG/PRO eingerichtet werden müssen.

Wie bereits angesprochen, verfügt oder kann ein Unternehmen oft über mehrere Werke für Lagerbestandsaktivitäten verfügen. In Bestandsberichten werden Buchungen durch Werks-Kennziffern nach Werk unterschieden. In Bezug auf den Lagerbestand gilt es, folgende Hauptpunkte hinsichtlich der Werke zu berücksichtigen:

- ☐ Falls Sie mit mehreren Datenbanken arbeiten, sollten in sämtlichen Datenbanken durchgängig die gleichen Werks-Kennziffern verwendet werden.
- ☐ In jeder Datenbank sollte mindestens ein Werk eingerichtet werden, Werkskennzeichen <leer> sollte nicht verwendet werden.

Mehrere Datenbanken werden für gewöhnlich in Umgebungen mit mehreren Werken und Mandanten eingesetzt, da separate Datenbanken besseren Zugriffsschutz gewährleisten und Werke oft auch geographisch voneinander getrennt liegen.

Näheres zu diesem Thema finden Sie in der Dokumentation zur System-Einrichtung, der Verarbeitung von Distributionsaufträgen und dem FIBU-Modul.

Werke

Die Werks-Kennziffer kennzeichnet ein Lager oder eine Gruppe von Gebäuden am gleichen geographischen Ort. In MFG/PRO hat das Werk zusätzlich die Funktion des gemeinsamen Nenners für Lagerbestandsführung und Planung:

- ☐ Material für Kundenaufträge und Fertigungsaufträge wird einem bestimmten Werk entnommen.
- ☐ Einge kaufte Artikel werden an die Empfangswerke geliefert.
- ☐ Der MRP und andere Planungsfunktionen kalkulieren den Artikelbedarf für die einzelnen Werke.
- ☐ Die Wertbestimmung des Bestandes erfolgt aufgrund der in jedem Werk eingerichteten Artikel-FIBU-Kosten.

Einige Funktionen, wie der MRP, arbeiten innerhalb einzelner Werke in vertikaler Richtung. Andere, wie der Distributionsbedarfsplan (DRP) und die Verarbeitung verteilter Kundenaufträge und Einkaufsbestellungen, arbeiten horizontal über zwei oder mehr Werke hinweg. Werke werden normalerweise so definiert, daß nur bestimmte Arten von Buchungen erlaubt sind; dies wird durch die Bestandsstatus-Kennziffer angezeigt, die an anderer Stelle noch ausführlich erläutert wird.

Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Firmenwerken definieren (1.1.13). Für konsolidierte FIBU-Berichte wird jedes Werk einem Mandanten und einer Datenbank zugeordnet. Eine Standard-Werks-Kennziffer für Buchungen kann in der Parameterdatei "Lager" (3.24) festgelegt werden.

Automatische Lagerorte

Wenn Sie gerade mit der Eingabe einer Buchung für ein Werk beschäftigt sind, und das System erkennt die eingegebene Lagerort-Kennziffer nicht, ist es relativ umständlich, die Eingabe zu verlassen, eine neue Lagerort-Kennziffer einzugeben und danach die Buchung wiederaufzunehmen. Wurde in "Pfle ge Werk" (Abbildung 1-1) die Option "Automatische Lagerorte" gewählt, erstellt das System während der Buchungseingabe automatisch eine neue Lagerort-Kennziffer für das Werk.

Auf den ersten Blick scheint dies eine bequeme Lösung zu sein. Andererseits ist es so, daß bei Verwendung automatischer Lagerorte vom System, falls noch kein Lagerort existiert, ein neuer Lagerort erstellt wird. Daher besteht die Gefahr, daß aufgrund typographischer Fehler Nichtstandard-Lagerort-Kennziffern eingeführt werden. Das System würde hier z.B. als Lagerort sowohl EGAL als auch REGAL akzeptieren.

icsint.p d
1.1.13 Pflege Werk
01/08/93

Werk: 40000

Bezeichnung: Distribution Center

Mandant: 2000

Standard Bestandsstatus: ☐

Autom.Lagerort: ja ☐

DB-Name:

Kto Transfer-Abw: 5030

Kto Waren-in-Transit: 1530

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp

Fig. 1-1

Pflege Werk

Verfügt ein Werk über ein komplexes Netzwerk von Lagerorten, ist die Zulassung automatischer Lagerorte u.U. sinnvoll. Eine Alternative bestünde darin, in "Pflege Lagerort" (1.1.18) die Hauptlagerorte zu definieren und die Unter-Lagerorte (z.B. Regal, Palette, Rolle, Behälter) als Chargenreferenz zu kennzeichnen. Eine Erläuterung der Chargenreferenzen finden Sie unter "Chargen/Serien-Verfolgung" am Ende dieses Abschnitts.

Lagerorte

Bei Lagerorten handelt es sich um einen physischen Ort innerhalb eines Werkes, z.B. ein Behälter, ein Gestell oder ein Gang. Besteht ein Werk aus mehreren Gebäuden, kann auch eine gesamte Lagerhalle als Lagerort bezeichnet werden. Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Lagerorten für ein Werk (1.1.18) einrichten. Außerdem können die gleichen Lagerort-Kennziffern für unterschiedliche Werke verwendet werden.

Für einen Artikel (1.4), der normalerweise immer am gleichen Ort gelagert wird, kann eine Standard-Lagerort-Kennziffer festgelegt werden. Dieser Lagerort erscheint dann in Zu- und Abgangsbuchungen, kann jedoch überschrieben werden.

Obgleich das System die Verwendung leerer Lagerort-Kennziffern erlaubt, sollte davon möglichst nicht Gebrauch gemacht werden. Beim Einrichten der Lagerort-Kennziffern ist jede Kombination von ASCII-Zeichen möglich (Buchstaben, Zahlen und andere Tastaturzeichen, die ausgedruckt werden können).

The image shows two overlapping data entry forms. The top form is titled 'Pflege Werk Site' and contains five fields: 'Werk', 'Beschreibung', 'Mandant', 'Std-Bestandsstatus', and 'Automatische Lagerorte'. The bottom form is titled 'Pflege Lagerort' and contains five fields: 'Werk', 'Lagerort', 'Bestandsstatus', 'Erstellt am', and 'Permanent'. Both forms have a dotted border and a drop shadow effect.

Pflege Werk Site	
Werk	_____
Beschreibung	_____
Mandant	_____
Std-Bestandsstatus	_____
Automatische Lagerorte	_____

Pflege Lagerort	
Werk	_____
Lagerort	_____
Bestandsstatus	_____
Erstellt am	_____
Permanent	_____

Fig. I-2

Werk- und Lagerort-Datensätze

Oft möchten Firmen gerne Lagerort-Kennziffern verwenden, die eine gewisse Bedeutung beinhalten —z.B. LAGER, WERKSTATT, AUSSERHALB, TRANSIT, KONSIGNATIONSLAGER—damit in Berichten verschiedene Bestandskategorien leicht identifiziert werden können. Denken Sie jedoch daran, daß MFG/PRO für Einzelreservierungen und -entnahmen den Bestand nach der Lagerort-Kennziffer (3.24) aussucht. Bei Verwendung der obengenannten Kennziffern und Reservierung in aufsteigender Reihenfolge würde zuerst der Bestand von AUSSERHALB, dann LAGER, KONSIGNATIONSLAGER, TRANSIT, VERSAND und WERKSTATT reserviert. Aus diesem Grunde sollten Sie numerische Kennziffern erstellen (z.B. "1000", "1100") und auf solche mit einer bestimmten Bedeutung verzichten.

Permanente Lagerorte

Lagerorte können als permanent oder temporär definiert werden (Permanent = ☒ Ja). Die jeweilige Entscheidung hat vor allem Einfluß auf die Länge der Bestandsberichte.

Datensätze mit permanentem Bestand können dann sinnvoll sein, wenn Artikel an festgelegten oder immer gleichen Orten gelagert werden. Das System pflegt weiterhin Datensätze zu diesem Lagerort und zeigt diese in Berichten an, selbst wenn der Lagerort über einen Nullbestand verfügt.

Werden permanente Lagerorte angewandt, verlängern sich auf jeden Fall die Bestandsberichte. Hinzu kommt, daß bei gleichzeitiger Verwendung von Chargen/Serien-Verfolgung permanente Lagerorte zu einer echten Plage werden können. Bei jeder Entnahme einer chargen- oder serienkontrollierten Einheit sinkt der Artikelbestand auf Null, der Lagerort erscheint jedoch weiterhin in Berichten.

Ist ein Lagerort als permanent definiert, pflegt das System alle Lagerort-Datensätze für dieses Werk/Lagerort, bis sie in "Löschen/Archiv Null-Bestände" (3.23) gelöscht werden. Bestimmen Sie einen Lagerort als temporär, werden die Bestands-Datensätze vom System automatisch gelöscht, sobald der Bestand des entsprechenden Lagerortes auf Null fällt. Die Lagerort-Kennziffer wird dann jedoch nicht gelöscht. Da Lagerorte mit Null-Bestand über keine Datensätze verfügen, erscheinen sie auch nicht in Berichten, daher werden die Berichte kürzer und einfacher zu lesen.

Lagerort-Typ

Einige Arten von Artikeln sollten auch in bestimmten Lagerort-Typen gelagert werden. So müssen z.B. einige Flüssigkeiten in Lagerräumen oder Bereichen für leicht entflammbares Material untergebracht werden. In MFG/PRO können sowohl Lagerorte (1.1.18) als auch Artikel (1.4.5) mit Hilfe eines Lagerort-Typs gekennzeichnet werden. Wird ein Artikel in einen Lagerort aufgenommen oder dorthin umgelagert, vergleicht das System den Lagerort-Typ des Empfangs-Lagerortes mit dem des Artikels. Die Buchung wird nur dann vorgenommen, wenn die Lagerort-Typen von Artikel und Lagerort übereinstimmen.

**Einzel-Artikel-
Lagerorte**

Einige Lagerorte können der Lagerung verschiedener Arten des gleichen Materialtyps dienen. Beispielsweise kann derselbe Tank für die Aufnahme von Olivenöl, Ammoniak und Essigsäure benutzt werden. Natürlich wird an einem solchen Lagerort immer nur ein Artikel gleichzeitig gelagert. In MFG/PRO kann ein Lagerort, der für Einzel-Artikel vorgesehen ist, nur über einen Bestand von einer Einzel-Charge (und Chargenreferenz) eines bestimmten Artikels gleichzeitig verfügen.

**Bestands-
status-
Kennziffern**

Bestandsstatus-Kennziffern werden vom System zur Feststellung folgender Sachverhalte hinsichtlich bestimmter Bestände verwendet:

- ☐ Verfügbarkeit zur Reservierung für Kundenaufträge und Fertigungsaufträge
- ☐ IST-Bestand für MRP-Berechnungen freigegeben
- ☐ Zulässigkeit von negativem Bestand (Mehrentnahme)
- ☐ Sperrung bestimmter Buchungen

Während der Implementierung werden Bestandsstatus-Kennziffern (Abbildung 1-3) erstellt und daraufhin sowohl Werken als auch Lagerorten als Standard zugeordnet.

icstnt.p b	1.1.1 Pflege Lagerbestandsstatus	04/08/93
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Status: MRB-001</div> <div style="text-align: center; margin-top: 5px;">Verfügbar: nein IST-Bestand: nein Mehrentnahme: ja</div>		
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs		

Fig. 1-3

Pflege Lagerbestandsstatus

Die mit der Status-Kennziffer verbundenen Merkmale werden standardmäßig durch auf dort gelagerte Artikel übertragen. Es ist jedoch auch möglich, einem bestimmten Lagerort-Bestand (3.1) eine andere Status-Kennziffer zuzuweisen.

Am Anfang ist es am einfachsten, eine Bestandsstatus-Kennziffer so einzurichten, daß sie den Bestand sowohl als verfügbar wie auch als verrechenbar kennzeichnet. Diese Kennziffer kann für die meisten Werke und Lagerorte verwendet werden. Im Gegensatz zu Werks-Kennziffern kann die Status-Kennziffer <leer> sein.

Verfügbar	Artikel im Werk/Lagerort sind für allgemeine Reservierungen für Kundenaufträge und Fertigungsaufträge verfügbar. (Reserviert wird Bestand für Versand oder Entnahme.) Nur verfügbarer Bestand kann reserviert und entnommen werden. Artikel können für zukünftigen Gebrauch aufgehoben werden, indem der Parameter "Verfügbar" auf ☐ nein gesetzt wird.
Ist-Bestand	Ermöglicht die Kennzeichnung von Artikeln, die der MRP bei der Berechnung des Netto-IST-Bestandes als Bedarfsdecker berücksichtigen soll. Bei den meisten Beständen der Werke/Lagerorte handelt es sich um verrechenbare Ist-Bestände; in einigen Fällen, wo dies nicht zutrifft, ist Ausschuß, Versuchsmaterial oder Nacharbeit (MRB) im Bestand eingeschlossen.
Mehrentnahme	Ist der Parameter auf ☐ ja gesetzt, kann Bestand aus einem Werk/Lagerort entnommen werden, obwohl das System noch keinen verfügbaren Bestand anzeigt. (In Stapelverarbeitungsumgebungen werden Artikel oft schon physisch empfangen, bevor die Verwaltungsarbeiten abgeschlossen sind.) In einem gut geführten Lager kann bei den meisten Artikeln gefahrlos eine Mehrentnahme erfolgen. Während der Buchungsverarbeitung können die Bestände zeit-

weise einen negativen Wert erreichen, der jedoch korrigiert wird, sobald die Verwaltungsarbeit abgeschlossen ist.

Wenn Artikel anhand der Chargen/Serien-Nummer verfolgt werden, kann es sein, daß Sie den Parameter "Mehrentnahme" auf ☐ein setzen müssen. In diesen Fällen müssen Sie Dateneingabeverfahren entwickeln, die die Eingabe von Bestandsbuchungen zum richtigen Zeitpunkt gewährleisten.

Warnung: Auch wenn "Mehrentnahme" auf ☐ein gesetzt wurde, wird eine Mehrentnahme nicht verhindert, wenn Komponenten während Bestands-, Fertigungsauftrags- und retrograden Materialabbuchungen entnommen werden. Diese Buchungen gehen bei Zugang von Baugruppen oder Abschluß eines Arbeitsganges davon aus, daß Komponentenbestand entnommen worden sein muß.

Gesperrte Buchungsarten

Sie können die Ausführung ausgewählter Bestandsbuchungen unterbinden, indem Sie die betreffenden Buchungen in dem Rahmen "Gesperrte Buchung" des Bildschirms "Pflege Lagerbestandsstatus" (Abbildung 1-4) auflisten.

icstat.p b

1.1.1 Pflege Lagerbestandsstatus

04/08/93

Status: MRB-001

Verfügbar: nein

IST-Bestand: nein

Mehrentnahme: ja

Gesperrte Buchungen

ISS-SO	Sales Order Shipments	
ISS-WO	WO Issue or Backflush	
ORD-SO	Sales Order Booking	

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp

Fig. 1-4

Pflege Lagerbestandsstatus - Gesperrte Buchung

Nehmen wir zum Beispiel an, Sie haben einen Nacharbeits(MRB)-Lagerort, in dem Artikel solange als nicht verfügbar gelten, bis eine Nacharbeit erfolgt ist. Für diesen Lagerort haben Sie die Status-Kennziffer MRB-001 definiert und "Ist-Bestand" und "Verfügbar" auf **N**ein gesetzt. Sie möchten nun die Buchungen "Versand Kundenauftrag" (ISS-SO) und "Ausgabe Fertigungsauftrag" (ISS-WO) sperren. (Siehe Abbildung 1-5.)

Im Anschluß an die Nacharbeit können Sie den Bestand zu einem Lagerort weiterleiten, in dem Reservierungen zulässig sind, (Verfügbar = **J**a) oder Sie können seinen Status (3.1) manuell verändern.

Buchungsart	Beschreibung
CST-ADJ	Kostenanpassung
CYC-CNT, CYC-ERR, CYC-RCNT	Inventurzyklus-Anp., Fehler, Folgezählung
ISS-CHL & RCT-CHL	Ändern Lagerort-Daten
ISS-PRV	EB-Rücklieferung an Lieferant
ISS-RV	Rücklieferung Bestand an Lieferant
ISS-SO	Kundenauftrag-Versand (Abgang)
ISS-TR & RCT-TR	Bestandsumlagerungen
ISS-UNP	Ungeplanter Lagerabgang
ISS-WO	FA-Entnahme, retro. Abbuchung von Cmp.
ORD-PO	Einkaufsbestellungsbuchung
ORD-SO	Kundenauftragbuchung
RCT-PO	Wareneingang Einkaufsbestellung
RCT-RS	Rückgabe Fertigung
RCT-SOR	Rücknahme Kundenauftrag
RCT-UNP	Ungeplanter Zugang
RCT-WO	FA-Zugang, Wiederholfertigungs-Zugang
RJCT-WO	FA-Rückweisung
TAG-CNT	Aktualisierung Bestand
WIP-ADJ	Werkstattbestands-Anpassung

Fig. I-5

Für Sperrung verfügbare Buchungsarten

Bestands- daten/Artikel

Bei Bestandsdaten/Artikel handelt es sich um bestandsbezogene Artikelstamm-Informationen (1.4.5).

Mengeneinheit. Die Mengeneinheit (ME) ist die für die Lagerung verwendete Mengeneinheit. Diese Einheit ist nicht notwendigerweise dieselbe, die auch für Einkaufs- und Fertigungszwecke angewendet wird. Sie können z.B. Artikel als einzelne Einheiten lagern, diese jedoch immer in Kisten à 100 Stück einkaufen. Wurden in "Pflege Mengeneinheit" (1.13) Mengeneinheitenkonvertierungen definiert, rechnet das System automatisch die Buchungs-ME in die Lager-ME um.

ABC Klassifikation. Hierbei handelt es sich um eine Klassifikation auf der Basis von Umsatz oder Entnahme und Kosten oder Bruttogewinn. Die Klassifikation kann direkt vom Anwender eingegeben werden oder freigelassen werden. Im letzteren Fall berechnet das System die Klassifikation aufgrund der in "Liste ABC Analyse" (1.5.9) eingegebenen Kriterien.

Chargen/Serien-Kennziffer. Die Chargen/Serien-Kennziffer bestimmt, wenn Sie Zugangsbuchungen und Entnahmen für den betreffenden Artikel bearbeiten, ob hierbei Chargen- oder Seriennummern erforderlich sind.

Chargen/Seriennummernverfolgung ist das Thema des nächsten Kapitels.

Werk. Hierbei handelt es sich um die Kennziffer des Werks, wo ein Artikel normalerweise gefertigt oder gelagert wird.

Lagerort. Dies ist ein optionales Feld, mit dessen Hilfe der Standard-Lagerort eines Artikels angezeigt wird, von dem angenommen wird, daß der Artikel dort normalerweise gelagert wird.

Lagerort-Typ. Hierbei handelt es sich um eine benutzerdefinierte Kennziffer, die den Typ des Lagerortes bestimmt, an dem der Artikel gelagert werden sollte, wie z.B. Lager für leicht entzündliche Stoffe, feuchtigkeitsregulierte Lagerung, Lagerung im Freien usw. Falls angegeben, kontrolliert das System, ob der Lagerort-Typ des Lagerortes mit dem die Artikelnummer bei der Bestandsbuchung übereinstimmt. Ist dies nicht der Fall, erscheint eine Fehlermeldung und die Buchung wird nicht durchgeführt.

Automatische Chargennummern. Mit diesem Parameter wird bestimmt, ob das System eine automatische Zuweisung von Chargennummern vornehmen soll. Ist er auf ☐ Ja gesetzt, verwendet das System die Fertigungsauftrags-Kennziffer als Chargennummer für zugebuchte Artikel.

Artikelnummer. Dieses Feld dient lediglich als Referenz und kann in verschiedenen Berichten und Abfragen auftauchen.

Durchschnittsintervall. Hierbei handelt es sich um die Anzahl der Kalendertage, die das Durchschnittsintervall bei ABC-Berechnungen bilden.

Inventurzyklusintervall. Die Anzahl der Kalendertage zwischen Inventurzyklen.

Haltbarkeit. Ist der Bestandsartikel verderblich, können Sie seine Haltbarkeit angeben—die Anzahl der Tage, die er nach Empfang im Bestand gelagert werden kann. Das System addiert diese Zahl zum Empfangsdatum, um das Verfallsdatum für die Lagerbestands-Datensätze zu berechnen. Das System verhindert die

Reservierung, den Versand und die Entnahme von verfallenem Bestand.

Reserviere einzelne Charge. Dieses Feld zeigt an, ob Kunden- und Fertigungsaufträge immer unter Verwendung einer einzigen Charge ausgeführt werden sollen. Sie können manuell Bestellungen von mehr als einer Charge mittels "KA-Einzelreservierung" oder "Pflege FA-Stückliste" reservieren, in diesem Fall erscheint jedoch eine Warnungsmeldung.

Kritische Artikel. Mit Hilfe dieses Parameters wird angezeigt, ob dieser Artikel verfügbar sein muß, bevor ein Fertigungsauftrag freigegeben werden kann. Ist er auf ☐ gesetzt, können Fertigungsaufträge nicht freigegeben werden, Entnahmelisten werden erst dann ausgedruckt, wenn eine ausreichende Menge des Artikels für die Durchführung des Fertigungsauftrages vorhanden ist.

Nettogewicht und ME. Hier handelt es sich um das Nettogewicht pro Einheit für diesen Artikel und die entsprechende Mengeneinheit.

Größe und ME. Diese Kennziffer zeigt die physische Größe des Artikels und die entsprechende Mengeneinheit an.

ppptmt01.p i	1.4.5 Pflege Bestandsdaten/Artikel	04/08/93
Artikel-Nr: <u>22-110</u> Bezeichnung: CORD,POWER,EUROPE,WEST ME: EA		
BESTANDSDATEN ARTIKEL		
ABC-Klasse:	Intervall: 90	
Chg/Serien-Knz:	Inv-Zyklus: 120	
Werk: 10000	Haltbarkeit:	
Lagerort:	Reserv.einzelne Chg: nein	
Lagerort-Typ:	Kritisches Teil: nein	
Autom.Chargen-Nr: nein	Nettogewicht: 200.00	GM
Artikelnummer:	Größe: 15.00	CC
WE-Status: ?		
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Mchs		

Fig. I-6

Bestandsdaten/Artikel

Chargen/ Serien- Verfolgung

Bei zahlreichen Gelegenheiten müssen einzelne Einheiten oder Batches den gesamten Fertigungsprozeß hindurch verfolgt werden. Eine zusätzliche Stufe der Verfolgung besteht in der Aktivierung der Chargen/Serien-Verfolgung für die Artikelnummer. Wann immer Einheiten des betreffenden Artikels bewegt oder bearbeitet werden, muß die Chargen- bzw. Seriennummer festgehalten werden. In bestimmten Industriezweigen wird die Chargen/Serien-Verfolgung von staatlicher Seite aus Gründen der Gesundheit und Sicherheit gefordert. In anderen Branchen dient sie der Qualitätskontrolle und Kundendienstbelangen.

Bei der Chargenkontrolle erhält eine bestimmte Materialmenge, die über die gleichen Eigenschaften verfügt, eine individuelle Nummer. Sie können beispielsweise definieren, daß eine Charge die Materiallieferung von einem bestimmten Lieferanten ist oder das gesamte im Rahmen eines Fertigungsauftrages produzierte Material. Erhält das von einem Lieferanten bezogene Material eine Chargennummer und das von einem anderen Lieferanten stammende eine andere Nummer, erleichtert dies eine separate Verfolgung des Materials. Dieses Prinzip besitzt bei der Serienkontrolle, wo Sie eine Chargengröße von Eins haben, ebenfalls Gültigkeit.

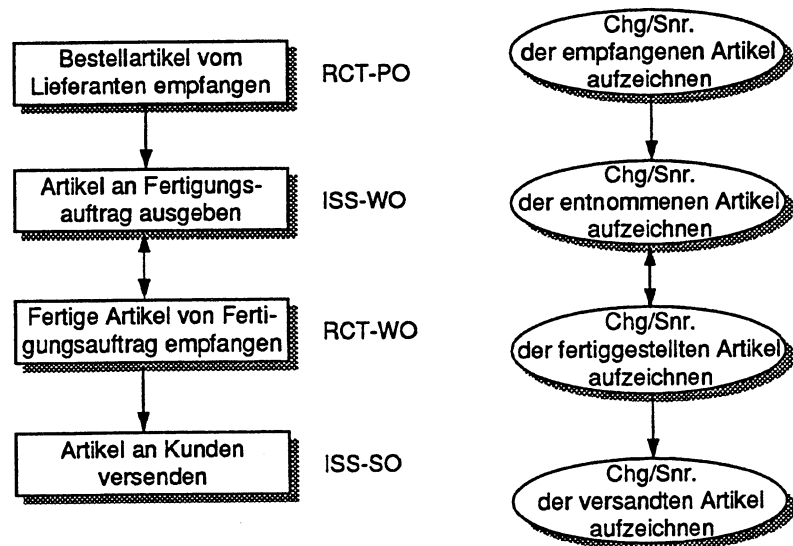


Fig. I-7

Verfolgbarkeit von Chargen/Serien-Nummern

Im obigen Diagramm wurde eine Charge einer Komponente eingekauft und für einen Fertigungsauftrag entnommen. Die Baugruppe wurde dann mit einer anderen Chargennummer aufgenommen und an einen Kunden verkauft. Die Historie steht im System für jederzeitigen Zugriff zur Verfügung (3.22). "Abfrage Chargen-Komp/Stückliste" (3.22.3) zeigt die Komponenten, die zur Fertigung eines Artikels verwendet wurden, der anhand einer Chargen- oder Seriennummer kontrolliert wird. "Abfrage Chargen-Komp/Verwendung" (3.22.4) zeigt sämtliche Artikel an, in denen eine mittels Chargen/Serien-Nummer kontrollierte Komponente verwendet wurde.

Werden Chargen/Serien-Artikel zum erstenmal in den Bestand aufgenommen, erstellt das System Chargen/Serien-Nummern, falls im Bildschirm "Bestandsdaten/Artikel" (1.4.5) die Option "Autom.Chargen-Nr" gewählt wurde. Sie können Chargen/Serien-Nummern jedoch auch manuell eingeben.

Bei allen nachfolgenden Buchungen kontrolliert MFG/PRO, ob Sie eine Chargen- oder Seriennummer eingegeben haben, die sich auch im System befindet. Es wird jedoch *nicht* nachgeprüft, ob Sie diese richtig verwendet haben. Dies kann in einigen Fällen zu seltsamen Ergebnissen führen. Das System kann z.B. anzeigen, daß die gleiche Charge/Serie an mehr als einem Ort gelagert wird oder daß dieselbe Chargen/Serien-Nummer mehr als einer Einheit zugewiesen wurde.

Im Zuge der gleichen Buchung können Zu- und Abgänge mit mehrfachen Chargen/Serien-Nummern erfolgen. Alle Zugangs- und Abgangsbuchungen akzeptieren eine Reihe von Seriennummern; wenn Sie nach Eingabe der Menge mit der Anfangs-Seriennummer beginnen, erstellt das System eine Liste von Standard-Seriennummern.

In MFG/PRO können Chargen- und Seriennummern aus jeder beliebigen Kombination von Buchstaben, Zeichen und Zahlen bis zu 18 Zeichen bestehen. Zum Beispiel könnte die Anfangs-Seriennummer "92JUNI03-0001C" lauten. Das System betrachtet einfach nur die letzte Zahlenfolge und zählt von dort aus diese hoch, in diesem Beispiel entstünden so die Seriennummern "92JUNI03-0001C," "92JUNI03-0002C" und so weiter. Verfügt die Zahlenfolge nicht über eine ausreichende Anzahl von Stellen für die Bearbeitung der gesamten Buchungsmenge, wird eine Fehlermeldung angezeigt; in unserem Fall erschiene die Fehlermeldung, wenn die Entnahmemenge größer wäre als 9999.

**Chargen-
Referenz-
nummern**

Die Chargenreferenz stellt eine Unterteilung der Chargen/Seriennummer dar, die es Ihnen ermöglicht, eine Charge in mehrere Teile aufzuteilen. Sie können bei allen Bestandsbuchungen eine Chargenreferenz bestimmen. Ein Zweck der Chargenreferenz besteht in der Verfolgung von Material anhand der Chargen- als auch der Seriennummer; die Seriennummer würde dann als Chargenreferenz eingegeben. Falls Sie Chargen/Serien-Verfolgung nicht verwenden, kann die Chargenreferenz auch zur Zuweisung physischer Lagerorte wie Paletten, Rollen oder Fässern benutzt werden.

Lagerbestands-Datensätze

Im Lagerbestands-Datensatz sind folgende Informationen enthalten:

- ☐ Konzentration (in Prozent)
- ☐ Erstelldatum
- ☐ Verfallsdatum
- ☐ Güte
- ☐ Bestandsstatus
- ☐ Artikelnummer
- ☐ Lagerort
- ☐ Chargen/Serien-Kennziffer
- ☐ Chargen/Serien-Referenz
- ☐ Chargen/Serien-Kennziffer (Lieferant)
- ☐ Einfrierdatum des physischen Bestandes
- ☐ Eingefrorene Menge des physischen Bestandes
- ☐ Reservierte Menge
- ☐ IST-Bestand
- ☐ Werk

Durch Addition des gesamten Ist-Bestandes aus den Lagerbestands-Datensätzen kann das System den Gesamtbestand eines Artikels berechnen.

Verfallstermine werden anhand der Haltbarkeit des Artikels (1.4.5) berechnet, unter Verwendung der Gültigkeitstermine von Einkaufsbestellungs-Wareneingängen und Fertigungsauftrags-Eingängen. Bevor Einzelreservierungen vorgenommen werden, kontrolliert das System das Bestand-Verfallsdatum. Liegt das Verfallsdatum des Artikels innerhalb des Fälligkeitstermins eines Kunden- oder Fertigungsauftrags, oder ist es bereits abgelaufen, wird keine Einzelreservierung dieses Artikels vorgenommen. Entnahmetage bieten eine zusätzliche Möglichkeit der Kontrolle (3.24).

icldat.p a		3.1 Pflege Bestandsdaten	04/08/93
Werk:	10000	San Diego Main Plant	
Lagerort:	100		
Artikel-Nr:	22-110	CORD, POWER, EUROPE, WEST	
Chg/Serie:			
Ref:			
IST-Bestand:	500.0		
Haltbarkeit:			
Verfall-Dat:			
Güte:			
Konz %:	0.00%		
Bestandsstatus:			

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 1-8

Pflege Bestandsdaten

Reservierungen

MFG/PRO verwendet Reservierungen zur Bereitstellung von Material. Bestimmte Mengen können beiseite gestellt werden oder für spezielle Kundenaufträge oder Fertigungsaufträge reserviert werden. In beiden Fällen tragen Reservierungen dazu bei, daß bei entsprechendem Bedarf garantiert auch verfügbarer Bestand vorhanden ist. Außerdem ermöglichen Reservierungen dem Verkauf, bei Kundenaufträgen zu bestimmen, welche Artikel für welche Bestellungen zu versenden sind.

Das System führt zwei Arten von Reservierungen durch:

- ☐ Allgemeine Reservierungen
- ☐ Einzelreservierungen.

Allgemeine Reservierungen stellen eine gewisse Menge einer Artikelnummer in einem bestimmten Werk zu Ausführung eines bestimmten Auftrages bereit. Allgemeine Reservierungen werden später in Einzelreservierungen umgewandelt, die weiterführend eine bestimmte Chargen/Serien-Nummer, Chargenreferenz und einen Lagerort im Werk reservieren.

Einzelreservierungen sind auf nicht verfallenen Ist-Bestand beschränkt. Wird eine allgemeine in eine Einzelreservierung umgewandelt, vermindert bzw. löscht das System automatisch die entsprechende allgemeine Reservierung.

MFG/PRO wählt den Bestand für die Einzelreservierungen aufgrund der Entnahme-Logik in der Parameterdatei "Lager" (3.24) aus, auf die später in diesem Kapitel noch näher eingegangen wird. Wie bereits erwähnt, spielt hier auch der Parameter "Verfügbar" der Bestandsstatus-Kennziffer des Lagerorts eine Rolle, da er festlegt, ob Bestand aus bestimmten Lagerorten reserviert werden kann.

Für Kundenaufträge können allgemeine Reservierungen während der Auftragseingabe vorgenommen werden (7.1), abhängig von der Einstellung in der Parameterdatei "Verkauf" (7.24). Andernfalls lassen sich allgemeine Reservierungen auch mit Hilfe der Sammelreservierungs-Funktion (7.12.2) durchführen. Es kann z.B. vorkommen, daß Sie einige Aufträge schon eingeben, lange bevor Sie den Bestand tatsächlich reservieren wollen. Vom System werden allgemeine Reservierungen automatisch in Einzelreservierungen konvertiert, wenn Entnahmelisten ausgedruckt werden. Sie können außerdem die Systemvorgaben durch manuelle Erstellung von Einzelreservierungen während der Auftragseingabe (7.1) oder mit Hilfe der Einzelreservierungs-Funktion (7.12.1) überschreiben.

Für Fertigungsaufträge erstellt das System automatisch allgemeine Reservierungen, wenn der Fertigungsauftrags-Status auf **A**Reserviert gesetzt ist. Das System konvertiert diese allgemeinen Reservierungen in Einzelreservierungen, wenn Fertigungsaufträge freigegeben werden oder Entnahmelisten gedruckt werden. Sie können Einzelreservierungen jedoch auch manuell in der Fertigungsauftrags-Stückliste vornehmen (16.13.1).

Anmerkung Bei der Reservierung von Bestand durch das System werden Reservierungs-Datensätze erstellt, die im Prinzip den Lagerbestands-Datensätzen gleichen. Manchmal geraten diese Datensätze in Unordnung, weil jemand einen Datensatz mit PROGRESS, und nicht mit Hilfe von MFG/PRO, löscht. Dies kann zu falschen Angaben hinsichtlich Ist-Bestand, Bedarfsmenge, reservierter Menge und/oder Entnahmemenge führen. Falls dieser Fall eintritt, stehen Ihnen zwei Hilfsprogramme zur Korrektur der Datenbank zur Verfügung, utptqty.p und mrmpupe.p. Utptqty.p untersucht Bestands-, Umsatz-, Einkaufs- und Fertigungsinformationen und berechnet die Mengenfelder neu. Mrmpupe.p korrigiert die MRP-Datensätze (mrp_det).

Bestands- Entnahme- Logik

MFG/PRO verwendet die im entsprechenden Rahmen der Parameterdatei "Lager" (3.24) definierte Entnahme-Logik, um bei automatischen Einzelreservierungen einem bestimmten Bestand den Vorrang einzuräumen. Aufgrund der Entnahme-Logik trifft das System in den Fällen eine Entscheidung, wenn der gleiche Artikel in mehreren Lagerorten vorrätig ist oder wenn mehrere Chargen eines Artikels am gleichen Lagerort existieren. In der folgenden Aufstellung werden die vier Optionen der Entnahme-Logik vorgestellt:

Lagerort (1)	Sinnvoll, wenn Sie für einfachere Entnahme eine Folge von Lagerorten angelegt haben. Denken Sie daran, daß Lagerort-Kennziffern in alphabetischer Reihenfolge geordnet werden.
Charge/Serie (2)	Basiert auf numerischer Folge (sortiert jedoch nach Alphabet); das System geht davon aus, daß ältere Chargen kleinere Nummern haben. Sinnvoll, wenn Sie 'sprechende' Chargen/Serien-Nummern vergeben haben; dies erlaubt Ihnen z.B. die vorrangige Entnahme älterer Chargen.
Datum (3)	Das Datum, an dem die Artikel in einem Lagerort eingegangen sind. Verwendung für Artikel die anhand von Chargen/Serien-Nummern verfolgt werden. Kann auch eingesetzt werden, um ältesten Bestand oder letzte Zugänge zuerst zu entnehmen, <i>jedoch nur</i> , wenn Bestandszugänge nach Lagerort, Charge/Serie oder Chargenreferenz getrennt sind und zwar aus dem Grunde, weil das Erstelldatum mit dem Lagerbestands-Datensatz (Id_det) verknüpft ist. Geht nämlich mehr als ein Zugang mit der gleichen Chargen/Serien-Nummer am selben Lagerort ein, wird die gesamte Menge mit dem ursprünglichen Erstelldatum verknüpft.
Verfallsdatum (4)	Das Verfallsdatum, das durch Addition der Haltbarkeit zum Zugangs- oder Erstelldatum des Artikels bestimmt wird. Sinnvoll bei Artikeln mit begrenzter Haltbarkeit. Gewährleistet bevorzugte Reservierung der Artikel, deren Haltbarkeit zuerst ausläuft. Irrelevant, wenn keine Haltbarkeit eingestellt wurde.

Das erste Element in jeder der vorausgegangenen Optionen kann in aufsteigender (älteste oder niedrigste zuerst) oder absteigender Reihenfolge (jüngste oder höchste) entnommen werden. Nachdem die Entnahme-Logik anhand einer der vier Kriterien ausgewählt würde, wird in aufsteigender Reihenfolge nach Lagerort und anschließend nach Charge/Serie sortiert.

icicpm.p c

3.24 Parameterdatei Lager

04/08/93

INVENTUR PARAMETER

Toleranz von Istbestand oder Jahresverbrauch (I/J): Ist

Entn-Vorlauf: 7

Artikeltoleranz:

Klasse A%: 3.00%300.00

Klasse B%: 4.00%400.00

Klasse C%: 5.00%500.00

Sonstige%: 5.00%500.00

ENTNAHME-LOGIK

1) Lagerort

2) Chg/Serie

3) Datum

4) Verfalldatum

Entnahmefolge: 2

Steigend/Fallend: Steigend

Enter data or press PF4 to end.

Fig. I-9 Bestands-Entnahme-Logik

Kontrolle
der
Bestands-
verfügbarkeit

Zur Lokalisierung von Bestandsartikeln und zur Feststellung der für bestimmte Zwecke verfügbaren Mengen stehen mehrere Online-Abfragen und -Berichte zur Verfügung:

Funktion	Menü	Beschreibung
Bestandsdaten/ Artikel	3.2	Zeigt die (für die Planung) nicht verfügbaren Bestandsmengen und die IST-Bestandsmengen der einzelnen Werke.
Bestandsdaten/ Werk	3.3	Zeigt die Lagerorte eines Werks, an denen Bestandsmengen gelagert werden, das Verfallsdatum und die Güte.

Verfügbarkeit	3.17	Zeigt den Ist-Bestand, die Auftragsmenge und die reservierte Menge.
Reservierter Bestand	3.18	Zeigt die Fertigungsaufträge bzw. Kundenaufträge, für die Bestand reserviert wurde. Umfaßt allgemeine und Einzelreservierungen. "Mng Reserviert" zeigt allgemeine Reservierungen; "Mng Entnahme" zeigt Einzelreservierungen.
Nichtreservierter Bestand	3.19	Zeigt den Lagerort und Status des gesamten Bestandes, der nicht mittels Einzelreservierung für bestimmte Aufträge bereitgestellt ist, sowie Verfallsdatum und Güte. Die nichtreservierte Menge kann solche Mengen einschließen, die aufgrund einer allgemeinen Reservierung bereitstehen.

Bestandsbuchungen

In jeder Fertigungseinrichtung wird Bestand bewegt. Er wird von Lieferanten angeliefert, kontrolliert oder eingelagert, in den Werkstattbestand weitergeleitet und wird schließlich zum fertigen Produkt. An sämtlichen Stationen wird dieser Bestand verfolgt und aufgezeigt.

Durch die meisten Bewegungen verändert sich der Wert des Bestandes in irgendeiner Weise. Außerdem ist es oft notwendig, Fehler zu korrigieren oder den Bestand zu aktualisieren, obwohl keine Bewegung stattgefunden hat. All diese Vorgänge werden in Bestandsbuchungen festgehalten.

Bei der routinemäßigen Verarbeitung erfolgen die meisten Bestandsbuchungen als:

Lagerzugänge	<p>Artikel gelangen über externe Lieferanten oder aus dem Werkstattbestand (WIP) an einen Lagerort.</p> <p><i>Beispiele:</i> Zugänge eingekaufter Artikel. RN-Artikel-Zugänge von Kunden. Fertigungsaufträge werden ins Lager aufgenommen.</p>
Umlagerungen	<p>Artikel werden von einem Lagerort zu einem anderen bewegt.</p> <p><i>Beispiele:</i> Artikel werden von der Wareneingangskontrolle zum Lager weitergeleitet. Sämtliche Einheiten eines Artikels werden an einen anderen Lagerort gebracht.</p>
Lagerabgänge	<p>Artikel werden von einem Lagerort in die Produktion transportiert.</p>

Beispiele:

Versand von Kundenaufträgen.
Entnahme von Komponenten für
Fertigungsaufträge.
Kundendienst-Rücklieferungen oder
Rücklieferungen an Lieferanten.

Versandlieferungen

Artikel werden von einem Lagerort oder
aus dem Werkstattbestand an den
Kunden geliefert.

Beispiele:

Für Versand reservierte und ent-
nommene Kundenaufträge.
An Kunden versandte Kunden-
dienstartikel.

Rücklieferungen

Artikel gehen an einen Lieferanten oder
kommen von einem Kunden zurück.

Beispiele:

Eingekaufte Artikel, die an den Lief-
eranten zurückgeschickt werden.
Rücklieferungen an Kunden.

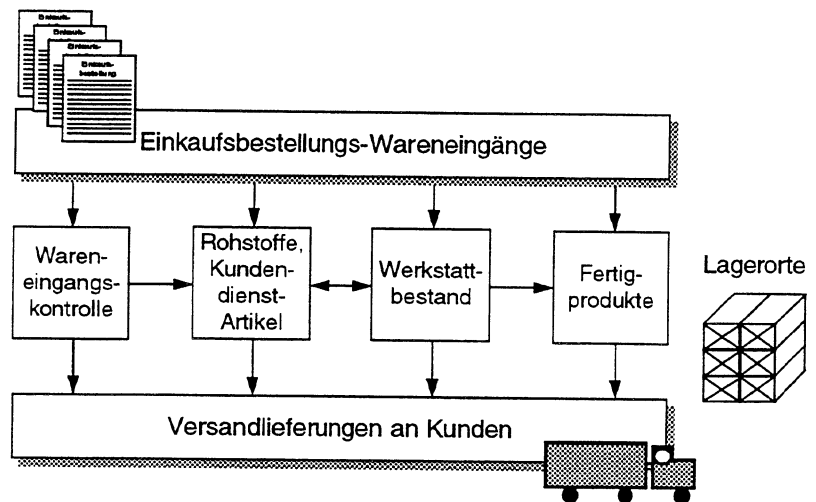


Fig. I-10

Ablauf von Bestandsbuchungen

Einige Buchungen des Moduls "Lagerbestandsführung" dienen ganz speziellen Zwecken. Ungeplante Lagerzugänge und -abgänge lassen sich zur Fehlerkorrektur verwenden (d.h. wenn jemand die falsche Menge erhalten bzw. entnommen hat). Während der Systemimplementierung können Zugangs- und Abgangsfunktionen, die normalerweise mit Hilfe anderer Module bewerkstelligt werden, in "Lagerbestandsführung" verarbeitet werden, falls die entsprechenden anderen Module noch nicht betriebsbereit sind. Die betreffenden Buchungen werden später noch näher erläutert.

Im Rahmen von permanenter und Stichtagsinventur werden Buchungen erstellt, die Bestandsmengen aktualisieren. Auf diese Buchungen wird ebenfalls später näher eingegangen.

Umlagerungen

In Bestandsumlagerungen wird festgehalten, daß Artikelmenen von einer Stelle des Lagers an eine andere bewegt worden sind. Es gibt zwei Arten von Bestandsumlagerungen: Umlagern von einzelnen Artikeln und Umlagern von mehreren Artikeln. "Umlagern - Einzelne Artikel" (3.4.1) wird bei bestimmten Chargen/Serien-Nummern oder anderen Artikelmenen verwendet. "Umlagern - mehrere Artikel" (3.4.2) wird zur Umlagerung sämtlicher Mengen einer oder mehrerer Artikelnummern oder -arten, Produktgruppen, ABC-Klassen oder Werke verwendet.

Lagerort-Umlagerungen dienen der Aufzeichnung von Bestandsbewegungen zwischen verschiedenen Lagerorten. Sie sollten Lagerort-Umlagerungen nicht für die Aufzeichnung anderer Arten von Bestandsbewegungen, wie z.B. "FA Komponentenausgabe", benutzen.

Die Auswirkungen einer Lagerort-Umlagerung auf Bestände hängt im allgemeinen von der Bestandsstatus-Kennziffer der betreffenden Lagerorte ab. Wird Bestand von einem Lagerort mit verfügbarem Ist-Bestand zu einem solchen mit nichtverfügbarem Bestand umgelagert, reduziert sich der Ist-Bestand. Wird der gesamte Ist-Bestand eines temporären Lagerortes umgelagert, wird der temporäre Lagerort anschließend vom System gelöscht.

iclotr02.p e 3.4.1 Umlagern - Einzelne Artikel 04/08/93

Artikel-Nr:	22-120
Bezeichnung:	CORD,POWER,USA
ME:	EA
Menge:	0.0
Auft.:	
Für KA/FA:	
Hinweis:	
Von	B.
Werk:	10000
Lagerort:	100
Chg/Serie:	
Ref:	
Bestandsstatus:	

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. I-11

Bestandsumlagerung - Einzelne Artikel

iclotr01.p e 3.4.2 Umlagern - mehrere Artikel 04/08/93

Artikel-Nr:	22-120	B.:	22-130
PG:		B.:	
Lieferant:		B.:	
ABC-Klasse:		B.:	
Hinweis:			
Umlagerung v. Werk:	10000	Lagerort:	200
Umlagerung n. Werk:	30000	Lagerort:	200
Umlagern bei untersch. Status:	nein	Ausgabe:	rap
Umlagern bei Nullbestand:	nein	Stapel-Knz:	

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Speich

Fig. I-12

Bestandsumlagerung - Mehrere Artikel

Lagerabgänge

Abgangsbuchungen erfolgen aufgrund folgender Vorgänge:

- ☐ Kundenauftrag-Versand (7.12.13)
- ☐ Fertigungsauftrag-Komponentenausgabe (16.10)
- ☐ Einkaufsbestellungs-Rücklieferungen (5.18)
- ☐ Erfassen Arbeitszeit/retrograde Buchung Wiederholfertigung (18.14)
- ☐ Kundendienst-Rücklieferungen an Lieferanten (11.15.3.15) und Kunden
- ☐ Ungeplante Lagerabgänge (3.7)

Lagerzugänge

Zugangsbuchungen erfolgen aufgrund folgender Vorgänge:

- ☐ Einkaufsbestellungs-Zugänge (5.13)
- ☐ Kundenauftrag-Rücklieferungen (7.12.13)
- ☐ Fertigungsauftrag-Zugänge (16.11)
- ☐ Retrograde Buchung von Fertigungsauftrag-Zugängen (16.12)
- ☐ Erfassen Arbeitszeit/retrograde Buchung Wiederholfertigung (18.14)
- ☐ RN-Zugänge von Kunden (11.15.1.13)
- ☐ Rücklieferung reparierter Teile durch Lieferanten (11.15.3.13)
- ☐ Ungeplante Zugänge (3.9)

Retrograde Bestandsbuchungen

Die herkömmliche Art des Umgangs mit Lagerzugängen und -abgängen besteht darin, jedesmal eine Buchung vorzunehmen, wenn Material ins Lager gelangt bzw. dieses verläßt. In Umgebungen, wo der Materialeinsatz weitgehend mit den Stücklisten übereinstimmt und wenig Ausschuß anfällt, besteht keine Notwendigkeit, einzelne Artikelbuchungen zur Aufzeichnung von Materialbewegungen zu erstellen. Um festzustellen, welches Material tatsächlich in die Produktion eingeflossen ist, können Sie sich nach der Fertigung und der Aufnahme der Produkte ins Lager die Stückliste ansehen und sämtliche Komponenten mit der Anzahl der Fertigprodukte multiplizieren.

MFG/PRO ermöglicht eine Buchung, die genau dies tut: die retrograde Bestandsbuchung. In einem einzigen Schritt zeichnet die retrograde Buchung den Zugang eines Fertigproduktes in den Bestand auf und reduziert, zur gleichen Zeit, dessen gesamtes Komponentenmaterial aus dem Lager. MFG/PRO löst anhand der Nummer der erhaltenen Baugruppe die Stückliste auf, um festzustellen, wieviele Komponenten verwendet worden sein müssen. Enthält die Stückliste einen Ausschuß-Prozentsatz, wird dieser ebenfalls in die Berechnung mit einbezogen. Bei konfigurierten Endmontage-Aufträgen wird zur retrograden Buchung die versandte Menge mit Hilfe der Varianten-Stückliste aufgelöst.

Die retrograde Buchung entnimmt Komponenten aus dem gleichen Werk wie der Kunden- oder Fertigungsauftrag. Komponenten werden mittels retrograder Buchung aus dem Artikel-Lagerort gebucht (wie in den Bestandsdaten/Artikel definiert) oder aus der Fertigungslinie. "Ändern retrograde Buchung" bietet Ihnen die Möglichkeit, Werk, Lagerort und Menge zu überschreiben. Bei Chargen/Serien-verfolgten Artikeln können Sie mit Hilfe der Option "Ändern retrograde Buchung" die Chargen/Serien-Nummer aufzeichnen. Alternative Artikel und ungeplante Artikel können ebenfalls bestimmt werden.

Die retrograde Bestandsbuchung kann mit jeweils einer von mehreren MFG/PRO Funktionen durchgeführt werden:

- ☐ FA Zugang/retrograde Buchung (16.12)
- ☐ Erfassen Bearbeitungszeit (18.14)
- ☐ KA Versand (7.12.13) (Option für Varianten)

Die retrograde Buchung erfolgt häufig in Wiederholfertigungsumgebungen, wie Lebensmittelverarbeitung oder Spritzgießen von Kunststoff, die sich durch hohen Volumendurchsatz mit konstanten Stücklisten und kurzen Durchlaufzeiten auszeichnen.

Retrograde Buchungen können in den meisten Umgebungen angewandt werden, wo folgende Voraussetzungen gegeben sind:

1. Artikel haben kurze Durchlaufzeiten; Komponenten werden erst bei Zugang des fertigen Artikels entnommen (oder bei Versand der Endmontagen).
2. Die Stücklisten sind konstant, die Ausschußquoten liegen sehr niedrig.

Retrograde Buchungen sollten nicht während einer Inventur durchgeführt werden. Selbst wenn die Bestände eingefroren sind, könnten diese von einer retrograden Buchung noch verändert werden.

Ungeplante Buchungen

MFG/PRO ist so aufgebaut, daß es in einzelnen Modulen implementiert wird. Beim Einrichten des Bestandes greifen Sie auf mehrere Funktionen des Moduls "Lagerbestandsführung" zurück. "Lagerzugang - ungeplant" (3.9) z.B. dient vor allem zur Initialisierung von Ist-Beständen. Diese stehen während der Übergangsphase zur Verfügung, wenn die nachfolgend aufgeführten Module noch nicht für die aktive Verarbeitung verwendet werden können.

- ☐ Einkauf
- ☐ Verkauf/Fakturierung
- ☐ Fertigungsaufträge
- ☐ Wiederholfertigung

Die folgende Tabelle enthält die Funktionen, mit denen Sie Bestands-Datensätze eingeben und anpassen können. Diese Funktionen haben nur die Aufgabe, Bewegungen in den und aus dem Bestand aufzuzeichnen. Sie sollten diese Buchungen jedoch aus zweierlei Gründen nicht für die normale Verarbeitung anwenden:

- ☐ Sie aktualisieren unterschiedliche FIBU-Konten.
- ☐ Sie haben nicht die gleichen Auswirkungen auf Kostenaktualisierungen, Umsatzhistorie, Einkaufs- und Lieferanten-Bewertungshistorie sowie Fertigungshistorie wie die in obigen Modulen normalerweise verwendeten Buchungen. Wird z.B. mittels "Lagerabgang - Rücklieferung" (3.8) das zur Nachbearbeitung an den Lieferanten zurückgelieferte Material protokolliert, werden die Datensätze zu Lieferantenbewertung und Kreditoren nicht aktualisiert.

<u>Während der Implementierung verwenden:</u>	<u>Danach verwenden:</u>
Lagerabgang - Ungeplant*	FA Komponentenausgabe Erfassen Bearbeitungszeit KA Versand
Lagerzugang - Ungeplant *	Rücknahme Einkaufsbestellung
Lagerabgang - Rücklieferung an Lieferanten	Einkaufsbestellungs-Wareneingänge FA-Zugang
Lagerzugang - Rückgabe vom Kunden	KA-Versand
Lagerzugang - Rückgabe Fertigung	FA Komponentenausgabe
Lagerzugang/retrograde Abbuchung	FA Zugang/retrograde Abbuchung Erfassen Bearbeitungszeit

*Kann auch für Korrekturen nach der Implementierung verwendet werden.

Fig. I-13

Spezielle Buchungen

Das System verfügt hinsichtlich dieser Funktionen über mehrere eingebaute Sicherheitseinrichtungen; so darf beispielsweise "Lagerabgang - Rücklieferung" (3.8) nicht angewendet werden, sobald sich Einkaufs- und Kreditoren-Datensätze in der Datenbank befinden. Um die Möglichkeit einer unsachgemäßen Benutzung, selbst während der Implementierung, zu verhindern, ist es sicherlich trotzdem sinnvoll, diese Funktionen mit einem Passwort-abhängigen Zugriffsschutz zu versehen (36.5.1).

Selbst nach der Installation anderer MFG/PRO-Module kann es immer noch Situationen geben, in denen eine ungeplante Lagerabgangs- (3.7) oder -Zugangsbuchung (3.9) vorgenommen werden könnte, obwohl die geplante Buchung vorzuziehen wäre. Beispiele sind unter anderem:

- ☐ Fehlerkorrektur anderer Buchungen (z.B., wenn bei Lagerzugängen oder -abgängen eine falsche Artikelmenge eingegeben wurde).
- ☐ Materialentnahme für zerstörende Prüfungen (obwohl es vorteilhafter wäre, einen Fertigungsauftrag zu erstellen).
- ☐ Materialentnahme für einen Fertigungsauftrag, der bereits abgeschlossen und gelöscht ist.

Lagerbewegungs-historie

Jede Bestandsbuchung wird in einer Lagerbewegungs-Buchungsdatei (tr_hist) festgehalten. Die Aktualisierung der Lagerbewegungshistorie geschieht unter anderem durch folgende Ereignisse:

- ☐ Lagerabgänge
- ☐ Lagerzugänge
- ☐ Lagerort-Umlagerungen
- ☐ Kostenänderungen
- ☐ Lagerortsatz-Änderungen
- ☐ Inventur-Aktualisierungen
- ☐ Kundenauftrags-Buchungen

Jeder Lagerbewegungs-Datensatz wird mit Hilfe einer individuellen, sequentiellen Buchungsnummer gekennzeichnet. Die Quelle einer Eingabe wird durch die jeweilige Buchungsart definiert. Einige verfügen über unerwartete Eigenschaften; so nehmen z.B. ISS-CHL (Änderung Lagerort Entnahme) und RCT-CHL (Änderung Lagerort Zugang) lediglich eine Dokumentation von Merkmalen vor, ohne daß dies irgendwelche Auswirkungen auf den Bestand hätte.

Buchungsart	Beschreibung
CST-ADJ	Kostenanpassung
CYC-CNT, CYC-ERR, CYC-RCNT	Inventurzyklus-Anp., Fehler, Folgezählung
ISS-CHL & RCT-CHL	Ändern Lagerort-Daten
ISS-PRV	EB-Rücklieferung an Lieferant
ISS-RV	Rücklieferung Bestand an Lieferant
ISS-SO	Kundenauftrag-Versand (Abgang)
ISS-TR & RCT-TR	Bestandsumlagerungen
ISS-UNP	Ungeplanter Lagerabgang
ISS-WO	FA-Entnahme, retro. Abbuchung von Cmp.
ORD-PO	Einkaufsbestellungsbuchung
ORD-SO	Kundenauftragbuchung
RCT-PO	Wareneingang Einkaufsbestellung
RCT-RS	Rückgabe Fertigung
RCT-SOR	Rücknahme Kundenauftrag
RCT-UNP	Ungeplanter Zugang
RCT-WO	FA-Zugang, Wiederholfertigings-Zugang
RJCT-WO	FA-Rückweisung
TAG-CNT	Aktualisierung Bestand
WIP-ADJ	Werkstattbestands-Anpassung

Fig. I-14

Buchungsarten

In "Abfrage Lagerbewegungen (Detail)" (3.21.1) werden detaillierte Informationen zu jeder Buchung angezeigt. Diese Abfrage ist beim Aufspüren von Mengendiskrepanzen äußerst praktisch. Existieren mehrere FIBU-Buchungssätze, werden diese einzeln nacheinander angezeigt. Bei einer Kundenauftrag-Versandbuchung könnten beispielsweise fünf FIBU-Buchungen zu sehen sein, jeweils Material, Lohn, variable Gemeinkosten, fixe Gemeinkosten und Fremdfertigung betreffend. Jede Buchung wird zusammen mit der FIBU-Buchungsnummer und dem jeweiligen Betrag angezeigt. Der Betrag kann sowohl positiv als auch negativ sein. Bei einer Komponentenentnahme im Wert von 1000,- DM für einen Fertigungsauftrag würde dann z.B. ein Betrag von -1000 angegeben.

Die Lagerbewegungshistorie enthält folgende Informationen: Buchungsdaten, Bestandsdaten, Kostendaten und FIBU-Buchungsdaten. Die Bestandsdaten erleichtern die Abwicklung von Kundenanfragen und die Verfolgung von Bestandsdiskrepanzen. Die Pflege der Kostendaten, die zusammen mit den Gesamtkosten separat angezeigt werden, erfolgt anhand der Kostenelemente. Die Kostendaten sind besonders dann hilfreich, wenn die Kosten einzeln verbucht werden. Sämtliche FIBU-Buchungen, die im Zusammenhang mit irgendwelchen Bestandsbuchungen erstellt werden, werden ebenfalls separat gepflegt und angezeigt.

ictriq.p b		3.21.1 Abfrage Lagerbewegungen (Detail)	04/08/93
Vorgang: 145		Auft.: PD1003	RC1001
Buchungsart: RCT-P0		Revision: 0	
Datum: 06/10/92		Artikel-Nr: 66-100	
Zeit: 14:00		Bezeichnung: MOTOR, 440AC3PHASE	
FIBU-Dat: 06/10/92		ME: EA	
Hinweis:		Adresse: 5003000	
Bntz-Knz: kph		Name: West Coast Electroni	
Programm: poporc.p		Für KA/FA:	
Währung: USD		Versandart:	
Korrektur-Mng: 1.0		Preis: 200.00	
BESTANDS-DATEN			
Werk: 10000		Gesamtbsd alt: 13.0	
Lagerort: 100		Korrektur-Mng: 1.0	
Chg/Serie: 263		Fehlmenge: 475.0	
Bstd-Status:		Bestand (alt): 0.0	
Lief.Charge:		Bewegungsmenge: 1.0	
Güte/Konz.:		Verfall-Dat:	
			Ausgabe: terminal

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. I-15

Buchungs- und Bestandsdaten

ictriq.p b		3.21.1 Abfrage Lagerbewegungen (Detail)		04/08/93	
Vorgang:	145	Auft.:	PD1003	RC1001	
Buchungsart:	RCT-PO	Revision:	0		
Datum:	06/10/92	Artikel-Nr:	66-100		
Zeit:	14:00	Bezeichnung:	MOTOR, 440AC3PHASE		
FIBU-Dat:	06/10/92	ME:	EA		
Hinweis:		Adresse:	5003000		
Bntz-Knz:	kph	Name:	West Coast Electroni		
Program:	poporc.p	Für KA/FA:			
Währung:	USD	Versandart:			
Korrektur-Mng:	1.0	Preis:	200.00		

KOSTENDATEN		RCT-PO	
Mat-Kost:	200.00	Bel.Kto:	1500
Lohnkost:	0.00	Entl.Kto:	2200
Var.GaK:	0.00	Belast.Projekt:	
Fix.GaK:	0.00	Entlast.Proj:	
Fremdfert:	0.00	Buchungs-Nr:	IC920610000001
Gesamtkosten:	200.00	Betrag:	200.00

Press space bar to continue.

Fig. I-16

Kosten- und FIBU-Daten

Anmerkung In der Lagerbewegungshistorie wird auch die Benutzer-Kennziffer der Person, die die Buchung eingegeben hat, gespeichert. Falls sie sich nach einer Session versehentlich nicht abmelden, kann es sein, daß Ihre Benutzer-Kennziffer irrtümlicherweise mit nachfolgenden Buchungen in Zusammenhang gebracht wird.

In "Abfrage Lagerbewegungen/Artikel" (3.21.2) werden Buchungen in umgekehrter Reihenfolge anhand der Buchungsnummer angezeigt. Es existieren eine Reihe von Auswahlkriterien für das Buchungsprotokoll, unter anderem alle Buchungen eines bestimmten Datums, eines Auftrages, sämtliche ungeplanten Buchungen usw.

ictriq01.p e 3.21.2 Abfrage Lagerbewegungen/Artikel 04/08/93

Artikel-Nr: 22-110 Werk: 10000 Bestand: 500.0 EA
 CORD,POWER,EUROPE,WEST Ausgabe: terminal

Datum	Buch-Art	Bewegungsmenge	U	Schlußsaldo	Auft.	Vorg
Werk: 10000						
06/10/92	RCT-PO	500.0		500.0	1000	53
05/28/92	CST-ADJ	0.0		0.0		14

Ausgabe abgeschlossen.

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Mchs

Fig. I-17

Abfrage Lagerbewegungen/Artikel

In periodischen Abständen können alte Buchungen gelöscht und wahlweise archiviert werden (3.21.3), damit die Größe der Historiendatei überschaubar bleibt.

FIBU-Schnittstelle

Zusätzlich zur Aktualisierung der Lagerbewegungshistorie aktualisieren die meisten Bestandsbuchungen auch noch die Finanzbuchhaltung. Wie dies (oder ob überhaupt) geschieht, wird durch verschiedene Parameter der Parameterdatei "Lager" (3.24) bestimmt:

Sum.Ums-Kosten-TStf	Erlaubt die Zusammenfassung aller Kosten der tieferen Stufen in die Materialkosten während des FIBU-Berichtswesens.
FIBU-Buchungssatz anlegen	☐ Ja, um FIBU-Buchungssätze für Buchungen zu erstellen, die Bestandskonten aktualisieren. Firmen, die eine permanente Inventur durchführen, sollten diesen Parameter auf ☐ Ja setzen, Firmen mit periodischer Inventur stellen in der Regel ☐ Nein ein.
Konto Transfer-Verrechnung/ Kostenstelle	Wird für Bestandsbewegungen zwischen zwei Werken des gleichen Mandanten verwendet.
Zwischenbetr. Konto/Kostenstelle	Wird für Bestandsbewegungen zwischen zwei Werken verschiedener Mandanten verwendet.
Journalübersicht	Bei ☐ Ja werden FIBU-Buchungssätze nach Tag und Konten zusammengefaßt, bevor sie in die Datei für ungebuchte Buchungen eingegeben werden; es wird pro Tag lediglich ein FIBU-Buchungssatz pro Konto und Kostenstelle erstellt. Wird normalerweise bei direkter Verarbeitung auf ☐ Ja gesetzt, während der Implementierung jedoch auf ☐ Nein, da bei der Fehlerverfolgung Journal-Einzelbuchungen leichter zu lesen sind.

icicpm.p c	3.24 Parameterdatei Lager	04/08/93
INVENTUR PARAMETER		
Toleranz von Istbestand oder Jahresverbrauch (I/J): Ist		
Entn-Vorlauf: 7		
Artikeltoleranz:		
Klasse A%:	3.00%	300.00
Klasse B%:	4.00%	400.00
Klasse C%:	5.00%	500.00
Sonstige%:	5.00%	500.00
BUCHHALTUNG		
IST-Kostbewert(AUG/LAST/NONE): AUG		
FIBU-Buchungssatz anl.: ja		
Sum.Ums-Kosten-TStf: nein		
Kto Transfer-Verrechnung: 5030		
IST-Kosten aus KR: ja		
Zwischenbetr. Kto: 1201		
Journalübersicht: ja		
Doppelte Buchführung: nein		
Nchst Journal-Nr: 000001		
Standard Werk: 10000		
Enter data or press PF4 to end.		

Fig. I-18

Parameterdatei "Lager"

Bestands- konten

Bestandsbuchungen beeinflussen bestimmte Arten von FIBU-Konten. In Abbildung I-19 sind die Kontenarten aufgeführt, die durch bestimmte Buchungen aktualisiert werden. Zur Bestimmung des in Frage kommenden Kontos bzw. der Kostenstelle geht das System nach folgender Logik vor:

Zuerst wird im Buchungssatz nach einem Standard-Konto für die Kombination Produktgruppe/Lagerort/Werk gesucht. Diese werden in "Pflege Bestandskonten" (I.2.13) definiert.

<u>Buchungsart</u>	<u>Beschreibung</u>	<u>Debitorenkonto/KS</u>	<u>Kreditorenkonto/KS</u>
CST-ADJ	Kostenanpassung	Lagerbestand	Bestandsabweichung
CYC-CNT	Inventur-Berichtigung	Bestandsabweichung	Lagerbestand
		Lagerbestand	Bestandsabweichung
		Bestandsabweichung	Lagerbestand
CYC-ERR	Inventur-Fehler	---	---
CYC-RCNT	Inventur-Folgezählung	Lagerbestand	Bestandsabweichung
		Bestandsabweichung	Lagerbestand
ISS-CHL	Pflege Bestandsdaten	---	---
ISS-PRV	EB Rücklieferung an Lieferanten	EB-Wareneingang	Lagerbestand
ISS-RV	Rücklieferung Bestand an Lieferanten	Einkauf	Lagerbestand
ISS-SO	KA-Versand	Umsatzkosten	Lagerbestand
ISS-TR	Lagerort-Umlagerung (Entnahme)	Lagerbestand	Lagerbestand
ISS-UNP	Ungeplanter Lagerabgang	Umsatzkosten	Lagerbestand
ISS-WO	Wareneingang/retrograde Abbuchung	Werkstattbestand (WIP)	Lagerbestand
	FA-Komponentenausgabe		
	FA-Zugang/retrograde Abbuchung		
	Bearbeitungszeit (retrograde Abbuchung)		
ORD-SO	Kundenauftragsbuchung	--	--
RCT-CHL	Pflege Bestandsdaten	--	--
RCT-PO	Wareneingang Einkaufsbestellung	Lagerbestand	EB-Wareneingang
RCT-RS	Bestandsrückgabe Fertigung	Lagerbestand	Werkstattbestand (WIP)
RCT-SOR	Bestandsrücknahme vom Kunden	Lagerbestand	Umsatzkosten
RCT-TR	Umlagerung (Lagerzugang)	Lagerbestand	Lagerbestand
RCT-UNP	Ungeplanter Lagerzugang	Lagerbestand	Einkauf
RCT-WO	Lagerzugang/retrograde Abbuchung	Lagerbestand	Werkstattbestand (WIP)
	FA-Zugang		
	FA-Zugang/retrograde Abbuchung		
	Zugang Wiederholfertigung		
RJCT-WO	FA-Zugang (Rückweisung)	Ausschuß	Werkstattbestand
	FA-Zugang/retrograde Abbuchung		
TAG-CNT	Aktualisierung Bestand	Lagerbestand	Bestandsabweichung
		Bestandsabweichung	Lagerbestand
WIP-ADJ	Werkstattbestands-Anpassung	Werkstattbestand (WIP)	Mat-Kost-Abweichung
		Mat-Kost-Abweichung	Werkstattbestand (WIP)

Fig. I-19

FIBU-Konten für Bestandsbuchungen

ppplmt.p b 1.2.13 Pflege Bestandskonten 04/08/93

Produktgruppe: 1500	AUTOMOTIVE PRODUCTS
Werk: 15000	San Diego Auto Products
Lagerort: 666	Reject/Rework Cage
Bestandskonto: 1500	
Ausschuß-Kto: 5800	
Kto Inv-Differenz: 5900	
Kto Kost-Neubewert: 1550	

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. I-20

Pflege Bestandskonten

Findet das System kein für diese Kombination eingerichtetes Bestandskonto/Kostenstelle, sucht es nur nach dem Konto/Kostenstelle der Produktgruppe. Standard-Konten für Produktgruppen werden in "Pflege Produktgruppen" (1.2.1) definiert.

ppplmt.p b 1.2.1 Pflege Produktgruppen 04/08/93

Produktgruppe: 4000	
Bezeichnung: REPETITIVE PRODUCTS	
St-Pflicht: nein	
St-Schl:	

Bestandskonten	
Bestandskonto: 1500	Kto WIP: 1600
Kto Bstd-Differenz: 5900	Kto Verfahrens-Abw: 6200
Ausschuß-Kto: 5800	Kto Kost-Neubewert: 1550

Erlösconten			
Uk-Konto: 3000	0400	Kto Ums-Mat-Kost: 5050	0400
Kto Uk-Rabatt: 3900	0400	Kto Ums-Lohn-Kost: 5860	0400
Kto Sonderverkauf:		Kto Var.Ums-GmK: 6480	0400
		Kto Fix.Ums-GmK: 6495	0400
		Kto Ums-Fremdfert-Kost: 5070	0400

Enter data or press PF4 to end.

Fig. I-21

Pflege Produktgruppen

Existiert kein spezielles Konto für die Produktgruppe, greift MFG/PRO zur Bearbeitung sämtlicher Buchungen in der Datenbank auf die Standardwerte zurück, die in der Parameterdatei "System/Konten" (36.1) eingerichtet worden sind.

mgglp.w.p.a	36.1 Parameterdatei System/Konten	04/08/93
ERLÖSKONTEN		
Forderungen: 1200	Kto Rücknahmen: 3000	
Erlös Konto: 3000	Kto Vw-Finanz-Zuschl: 3000	
Kto Vw-Rabatt: 3900	Kto Ums-Mat-Kost: 5050	
VW-Steuer 1-Kto: 2400	Kto Ums-Lohn-Kost: 6860	
VW-Steuer 2-Kto: 2410	Kto Var.Ums-GwK: 6400	
VW-Steuer 3-Kto: 2420	Kto Fix.Ums-GwK: 6495	
Kto VW-Zahl-Bed: 3910	Kto Ums-Fremdfert-Kost: 5070	
Vw-Barverkauf-Kto: 1040		
PRODUKTGRUPPE		
Bestandskonto: 1500	Ausschuß: 5800	
Kto EB-Wareneingang: 2200	Kto WIP: 1600	
Einkaufs-Kto: 5100	Kto Bstd-Differenz: 5900	
Kto Fix.GwK-Verrech: 6490	Kto Kost-Neubewert: 1550	
	Kto Fertigungsigr: 1560	

Fig. I-22

Parameterdatei "System/Konten"

Manchmal erfolgt eine Buchung aus einem anderen als dem normalerweise üblichen Grund, oder es werden andere Konten angesprochen als sonst. In solchen Fällen muß derjenige, der die Buchung vornimmt, das Standard-Konto durch das entsprechende FIBU-Konto überschreiben. Wird z.B. eine Charge eines Farbkonzentrats verunreinigt, müßte die Buchung des ungeplanten Lagerabgangs "Ausschuß" belasten, und nicht "Umsatz".

Periodische kontra permanente Lagerbestands buchhaltung

MFG/PRO unterstützt die permanente Methode der Bestandsbuchhaltung. Bei der permanenten Inventur erfolgt bei jeder Buchung, die den Ist-Bestand beeinflusst, automatisch ein Journal-Eintrag. Um die Anzahl der Journal-Einträge zu reduzieren, können diese für jedes Konto täglich zusammengefaßt werden.

Einige Firmen verwenden die periodische Methode der Bestandsbuchhaltung. In diesem Falle erfolgen keine Journal-Einträge für Bestandsbuchungen. Stattdessen wird am Ende der Periode der Bestandswert folgendermaßen berechnet:

$$(\text{Anfangsbestand} + \text{Einkäufe} - \text{Umsatz}) = \text{Endbestand}$$

Um MFG/PRO für die periodische Buchhaltung verwenden zu können, müssen Sie "FIBU-Buchungssatz anl." auf ☒ **Nein** setzen, sodaß in keinem Fall Journal-Einträge für den Bestand erstellt werden.

Aus der Anwendung der periodischen Inventur ergeben sich jedoch auch einzelne Nachteile:

1. Die Beträge der Einkäufe und Umsatzkosten müssen Berichten entnommen und manuell als Journal-Einträge eingegeben werden.
2. Einkaufspreisabweichungen in der Zeit zwischen der Eingabe von Einkaufsbestellungen und dem Wareneingang werden nicht verbucht. Es wird lediglich die Abweichung zwischen dem Rechnungsbetrag und dem Preis der Einkaufsbestellung verbucht.
3. Es erfolgt keine Pflege des Wertes des Werkstattbestandes (WIP).
4. Es werden auch Bestandsdiskrepanzen verbucht.

Bestandsaufnahme

Es gibt zwei Arten der Bestandsaufnahme. Zum einen ist dies die Stichtags-Inventur: Die Produktion wird unterbrochen, eine große Anzahl von Kräften wird benötigt und jeder Artikel wird gezählt. Die zweite Möglichkeit besteht aus der permanenten Inventur: Ein paar erfahrene Mitarbeiter zählen täglich in regelmäßigen Abständen einige wenige Artikel.

MFG/PRO unterstützt beide Verfahren: Stichtags-Inventur und permanente Inventur. In beiden Fällen werden Zählungen nach Werk, Lagerort, Artikel und Chargen/Serien-Nummer durchgeführt und können zur Aktualisierung der aktuellen Bestände benutzt werden.

Es kann jedoch nur Bestand gezählt werden, MFG/PRO verfügt nicht über Bestandsfunktionen zur Aufnahme von Artikeln des Werkstattbestandes. Der Wert des Werkstattbestandes kann mit Hilfe der "Liste FA-Status" (16.3.3) überprüft werden.

Permanente Inventur kontra Stichtags- Inventur

Für eine effektive und zuverlässige MRP-Datenausgabe ist eine Bestandsgenauigkeit von mindestens 95% nötig. In vieler Hinsicht ist die permanente Inventur einer Stichtags-Inventur vorzuziehen, da hierbei Fehler frühzeitig entdeckt und korrigiert werden können. Während der Stichtags-Inventur steht normalerweise keine Zeit zur Aufklärung von Problemen im Zusammenhang mit nicht korrektem Bestand zur Verfügung.

Bei der permanenten Inventur wird davon ausgegangen, daß, wenn täglich eine festgesetzte Zeit für die Zählung einer geringen Anzahl von Artikeln aufgewendet wird, sämtliche wichtige Artikel bis zum Ende einer Periode mindestens einmal gezählt worden sind. Ein zusätzlicher Vorteil liegt darin, daß die permanente Inventur oft genauer ist als die Bestandsaufnahme im Rahmen einer Stichtags-Inventur. In Abbildung 1-23 sind einige der Vorteile der permanenten Inventur im Vergleich zur Stichtags-Inventur zu sehen. Hinzu kommt, daß Sie, wenn Ihre Inventurverfahren der permanenten Inventur zu hoher Genauigkeit führen, u.U. Ihre Buchprüfer davon überzeugen können, daß in Zukunft auf eine jährliche Stichtags-Inventur verzichtet werden kann.

Permanente Inventur

- Effizienter Einsatz einiger, erfahrener Personen während des ganzen Jahres.

Stichtagsinventur

- Ineffizienter Einsatz zahlreicher, unerfahrener Personen für einen kurzen, hektischen Zeitraum.

Ergebnisse

- Rechtzeitige Entdeckung und Korrektur von Fehlerursachen.
- Weniger Fehler bei der Artikelidentifikation.
- Minimaler Produktionsausfall.
- Systematische Verbesserung der Aufzeichnungsgenauigkeit.
- Bereiche können vergessen werden.
- Teil-Buchungsprotokoll.

- Keine Korrektur von Fehlerursachen.
- Viele Fehler bei der Artikelidentifikation.
- Stilllegung von Produktionsanlagen und Lagern für die Inventur.
- Keine Verbesserung der Aufzeichnungsgenauigkeit.
- Vollständige Erfassung aller Bereiche.
- Voll. Buchungsprotokoll.

Fig. I-23

Permanente Inventur kontra Stichtags-Inventur

Permanente Inventur

Bei der permanenten Inventur handelt es sich um einen sehr einfachen Vorgang. Zuerst kann eine Zählliste zur permanenten Inventur ausgedruckt werden, in dem die zu zählenden Artikel enthalten sind. Als nächstes werden die Artikel gezählt und die Ergebnisse eingegeben. Stimmt dieser Wert mit dem des Systems überein oder liegt die Differenz innerhalb des zulässigen Toleranzbereichs, wird das Zählergebnis akzeptiert. Andernfalls muß im Rahmen einer Folgezählung eine erneute Inventur durchgeführt und deren Ergebnis eingegeben werden.

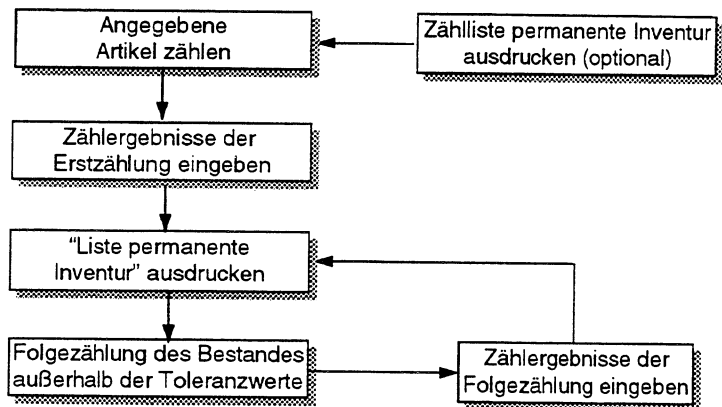


Fig. I-24

Verfahren - Permanente Inventur

Druck Zählliste permanente Inventur (optional)

Dieser Ausdruck zeigt eine ausgewählte Anzahl von Artikeln und Lagerorten, die zu zählen sind. Zu Beginn werden die Artikel anhand der Artikelnummer ausgewählt. Nach dem ersten Inventurzyklus wählt das System Artikel aufgrund der seit dem letzten Zyklus vergangenen Kalendertage aus. Bei jeder Eingabe einer Bestandsaufnahme wird das letzte Inventurdatum aktualisiert; mit dessen Hilfe dann beim Ausdruck der nächsten Zählliste bestimmt wird, ob der entsprechende Artikel Bestandteil der Inventur ist.

icccrp.p d		3.13 Druck Zählliste pers. Inventur		04/08/93	
Artikel-Nr:	22-110	B.:	22-130		
PG:		B.:			
Artikelart:		B.:			
Werk:	10000	B.:	10000		
Lagerort:		B.:			
Lzt Inventur:		B.:			
ABC-Klasse:		B.:			
Anzahl Artikel: 99999999		A:	0%	B:	0%
Sort. n. Werk o. Art.: Art		C:	0%	Sonst.:	0%
		Zufallsauswahl: nein			
Nur überfällige: ja		Druck Istbestand: nein			
Neue Seite/Werk: nein		Einschl. Nullmenge: nein			
Neue Seite/Lagerort: nein		Einschl. negative Menge: nein			
Druck Barcode: nein		Einschl. Phantomteile: nein			
		Ausgabe: rap			
		Stapel-Knz:			
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs					

Fig. I-25

Druck Zählliste permanente Inventur

Erstzählung

Normalerweise wird jede Inventur-Buchung zunächst einmal als Anfangswert eingegeben (Abbildung 1-26).

icccaj.p c		3.14 Erfassen permanente Inventur	04/08/93
Inventurzykl.Art (E/N): Erst			
Artikel-Nr:	22-110	Abw-Methode:	Ist
Werk:	10000		3.00%
Lagerort:			300.00
Chg/Serie:		FIBUKst:	1.00
Ref:		Lzt Inventur:	
Bezeichnung:	CORD,POWER,EUROPE,WEST	Istbestand:	0.0
Gezähl. Mng:	0.0	Abweich. Istbestand:	0.00%
ME:	0.0	Jährl. Verbrauchsabw.:	0.00%
Umrech-Fakt.ME:	1.0000	Wertabweichung:	0.00
Hinweis:			
FIBU-Dat:	04/08/93		
De:		Kr:	5900
Betrag:	0.00		

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 1-26

Erfassen permanente Inventur

Die Anfangswerte nehmen eine Anpassung der Ist-Bestandsmenge eines Lagerortes vor, falls die Abweichung zwischen dem Zählergebnis und dem systemabhängigem Bestand innerhalb des für den Artikel spezifizierten Toleranzprozentsatzes und -betrages liegt. Toleranzen werden für die ABC-Klassen-Kennziffern in der Parameterdatei "Lager" (3.24) festgelegt. Auch dieses Thema wird später noch ausführlicher behandelt.

Folgezählung

Artikel, deren Zählergebnisse über der zulässigen Toleranzgrenze liegen, werden erneut gezählt und als Folgezählungsbuchungen eingegeben. An diesem Punkt nimmt das System, ungeachtet der Fehlertoleranz, anhand der gezählten Menge eine Anpassung des Lagerort-Ist-Bestandes vor.

Aus der "Liste permanente Inventur" (3.15) läßt sich die Genauigkeit der Inventurverfahren ersehen. Hier werden die Ergebnisse der Bestandsaufnahme sowie Anzahl und Prozentsatz der gesamten Artikel, die innerhalb der Toleranzbereiche lagen, angezeigt.

ABC-Analyse

Eine Schlüsselfunktion bei der Handhabung der Bestandsaufnahme liegt in der Bestimmung der relativen Wichtigkeit jedes einzelnen Bestandsartikels. Die hierzu verwendete Methode ist als ABC-Analyse bekannt.

Das der ABC-Analyse zugrundeliegende Prinzip ist das Paretosche Gesetz: In irgendeiner Gruppe zu kontrollierender Artikel verfügt jeweils ein geringer Prozentsatz der Gruppe über den größten Prozentsatz an Auswirkung, Wert usw. Innerhalb der Lagerbestandsverwaltung beispielsweise, repräsentieren 20% der Bestandsartikel üblicherweise 80% der Bestandsinvestitionen, so daß diese Artikel mit größter Sorgfalt verfolgt werden sollten.

In MFG/PRO ist jeder Artikel einer ABC-Klasse zugeordnet. Durch die ABC-Klasse wird bestimmt, wie oft ein Artikel im Rahmen der permanenten Inventur zu zählen ist. Artikel der Klasse A werden häufiger und mit größerer Sorgfalt gezählt als Klasse-C-Artikel. Die Kennziffern D-Z können zusätzlich für besondere Zwecke verwendet werden.

Bei der A-Klasse handelt es sich um die wichtigsten, zahlenmäßig jedoch geringsten Artikel; Klasse-C-Artikel sind am wenigsten wichtig, jedoch die zahlreichsten. Bei der Wichtigkeit handelt es sich um einen variablen Begriff. Ein kritischer Artikel, der günstig ist und dessen Lieferzeit bei sechs Monaten liegt, und ein teurer Artikel können beide der Klasse A angehören.

Für unterschiedliche Produktgruppen können auch unterschiedliche Methoden der ABC-Klassifikation angewandt werden. Es kann z.B. sinnvoller sein, daß die Artikel, die hinsichtlich der Gewinnspannen zu den ersten 50% einer Produktgruppe zählen, der Klasse A angehören, in einer anderen Produktgruppe jedoch nur die ersten 20%.

Die ABC-Klassen der einzelnen Artikel können manuell eingegeben oder vom System berechnet werden. Berechnet wird der ABC-Wert, wenn das Feld in den Bestandsdaten/Artikel freigelassen wird. Die Berechnung wird durch das Starten der "Liste ABC-Analyse" (1.5.9 oder 3.6.3) initialisiert.

ppptrp04.p b 1.5.9 Liste ABC-Analyse 04/08/93

PG: [] B.: []
Werk: [] B.: []

Basis: (S)Umsatz oder (I)Abgang: S
Basis: (C)Kosten oder (G)Bruttogewinn: C

Aktual.ABC-Klasse: ja
Aktual.Drch.Verbrauch: ja

Aktual. Inventurzyklus für A-Teile: nein Neues Intervall: 30
Aktual. Inventurzyklus für B-Teile: nein Neues Intervall: 90
Aktual. Inventurzyklus für C-Teile: nein Neues Intervall: 180

ABC% A: 20.00% B: 30.00% C: 50.00%

Achtung: Diese Auswertung muß vor dem Druck alle Artikel-Sätze lesen,
daher kann es etwas dauern bis der Druck gestartet wird

Ausgabe:
Stapel-Knz:

Enter data or press PF4 to end.

Fig. I-27

Liste ABC-Analyse

Dieses Programm berechnet außerdem die durchschnittliche Tages-Entnahme und -Umsätze mit Hilfe der folgenden Formel, die besonders dann äußerst nützlich ist, wenn der Bestand ständig zu- bzw. abnimmt.

$$\text{Neuer Durchschnitt} = \left[\text{Alter Durchschnitt} * \left\{ 1 - \frac{d}{x} \right\} \right] + \left[\text{Korrektur-Mng} * \frac{d}{x} \right]$$

wobei

d = Tage seit letzter Durchschnittsberechnung

x = In 1.4.1 oder 1.4.5 eingestelltes Durchschnittsintervall

Korrektur-Menge = Seit letzter Durchschnittsberechnung entnommene/verkaufte Menge

Der Toleranzprozentsatz bestimmt das akzeptable Maß der Inventurabweichung für jede ABC-Klasse. Toleranzen können bezüglich des Ist-Bestandes (IsB) oder des Jahresverbrauchs berechnet werden, im letzteren Fall wird die Durchschnittsentnahme mit 365 Tagen multipliziert.

Es gibt zwei Arten von Abweichungen (Toleranzen): Menge und Wert. Nach Abschluß der Inventurerstzählung muß die Abweichung unterhalb der beiden Toleranzgrenzen liegen, sonst wird das Zählergebnis nicht angenommen. Abweichungen bei Klasse-A-Artikeln sind in diesem Fall Anlaß für eine Folgezählung, bei Klasse-B-Artikeln können kleinere Abweichungen jedoch hingenommen werden.

Liegt das Zählergebnis nicht innerhalb der Toleranzen, wird es registriert, es erfolgt jedoch keine Bestandsaktualisierung. Die Zählergebnisse müssen als Folgezählung registriert werden, bevor eine außerhalb der Toleranz liegende Menge zwangsweise in das System eingegeben werden kann. Vor der Eingabe einer Folgezählung sollte die Richtigkeit der Inventur bestätigt werden. Sie sollten überprüfen, ob sämtliche Bestandsbuchungen verarbeitet worden sind.

Stichtags-Inventur

Die Funktionen zur Aufzeichnung der Inventur-Zählergebnisse befinden sich im Modul "Inventur". In MFG/PRO sehen die Schritte zur Durchführung der Stichtags-Inventur folgendermaßen aus:

- ☐ Zählbelege der vorausgegangenen Inventur löschen/archivieren.
- ☐ Lagerbestände einfrieren.
- ☐ Zählbelege ausdrucken. (Die Zählbelege können auch vor dem Einfrieren des Bestandes gedruckt werden.) Für jeden buchmäßigen Bestand wird ein Zählbeleg erstellt.
- ☐ Die Erst-Zählergebnisse/Beleg eingeben. Das System vergleicht diese mit der Ist-Bestandsmenge des Lagerbestands-Datensatzes.
- ☐ Ergebnisse überprüfen und nötigenfalls Folgezählungen eingeben.
- ☐ Bestände aktualisieren (Freigabe der Bestände).

Einige Firmen möchten während der Inventur reguläre Arbeitsgänge weiterführen. Dies läßt sich im System durch Einfrieren der Bestände erreichen, wodurch eine Kopie der aktuellen Bestände erstellt wird (4.4). Es gibt jedoch mindestens zwei gute Gründe, warum Arbeitsgänge während einer Inventur ausgesetzt werden sollten:

- ☐ Es ist einfacher, Zählergebnisse miteinander in Einklang zu bringen, wenn seit Beginn der Bestandsaufnahme keine Artikel bewegt wurden.

- ☐ Zählergebnisse müssen sich auf die eingefrorenen Bestände beziehen. Aus diesem Grunde müssen nach dem Einfrieren erfolgte Lagerzugänge und -abgänge vor Eingabe der Zählergebnisse herausgenommen werden; durch diesen Vorgang können jedoch Fehler verursacht werden.

Erstellen/ Druck von Zählbelegen

Wie in Abbildung 1-28 zu sehen, können Sie während der Inventur Zählbelege erstellen und ausdrucken, und zwar entweder vor oder nach dem Einfrieren der Bestände.

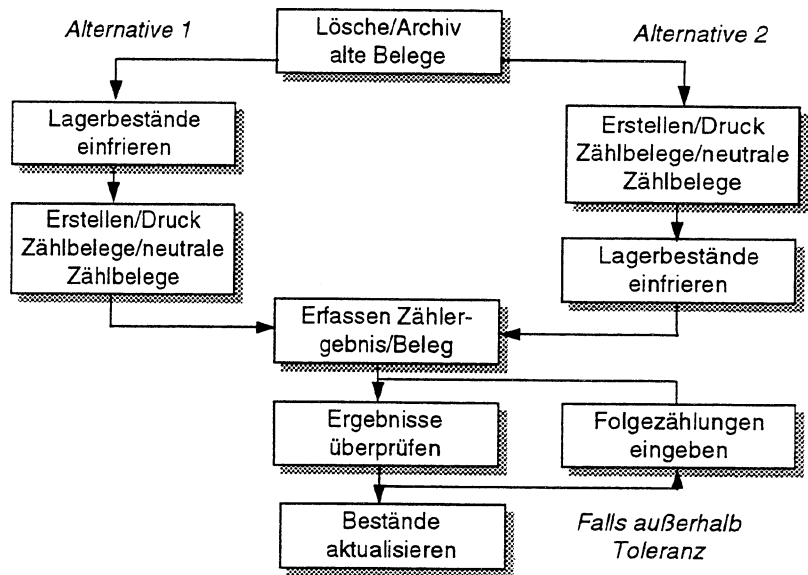


Fig. 1-28

In Abbildung 1-29 ist der Bildschirm zum Ausdrucken der Zählbelege zu sehen. Es wird ein Zählbeleg für jeden Werk-Artikel, Lagerort und jede Chargen/Seriennummer des Bestandes erstellt.

Dieser Vorgang verläuft in zwei Schritten; zuerst werden Beleg-Sätze generiert, dann werden diese ausgedruckt.

Zählbeleg-Datensätze werden normalerweise anhand der bestehenden Lagerbestandssätze erstellt. Solche Zählbelege werden als *Artikel-Zählbelege* bezeichnet, mit ihrer Hilfe werden Bestände überprüft und berichtigt.

piptcr.p a
4.1 Erstellen Zählbeleg
04/08/93

Werk: 10000	B.: 10000
Lagerort:	B.:
Produktgruppe: 1000	B.: 1000
Artikel-Nr: 02-0007	B.: 02-0007
ABC-Klasse:	B.:

Ab Beleg-Nr: 509

Einschl. Nullmenge: ☐ nein

Einschl. negative Menge: ☐ nein

Sortierung: ☒ 1 - Artikel, Werk, Lagerort, Chg/Serie
☐ 2 - Lager, Artikel, Chg/Serie
☐ 3 - Artikel, Chg/Serie, Werk, Lagerort

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 1-29

Erstellen Zählbeleg

Anmerkung Werden Bestandsbuchungen eingegeben, nachdem Artikel-Zählbelegsätze erstellt wurden (4.1), jedoch vor dem Einfrieren der Bestände (4.4), können Lagerbestands-Datensätze ohne entsprechende Artikel-Zählbelege existieren und umgekehrt.

Es ist auch möglich, Zählbelege zu erstellen (Abbildung 1-30), die nicht mit einer aktuellen Artikelnummer oder einem Lagerort verknüpft sind. Diese werden als *neutrale Zählbelege* bezeichnet. In einigen Firmen werden für die Stichtags-Inventur nur neutrale Zählbelege verwendet. Falls Sie dies tun, müssen Sie für die Artikel-Zählbelege als Zählergebnis Null eingeben, damit das System die belegten Artikel nicht als fehlend oder gesperrt behandelt. Neutrale Zählbelege können auch in dem unwahrscheinlichen Fall verwendet werden, daß Sie einen Artikel in einem Lagerort vorfinden, von dem das System keinen Datensatz besitzt. Die Anzahl der benötigten neutralen Zählbelege kann schon im voraus festgelegt werden, und zwar mittels "Abfrage Zählbelege" (4.8), "Liste Zählbelege" (4.13) oder "Liste nicht erfaßter Belege" (4.15).

pibtrcr.p a	4.2 Erstellen neutrale Zählbelege	04/08/93
Ab Beleg-Nr: 509 Anzahl Belege: 0		
Bitte Änderung bestätigen ja		
Enter data or press PF4 to end.		

Fig. I-30

Erstellen neutrale Zählbelege

Sobald Zählbeleg-Datensätze einmal erstellt sind, können die Belege auf die meisten Formulare mit Standardgröße gedruckt werden. Standard-Formulare sind für den Ausdruck auf die 3 x 5-Zoll Bestandskarten eingestellt. Eine Option ermöglicht den Ausdruck der Zählbelegnummer als Strichcode. Für die Zählbelege können ebenfalls Strichcodes verwendet werden.

Für Artikel-Zählbelege und neutrale Zählbelege ist ein Parameter für den Status "gesperrt" vorhanden, der angibt, ob sie verarbeitet werden können. Die Sperrung der Belege wird in "Aktual gesperrte Zählbelege" (4.7) vorgenommen. Gesperrte Zählbelege sind von der Bestandsaktualisierung ausgeschlossen.

Einfrieren Lagerbestand

Bestände werden vor der Eingabe der Zählergebnisse einer Inventur eingefroren (Abbildung I-31). Hierbei wird der aktuelle Ist-Bestand eines Werkes/Lagerortes in einem separaten Feld des Lagerort-Datensatzes aufgezeichnet.

piibfrz.p a		4.4 'Einfrieren' Lagerbestand		04/08/93	
Werk:	10000	B.:	10000		
Lagerort:		B.:			
Produktgruppe:	1000	B.:	1000		
Artikel-Nr:	02-0007	B.:	02-0010		
ABC-Klasse:		B.:			

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 1-31

Einfrieren Lagerbestand

Denken Sie daran, daß alle ausstehenden Bestandsbuchungen (z.B. Versandlieferungen, Wareneingänge und Umlagerungen) vor dem Einfrieren der Bestände eingegeben werden sollten.

Obwohl die Ist-Bestände eingefroren worden sind, können Sie immer noch Buchungen eingeben, die diese Bestände beeinflussen. Bei der Bestandsaktualisierung (4.21) werden die nunmehr aktuellen Ist-Bestände anhand der Differenzen zwischen den eingefrorenen und gezählten Mengen aktualisiert.

Aufgrund der offensichtlichen Schwierigkeiten, etwaige nach dem Einfrieren vorgenommene Bestandsbuchungen mit den eingefrorenen Mengen in Einklang zu bringen, ist es empfehlenswert, die Fortführung von Bestandsbuchungen während Buchprüfungs- oder Jahresabschlußinventuren zu unterbinden, damit eine korrekte Bestandsbewertung gewährleistet und die Buchprüfung vereinfacht wird.

Erfassen Zählergebnis/ Beleg

Im Laufe einer Stichtags-Inventur werden mit Zählbelegen versehene Artikel gezählt und die Zählergebnisse in das System eingegeben (Abbildung 1-32). Das System akzeptiert alle Zählungen und Abweichungen, auch solche, die außerhalb des Toleranzbereiches liegen; im Gegensatz zur permanenten Inventur gibt es keine Folgezählung. Die erfaßten Mengen sollten ausgehend vom Einfrieren des Bestandes eingegeben werden, unter Berücksichtigung sämtlicher Aktivitäten, die nach dem Einfrieren stattgefunden haben.

Beispiel: Eingefrorene Bestandsmenge zum 31.7 = 100
 Entnahmemenge am 1.8 = 50
 Gezählte Menge am 2.8 = 47
 Gezählte Menge eingegeben am 2.8 (47+50) = 97

pitcnt1.p a		4.11 Erfassen Zählergebnis/Beleg		04/08/93	
Beleg-Nr: 3					
Werk: 10000					
Lagerort: 100					
Artikel-Nr: 22-110 ME: EA ABC-Klasse: A					
Bezeichnung: CORD,POWER,EUROPE,WEST					
Chg/Serie:			Ref:		
Zählergebnis: 345.0			Mng Folgezählung:		
Inv-ME: EA			Folgezähl-ME:		
Umrech-Fakt: 1.0000			FZ-Umrechng:		
Gezählt von:			Folgezählung von:		
Inventur-Dat: 09/09/92			Folgezählung:		
Hinweis:					
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Mchs					

Fig. 1-32

Erfassen Zählergebnis/Beleg

Überprüfen der Ergebnisse

In "Liste Bestandsabweichungen" (Abbildung 1-33) werden sämtliche Zählergebnisse, die außerhalb der Toleranz liegen, markiert. Dieser Bericht bietet die Option, hinsichtlich des absoluten Wertes der Abweichung in absteigender Reihenfolge sortieren zu lassen, was sich bei der Bestimmung von Diskrepanzen, die einer Folgezählung unterzogen werden sollten, als hilfreich erweist. Achten Sie darauf, vor der Aktualisierung irgendwelcher Bestände diesen Bericht ausführen zu lassen und zu bestätigen. Bei Zählergebnissen, die außerhalb des Toleranzbereichs liegen, sollten Folgezählungen durchgeführt werden (4.12).

Bei Abschluß der Stichtags-Inventur sollten alle Zählbelege entweder gezählt oder gesperrt sein. Alle ungezählten Zählbelege werden mit Hilfe von "Liste nicht erfaßter Belege" (4.15) gekennzeichnet.

Nicht gezählte Zählbelege sollten gesperrt werden; der Beleg wird physisch vernichtet und sein Status innerhalb des Systems sollte in "Gesperrt" (4.7) abgeändert werden. Bei Artikel-Zählbelegen, die nicht benutzt, jedoch durch neutrale Zählbelege ersetzt wurden, sollte in "Liste nicht erfaßter Belege" (4.15) für den Artikel-Zählbeleg ein

Zählergebnis von Null eingegeben werden; andernfalls würde das System, wenn Sie die Zählung im neutralen Zählbeleg eingeben, einen doppelten Bestand aufzeichnen.

pirp04.p a		4.18 Liste Bestandsabweichungen	04/08/93
Werk: 10000	B.: 10000		
Lagerort: 200	B.: 200		
Produktgruppe:	B.:		
Artikel-Nr:	B.:		
ABC-Klasse:	B.:		
Druck Artikelsummen: ja	Druck Werksummen: ja		
Druck Lagerortsummen: ja	Druck Chg/Serien-Summen: ja		
Mindest-Differenzbetrag: 0.00			
Sortierung: 1 1 - Artikel, Werk, Lagerort, Chg/Serie			
2 - Lager, Artikel, Chg/Serie			
3 - Artikel, Chg/Serie, Werk, Lagerort			
4 - Abweichungsbetrag			
Ausgabe: rap			
Stapel-Knz:			
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs			

Fig. I-33

Liste Bestandsabweichungen

Aktualisieren Lagerbestand

Sobald alle Zählbelege verbucht worden sind, erfolgt die Aktualisierung der aktuellen Bestände mittels "Aktualisieren Lagerbestand" (4.21). Der Artikel-Ist-Bestand wird anhand der Differenz zwischen der eingefrorenen und der Zählmenge aktualisiert. Um das vorhergehende Beispiel fortzuführen:

Eingefrorener Bestand = 100
 Eingegebenes Zählergebnis = 97
 Aktualisierungsmenge = -3

piibup.p a		4.21 Aktualisieren Lagerbestand	04/08/93
Werk: 20000	B.: 20000		
Lagerort: 100	B.: 100		
Produktgruppe: 6000	B.: 6000		
Artikel-Nr:	B.:		
ABC-Klasse:	B.:		
Aktualisiere Bestand: nein			
FIBU-Dat: 04/08/93			
Sortierung: 1 1 - Artikel, Werk, Lagerort, Chg/Serie			
2 - Lager, Artikel, Chg/Serie			
3 - Artikel, Chg/Serie, Werk, Lagerort			
			Ausgabe: rap

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Uor 10-Mchs

Fig. I-34

Aktualisieren Lagerbestand

Inventur auf Null-Basis

Eine alternative Stichtags-Inventurmethode besteht darin, zu Beginn den Bestand auf Null zu setzen und die Zählergebnisse unter Verwendung neutraler Zählbelege aufzuzeichnen. Eine Inventur auf Null-Basis ist sinnvoll, wenn eine Firma die Lagerbestandsmodule bisher noch nicht benutzt hat; auf diese Weise können die Informationen zu Lagerorten und Artikeln gründlich in Ordnung gebracht werden. Eine weitere Situation, wo dies von Nutzen sein kann, ist, wenn eine Firma ihre Lagerort-Kennziffern oder Werke ändert.

Die Vorgehensweise für Inventuren auf Null-Basis sieht folgendermaßen aus:

- ☐ Lagerbestände einfrieren (4.4).
- ☐ Artikel-Zählbelege erstellen, diese jedoch nicht ausdrucken (4.1).
- ☐ Neutrale Zählbelege erstellen (4.2).
- ☐ Zählbelege drucken (4.6).
- ☐ Bestandswerte mittels neutraler Zählbelege aufzeichnen (4.11).
- ☐ "Liste nicht erfaßter Belege" (4.15) ablaufen lassen und bei Artikel-Zählbelegen "Nicht erfaßte Belege auf Null setzen" angeben.
- ☐ Bestände aktualisieren (4.21).

Anmerkung Verwenden Sie die Inventur auf Null-Basis nicht bei
Chargen/Serien-Artikeln, da in diesem Falle die Verfolgbarkeit
verlorengeht.

Bestandsberichte

Das Modul "Lagerbestandsführung" enthält mehrere Berichte, die zur Bestandsbewertung und für andere Zwecke verwendet werden. Abbildung 1-35 zeigt den Bildschirm, mit dem die meisten der Bestandsberichte angefordert werden können.

Quality Products Corp. : test3		04/08/93
mfmenu	3.6 Menü Bestandskontrolle	
1. Liste Lagerbestands-Status	13. Liste Lagerbestands-Bewertung	
2. Liste Bestellpunkt	14. Lagerbestands-Bewertung/Lagerort	
3. Liste ABC Analyse	15. Lagerbestands-Bewertung/Datum	
4.	16. Lagerbestands-Datum/Bew/Lagerort	
5. Liste Bestandsdaten	17.	
6. Bestandsdaten/Lagerort	18.	
7.	19.	
8. Aktueller überschüssiger Bestand	20.	
9. Progn. überschüssiger Bestand	21.	
10.	22.	
11.	23.	
12.	24.	
Bitte wählen Sie eine Funktion. <F4> oder <ENTER> = Ende. XXXXXXXXXX		
Enter data or press PF4 to end.		

Fig. 1-35

Lagerbestandsführungsberichte

Berichte bezüglich Umlagerung können im Menü "Historie Lagerbewegungen" (3.21) angefordert werden.

Die Bestandsberichte im Zusammenhang mit Kosten werden im Handbuch "Systemgrundlagen" unter Kapitel 6 "Kostenrechnung" beschrieben. Diejenigen Berichte, die nichts mit Kosten zu tun haben, werden im Folgenden kurz beschrieben.

Liste Lagerbestands-Status. Dieser Bericht zeigt Auftragsmengen und IST-Bestand nach Lagerorten an, mit Summen für jeden Artikel nach Werk sowie Auftrags- und Ist-Bestand-Gesamtsummen.

Liste Bestellpunkt. In diesem Bericht werden die Artikel angezeigt, die entweder unterhalb des Bestellpunktes oder unterhalb des Sicherheitsbestandes liegen. Bestellpunkte werden normalerweise für nicht-MRP-geplante Artikel verwendet.

Liste Bestandsdaten. Dieser Bericht zeigt den gesamten IST-Bestand, den verfügbaren IST-Bestand, die nicht verfügbare Menge, die Bedarfsmenge, die reservierte Menge und die Auftragsmenge eines Artikels in einem Werk an. Außerdem werden Ist-Bestandsdaten/Lagerort angezeigt.

Liste Bestandsdaten/Lagerort. In diesem Bericht werden lediglich die Ist-Bestand-Informationen/Lagerort eines Artikels angezeigt.

Buchungsberichte. In diesen Berichten werden die für einen Artikel vorgenommenen Buchungen aufgeführt, unter Angabe der Buchungsnummer, des Datums und der Art der Buchung. Der Bericht kann im Hinblick auf bestimmte Aufträge oder Artikel abgefragt werden. Im letzteren Fall sind auch alle Buchungen für Artikel enthalten, die keine Auftrags-Referenz hatten.

Kapitel Zwei - Implementierung der Lagerbestandsführung

Einführung

Bevor Sie mit der Implementierung selbst beginnen, sollten Sie sich mit den wichtigsten Konzepten der Verarbeitung von Bestandsbuchungen vertraut machen. Entwickeln Sie dann Richtlinien und Verfahren für die täglichen Arbeitsgänge. Haben Sie über die Funktionsweise entschieden, können Sie die Parameterdatei konfigurieren und Kennziffern, Buchungen und andere Daten laden.

Zusammenfassung

Voraussetzungen

Artikel/Werke	Produktgruppen, Bestandsstatus-Kennziffern, artikelbezogene Bestands- und Kostendaten, Werke und Lagerorte, Konvertierung von Mengeneinheiten.
Systempflege	Parameterdatei "System/Konten" (Standard-Konten).

Konzepte

Schritt 1	Materialfluß überprüfen.
Schritt 2	Status-Kennziffern, Werke und Lagerorte überprüfen.
Schritt 3	Verwendung von Chargen/Seriennummern und Chargenreferenz überprüfen.
Schritt 4	Reservierungen überprüfen.
Schritt 5	Retrograde Bestandsbuchung überprüfen. *
Schritt 6	ABC-Klassen und permanente Inventur überprüfen.
Schritt 7	Toleranzen überprüfen.
Schritt 8	Zugriffsschutz der Bestandsbuchungen überprüfen.
Schritt 9	Methode der Lagerbestandsbuchhaltungbestimmen.
Schritt 10	Werke und Lagerorte überprüfen.
Schritt 11	Einstellung gesperrter Buchungen überprüfen.
Schritt 12	Produktgruppen-Konten überprüfen.

-
- | | |
|------------|--|
| Schritt 13 | Artikelkosten-Sätze überprüfen. |
| Schritt 14 | Alternative Mengeneinheiten überprüfen.* |
| Schritt 15 | Richtlinien und Verfahren festlegen. |

Daten

- | | |
|------------|--|
| Schritt 16 | Bestandskonten für Werk/Lagerort einrichten. |
| Schritt 17 | Parameterdatei "Lager" definieren. |
| Schritt 18 | Bestände anlegen. |
| Schritt 19 | Bestände überprüfen/bewerten. |
| Schritt 20 | FIBU-Buchungssätze löschen. |
| Schritt 21 | Beginnen Sie mit der aktiven Verarbeitung. |

* Optional

Konzepte

Schritt 1 Materialfluß überprüfen. Überprüfen Sie, bevor Sie mit der Implementierung fortfahren, den Ablauf der Bestandsbuchungen im Hinblick auf Umlagerungen, Lagerzugänge, Lagerabgänge, Versandlieferungen und Anpassungen/Korrekturen. Näheres entnehmen Sie bitte der Lagerbestandsübersicht.

Schritt 2 Status-Kennziffern, Werke und Lagerorte überprüfen. Status-Kennziffern steuern, ob Material in bestimmten Werken und Lagerorten für Fertigungsaufträge und Kundenaufträge reserviert werden kann und für den MRP verfügbar ist. Außerdem bestimmen sie, ob Mehrentnahmen zulässig sind. Status-Kennziffern werden in "Pflege Lagerbestandsstatus" definiert. Diese Kennziffern können später mit Beständen in Werken und Lagerorten verknüpft werden.

Werks-Kennziffern bezeichnen Unternehmensbereiche, die für die Lagerbestandsführung und Planung verantwortlich sind. Das System benutzt Werke für Bestands-Datensätze, Einkauf, Kundenaufträge, Prognosen, Produktionsprogrammplanung und den MRP. Ein Werk kann ein Lager repräsentieren oder eine Gruppe von Lagern an unterschiedlichen Standorten. Der MRP führt keine Verrechnung zwischen den einzelnen Werken durch, vielmehr wird jedes Werk individuell geplant und kein Material eines Werkes zum Ausgleich einer Materialknappheit in einem anderen Werk herangezogen. Werke werden in "Pflege Werk" definiert.

Lagerort-Kennziffern bezeichnen normalerweise physische Aufbewahrungsorte wie Behälter, Lagerstraßen oder -gänge, externe Lagerungseinrichtungen oder Konsignationslager. Innerhalb eines Werkes können mehrere Lagerorte definiert werden. Lagerorte werden in "Pflege Lagerort" definiert. Das System geht davon aus, daß es sich bei allen Lagerorten innerhalb eines Werkes um verfügbaren IST-Bestand handelt, es sei denn, Sie treffen mit Hilfe einer Status-Kennziffer anderweitige Verfügungen.

Schritt 3 Verwendung von Chargen/Seriennummern und Chargenreferenz überprüfen. MFG/PRO kann während Lagerzugängen, -abgängen und Umlagerungen Artikel anhand von Chargen oder Seriennummern verfolgen. Bei Chargen/Serien-kontrollierten Artikeln fragt das System während der Buchungseingabe nach diesen Nummern, die dann in der Buchungshistorie gespeichert werden.

In den Bestandsdaten/Artikel können Artikel markiert werden, so daß das System bei Fertigungsauftrags-Zugängen den angegebenen Mengen automatisch Chargennummern zuweist. Die zugeteilte Chargennummer ist dann die gleiche wie die Fertigungsauftrags-Kennziffer.

Zusätzlich kann eine Charge während der Buchungseingabe mit Hilfe des Chargenreferenz-Feldes (Ref) gesplittet werden. Dies ist u.U. erwünscht, wenn sich die Eigenschaften einer Charge im Laufe des Fertigungsprozesses ändern. Eine Chargen-Splittung kann entweder aufgrund des Fertigungsprozesses selbst oder seitens einer Aufsichtsbehörde erforderlich sein.

Das Referenzfeld hat unter anderem noch folgende Funktionen:

- ☐ Wenn Sie die Chargenkontrolle anwenden, kann die Chargenreferenz zur Bestimmung der Paletten, Rollen oder Behälter, die eine Charge bilden, verwendet werden. Dies ermöglicht eine genauere Kontrolle, ohne die Notwendigkeit eines solch hohen Grades der Auflösung wie bei den Seriennummern für einzelne Artikel.
- ☐ Wenn Sie die Seriennummer in das "Ref"-Feld eingeben, ist eine Verfolgung anhand der Chargen- als auch Seriennummer möglich. Dies erlaubt eine Zusammenfassung von Artikeln mit ähnlichen Eigenschaften, wobei gleichzeitig die Auflösung für eine Seriennummern-Verfolgung erhalten bleibt. (Buchungen müßten dann für jeden Artikel einzeln eingegeben werden.) Die Verantwortung für die Eingabe einzigartiger, individueller Seriennummern liegt in diesem Fall beim Benutzer, da das System die Chargenreferenz nicht im Hinblick auf Einzigartigkeit überprüft.
- ☐ Wenden Sie keine Chargenkontrolle an, kann die Chargenreferenz zur Bestimmung eines Behälter-Lagerortes benutzt werden. In diesem Falle wird der Bestand anhand von Artikel, Werk, Lagerort und Referenz gekennzeichnet und die Chargen/Seriennummer wird freigelassen. Eine genaue Erläuterung zum Gebrauch der Chargenreferenzen finden Sie in der Lagerbestandsübersicht.

Schritt 4 Reservierungen überprüfen. Der Einsatz von Reservierungen erlaubt die Bereitstellung von Lagerbestand für einen bestimmten Fertigungsauftrag oder Kundenauftrag. Verfügbarer Bestand kann für Aufträge bei deren Eingabe automatisch oder manuell reserviert werden, oder zu einem späteren Zeitpunkt. Reservierungen werden in der Dokumentation zu Kundenaufträgen im einzelnen beschrieben. Sie sollten Richtlinien/Verfahren dazu entwickeln, wie Reservierungen in Ihrem Betrieb eingesetzt werden.

Schritt 5 Retrograde Bestandsbuchung überprüfen (Optional). Die Retrograde Bestandsbuchung wird besonders in Just-in-Time-Umgebungen zur Einsparung von Papier bei Fertigungsauftrag-Entnahmen eingesetzt. Bei Fertigungsauftrag-Zugängen wird die Anzahl der als fertiggestellt gemeldeten Artikel anhand des Komponentenbedarfs in der Stückliste aufgelöst, um den tatsächlichen Verbrauch festzustellen. In MFG/PRO können retrograde Buchungen geändert werden, falls die tatsächlich benötigte Menge von dem der Stückliste zugrundeliegenden Bedarf abweicht.

Schritt 6 ABC-Klassen und permanente Inventur überprüfen. Mit Hilfe der ABC-Analyse wird eine Einstufung der Artikel entsprechend ihrem Jahresverbrauchswert (in der Hauptwährung) vorgenommen. In den Bestandsdaten/Artikel werden Artikel mit dem höchsten Jahresverbrauchswert mit der Kennziffer A eingestuft, danach folgen Klasse-B-Artikel und anschließend die Klasse C. Die Prozentsätze der Artikel, die als A-, B- oder C-Artikel bezeichnet werden, werden vom Benutzer in der Parameterdatei "Lager" definiert. In "Liste ABC-Analyse" können die ABC-Klassen aufgrund aktueller Umsatz- bzw. Umschlagszahlen aktualisiert werden. Da A-Artikel den höchsten Jahresverbrauchswert aufweisen, sollten diese genauer kontrolliert werden.

Eine andere Methode, die Richtigkeit des Bestandes zu überwachen, bildet die permanente Inventur. Anstatt sämtliche Artikel auf einmal zu zählen (wie bei der Stichtags-Inventur), werden ein paar Artikel jeden Tag gezählt. Die Häufigkeit, mit der ein Artikel gezählt wird, wird von seiner ABC-Kennziffer bestimmt. A-Artikel werden häufiger als B-Artikel gezählt und diese wiederum öfter als C-Artikel. Die Inventurintervalle der einzelnen Artikel werden ebenfalls in den Bestandsdaten/Artikel initialisiert und können wahlweise mit Hilfe der "Liste ABC-Analyse" aktualisiert werden. Standardmäßig erfolgt die Zählung der "A" Artikel zwölfmal pro

Jahr (alle 30 Tage), der "B" Artikel viermal pro Jahr (alle 90 Tage) und der "C" Artikel zweimal pro Jahr (alle 180 Tage).

Zur Berechnung der Anzahl der täglich zu zählenden Artikel wird die Gesamtzahl der Artikel mit dem als A eingestuften Prozentsatz und der Anzahl der Zählungen pro Jahr multipliziert. Dies wird für B- und C-Artikel wiederholt. Dann wird die Summe von A, B und C durch die Anzahl der Jahresarbeitstage dividiert (normalerweise rund 250). Zum Beispiel:

4.000 Artikel im Bestand

Inventurintervall: A = 30 Tage, B = 90 Tage, C = 180 Tage

Prozentsatz der Gesamtartikelzahl: A = 20,00%, B = 30,00%, C = 50,00%

A-Artikel = $4.000 \times 12 \times 0,2 = 9.600 / 250 = 39$ A-Artikel pro Tag

B-Artikel = $4.000 \times 4 \times 0,3 = 4.800 / 250 = 20$ B-Artikel pro Tag

C-Artikel = $4.000 \times 2 \times 0,5 = 4.000 / 250 = 16$ C-Artikel pro Tag

Im obigen Beispiel müssen, um die für jede ABC-Klasse geforderte Häufigkeit zu erfüllen, täglich 75 Artikel gezählt werden.

Inventurzyklus-Toleranzen werden in der Parameterdatei "Lager" definiert. Sie können bei der Implementierung eingestellt werden und im weiteren Verlauf des Programms enger gesetzt werden.

Einige Firmen führen sowohl die permanente als auch die Stichtags-Inventur solange durch, bis erwiesen ist, daß die permanente Inventur befriedigende Ergebnisse liefert. Sobald Sie einmal über einen bewährten Verfolgungs-Datensatz der permanenten Inventur und ein zuverlässiges Verfahren verfügen, können in vielen Fällen Buchprüfer davon überzeugt werden, auf die, den gesamten Arbeitsablauf unterbrechende, jährliche Inventur zu verzichten.

Schritt 7

Toleranzen überprüfen. In der Parameterdatei "Lager" können die maximal akzeptablen Abweichungen oder Toleranzen festgelegt werden, die bei Eingabe der permanenten Inventur oder der Stichtags-Inventur zulässig sind. Dies erlaubt die Konzentration auf solche Zählergebnisse, die erheblich von den im System geführten Beständen abweichen.

Die Zählergebnisse der Artikel läßt sich anhand des Ist-Bestandes oder des Ist-Verbrauchs überprüfen. Toleranzen werden für die Klassen A, B, C und andere festgelegt, sowohl prozentual als auch hinsichtlich eines Betrages in der Hauptwährung. Sobald ein Zählergebnis eingegeben wird, das entweder den Prozentsatz oder den Betrag überschreitet, erscheint eine Fehlermeldung.

Nehmen wir einmal folgendes Beispiel an: Die Ergebnisse der physischen Zählung von Klasse-A-Artikeln dürfen um 3% oder 300,-- DM von denen des Systems abweichen. Der System-Ist-Bestand von Artikel 05-0005 beträgt 10.000 Stück und die FIBU-Artikelkosten 2,-- DM. Ergibt die physische Zählung eine Stückzahl von 10.200, dann beträgt die prozentuale Abweichung nur 2%, die FIBU-Kostenabweichung jedoch 400,-- DM. Bei der Eingabe dieses Ergebnisses würde das System eine Fehlermeldung ausgeben. Zur Eingabe des außerhalb der Toleranz liegenden Zählergebnisses wäre eine Folgezählung erforderlich.

Schritt 8

Zugriffsschutz der Bestandsbuchungen überprüfen. Sie können, bevor Sie mit der aktiven Verarbeitung begonnen haben, die Buchungen im Menü "Lagerbestandsführung" dazu verwenden, Material in und aus dem Lager zu bewegen. Sobald die Module für Fertigungsaufträge, Einkauf, Kundenaufträge/Fakturierung oder Wiederholfertigung implementiert sind, sollten Sie den Zugriff auf diese Buchungen einschränken. Dadurch wird gewährleistet, daß die Fertigungshistorie und die Auswirkungen, die jede Buchung auf die Kostenaktualisierung ausübt, korrekt aufgezeichnet werden.

Zugriffsschutz:**Verwendung:**

Lagerabgang - ungeplant	FA-Komponentenausgabe Erfassen Bearbeitungszeit Wdh-Fert. KA-Versand
Lagerzugang - ungeplant	Wareneingang Einkaufsbestellung FA-Lagerzugang
Lagerzugang - Rückgabe Fertigung	FA-Komponentenausgabe

Lagerzugang/
retrograde
Abbuchung

FA-Zugang/retrograde Abbuchung
Erfassen Bearbeitungszeit Wdh-Fert.
Eine Methode, Personen von der
Anwendung dieser Buchungen abzuhalten,
besteht darin, diese im Menü "Pflege Pass-
wort" mit einem Passwort-gebundenen
Zugriffsschutz zu versehen.

Schritt 9

Methode der Lagerbestandsbuchhaltung bestimmen. In der Vergangenheit wählten Firmen zwischen stichtagsbezogener und permanenter Lagerbestandsbuchhaltung auf der Basis der Stückkosten ihrer Produkte. Da bei der permanenten Bestandsbuchhaltung die Eingabe und Verbuchung sämtlicher Buchungen erforderlich ist, die den Bestand betreffen, waren die zusätzlichen Inventur-Kosten nur bei hohen Stückkosten gerechtfertigt.

Bei der Buchhaltung für Stichtagsinventur berechnet der Buchhalter manuell den auf dem Anfangsbestand plus Einkäufe minus Kosten umgesetzter Güter basierenden Endbestand. Für die Verbuchung der Einkäufe und der Umsatzkostenbeträge sind manuelle Journal-Einträge nötig, da diese nicht automatisch vom System verbucht werden.

Da MFG/PRO Journal-Buchungen automatisch erstellt, ist die permanente Bestandsbuchhaltung für eine größere Anzahl von Firmen durchführbar. Ob diese Datensätze vom System automatisch erstellt werden, wird mit Hilfe des Parameters "FIBU-Buchungssatz anlegen" in der Parameterdatei "Lager" gesteuert. Überlegen Sie gemeinsam mit Ihrer Buchhaltungsabteilung, welche Methode angewandt werden soll, und informieren Sie sich in der Beschreibung der Parameterdatei "Lager" in Schritt 17 über die Verwendung des Parameters "FIBU-Buchungssatz anlegen". FIBU-Buchungssatz anlegen

Schritt 10

Werke und Lagerorte überprüfen. Überprüfen Sie mittels "Liste Werk" die für Ihre Firma eingerichteten Werke. In diesem Bericht finden Sie eine Beschreibung des Werkes, den Mandanten, dem das Werk zugeordnet ist, die Standard-Status-Kennziffer für Lagerorte dieses Werkes, ob automatisch erstellte Lagerorte in diesem Werk erlaubt sind, und die Datenbank, an die das Werk angeschlossen ist. Überprüfen Sie die Richtigkeit der Parameter.

Überprüfen Sie mittels "Abfrage Lagerort" Ihre Lagerorte. Hierin werden sämtliche Lagerorte nach Werken geordnet angezeigt, ihre Beschreibung, der mit dem Lagerort verbundene Status, das Datum der Erstellung und ob es sich um einen temporären oder permanenten Lagerort handelt. Überprüfen Sie die Richtigkeit der Parameter.

Überprüfen Sie mittels "Liste Lagerbestands-Status" Ihre Lager-Status-Kennziffern. Dieser Bericht zeigt die Status-Kennziffern und solche Parameter wie beispielsweise, ob der Lagerbestand für Reservierungen verfügbar ist, vom MRP mitberechnet werden darf oder, ob Mehrentnahmen zulässig sind, sowie alle gesperrten Buchungen. Überprüfen Sie die Richtigkeit aller angezeigten Parameter.

Schritt II Einstellung gesperrter Buchungen überprüfen. Wie bereits erwähnt, können mit Status-Kennziffern bestimmte gesperrte Buchungen verknüpft sein. Sie sollten festlegen, wie die Status-Kennziffern anzuwenden sind und welche Buchungen für den mit diesen Status-Kennziffern verknüpften Bestand gesperrt werden sollten. Nehmen wir z.B. an, Sie sollten die Status-Kennziffer "MP" (Materialprüfung) erstellen. Das mit dieser Status-Kennziffer ins Lager gelangende Material wird auf seine Gebrauchsfähigkeit hin geprüft. Sie sollten "Verfügbar" (für Reservierung) auf ☐ ja und ebenso "Verfügbar" (für den MRP) auf ☐ ja setzen. Welche Buchungen sollen nun aber gesperrt werden? Bei unbrauchbarem Material möchten Sie natürlich keinen Auftrag vormerken oder Versand oder Entnahme für einen Fertigungsauftrag vornehmen lassen, sodaß die folgenden Buchungen gesperrt wären:

ORD-SO Vormerken von Kundenaufträgen

ISS-SO Kundenauftrag-Versandlieferungen

ISS-WO Fertigungsauftrag-Entnahme oder retrograde Buchung

Überprüfen Sie die gesperrten Buchungen für jeden eingerichteten Status und kontrollieren Sie, ob diese auch jeweils zutreffen.

Schritt 12 Produktgruppen-Konten überprüfen. Die Standardkonten der Produktgruppen werden in der Parameterdatei "System/Konten" eingerichtet. Falls die Buchhaltung Produktgruppen separat verfolgen muß, können im Menü "Pflege Produktgruppen" den verschiedenen Produktgruppen jeweils unterschiedliche Sätze von Konten zugewiesen werden. Drucken Sie die "Liste Produktgruppen" aus und kontrollieren Sie, ob die Konten zu Bestand, Bestandsabweichungen, Ausschuß, WIP-Abweichung und Kostenneubewertung mit denen in Ihrem Kontenrahmen übereinstimmen.

Schritt 13 Artikelkosten-Sätze überprüfen. Die Kalkulation der Artikelkosten sollte abgeschlossen sein, bevor irgendwelche Bestandsbuchungen vorgenommen werden dürfen. Überprüfen Sie mittels "Liste Kostendaten/Artikel" die Richtigkeit der Bewertung jeder Ihrer Artikel.

Schritt 14 Alternative Mengeneinheiten überprüfen (optional). MFG/PRO erlaubt die Verwendung von Mengeneinheiten, die nicht mit den im Lager gebräuchlichen Mengeneinheiten identisch sind. Das erweist sich als besonders hilfreich, wenn sie in anderen Einheiten bestellen, entnehmen und verkaufen, als es die Lagerungs-Mengeneinheit vorsieht. Konvertierungen von Mengeneinheiten werden in "Pflege Mengeneinheit" eingerichtet. Der "Umrech-Fakt.ME" bestimmt, wieviele Lagereinheiten in der alternativen Einheit enthalten sind (z.B. 12 E. in einem Dtzd.). Umrechnungsfaktoren für Mengeneinheiten können generell gelten oder nur für bestimmte Artikel.

Um Fehler bei der Dateneingabe zu reduzieren, sollten Sie für alternative Mengeneinheiten "Prüfung Kennziffern-pflege" ebenfalls einrichten.

Überprüfen Sie mittels "Abfrage Mengeneinheit" die Richtigkeit der Mengeneinheiten-Konvertierung.

Schritt 15

Richtlinien und Verfahren festlegen. Jede erfolgreiche Software-Implementierung verlangt, daß besonderes Augenmerk auf Programme, Personen, Richtlinien und Verfahren gerichtet wird. In vielen Bereichen ist MFG/PRO so flexibel, daß mehrere Wege der Durchführung einer Aufgabe möglich sind. Die Methode, die für Ihre Firma am besten geeignet ist, sollte in Richtlinien und Verfahren festgehalten werden, die zur Verfügung stehen und von denjenigen Mitarbeitern, die sie anwenden sollen, verstanden werden. Es ist sicherlich von Vorteil, diese Mitarbeiter am Entwurf und der Ausarbeitung der entsprechenden Richtlinien und Verfahren zu beteiligen.

Im folgenden finden Sie eine Auflistung von Vorschlägen einiger Gebiete, wo Richtlinien/Verfahren Erfolg versprechen, sowie ausgewählte Fragen, die in Betracht gezogen werden sollten.

Bestandsgenauigkeit

Welche Zielsetzungen hinsichtlich Genauigkeit sind für Ihre Firma erforderlich?

Welche Kontrollfunktionen sind nötig, um das Personal bei der Erreichung dieser Ziele zu unterstützen?

Werden Buchungen jeden Tag im Hinblick auf Richtigkeit der Dateneingabe überprüft?

Werden Artikel mit Negativbeständen täglich überprüft, um herauszufinden, warum diese Werte negativ sind?

Wurde der für die Dateneingabe verantwortliche Personenkreis ausreichend geschult?

Wird "Zugriffsschutz" auf Menüebene dazu benutzt, um Buchungsfunktionen auf die für die Buchungseingabe geschulten Personen zu begrenzen?

Wird die permanente Inventur zur Feststellung der Genauigkeit und dem frühzeitigen Aufdecken damit zusammenhängender Probleme eingesetzt?

Welche Inventur-Toleranzen wurden in der Parameterdatei "Lager" eingerichtet?

Wurde die Gesamtzahl der täglich zu zählenden Artikel berechnet?

Welche A-, B- und C-Artikel werden jeden Tag gezählt?

Auf welche Weise wird die Leistung hinsichtlich der Zielsetzungen gemessen/aufgezeigt?

Fertigungslager/
Verbrauchsartikel

Wurde in der Parameterdatei "System/Konten" das Konto "Fertigungslager" eingerichtet?

Wurden in "Pflege Produktgruppe" Fertigungslager-Konten eingerichtet?

Wurde zur Steuerung der Bestands-ergänzung dieser Artikel ein Zwei-Behälter-System eingerichtet?

Werden Fertigungslager-Artikel als ungeplanter Lagerabgang zu Lasten des Fertigungslager-Kontos entnommen, oder werden sie zu den Werkstatt-Lagerorten umgebucht und im Rahmen einer periodischen Inventur gezählt? (Letztere Methode erlaubt dem Benutzer die Pflege von Buchhaltung und Beständen an Nicht-Entnahme-Artikeln (Verbrauchsteilen) auf periodischer Basis, um sie nicht mit Einzel-Buchungen zu erfassen.)

Beanstandetes Material	<p>Wie wird beanstandetes Material erkannt?</p> <p>Auf welche Weise werden diese Materialien von denen des normalen Fertigungsablaufs abgesondert?</p> <p>Beabsichtigen Sie einen Lagerort für beanstandetes Material zu erstellen?</p> <p>Wie wird das System darüber informiert, daß diese Artikel nicht länger für Reservierung und MRP verfügbar sind?</p> <p>Verfügen Sie über einen Materialprüfungsausschuß für beanstandetes Material?</p> <p>Wer ist Mitglied des Materialprüfungsausschusses Ihrer Firma? (Normalerweise setzt sich der Materialprüfungsausschuß aus Vertretern der Abteilungen Konstruktion, Produktion, Kundendienst, Einkauf und Planung zusammen.)</p> <p>Wie oft tritt der Prüfungsausschuß zusammen?</p> <p>Auf welche Weise wird nachgearbeitetes Material und nicht-nachgearbeitetes in den Fertigungsprozeß zurückgeführt, und wie wird die Buchung in das System eingegeben?</p>
Veraltetes/Ausschuß-Material	<p>Auf welche Weise und wie oft wird veraltetes Material im System identifiziert?</p> <p>Wurden spezielle Sammelkonten für die Kosten von veraltetem/Ausschußmaterial eingerichtet?</p> <p>Auf welche Weise und wie oft wird dieses Material entsorgt?</p>

	Wie wird die Kostenrechnung bei Ausschußmaterial gehandhabt?
	Wie wird verfahren, wenn Teile des Ausschußmaterials noch über einen Altmaterial-Restwert verfügen?
Abschluß am Ende der Geschäftsperiode	Auf welche Weise wird ein ordentlicher Periodenabschluß erreicht?
	Welche Berichte müssen am Ende einer Periode ausgeführt werden, und wer sollte Kopien erhalten?
	Wie sollten rückwirkende Buchungen gehandhabt werden?
Aufbewahrung von Daten	Welche Informationen müssen archiviert werden?
	Wie lange sollten Informationen online archiviert werden?
	Welche Informationen müssen ausgedruckt werden, und wie lange sollten die Ausdrücke aufbewahrt werden?
	Welches Medium wird zur Offline-Archivierung verwendet, und wo und wie lange wird dieses Medium aufbewahrt?

Daten

- Schritt 16 Bestandskonten für Werk/Lagerort einrichten.** Jedes Werk und/oder Lagerort kann ein anderes Konto oder eine andere Kostenstelle für Lagerbestand, Ausschuß, Bestandsabweichungen und Kostenneuberechnung verwenden. Dadurch wird eine strengere Kostenüberwachung möglich. Oftmals wird dies zur Verknüpfung von Kostenstellen mit verschiedenen Werken und Lagerorten benutzt. Diese Konten können im Menü "Pflege Bestandskonten" eingegeben werden.

pppldnt.p b	1.2.13 Pflege Bestandskonten	04/08/93																					
<table><tr><td>Produktgruppe:</td><td>3000</td><td>HOME COOLER PRODUCTS</td></tr><tr><td>Werk:</td><td>10000</td><td>San Diego Main Plant</td></tr><tr><td>Lagerort:</td><td>556</td><td>Reject/Rework Cage</td></tr><tr><td>Bestandskonto:</td><td>1500</td><td></td></tr><tr><td>Ausschuß-Kto:</td><td>5800</td><td></td></tr><tr><td>Kto Inv-Differenz:</td><td>5900</td><td></td></tr><tr><td>Kto Kost-Neubewert:</td><td>1550</td><td></td></tr></table>			Produktgruppe:	3000	HOME COOLER PRODUCTS	Werk:	10000	San Diego Main Plant	Lagerort:	556	Reject/Rework Cage	Bestandskonto:	1500		Ausschuß-Kto:	5800		Kto Inv-Differenz:	5900		Kto Kost-Neubewert:	1550	
Produktgruppe:	3000	HOME COOLER PRODUCTS																					
Werk:	10000	San Diego Main Plant																					
Lagerort:	556	Reject/Rework Cage																					
Bestandskonto:	1500																						
Ausschuß-Kto:	5800																						
Kto Inv-Differenz:	5900																						
Kto Kost-Neubewert:	1550																						
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs																							

Fig.2-1

Pflege Bestandskonten

- Schritt 17 Parameterdatei "Lager" definieren.** Die Einstellungen der Parameterdatei ermöglichen dem System die Erkennung von Bestandsungleichgewichten, Aktualisierung der Artikel-Ist-Kosten, Erstellung von FIBU-Buchungen und Reihenfolge der Artikelentnahme.

icicpm.p c	3.24 Parameterdatei Lager	04/08/93
INVENTUR PARAMETER		
Toleranz von Istbestand oder Jahresverbrauch (I/J): Ist		
Entn-Vorlauf: 7		
Artikeltoleranz:		
Klasse A%:	3.00%	300.00
Klasse B%:	4.00%	400.00
Klasse C%:	5.00%	500.00
Sonstige%:	5.00%	500.00
BUCHHALTUNG		
IST-Kostbewert(AUG/LAST/NONE): AUG		FIBU-Buchungssatz anl.: ja
Sum.Ums-Kosten-TStf: nein		Kto Transfer-Verrechng: 5030
IST-Kosten aus KR: ja		Zwischenbetr. Kto: 1201
Journalübersicht: ja		Doppelte Buchführung: nein
Nchst Journal-Nr: 000001		Standard Werk: 10000
Enter data or press PF4 to end.		

Fig. 2-2

Parameterdatei "Lager"

Die Parameter der Bestandsaufnahme legen die Toleranzwerte fest, die bestimmen, welche Inventurergebnisse noch akzeptiert werden können. Bei einer Zählung des Lagerbestandes im Rahmen einer permanenten Inventur vergleicht das System das Ergebnis der physischen Zählung mit dem Ist-Bestand des Systems. Überschreiten die Differenzen die Toleranzgrenzen, wird das Ergebnis zurückgewiesen.

Werden bei Kundenaufträgen und Fertigungsaufträgen Einzelreservierungen vorgenommen, legt die Entnahme-Logik, die in der Parameterdatei "Lager" ausgewählt wurde, fest, welche Artikel für den Auftrag zuerst reserviert werden.

Feldname	Wert	Erläuterung
Toleranz von Ist-Bestand oder Jahresverbrauch	Q U	Bestimmt die Basis für das Erkennen derjenigen Ergebnisse von Stichtags-Inventur oder permanenter Inventur, die außerhalb der Toleranz liegen. Bei Q (Quantity on hand) werden Artikeltoleranzen auf Basis des Ist-Bestandes berechnet. Bei U (annual Usage) erfolgt Toleranzberechnung im Hinblick auf Jahresverbrauch des Artikels.

Entnahme- Vorlauf	#	Anzahl der Kalendertage vor dem Verfallsdatum, an denen ein Artikel mit begrenzter Haltbarkeit noch entnommen werden kann.
Artikel- Toleranzen	% #	Gibt die maximale Fehlertoleranz bei Artikelzählungen an. Angabe für A-, B-, C- und alle anderen Artikel als Prozentsatz und Betrag in der Hauptwährung. Basiert auf Ist-Bestand oder Verbrauch, wie oben festgelegt. Bei Eingabe eines Zählergebnisses, das eine der beiden Toleranzwerte überschreitet, erscheint eine Fehlermeldung.
Ist-Kosten	L A N	Bestimmt die Art der Ist-Kostenberechnung. ☐ (Last) setzt die Ist-Kosten mit Kosten des letzten Zugangs dieses Artikels gleich. ☐ (Average) bildet den Durchschnitt aus den Material-Ist-Kosten dieser Stufe und den Kosten des letzten Zugangs des Artikels. Bei ☐ (None) erfolgt eine manuelle Pflege der Ist-Kosten dieser Stufe. Wählen Sie den Wert, der den Erfordernissen Ihrer Buchhaltung am besten gerecht wird.
Summieren Kosten-tieferer Stufen in Material- kosten	J/N	Bestimmt, ob Kosten gefertigter Artikel zusammengefaßt oder separat kalkuliert werden. ☐ Ja bedeutet Zusammenfassung; in den Kostenrechnungsdaten des Artikels fließen die Kosten der tieferen Stufen in die Materialkosten dieser Stufe ein. ☐ Nein bedeutet Kalkulation; die Kosten der niedrigeren Stufen werden separat gepflegt.
IST-Kosten aus KR	J/N	Bestimt, ob die Ist-Kosten durch den Kreditoren-Buchungsbeleg verändert werden. Ist ☐ Ja gesetzt und der Artikelstamm-Preis weicht vom Einkaufspreis ab, werden die Material-Ist-Kosten aktualisiert.

FIBU-Buchungssatz anlegen	J/N	<p>Bestimmt, ob das System ungebuchte FIBU-Buchungssätze aus Bestandsaktivitäten erstellen soll (z.B. Lagerzugänge- und abgänge, Inventur-Korrekturen und Umlagerungen). Zusätzlich werden FIBU-Buchungssätze durch alle Buchungen erstellt, die den Werkstattbestand betreffen (z.B. Fertigungsauftrag-Entnahme, Lagerzugänge, und Lohnbuchungen).</p> <p>Firmen mit permanenter Bestandsbuchhaltung sollten diesen Parameter auf ☒ Ja setzen. Firmen mit periodischer Bestandsbuchhaltung setzen ihn normalerweise auf ☐ Nein. Alternativ hierzu können diese Firmen den Parameter auf ☒ Ja setzen, die erstellten Buchungen dann jedoch nicht verbuchen. Dies ist zur Erstellung manueller Journal-Einträge bei periodischer Buchhaltung hilfreich, oder wenn Sie über ein externes FIBU-System verfügen. FIBU-Buchungssätze können ausgedruckt oder in eine Datei ausgegeben und anschließend mittels "Löschte/Archiv FIBU-Buchungssätze" gelöscht werden (Systempflege).</p>
Konto Transfer-Verrechnung	#	Wird für Bestandsumlagerungen zwischen Werken des gleichen Mandanten verwendet.
Zwischenbetr. Konto/Kostenstelle	#	Wird für Bestandsumlagerungen zwischen Werken verschiedener Mandanten verwendet.

Journal- übersicht	J/N	Bei ☐ Ja werden FIBU-Buchungssätze nach Datum und Konto zusammengefaßt, bevor sie in die FIBU-Buchungsdatei eingegeben werden. Wenn dieses Feld auf ☐ Ja gesetzt ist, kann sich die Verfolgung von Buchungen etwas schwieriger gestalten. Wir empfehlen, dieses Feld solange auf ☐ Nein zu setzen, bis Sie der Meinung sind, daß Ihre Buchungen generell korrekt verbucht werden. Dann können Sie auf Journalübersicht-Eingaben umschalten, die weniger Platz in Ihrer Datenbank benötigen und in der Finanzbuchhaltung u.U. einfacher zu handhaben sind.
Nächste Journal-Nr	#	Die nächste Journal-Referenznummer, die bei FIBU-Buchungseingaben verwendet wird. Die Referenznummer stellt eine Verkettung von Art (AP), Datum (JHR, MO, TAG) und der nächsten Journalnummer dar.
Standard- Werk	#	Standard-Werk, das für alle im Artikelstamm erstellten Artikel zu verwenden ist. Artikel, die in "Pflege Artikelstamm" oder "Pflege Artikeldaten" eingegeben wurden, benutzen das Standard-Werk als Artikel-Werk.

icicpm.p c	3.24 Parameterdatei Lager	04/08/93
INVENTUR PARAMETER		
Toleranz von Istbestand oder Jahresverbrauch (I/J): Ist		
Entn-Vorlauf: 7		
Artikeltoleranz:		
Klasse A%: 3.00%	300.00	Klasse C%: 5.00% 500.00
Klasse B%: 4.00%	400.00	Sonstige%: 5.00% 500.00
ENTNAHME-LOGIK		
1) Lagerort		
2) Chg/Serie		
3) Datum		
4) Verfalldatum		
Entnahmefolge: 2		
Steigend/Fallend: Steigend		
Enter data or press PF4 to end.		

Fig.2-3

Bestands-Entnahme-Logik

Entnahme- folge	1	Entnahme nach Lagerort, dann nach
	2	Chargen/Seriennummer.
	3	Entnahme nach Chargen/Seriennummer, dann nach Lagerort.
	4	Entnahme nach Erstelldatum, dann nach Lagerort und Chargen/Seriennummer. Entnahme nach Verfalldatum, dann nach Lagerort und Chargen/Seriennummer.
Steigend/ Fallend	A	Legt nur die Sortierungspräferenz der ersten Variablen fest. Bei <u>A</u> Steigend wird entweder vom niedrigsten/frühesten bis zum höchsten/spätesten Lagerort, Charge/Serie, Datum oder Verfalldatum entnommen. Alle Variablen zweiter oder dritter Ordnung (d.h. Lagerort, Chargen/ Seriennummer) werden immer in auf- steigender Reihenfolge sortiert.
	D	

Schritt 18 Bestände anlegen. Sie sollten die Aktivitäten in Ihrem alten System einfrieren und die aktuellen Bestände erfassen und in das neue MFG/PRO-System eingeben. Diese Werte sollten mit Hilfe von "Lagerzugang - ungeplant" eingegeben werden. Von dieser Buchung werden weder der Durchschnitts-Umsatz noch die Durchschnitts-Abgänge beeinflusst. (Diese werden durch permanente Inventur- bzw. periodische Inventur-Buchungen aktualisiert.) Falls Sie derzeit ein Fertigungs-Softwarepaket in Gebrauch haben und Ihre Bestände von dort hinunterladen können, können Sie Ihre Daten mit Hilfe des CIM-Datenprozessors sehr viel schneller als von Hand eingeben.

Siehe auch Systemübersicht (CIM).

Schritt 19 Bestände überprüfen/bewerten. Überprüfen Sie mittels "Liste Bestandsdaten" die Dateneingaben Ihres Bestands. Dieser Bericht zeigt Produktgruppe, Werk, Ist-Bestand und damit zusammenhängende Informationen an. Kontrollieren Sie, ob die Daten korrekt eingegeben wurden. Korrigieren Sie sämtliche Fehler, die Sie finden. Bestandsmerkmale wie Verfallsdatum, Gütegrad, Prozentsatz der Konzentration und Status können nur in "Pflege Bestandsdaten" verändert werden. Änderungen von Lagerort und Werk können nur mit Hilfe einer Umlagerung des Bestands-Lagerortes vorgenommen werden.

Schritt 20 FIBU-Buchungssätze löschen. Durch das Anlegen neuer Bestände werden nichtverbuchte FIBU-Kreditoren-Buchungssätze erstellt. In vielen Fällen sind diese Bestände in den Bestandswerten des bis dato laufenden Geschäftsjahres enthalten, die bereits in die FIBU eingegeben worden sind. Löschen Sie in diesem Fall die nichtverbuchten Buchungssätze mittels "Lösch-/Archiv FIBU-Buchungssätze". Werden sie nicht gelöscht, werden sie bei der erstmaligen Ausführung von "Buchungsübernahme Subsystem" in der FIBU verbucht, d.h. es besteht eine Doppelbuchung.

Schritt 21 Beginnen Sie mit der aktiven Verarbeitung. Sie sind jetzt soweit, daß mit der aktiven Verarbeitung von Bestandsbuchungen begonnen werden kann.

Kapitel Drei - Einkauf

Einführung

In vielen Fertigungsbetrieben verursachen die Einkäufe den größten Teil der Produktkosten, weshalb der Steuerung des Beschaffungsprozesses eine äußerst wichtige Bedeutung zukommt. Da der Einkauf einen Bestandteil der praktischen Umsetzung des Material- und Produktionsplanungskreislaufes bildet, ist es wichtig, daß die Einkaufsaktivitäten so effektiv wie möglich durchgeführt werden.

Das Modul "Einkauf" gibt Ihnen die notwendigen Steuerungsmöglichkeiten an die Hand, die zur Durchführung der Beschaffung benötigt werden, angefangen von der ersten Bestellanforderung bis zum Wareneingang und eventuell notwendigen Rücklieferungen an den Lieferanten. Der Einkauf erstreckt sich dabei sowohl auf Produktionsmaterial als auch auf Dienstleistungen und Nicht-Produktionsmaterial. Es werden Ihnen Mittel zur Unterstützung von diskreter Fertigung, Prozeßverarbeitung und Just-in-time- (JIT) Umgebungen an die Hand gegeben.

Dieses Kapitel beginnt mit einem kurzen, allgemeinen Überblick über den Einkauf. Wenn Sie bereits hinreichend mit diesem Thema vertraut sind, können Sie jedoch direkt zum nächsten Abschnitt übergehen.

Der darauffolgende Abschnitt, der den Ablauf des Einkaufs behandelt, sollte auch von Fachleuten dieses Gebietes gelesen werden, da hier einige MFG/PRO-spezifische Elemente, z.B. Lieferanten-Abrufpläne, beschrieben werden.

Der übrige Teil des Kapitels befaßt sich mit bestimmten Gruppen von Aufgaben des Einkaufs: Erstellen von Bestellanforderungen und Aufträgen, Wareneingang und Rücklieferung von Artikeln sowie Buchhaltungsangelegenheiten, die sich mit besonderen Einkaufssituationen, z.B. Artikeln aus Fremdfertigung, befassen. Die Einleitungen der einzelnen Abschnitte bestehen jeweils aus allgemein geläufigen Einzelheiten, die im weiteren Verlauf durch spezielle Themen, wie beispielsweise Verarbeitung von Fremdwährungen, ergänzt werden.

Quality Products Corp. : test3

mfmenu5. Einkauf04/08/93

1. Menü Bestellanforderungen (BA)	13. Wareneingang Einkaufsbestellung
2.	14. Druck Wareneingangsbeleg (EB)
3. Menü Rahmenauftrag	15. Abfrage Wareneingang (EB)
4.	16. Liste Wareneingang (EB)
5. Menü Lieferanten-Abrufe	17.
6.	18. RL-Auftrag an Lieferanten
7. Pflege Einkaufsbestellung	19. Druck Rücklieferungs-Beleg
8. Abfrage Einkaufsbestellung	20.
9. Menü Bestellauswertung	21.
10. Druck Einkaufsbestellung (EB)	22. Löschen/Archiv abgeschl. WE
11.	23. Löschen/Archiv abgeschl. EB
12.	24. Parameterdatei Einkauf

Bitte wählen Sie eine Funktion. <F4> oder <ENTER> = Ende.

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 3-1

Menü "Einkauf"

Der Aufbau dieses Kapitels entspricht in etwa der Reihenfolge der Modulfunktionen im Menübildschirm. Den Anfang bildet eine Erläuterung der Bestellanforderung. Danach werden am Beispiel der Einkaufsbestellung gemeinsame Elemente aller drei Arten der in "Einkauf" verwendeten Aufträge—Rahmenauftrag, Einkaufsbestellung und Lieferanten-Abrufplan—behandelt. Rahmenaufträge und Lieferanten-Abrufpläne werden in den folgenden Abschnitten eingehender besprochen. Der Rest des Kapitels beschäftigt sich mit spezielleren Themen: Wareneingang, Rücklieferungen, Optimierung des Datenbankplatzes sowie einzelne Punkte zu Buchhaltung und Kosten.

Kapitelinhalt

- ☐ Die Grundlagen
- ☐ Ablauf des Einkaufs
- ☐ Bestellanforderungen
- ☐ Einkaufsbestellungen
- ☐ Rahmenaufträge
- ☐ Lieferanten-Abrufpläne
- ☐ Wareneingang
- ☐ Rücklieferungen
- ☐ Löschen erledigter Aufträge
- ☐ Buchhaltung und Kosten

Die Grundlagen

Einkaufsaktivitäten werden aufgrund eines Bedarfs an Waren oder Dienstleistungen ausgelöst. Der größte Teil dieses Bedarfs entsteht aufgrund von Einkaufsbestellungen für Produktkomponenten, die durch den Materialbedarfsplanungsprozeß (MRP) erstellt werden, ein Teil dieses Bedarfs entfällt jedoch auch auf Dienstleistungen und Güter, die nicht direkt in die Endprodukte einfließen (Beispiele solcher "Nicht-Produkt"-Artikel sind z.B. Schreib-, Wartungs- und Instandhaltungsmaterial, Anlagegüter, Bedarf für den Gebäudeunterhalt usw.). Obwohl Einkaufsbedarf verschiedenen Quellen entstammt, ist, sobald eine Bestellanforderung erstellt wurde, der Einkaufsvorgang eigentlich der gleiche.

Das Einkaufsmodul verfügt über verschiedene Grundfunktionen: es verwaltet Bestellanforderungen, erstellt Aufträge und zeichnet Wareneingänge und Rücklieferungen auf. Zu jeder dieser Funktionen existiert ein entsprechendes Dokument: die Bestellanforderung, der Auftrag, der Wareneingangs-Beleg und der Rücklieferungsbeleg.

Bestellanforderung

Die Feststellung, daß eine bestimmte Menge eines Artikels zu einem bestimmten Zeitpunkt benötigt wird; kann entweder durch das Planungssystem oder von einer Person erstellt werden. Kommt die Bestellanforderung vom Planungssystem, basiert sie auf einem von einem Planer genehmigten MRP-Auftrag. Kommt sie von einer Person, dann durchläuft diese Bestellanforderung einen Genehmigungszyklus.

Die Bestellanforderung enthält eine Liste der benötigten Artikel sowie Angaben zu Menge, Werk, Bedarf-Datum und (falls manuell) der Person, welche die Bestellanforderung erstellt hat.

Auftrag	<p>Ein Vertrag mit einem Lieferanten über Positionen mit bestimmten Lieferterminen. Diese Aufträge gelten normalerweise für Mengen mit einem einzigen Liefertermin, es kann jedoch auch solche mit mehreren Lieferterminen geben. Der Auftrag enthält gegebenenfalls Daten aus der Bestellanforderung und legt die einzelnen Vertragsbedingungen, Steuern und Versandkosten fest.</p> <p>Wird in einem Auftrag eine Bestellanforderung als Referenz angegeben, wird diese Bestellanforderung aus dem System entfernt (gelöscht).</p>
Wareneingangs-Beleg	<p>Zeichnet den Zugang von Waren in den Bestand auf; aktualisiert die Bestände und erlaubt Kreditoren vor der Zahlungsverarbeitung die Überprüfung der Wareneingangsmengen und Einkaufspreise.</p>
Rücklieferung	<p>Wird zur Verfolgung von Waren verwendet, die zum Umtausch an den Lieferanten zurückgesendet wurden. (Für Artikel, deren Rücklieferung gegen Gutschrift erfolgt, wird außerdem eine negative Einkaufsbestellung zur Korrektur der Lieferantensalden eingegeben.)</p>

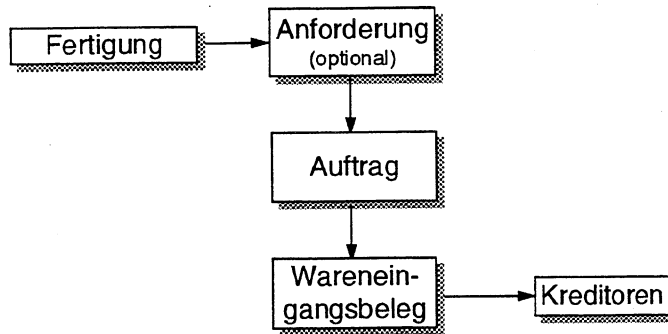


Fig. 3-2

Ablauf des Einkaufsbedarfs

Auftragsarten

Innerhalb von MFG/PRO kommen Einkaufsbestellungen in drei verschiedenen Erscheinungsformen vor: Rahmenauftrag, Einkaufsbestellung und Lieferanten-Abrufauftrag. Ungeachtet der jeweiligen Art, sind alle Aufträge aus drei Teilen aufgebaut: der erste Teil beschreibt die Beziehung zum Lieferanten, der zweite Teil enthält besondere Bedingungen, und der dritte informiert über Einzelheiten bezüglich Steuern und Versand.

Kopf-Teil	Enthält die allgemeinen Vertragsbedingungen wie Name des Lieferanten, Versandadresse und Währung (jedoch keine Preise).
Positionen	Enthält die bestellten Artikel, Mengen, Preise und andere für die jeweiligen Positionen geltenden Bedingungen.
Fuß-Teil	Enthält Informationen zu Steuer, Versand und Auftragsstatus gültig für sämtliche Positionen.

Zahlreiche Daten, wie Liefertermin oder Versandadresse, können entweder im Kopf angegeben werden (dann gelten diese für alle Positionen) oder jeweils zu den einzelnen Positionen.

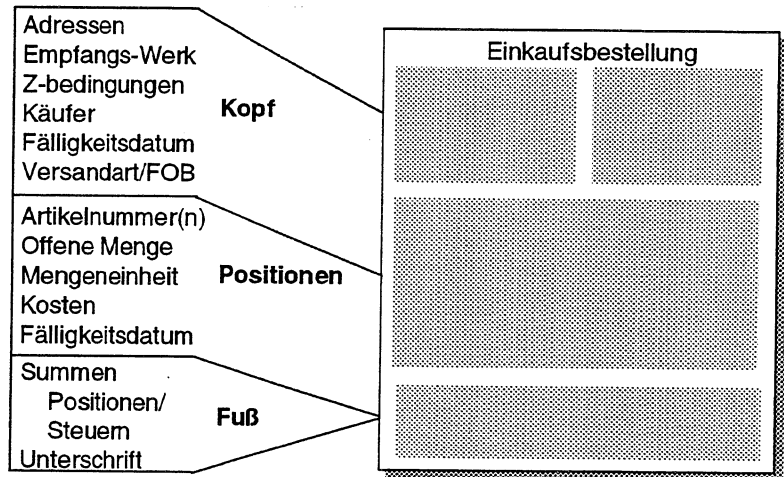


Fig. 3-3

Einkaufsbestellung

Die Abweichungen zwischen den einzelnen Auftragsarten beruhen hauptsächlich auf Unterschieden hinsichtlich der Beziehung zum Lieferanten.

Einkaufsbestellungen

Eine Einkaufsbestellung stellt einen Vertrag mit einem Lieferanten über Positionen mit bestimmten Lieferterminen dar. Die Positionen in einer Einkaufsbestellung werden von der Materialbedarfsplanung (MRP) als Lieferung angesehen. Die Beziehung zum Lieferanten wird bei Einkaufsbestellungen allein aufgrund dieser einzelnen Transaktion definiert. Es wird nicht davon ausgegangen, daß weitere Transaktionen folgen werden.

Der MRP behandelt alle Einkaufsbestellungen als Lieferung, unter der Annahme, daß die bestellten Mengen zum Liefertermin verfügbar sind.

**Rahmen-
aufträge**

Ein Rahmenauftrag bezeichnet ein Abkommen über die Abnahme einer bestimmten Warenmenge zu einem festgesetzten Preis zwischen zwei Terminen, wobei die genauen Liefertermine der jeweiligen Freigaben im einzelnen zu bestimmen sind. Ein Rahmenauftrag legt die Annahme einer langfristigen Beziehung zum Lieferanten zugrunde sowie das beiderseitige Interesse einer verbindlichen Abnahme bestimmter Mengen über einen bestimmten Zeitraum; die Bedingungen dieser Verpflichtung werden durch den Rahmenauftrag geregelt.

In MFG/PRO wird immer noch die Einkaufsbestellung zur Erteilung von Aufträgen über festgesetzte Mengen und zur Bestimmung von Lieferterminen verwendet, der Rahmenauftrag dient bei Freigaben lediglich als Muster zur Erstellung einer solchen Einkaufsbestellung.

Rahmenaufträge werden vom MRP ignoriert und es können mit diesen keine Wareneingänge verarbeitet werden. Sobald eine Freigabe des Rahmenauftrags erfolgt ist, wird die daraus resultierende Einkaufsbestellung jedoch genau wie jede andere Einkaufsbestellung behandelt.

**Lieferanten-
Abrufpläne**

Lieferanten-Abrufpläne werden von Firmen mit langfristigen Lieferverträgen verwendet, die regelmäßige, wöchentliche oder tägliche Lieferungen erfordern. Für kurzfristige Zeiträume können Liefertermine und sogar die genaue Uhrzeit festgelegt werden; bei längerfristigen Zeiträumen ist der Grad der Genauigkeit nicht so präzise, deckt jedoch durchaus die Planungsbedürfnisse von MRP und Lieferant.

Rein äußerlich ähnelt der Lieferanten-Abrufplan sehr stark der normalen Einkaufsbestellung für eine einzelne Position mit mehreren Lieferterminen. Kopf und Fußzeile sind exakt die gleichen, da jeder Lieferanten-Abrufplan mit einer regulären Einkaufsbestellung verbunden ist. Der Positionsabschnitt wird hier jedoch durch zwei Abrufpläne ersetzt: ein kurzfristiger Versandplan, mit exakten Mengenangaben und Liefervorschriften und ein längerfristiger Abrufplan, der Informationen zu zukünftigen Aufträgen enthält und den Lieferanten zum Einkauf von Rohstoffen und zur Herstellung von Unter-Baugruppen befugt. Da Lieferanten-Abrufpläne Einkaufsbestellungen gleichen, werden sie vom MRP erkannt und können für Wareneingangs-Buchungen verwendet werden.

Anwendungs- gebiete der Auftragsarten

Einkaufsbestellungen werden üblicherweise für Einzellieferungen verwendet, Rahmenaufträge für häufigere Lieferungen, wenn bekannt ist, daß der Lieferant zuverlässig ist und wenn es sich bei den eingekauften Artikeln mehr um Lagerbestand als um auf Bestellung produzierte Artikel handelt. Lieferanten-Abrufpläne sind typisch für Mehrfachlieferungen, wenn der Lieferant für eine effektive Abwicklung wissen muß, was in allernächster Zukunft bevorsteht.

Lassen Sie uns dies anhand eines Beispiels verdeutlichen: Eine Firma stellt elektronische Leiterplatten her. Bestimmte Artikel, wie die Schwallbadlötmaschine, werden lediglich einmal bestellt, dies erfolgt mittels Einkaufsbestellung. Andere Artikel, z.B. das notwendige Lötmaterial, werden in unregelmäßigen Abständen, jedoch immer vom gleichen Lieferanten benötigt. Es wird ein Rahmenauftrag über die folgenden zwölf Monate mit dem Lieferanten vereinbart und jeden Monat ein Auftrag freigegeben. Die tatsächlich bestellte Menge an Lötmaterial wird erst zu diesem Zeitpunkt bestimmt.

Die Firma benötigt außerdem einmal wöchentlich Platinenrohlinge. Aufgrund der aktuellen Auftragslage kann der exakte Bedarf der nächsten Wochen festgestellt werden. Außerdem läßt sich der Bedarf für die nächsten zwölf Monate ungefähr vorherbestimmen—Informationen, über die der Lieferant verfügen muß, damit er seinerseits Rohmaterial bestellen und Werkstattbestand sowie Kapazität vorausplanen kann. Mit Hilfe von Lieferanten-Abrufplänen wird sowohl der kurzfristige Versandplan als auch der längerfristige Abrufplan eingerichtet.

	Einkaufs- bestellungen	Rahmen- aufträge	Lieferanten- Abrufpläne
Liefer- termine	Einfach je Auftrag/Art.	Mehrfach	Mehrfach
MRP	Ja	Nein	Ja
Warenein- gänge	Ja	Nein	Ja
Dauer	Einmalig	Kurz/ Mittelfristig	Mittel/ Langfristig
Elemente	Kopf Positionen Fuß	Kopf Positionen Fuß EB(en)	Kopf L-fristiger Abrufplan Versandplan Fuß

Fig. 3-4

Übersicht der einzelnen Auftragsarten

Ablauf des Einkaufsmoduls

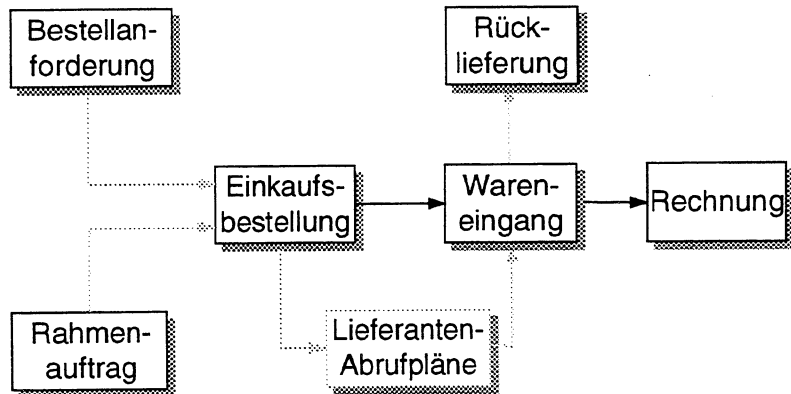


Fig. 3-5

Übersicht der einzelnen Einkaufsschritte

In MFG/PRO haben Bestellanforderungen, Wareneingangs-Belege und die drei Arten der Einkaufsbestellungen jeweils einen eigenen Eingabebildschirm. Es ist daher sicherlich günstig, den Arbeitsablauf zwischen den einzelnen Bildschirmen zu verfolgen.

Innerhalb des Einkaufs kann Bedarf zuerst mit Hilfe einer Bestellanforderung mitgeteilt werden, obwohl diese Möglichkeit optional ist. Eine Bestellanforderung kann entweder durch manuelle Eingabe im Modul "Einkauf" erstellt werden oder durch Genehmigung eines geplanten Auftrags im Modul "Materialbedarfsplanung" (MRP). Nach der Erstellung können noch eine oder mehrere Genehmigungs-Kennziffern erforderlich sein, um aus der Bestellanforderung einen Auftrag zu generieren. Der Ausdruck der Bestellanforderung ist optional.

Die Bestellanforderung kann als Referenz in einem Rahmenauftrag oder einer Einkaufsbestellung angegeben werden. In diesem Fall werden die Positionsdaten der Bestellanforderung in den Auftrag übernommen; ist der Auftrag fertig, wird die Bestellanforderung gelöscht.

In einer Bestellanforderung sind Artikel, Mengen und Fälligkeitstermine aufgeführt, die in die Einkaufsbestellung übertragen werden. Ein Rahmenauftrag beinhaltet hingegen primär die Bedingungen eines Vertrages über die Lieferung von Artikeln, und lediglich die Daten dieser Vertragsbedingungen werden in eine Einkaufsbestellung kopiert. Auftragsmengen und Fälligkeitstermine sind normalerweise in der Einkaufsbestellung festgelegt; werden diese im Rahmenauftrag aufgeführt, gelten sie während der gesamten Gültigkeitsdauer des Auftrags.

Rahmenaufträge können monatlich, wöchentlich oder in anderen zeitlichen Perioden freigegeben werden. Das Ausdrucken der Rahmenaufträge erfolgt ebenfalls wahlweise, besonders deshalb, weil der Lieferant kein Exemplar davon erhält.

In einer Einkaufsbestellung werden ganz einfach die Bedingungen angezeigt, die sich auf eine einzelne Reihe von Positionen für eine einzelne Reihe von Lieferterminen beziehen. Normalerweise wird die Bestellung von der Einkaufsabteilung ausgedruckt und an den Lieferanten gesendet.

Es gibt jedoch eine Ausnahme. Bei Verwendung von Lieferanten-Abrufplänen wird zuerst eine Einkaufsbestellung eingerichtet, bei der jedoch die Auftragsmenge auf Null gesetzt wird. Die Einkaufsbestellung wird sodann als Referenz in einem speziellen Lieferanten-Abrufauftrag angegeben, dem Abrufpläne beigelegt sind. Der Lieferanten-Abrufauftrag übernimmt die Vertragsdaten aus der Einkaufsbestellung, fügt jedoch Parameter hinzu, mit deren Hilfe das System später die Abrufpläne berechnet.

Insgesamt gibt es drei solcher Abrufpläne: der (kurzfristige) Versandplan, der (langfristige) Abrufplan und der Lieferantenabruf-Zugangsplan. Der Lieferantenabruf-Zugangsplan wird regelmäßig aktualisiert, entweder manuell oder automatisch von MRP-geplanten Aufträgen. Daraufhin werden langfristige Abrufpläne und Versandpläne erstellt, die dem Lieferanten übermittelt werden. (Der Lieferant erhält bei jeder Aktualisierung der Abrufpläne eine Kopie des Originals der Einkaufsbestellung, des langfristigen Abrufplans und des Versandplans.) Das System pflegt Datensätze zu kumulierten Auftragsmengen und kann zur Verfolgung der Lieferanten-Leistung verwendet werden. Wareneingänge und Rücklieferungen werden auf die gleiche Weise verarbeitet wie bei Einkaufsbestellungen.

Bei Anlieferung der bestellten Artikel in der Wareneingangsabteilung, die für Bestandszugänge verantwortlich ist, wird die Anzahl der gelieferten Artikel in Wareneingangs-Buchungssätzen (oder Wareneingangs-Belegen) festgehalten. Wareneingangs-Belege können ausgedruckt und den Artikeln vor der Verteilung im Werk beigelegt werden.

Der Lieferant seinerseits sendet eine Rechnung an die Überweisungsadresse, normalerweise die Kreditoren-Abteilung. Bei Eingang der Rechnung werden die darin enthaltenen Daten mittels eines Belegs aufgezeichnet. Während der Belegverarbeitung wird die Lieferantenrechnung mit dem Auftrag und sämtlichen Wareneingangs-Belegen im Zusammenhang mit den Positionslieferungen verglichen. Mit Hilfe dieses Drei-Wege-Verfahrens läßt sich überprüfen, ob die berechneten Mengen auch eingegangen sind und ob Abweichungen zwischen Einkaufsbestellung und Rechnung bestehen. Danach wird der Beleg zur Zahlung genehmigt.

Werden Artikel später zwecks Umtausch zurückgeliefert, wird eine Rücklieferungsbuchung erstellt, damit die zurückgelieferten Artikel verfolgt werden können. Bei Rücklieferungen gegen Gutschrift wird zur Anpassung der Lieferbestände eine Einkaufsbestellung mit Negativmenge erstellt. Rücklieferungsbelege können ebenfalls ausgedruckt werden.

Verarbeitung mehrerer Werke

Version 7 von MFG/PRO unterstützt Umgebungen, in denen sich Einkaufsaktivitäten über mehrere Werke (und Datenbanken) erstrecken können. Wird z.B. eine Bestellanforderung in Werk A in Singapur erstellt, es ist für die Firma jedoch einfacher oder wirtschaftlicher, die betreffenden Artikel von Werk B in Chicago aus einzukaufen, kann die Bestellanforderung vorsehen, daß die Einkaufsaktivitäten für diese Artikel in einem einzigen Werk, nämlich Chicago, zusammengefaßt werden. Die "Liste Bestellanforderung" für Werk B übernimmt bei der Überprüfung der Bestellanforderungen diese Spezifikation aus dem Feld "EB-Werk". Da die Einkaufsbestellungen in Werk B eingegeben werden (aus dem Bericht), geben sie die Bestellanforderung von Werk A, die gelöscht wird, als Referenz an. Die Einkaufsbestellung gibt immer noch an, daß Lieferungen an Werk A gehen, der Wareneingangs-Beleg und die Beleg-Daten jedoch in Werk B verarbeitet werden. Die MRP-Daten werden jedoch trotzdem in Werk A verarbeitet, da die Bestandsplanung für dieses Werk durchgeführt werden muß.

Diese Möglichkeit der Verarbeitung mehrerer Werke kann für sämtliche oder auch nur einige Artikel angewandt werden. Verfügt z.B. ein Unternehmen im Westen der Vereinigten Staaten über Produktionsstätten in Los Angeles, Denver, Portland und Seattle, und der Einkauf sämtlicher Bestandsartikel der Firma wird im Werk Los Angeles abgewickelt, jedes Werk kauft jedoch noch eigenes Produktionsmaterial, Kleinteile, Verbrauchsartikel usw. ein, dann können diese Werke von einer einzigen Datenbank aus versorgt werden oder von verschiedenen, in einem Netzwerk verbundenen Datenbanken.

(Genaue Anweisungen, MFG/PRO so einzurichten, daß es mit mehreren Datenbanken arbeitet, finden Sie im Implementierungs-Abschnitt des Handbuches *Zentrale Auftragsverarbeitung*.)

Nicht-Lager- und Fremd- fertigungs- Einkäufe

Da es sich beim größten Teil des anzumeldenden Bedarfs um MRP-geplante Bestandsartikel handelt, erstrecken sich auch die meisten Einkaufsbestellungen auf Bestandsartikel. MFG/PRO ermöglicht Ihnen jedoch auch den Einkauf anderer Arten von Artikeln: Nicht-Lager-Artikel, die nicht im Artikelstamm aufgeführt sind sowie Fremdfertigungs-Arbeitsgänge, wobei es sich hier genommen nicht um Artikel handelt, sondern um Veränderungen an Artikeln, die von Fremdfirmen vorgenommen werden.

Nicht- Lagerartikel- Einkäufe

Bei der Mehrheit der von Ihnen in MFG/PRO verfolgten Artikel handelt es sich wahrscheinlich um Bestandsartikel—Artikel wie Rohstoffe und Komponenten, die solange im Bestand gelagert werden, bis sie zur Herstellung eines Produktes benötigt werden. Bestandsartikel-Zugänge aktualisieren die Bestände und werden vom MRP als Lieferungen angesehen.

Es kommt jedoch sicher auch vor, daß Sie Einkäufe steuern wollen, die unterschiedliche Auswirkungen auf Kostenrechnung, Bestand und Planung haben.

Bei den meisten Nicht-Lagerartikel-Einkäufen handelt es sich um Artikel wie Bürobedarf und Ausstattung, die nicht im Artikelstamm enthalten sind. Nicht-Lager-Artikel führen nicht zu einer Bestandsaktualisierung, sie werden bei Erhalt eingesetzt oder verbraucht, abhängig vom jeweiligen Einkaufskonto der Position. Aus diesem Grunde haben Nicht-Lager-Artikel auch keinen Einfluß auf den MRP.

Bei Artikeln, die im Artikelstamm enthalten sind, können sich zwei Situationen ergeben, in denen es vorteilhaft sein kann, diese als Nicht-Lagerartikel-Einkäufe zu behandeln:

- ☐ 1. Produktionsmaterial wie Kleber und Lösungsmittel werden häufig bei Eingang verbraucht, da die Bestandspflege und die Verarbeitung von Buchungen bei Materialien, die je nach Bedarf verwendet werden, recht unpraktisch ist. Denken Sie jedoch daran, daß diese Verbrauchsartikel nicht das gleiche sind wie das einfache Verbrauchsmaterial in der Produktion; dieses wird nämlich in den Lagerbestand aufgenommen und erst bei der Entnahme verbraucht. Beispiele für Produktions-Verbrauchs-Artikel sind billige Befestigungs- und Verbindungselemente.
- ☐ 2. Bestandsartikel werden manchmal für Abteilungen wie Konstruktion oder Marketing bestellt, die nicht zur Produktion gehören. Werden diese Artikel als Nicht-Lagerartikel-Einkäufe behandelt, können sie bei Eingang diesen Abteilungen berechnet werden. (Eine andere Möglichkeit, Material zu Nicht-Produktions-Abteilungen zu transferieren, sind ungeplante Lagerabgänge.)

Fremd- fertigungs- Einkäufe

Anstelle von Materiallieferungen erbringen Lieferanten häufig auch Dienstleistungen zur Durchführung von Fertigungsarbeitsgängen. Unternehmen lassen Arbeitsgänge von Fremdfirmen ausführen, wenn ihre eigene Produktionskapazität nicht ausreicht oder bestimmte Arbeitsgänge eine besondere Ausstattung erfordern.

Wie Bestandsartikel, werden auch die Fremdleistungen im Artikelstamm eingerichtet; jedoch werden sie in Fertigungsaufträgen zugebucht, und nicht in den Bestand. Aus diesem Grunde betrachtet sie der MRP auch nicht als Bezugsquelle, da diese Mengen schon im Fertigungsauftrag enthalten sind. Bei der Auftragseingabe fordert Sie das System auf, die Fertigungsauftragsnummer, -Kennziffer und den Arbeitsgang des Fremdfertigungsartikels einzugeben. Die Angabe

dieser Daten für den Auftrag erfolgt optional, erleichtert dem Mitarbeiter in der Warenannahme jedoch die Arbeit.

Nähere Einzelheiten zu Themen bezüglich Buchhaltung und Implementierung im Zusammenhang mit Fremdfertigungs-Einkaufsbestellungen finden Sie am Ende dieses Kapitels.

Einkaufs- politik

Sie werden das Modul "Einkauf" in fast allen Fällen zur Steuerung von Einkäufen verwenden, die mit dem Lagerbestand oder der Fertigung zu tun haben. Es ist jedoch auch hilfreich, "Einkauf" für andere Artikel zu verwenden, die den Wareneingang passieren, wie beispielsweise Fremdfertigungs-Arbeitsgänge zu Fertigungsaufträgen und einige Verbrauchs- und Nicht-Lagerartikel-Einkäufe. Wahrscheinlich ist es aber nicht sehr praktisch, Einkaufsbestellungen für Artikel wie Flugtickets oder Seminargebühren einzugeben, die nicht an die Warenannahme geliefert werden.

Wie bereits erwähnt, findet bei der Rechnungsprüfung im Modul "Kreditoren" ein Drei-Wege-Vergleich statt, nämlich zwischen Auftrag, Wareneingangs-Beleg und Rechnung. Haben Sie eine Einkaufsbestellung, aber keinen Wareneingangs-Beleg, können Sie den Eingang der Artikel nicht nachprüfen, es sei denn, Sie richten ein Verfahren zur manuellen Aufzeichnung von Wareneingängen ein. Die Vorteile, die eine Eingabe der Aufträge in das System mit sich führen würde, rechtfertigen u.U. nicht die daraus zusätzlich entstehenden Verwaltungskosten.

Wird ein Artikel normalerweise bei der Warenannahme angeliefert, ist es sinnvoll, diesen in "Einkauf" zu verfolgen, da Sie immer einen Auftrag und einen Wareneingangs-Beleg haben. Bei Einkäufen, die nicht in den Bestand aufgenommen werden, ist es jedoch ungünstig, MFG/PRO zur Aufzeichnung des Wareneingangs zu verwenden.

Falls Ihre Firmenpolitik festlegt, daß in jedem Falle eine Einkaufsbestellung erforderlich ist, bevorzugen Sie es wahrscheinlich den Einkauf einiger Artikel mittels einer manuellen Einkaufsbestellung zu steuern, und nicht durch eine Eingabe in MFG/PRO. Bei der Belegerstellung für die Rechnung muß die von Ihnen angegebene Nummer der Einkaufsbestellung nicht im System vorhanden sein.

Bestellanforderungen

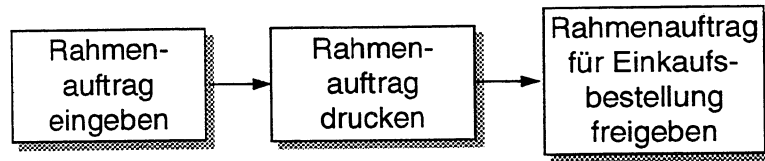


Fig. 3-6

Ablauf der Bestellanforderung

Einkaufs-Bestellanforderungen können für Bestands- und Nicht-Bestands-Einkäufe verwendet werden, jedoch nicht für Fremdfertigungs-Einkäufe oder Lieferanten-Abrufpläne. Pro Bestellanforderung kann nur eine Artikelnummer als Referenz angegeben werden. Bestellanforderungen können nur in der Hauptwährung der Firma eingegeben werden.

Wird in Einkaufsbestellungen auf offene Bestellanforderungen verwiesen, werden die darin angegebenen Mengen durch die jeweilige Einkaufsbestellmenge gelöscht. Nachdem sämtliche Mengen der Bestellanforderung gelöscht sind, löscht das System automatisch auch die gesamte Bestellanforderung. (Die Mengen der Bestellanforderungen von Rahmenaufträgen werden erst nach Freigabe der Einkaufsbestellungen für die Aufträge gelöscht.)

Die wichtigsten Elemente einer Bestellanforderung sind Artikelnummer, Werk, Menge, Mengeneinheit, Bedarf-Datum und Einkaufsbestellungs-Werk. Die Unterscheidung zwischen den Kennziffern von Werk und EB-Werk ist äußerst wichtig: im ersten Fall handelt es sich um das Werk, an das die Lieferung geht, im zweiten Fall um das Werk, das den Auftrag erteilt. Eine Bestellanforderung aus Denver für einen in Los Angeles erteilten Auftrag hätte dann z.B. als Werk Denver und als EB-Werk Los Angeles.

poprnt.p c		5.1.4 Pflege Bestellanforderung	04/08/93
BA-Nr: 400013			
Artikel-Nr: 10-10000		DASIS(TM) COOLING SYSTEM	
Werk: 10000			
Mng: 100.0			
ME: EA			
Kost/Stck: 0.00			
Freigabe-Dat: 08/06/92			
Bedarf-Dat: 08/06/92			
Angford.von:			
WE-Konto: 5100			
EB-Werk: 10000			
Drucke BA: nein		Komment.: nein	
Genehmigungen			
Genehmig-Knz:		Gesamt-Betrag: 0.00	
Genehmigt: ja		Drucke Genehmigung: ja	
Genehmigt Von:		Genehm.geändert von: test1	
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs			

Fig. 3-7

Pflege Bestellanforderung

Mit Hilfe von Genehmigungs-Kennziffern in Bestellanforderungen werden Angestellte bestimmt, die Einkäufe bis zu einem maximalen Betrag genehmigen dürfen. Diese können für ein Werk, eine Produktgruppe und/oder ein Einkaufskonto eingerichtet werden. In MFG/PRO stellt die Genehmigung von Bestellanforderungen keine Kontrollfunktion dar; es handelt sich lediglich um eine Methode, um aufzeichnen und verfolgen zu können, von wem eine Bestellanforderung jeweils genehmigt wurde. Die Kontrolle der Genehmigungen von Bestellanforderungen muß mittels formaler Richtlinien außerhalb von MFG/PRO vorgenommen werden.

In Bestellanforderungen können auch die Nummern der Lieferantenartikel als Referenz angegeben werden. Vor der Eingabe der Bestellanforderung sollte überprüft werden, welche Lieferantenartikel jeweils für einen Artikel verfügbar sind, was mit Hilfe der Berichte des Moduls "Artikel/Werke" vorgenommen werden kann. Lieferantenartikel werden zusammen mit den jeweiligen Mengeneinheiten, Angebotspreisen, Mindestabnahmemengen und Durchlaufzeiten in den Bestellanforderungs-Berichten ausgedruckt.

Eine Einschränkung bei Bestellanforderungen besteht darin, daß hier keine Lieferanten oder Artikelpreise direkt angegeben werden können. Falls Ihre Firma diese Informationen benötigt, können Sie zur Dokumentation des Artikelbedarfs anstelle von Bestellanforderungen Rahmenaufträge verwenden. Nach der Genehmigung des Rahmenauftrags geben Sie den gesamten Auftrag als einzelne Einkaufsbestellung frei. Nachteilig bei der Verwendung von Rahmenaufträgen ist, daß diese von den Planungsmodulen nicht als Lieferung erkannt werden.

Einkaufsbestellungen

Wie bereits erwähnt, setzen sich sämtliche Aufträge aus Kopfteil, Positions- und Fußteil zusammen. Innerhalb dieser Abschnitte gibt es wiederum eine Reihe gemeinsamer Elemente. Da Rahmenaufträge als Einkaufsbestellungen sukzessive freigegeben werden und Lieferanten-Abrufpläne mit einer Einkaufsbestellung beginnen, gelten die Informationen dieses Abschnitts für alle Auftragsarten.

popont.p g		5.7 Pflege Einkaufsbestellung	04/08/93
EB-Nr: P01004 Lieferant: 7001000 Versand: 10000000			
Lieferant Distribuidores Mexicanos 200 Avenida de Los Fuentes Parque Industrial del Oeste Mexicali BC 03987 Mexico		Versand an Quality Products Inc. Manufacturing Division One World Way San Diego CA 92130 U.S.A.	
Auftr-Dat: 06/10/92 Zahl-Bed: 30 Einkäufer: Rech-Adr: 10000000 Bestätigung: ja Kontakt: Vertrag: Hinweis:		Erfaßt von: kph Währung: USD Sprache: Komment.: nein Werk: Projekt: Anf.von: Fäll-Dat: Ps. Rab: 0.00% St-Pflicht: nein Für KA/FA:	
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs			

Fig. 3-8

Auftragskopf

Kopf

Einige der Elemente im Auftragskopf, wie Versandadresse, Empfangs-Werk, Fälligkeitstermine und Steuerpflicht-Status, werden bei der Eingabe der Positionen zu Standardwerten.

Auslieferungs- ziele

In MFG/PRO erfolgt die Angabe des Auslieferungsziels für einen Auftrag anhand einer Auslieferungs-(Versand-)Adresse und einem Empfangs-Werk. Die Versandadresse und das Werk im Kopf sind die Standardwerte. Sie können für jede Position das Standardwerk überschreiben; tatsächlich kann in einem Auftrag für jede Position ein anderes Werk angegeben werden. Zudem kann jedes Werk, sofern die Adressdatei korrekt eingerichtet wurde, eine eigene Versandadresse haben, von der dann beim Ausdrucken der Einkaufsbestellung die jeweilige Standard-Versandadresse überschrieben wird. Die Werk-Kennziffer muß als Adressen-Kennziffer in die Adressdatei eingegeben werden, die

Versandadresse wird dann mit dieser Adressen-Kennziffer verknüpft. Wird die Einkaufsbestellung ausgedruckt, muß die Option "Sort.n. Werk" gewählt werden; andernfalls wird das Werk im Kopf auf jede Seite des Auftrags gedruckt.

Obwohl ein Auftrag über mehrere Auslieferungsziele verfügen kann, wird die Umsatzsteuer immer mit Hilfe der Prozentsätze und FIBU-Konten der im Kopf angegebenen Versandadresse berechnet.

Währung

Ein Auftrag kann in der Hauptwährung des Systems oder einer Fremdwährung eingegeben werden. Ein in einer Fremdwährung eingegebener Auftrag kann in dieser Währung oder der Hauptwährung bezahlt werden.

Manchmal werden Aufträge mit einem festen Wechselkurs abgeschlossen. Zum Beispiel handelt eine Firma in Australien einen Auftrag mit einem Lieferanten in Singapur aus. Die Einkaufsbestellung wird in Singapur-Dollars mit einem festen Wechselkurs gegenüber dem australischen Dollar eingegeben. Findet in der Zeit zwischen Auftragserteilung und Bezahlung der Rechnung eine ungünstige Wechselkursschwankung statt, kann die Rechnung trotzdem in australischen Dollars zum ausgehandelten Kurs bezahlt werden.

Wird kein fester Wechselkurs eingegeben, wird das System bei Erhalt der Einkaufsbestellung und bei der Verarbeitung der Rechnung und der Zahlung in "Kreditoren" nach dem Devisenkassakurs fragen. Nähere Einzelheiten zur Verwendung mehrerer Währungen finden Sie im Handbuch *Systemgrundlagen*.

Hinweise und Kommentare

Hinweise und Kommentare können als Kopftexte zur Angabe von Vertragsbedingungen oder Informationen bezüglich Verpackung, Versand usw. genutzt werden.

Wird der Parameter "Kommentar" auf ☐ gesetzt, erscheint der Positionstext-Bildschirm und Sie können einen Kommentar zu dieser Position eingeben. Sie können z.B. Daten zu Spezifikationen, Kontrollanforderungen, Verpackungs- oder Versandanweisungen eingeben. Falls Sie die Informationen an den Lieferanten weitergeben möchten, können die entsprechenden Seiten markiert und ausgedruckt werden. Wenn die Kommentartexte ausgedruckt werden, erscheinen sie direkt nach dem jeweiligen Artikel, auf den sie sich beziehen.

Werke

Da der Einkauf zentralisiert werden kann (Ein Werk erteilt die Aufträge für Material, das an mehrere Werke ausgeliefert wird.), müssen in Bestellanforderungen und Aufträgen jeweils zwei Werke angegeben werden: dasjenige, das den Auftrag erteilt, und das Empfangs-Werk. Das Werk, von dem der Auftrag erteilt wird, wird im Kopf eingegeben (oder im Feld "EB-Werk" der Bestellanforderung); das Werk, an welches die Lieferungen gehen sollen, wird in der Position eingegeben.

**Auftrags-
positionen**

popomt.p g		5.7 Pflege Einkaufsbestellung		04/08/93																												
EB-Mr: P01004		Lieferant: 7001000		Format Pos E/M: Einf																												
Pos	Werk	Anford	Artikel-Mr	Auftrags-Mng ME	Stückkost Rabatt%																											
1	15000		66-210	100.0 EA	10.00 0.00%																											
<table border="0"> <tr> <td>Mng Erhalten: 25.0</td> <td>Fäll-Dat: 05/28/92</td> <td>WE-Konto: 5100</td> </tr> <tr> <td>Freig. Mng: 0.0</td> <td>Ausführ-Dat: 05/28/92</td> <td>Projekt:</td> </tr> <tr> <td>Lagerort: 100</td> <td>Bedarf-Dat: 05/28/92</td> <td>Art:</td> </tr> <tr> <td>Ka: aa</td> <td>Für KA/FA:</td> <td>St-Pflicht: nein</td> </tr> <tr> <td>Status: X</td> <td></td> <td>WEK erford: nein</td> </tr> <tr> <td>Lief-Artikel:</td> <td></td> <td>Komment.: nein</td> </tr> <tr> <td>Hersteller:</td> <td></td> <td>Unrech-Fakt.ME: 1.0000</td> </tr> <tr> <td>Bezeichnung: PUMP,AUTO,BATTERY LINK</td> <td>Aktual.Drch/Lzt Kost: ja</td> <td>Bstd. in Lager ME: 100.0000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Gesamt-Kosten: 1.000.00</td> <td>EA</td> </tr> </table>						Mng Erhalten: 25.0	Fäll-Dat: 05/28/92	WE-Konto: 5100	Freig. Mng: 0.0	Ausführ-Dat: 05/28/92	Projekt:	Lagerort: 100	Bedarf-Dat: 05/28/92	Art:	Ka: aa	Für KA/FA:	St-Pflicht: nein	Status: X		WEK erford: nein	Lief-Artikel:		Komment.: nein	Hersteller:		Unrech-Fakt.ME: 1.0000	Bezeichnung: PUMP,AUTO,BATTERY LINK	Aktual.Drch/Lzt Kost: ja	Bstd. in Lager ME: 100.0000		Gesamt-Kosten: 1.000.00	EA
Mng Erhalten: 25.0	Fäll-Dat: 05/28/92	WE-Konto: 5100																														
Freig. Mng: 0.0	Ausführ-Dat: 05/28/92	Projekt:																														
Lagerort: 100	Bedarf-Dat: 05/28/92	Art:																														
Ka: aa	Für KA/FA:	St-Pflicht: nein																														
Status: X		WEK erford: nein																														
Lief-Artikel:		Komment.: nein																														
Hersteller:		Unrech-Fakt.ME: 1.0000																														
Bezeichnung: PUMP,AUTO,BATTERY LINK	Aktual.Drch/Lzt Kost: ja	Bstd. in Lager ME: 100.0000																														
	Gesamt-Kosten: 1.000.00	EA																														
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs																																

Fig. 3-9

Positionseingabe (Einzelpositions-Format)

Format

Positionen können im Einzel- oder Mehrfach-Eingabeformat eingegeben werden. Das Mehrfach-Eingabeformat erlaubt die Eingabe grundlegender Daten wie Artikelnummer, Menge und Preis für bis zu zwölf Positionen in einem einzigen Bildschirm. Im Einzeleingabe-Format können Sie Fälligkeitstermine, Anlieferungsorte, Steuerstatus und andere Informationen für jede Position individuell eingeben. Das Standardformat wird mit Hilfe eines Parameters in der Parameterdatei "Einkauf" (5.24) eingestellt.

**Artikel-
nummern**

Die zu jeder Position eines Auftrages eingegebene Nummer bestimmt nicht nur, welche Artikel bestellt werden, sondern auch, ob es sich um Bestands- oder Nicht-Lager-Artikel handelt und eventuell, von welcher Firma die Lieferung erfolgt.

Bestandsartikel können auf eine von drei Arten eingegeben werden: durch direkte Eingabe der Artikelnummer, Auswahl der Artikelnummer aus einem Pop-up-Fenster oder durch Eingabe einer gültigen Lieferanten-Artikelnummer. Befindet sich die eingegebene Artikelnummer nicht im Artikelstamm, behandelt das System die Position automatisch als Nicht-Lagerartikel-Einkauf.

Bei der Eingabe eines Lieferantenartikels zeigt der Bildschirm die Bestandsartikel-Nummer sowie Standard-Einkaufs-Mengeneinheit und Angebotspreis an. Im Auftrag erscheint jedoch die Lieferanten-Artikelnummer.

Bestellmengen

Die Bestellmenge einer Einkaufsbestellung kann einen positiven oder negativen Wert annehmen. (Negative Mengen werden zur Verarbeitung von Waren verwendet, die an den Lieferanten zurückgeliefert werden.)

Wird eine Einkaufsbestellung ausgedruckt, stellt der Auftrag die offene Bestellmenge dar; wurden bereits Wareneingänge zu diesem Auftrag verbucht, entspricht die Bestellmenge des Auftragsausdrucks nicht mehr der ursprünglichen Bestellmenge.

Mengeneinheit

Die beim Einkauf verwendete Mengeneinheit kann eine andere sein als die im Artikelstamm angegebene Standard-Mengeneinheit. Das System verwendet die Standard-Mengeneinheiten für Planung, Lagerbestands-Berichtswesen, Entnahmelisten und für die meisten Berichte.

Bei Bestellanforderungen und Aufträgen können Artikel in jeder Mengeneinheit eingegeben werden. Es können jedoch zur Vereinfachung der Positionseingabe und zur Aufrechterhaltung einer präzisen Planung und eines korrekten Berichtswesens Umrechnungsfaktoren eingerichtet werden. Bei bestehenden Umrechnungsfaktoren greift das System automatisch auf diese zu und aktualisiert die Artikel-Stückkosten für die alternative Mengeneinheit. Ist kein Umrechnungsfaktor angegeben, beträgt der Standardfaktor 1,000, und das Feld "Umrech-Fakt.ME" muß manuell aktualisiert werden.

Beispielsweise kauft eine Firma Stahlstangen in Kisten zu je 100 Stück, pflegt jedoch Bestands- und Planungs-Datensätze für jede einzelne Einheit. Es würde also eine Konvertierung von ST (Stück) nach KS (Kiste) und ein Umrechnungsfaktor von 100,000 eingestellt.

Wareneingänge können in der Standard- oder alternativen Mengeneinheit verarbeitet werden.

Stückkosten

Bei der Auftragseingabe bestimmt das System durch Untersuchung verschiedener Faktoren die Standard-Stückkosten eines Artikels. Diese Bestimmung der Standard-Stückkosten wird zuerst anhand einer der folgenden Faktoren vorgenommen:

- ☐ Artikelpreis des Lieferanten (falls vorhanden); oder
- ☐ Artikelstamm-FIBU-Kosten (falls vorhanden); oder
- ☐ Kosten aus der Bestellanforderung.

Als nächstes sucht das System nach einer Preisliste (Version 7.3), deren Merkmale mit dem Auftrag übereinstimmen. Wird eine Preisliste gefunden, berechnet das System anhand dieser die Stückkosten neu. Beim Vergleichen der Preislisten mit dem Auftrag nimmt das System die erste Liste, auf die eine der folgenden Parameter-Kombinationen zutrifft:

1. Währung, Gültigkeitsdatum, Artikel, Mengeneinheit.
2. Währung, Gültigkeitsdatum, Artikel.
3. Währung, Gültigkeitsdatum, Produktgruppe, Mengeneinheit.
4. Währung, Gültigkeitsdatum, Produktgruppe.
5. Währung, Gültigkeitsdatum, Mengeneinheit.
6. Währung, Gültigkeitsdatum.

Wird eine passende Preisliste gefunden, überprüft das System, ob diese einen Preis für die Bestellmenge enthält. (Die Mindestmengen in der Preisliste basieren auf der Lager-Mengeneinheit, nicht auf der Preislisten-Mengeneinheit.)

Existiert ein Preis für diese Menge, nimmt das System eine Neuberechnung der Standard-Stückkosten auf der Basis des Preislistentyps vor:

Preis

Die Stückkosten werden aus dem für die Bestellmenge festgesetzten Preis berechnet.

☐ Rabatt

Zur Bestimmung der Nettokosten wird der Rabatt-Prozentsatz für die Bestellmenge auf die Standardkosten angewandt, der Rabatt erscheint im Feld "Rabatt%".

☐ Zuschlag

Zur Bestimmung der Nettokosten wird der Zuschlag-Prozentsatz auf die Standardkosten angewandt, der Zuschlag erscheint als negativer Prozentsatz im Feld "Rabatt%".

Wird keine passende Preisliste gefunden, oder ist die Bestellmenge kleiner als die Mindestmenge in der Preisliste, werden die ursprünglichen Stückkosten nicht neu berechnet.

Rabatte

Dies ist der Prozentsatz, um den der Stückpreis gegebenenfalls reduziert wird. Beachten Sie, daß im Ausdruck der Einkaufsbestellung der Stückpreis nach Rabattabzug erscheint.

Lagerorte

Dies ist der Lagerort, an den der Artikel auszuliefern ist. Ist der Artikel für die Wareneingangskontrolle markiert (Kontrolle erforderlich = ☐a), wird der Lagerort standardmäßig auf den in der Parameterdatei "Einkauf" (5.24) bestimmten Lagerort der Wareneingangskontrolle gesetzt. Andernfalls wird standardmäßig der Lagerort des Artikels eingestellt, der in den Bestandsdaten/Artikel definiert wurde.

Artikel-Versions-Kennziffern

Dies ist die Kennziffer der Version des gekauften Artikels, die sich jedoch u.U. von der aktuellen Version des zu kaufenden Artikels unterscheidet. Beachten Sie, daß sich diese Versionsangabe lediglich auf den Artikel bezieht, nicht jedoch auf die Einkaufsbestellung selbst, die auch mit einer Revisionsnummer versehen werden kann. Revisions- bzw. Ausgabennummern werden im Fußabschnitt des Auftrages vermerkt.

Auftrags-status

Die Status-Kennziffer gibt an, ob ein Artikel oder Auftrag "Offen" <leer>, "Storniert" ☒ oder ☐ "Abgeschlossen" ist. Selbst wenn einzelne Artikel abgeschlossen oder storniert sind, kann der Auftrag trotzdem offen bleiben. Sie können auch eine Option in der Parameterdatei "Einkauf" wählen (Storno MR = ☐a), die eine automatische Stornierung eines Auftragsartikels durch das System ermöglicht, wenn die erhaltene Menge kleiner als die bestellte Menge ist. Das Auftragsstatus-Feld befindet sich in dem Fußteil.

Ist eine Position vollständig eingegangen, ändert das System den Positionsstatus auf ☒ Abgeschlossen. Sobald sämtliche Positionen abgeschlossen sind, ändert das System den Auftragsstatus auf ☒ Abgeschlossen.

Sie können einen Auftrag oder eine Position durch Ändern des Status auf ☒ auch manuell abschließen. Beachten Sie, daß Auftrags-Positionen und Einkaufsaufträge, die storniert oder abgeschlossen wurden, durch Verändern der Status-Kennziffer wiederhergestellt werden können. Es ist jedoch nicht notwendig, Positionen oder Aufträge zur Verarbeitung von Rücklieferungen an den Verkäufer zu reaktivieren.

Wird ein Auftrag oder eine Position storniert, bewahrt das System einen Datensatz über nicht erhaltene Mengen auf, schließt diese jedoch aus Berichten zu offenen Aufträgen und dem MRP aus.

Lieferanten- artikel

Einige Lieferanten möchten, daß bei Erteilung eines Auftrages ihre Artikelnummern angegeben werden. In MFG/PRO können Sie eine Tabelle mit Querverweisen von Artikeln der Artikelstammdatei zu Lieferantenartikeln einrichten. Dadurch kann bei der Auftragseingabe entweder Ihre Artikelnummer oder die des Lieferanten eingegeben werden, und es können beide Nummern in den Aufträgen ausgedruckt werden. (Falls der Lieferant außer seiner Artikelnummer noch weitere Informationen benötigt, können diese in den Texten der Einkaufsbestell-Positionen hinzugefügt werden.)

Lieferantenartikel werden in "Pflege Lieferantenartikel" (1.19) angelegt. Für jeden Lieferantenartikel können Sie Mengeneinheit, Durchlaufzeit, Angebotspreis und -menge, Währung und Hersteller-Referenzen sowie Hersteller-Artikelnummer angeben.

Lieferantenartikel erscheinen in gedruckten Bestellanforderungen und den Bestellanforderungslisten. Dies ermöglicht dem Einkäufer, den Bedarf eines Artikels zu überprüfen und die Durchlaufzeiten und Preise der verschiedenen Lieferanten eines Artikels zu vergleichen.

Nach der Auswahl des Lieferanten für einen Auftrag kann der Einkäufer manuell eine Lieferanten-Artikelnummer für eine Einkaufsbestellungs-Position bestimmen, indem er diese anstelle der Artikelnummer eingibt. Das System ersetzt dann automatisch diese Lieferanten-Artikelnummer durch die Artikelnummer. Haben Sie lediglich eine Lieferanten-Artikelnummer für einen Artikel und Lieferanten definiert, können Sie die Artikelnummer des

Artikelstamms eingeben, und das System sucht automatisch nach dieser Lieferanten-Artikeldnummer und verwendet sie für den Auftrag. Sobald das System über einen Lieferantenartikel für eine Position verfügt, stellt es mit Hilfe dieses Lieferantenartikels die Standard-Mengeneinheit ein. Unter bestimmten Bedingungen werden auch die Standard-Stückkosten eingestellt. Die Standard-Kosten werden unter folgenden Bedingungen auf den Wert der Lieferanten-Angebotskosten gesetzt:

- ☐ Die Währung des Auftrags ist die gleiche wie die des Lieferantenartikels.
- ☐ Die Bestellmenge entspricht mindestens der Mindestabnahmemenge.
- ☐ Die Mengeneinheit ist die gleiche wie die des Lieferantenartikels.

Fälligkeits- datum

Dies ist das Datum, an dem das Material versandt bzw. in die Produktion ausgegeben wird; es wird vom Kopf standardmäßig für die Positionen eingestellt.

Anliefer- Datum

Dies ist das vom Lieferanten zugesagte Lieferdatum. Falls freigelassen, wird standardmäßig das Fällig-Datum als Ausführ-Datum eingestellt.

Bedarf- Datum

Dies ist das Datum, an dem das Material ausgeliefert werden sollte. Das Bedarf-Datum plus (gegebenenfalls) WEK-Durchlaufzeit sollte das Fällig-Datum ergeben. Falls die Position auf eine Bestellanforderung verweist, wird standardmäßig das Bedarf-Datum der Bestellanforderung eingestellt. Wurde keine Bestellanforderungsnummer eingegeben und das Bedarf-Datum freigelassen, wird standardmäßig das Fällig-Datum als Bedarf-Datum eingestellt.

Kundenauftrag/ Fertigungs- auftrag- Nummern

Dies ist eine optionale Kennziffer, welche die Einkaufsbestellung mit einer bestimmten Kundenauftrag- oder Fertigungsauftrag-Nummer verknüpft. Wird sie im Kopf eingegeben, erscheint die Nummer in jeder Auftragsposition, kann jedoch jeweils überschrieben werden.

Einkaufs-Konto

Das Einkaufskonto ist ein Aufwands- oder Inventarkonto, das lediglich für Nicht-Lagerartikel-Einkäufe verwendet wird, obwohl das Feld auch bei der Eingabe von Bestands- und Fremdfertigungspositionen angezeigt wird. Bei Zugang eines Nicht-Lager-Artikels wird ein FIBU-Buchungssatz erstellt, der das Einkaufskonto belastet und das EB-Wareneingang-Aufwandskonto kreditiert.

Artikelarten

Artikelart-Kennziffern ermöglichen MFG/PRO die Unterscheidung zwischen Bestands-, Nicht-Lager- und Fremdfertigungs-Artikeln, deren Eingang jeweils einen anderen Effekt auf Bestand, Planung und Kostenrechnung ausübt. Die drei möglichen Kennziffern sind <leer>, ☐ Nicht-Lager und ☐ Fremdfertigung.

Befindet sich eine Position im Artikelstamm, geht das System davon aus, daß es sich um einen Bestandsartikel handelt und stellt standardmäßig die Artikelart <leer> ein. Sie können diesen Wert beibehalten, wenn die Wareneingänge die Bestände aktualisieren und vom MRP als Lieferung angesehen werden sollen. Bei Verbrauchsartikeln und Aufträgen von Nicht-Produktions-Abteilungen können Sie jedoch stattdessen die Kennziffer auf ☐ Nicht-Lager einstellen. Findet das System die Artikelnummer nicht im Artikelstamm, wird standardmäßig ☐ Nicht-Lager eingestellt. Bei Nicht-Lager-Artikeln erfolgt keine Bestandsaktualisierung; sie werden, je nach Einkaufskonto der Position, bei Eingang verbraucht bzw. eingesetzt. Auch Nicht-Lager-Artikel haben keinen Einfluß auf den MRP.

Obgleich Fremdfertigungs-Artikel im Artikelstamm enthalten sind, gehen sie nicht in den Bestand ein, sondern werden von Fertigungsaufträgen vereinnahmt. Aus diesem Grunde werden sie vom MRP auch nicht als Bezugsquelle angesehen, da die entsprechenden Mengen schon im Fertigungsauftrag enthalten sind. Das System fordert Sie zur Eingabe der Fertigungsauftrag-Kennziffer, -nummer und des Arbeitsganges des Fremdfertigungs-Artikels auf. Diese Daten sind für den Auftrag optional, erleichtern jedoch dem Angestellten der Warenannahme die Arbeit.

Einkaufsbestellungen und Rahmenaufträge können sich über alle Arten von Artikeln erstrecken, bei Artikeln in Lieferanten-Abrufplänen muß es sich jedoch um Bestandsartikel handeln.

Steuerpflicht

Dieser Parameter zeigt an, ob ein Artikel steuerpflichtig ist oder nicht. Der Steuerpflicht-Status im Kopf der Einkaufsbestellung wird als Standardeinstellung für jede Position angezeigt, kann jedoch verändert werden.

Wareneingangskontrolle erforderlich

Dieser Parameter bestimmt, ob ein Artikel nach der Anlieferung einer Wareneingangskontrolle unterzogen wird. Ist der Parameter auf ☒ Ja gesetzt, wird als Lagerort standardmäßig der in der Parameterdatei "Einkauf" (5.24) definierte WEK-Lagerort eingestellt. Bei ☐ Nein wird der in den Bestandsdaten/Artikel bestimmte Lagerort standardmäßig eingestellt.

Durchschnitts/Letzte Kosten

Mit Hilfe dieses Parameters wird bestimmt, ob eine Einkaufsbestellung in den FIBU- oder IST-Kosten des Artikels berücksichtigt werden soll. Durch die Aktualisierung werden die Kosten auf die letzten Kosten (d.h. dieses Einkaufs) oder einen gewichteten Durchschnittswert gesetzt, dies hängt von der in der Parameterdatei "Lager" (3.24) vorgenommenen Einstellung ab. Falls Sie über das Modul "Kostenkalkulation" verfügen und sowohl für FIBU-Kosten als auch Ist-Kosten "Durchschnittskosten" gewählt haben, aktualisiert das System die FIBU-Kosten und die Ist-Kosten.

popont.p g		5.7 Pflege Einkaufsbestellung		04/08/93	
EB-Nr: PD1004		Lieferant: 7001000		Versand: 10000000	
Summe St-Pf1.: 0.00		Summe Pos.: 375.00			
St%[1]: 7.50%		[2]: 0.00%		[3]: 0.00%	
		Sum.Steuer: 0.00			
		USD Summe: 375.00			
Revision: 0		Vorauszahlung: 0.00			
Drucke EB: ja		Status:			
Kto Kred: 2100		Abschluß an:			
Vers-Art: QANTAS		FOB:			
Lieferrn an:					
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Speich					

Fig. 3-10

Fußteil

Einkauf

Fußteil

Steuern

Sie können US-Steuern mit bis zu drei Steuer-Prozentsätzen für Stadt, Bezirk und Staat der Versandadresse eingeben. Die Mehrwertsteuer (MwSt) wird in Einkaufsbestellungen nicht angezeigt. Kanadische Einkaufsbestellungen verfügen über eine Steuer (PST), die für die Stadt und die Provinz der Versandadresse gilt.

Einkaufs- bestellungs- Revision

Hierbei handelt es sich um die manuell eingegebene Revisionsstufe einer Einkaufsbestellung. Sie darf nicht mit der Artikel-"Revisionsnummer" verwechselt werden, die nämlich die Konstruktionsänderung einer Zeichnung angibt. Die Einkaufs-Revisionsstufe kann bei jeder Änderung der Einkaufsbestellung um 1 erhöht werden, damit ersichtlich wird, wie oft der Auftrag schon geändert wurde. Sie können außerdem Kommentartexte erstellen, in denen die Änderungen und Gründe hierfür dargelegt werden. Zur Dokumentierung der Änderung kann der Auftrag ausgedruckt werden.

Ausdrucken der Einkaufs- bestellungen

Auf ausgedruckten Einkaufsbestellungen erscheinen nur die offenen Bestellmengen. Wenn Sie den Auftrag drucken, nachdem bereits Positionen eingingen, wird nicht die ursprüngliche Bestellmenge wiedergegeben.

Das System verfügt über eine Sicherheitseinrichtung, die verhindern soll, daß Sie einen Auftrag versehentlich wiederholt ausdrucken: Der Parameter "Drucke EB" wird auf ☐nein zurückgesetzt, damit deutlich wird, daß der Auftrag bereits gedruckt worden ist. Falls Sie versuchen, den Auftrag erneut auszudrucken ohne den Parameter auf ☐ja zurückzusetzen, erscheint das Wort DUPLIKAT im Auftrag.

Die Pflege der in der Einkaufsbestellung ausgedruckten Revisionsstufe (Änderungs-Nummer) wird manuell in dem Fußteil der Einkaufsbestellung vorgenommen.

Versand-Art

Dies ist der Name des Standard-Spediteurs, der in "Pflege Lieferanten" (2.3.1) eingerichtet wurde. Hier wird der für die Aufträge eines Lieferanten bevorzugte Transportunternehmer angegeben, der jedoch auch überschrieben werden kann.

Vorauszahlung

Dies ist der Betrag einer jeglichen Anzahlung, die zusammen mit der Einkaufsbestellung versendet wird. Dieser Betrag bewirkt keine Aktualisierung des FIBU- oder Lieferantenkontostandes. Achten Sie darauf, daß eine gesonderte Barzahlungseingabe zur Aufzeichnung der Zahlung in "Kreditoren" erfolgen muß. Dies kann durch Aufzeichnung eines manuellen Nicht-Kreditoren-Schecks erfolgen. Zur Verfolgung des Vorauszahlungsbetrages sollte außerdem ein Gutschriftenbeleg eingegeben werden. Der Gutschriftenbeleg kann gesperrt und später, bei Erhalt der Rechnung, freigegeben werden.

FOB-Ort

Dies ist die Anweisung für "Free On Board" (Frei an Bord), die kennzeichnet, wann das Eigentumsrecht an den Käufer übergeht und wer die Versandkosten trägt.

Rahmenaufträge

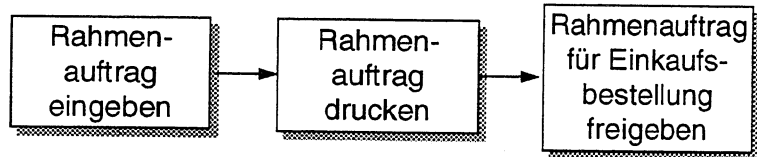


Fig. 3-11

Ablauf des Rahmenauftrags

Rahmenaufträge sind dann vorteilhaft, wenn Aufträge über den gleichen Artikel immer wieder oder in periodischen Abständen (täglich, wöchentlich, monatlich) erteilt werden. Da es sich bei Rahmenaufträgen lediglich um Muster handelt, erfolgt daraufhin auch kein direkter Wareneingang von Artikeln, und sie werden vom MRP nicht als Lieferungen behandelt.

Während der Auftragseingabe müssen keine Fälligkeitstermine für den Auftrag oder die Positionen bestimmt werden. Wenn Sie die entsprechenden Felder freilassen, weist das System diese bei der Freigabe des Rahmenauftrags automatisch zu.

Zur Freigabe eines Rahmenauftrags für eine Einkaufsbestellung muß das Feld "Freigabe" auf ☒a gesetzt und die Freigabemenge der einzelnen Positionen eingegeben werden. Falls Sie Aufträge nach Abrufzyklus-Kennziffern freigeben, muß der Rahmenauftrag ebenfalls über eine Zyklus-Kennziffer verfügen.

poblnt.p g		5.3.1 Pflege Rahmenauftrag	04/08/93
EB-Nr: P01008 Lieferant: 5001000 Versand: 10000000			
Lieferant General Supply Corporation 720 East College Avenue Building B-2 Los Angeles CA 90293 U.S.A.		Versand an Quality Products Inc. Manufacturing Division One World Way San Diego CA 92130 U.S.A.	
Start-Datum: 06/11/92 End-Datum: 12/31/93 Volumen: 1.000.000.00 Freigabe: ja Abruf-EB: ja		Abruf-Zykl: 10 Rahmenauf: P01008 Ver: 0 Art: B	
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Speich			

Fig. 3-12

Pflege Rahmenauftrag

Werden Rahmenaufträge für Einkaufsbestellungen freigegeben, weist das System diesen eine EB-Nummer zu, indem an die Rahmenauftrags-Nummer eine Freigabe-Nummer angehängt wird. So wäre z.B. für den Rahmenauftrag 12004 die erste Einkaufsbestellung 12004001, die zweite 12004002 usw.

Wird eine Position einer Einkaufsbestellung storniert oder gelöscht, wird die offene Menge des entsprechenden Rahmenauftrages automatisch korrigiert. Wird ein Wareneingang aus einer regulären Einkaufsbestellung verbucht, wird die WE-Menge (falls vorhanden) des dazugehörigen Rahmenauftrages ebenfalls aktualisiert.

Lieferanten-Abrufpläne

Lieferanten-Abrufpläne können als eine Erweiterung der herkömmlichen Einkaufsbestellung angesehen werden, die die Verarbeitung mehrerer Lieferungen aufgrund einer einzelnen Einkaufsbestellung ermöglichen. Es gibt drei Gebiete, wo Lieferanten-Abrufpläne Vorteile gegenüber eigenständigen Einkaufsbestellungen bieten:

Bestellmengen. In Einkaufsbestellungen sind lediglich einzelne Positionsmengen aufgeführt. In Lieferanten-Abrufplänen werden hingegen Einzelmengen, kumulierte Mengen (laufende Summe für den Auftrag) und Netto-Bedarfsmengen wiedergegeben. Diese Unterscheidung wird im Abschnitt "Lieferantenabruf-Zugangspläne" genauer erläutert.

Planungsinformationen. Kurzfristig gesehen bieten Einkaufsbestellungen und Versandpläne die gleiche Funktionalität. Langfristige Abrufpläne erlauben dem Lieferanten jedoch, sich zudem noch auf zukünftig aufkommenden Bedarf vorzubereiten.

Einfache Aktualisierung. Einkaufsbestellungen verlangen eine manuelle Aktualisierung, Lieferanten-Abrufpläne können dagegen automatisch von MRP-geplanten Aufträgen aktualisiert werden.

Erstellen eines Lieferanten-Abrufplans

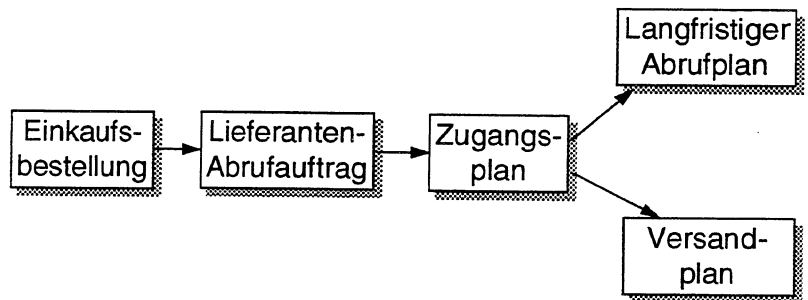


Fig. 3-13

Ablauf des Lieferanten-Abrufplans

Um einen Lieferanten-Abrufplan zu erstellen, müssen Sie zuerst drei Dokumente erstellen: eine Einkaufsbestellung, einen Lieferanten-Abrufauftrag und einen Lieferantenabruf-Zugangsplan. Dies muß jedoch für die gesamte Gültigkeitsdauer des Lieferantenvertrages nur einmal durchgeführt werden.

Einkaufsbestellung. Bei Lieferanten-Abrufplänen dient die Einkaufsbestellung lediglich dazu, die grundsätzlichen Vertragsbedingungen festzuhalten. Die Positionen müssen mit der Menge Null eingegeben werden, die Fälligkeitstermine können freigelassen werden.

Lieferanten-Abrufauftrag. Der Lieferanten-Abrufauftrag richtet mehrere Parameter ein, die das System zur automatischen Erstellung von langfristigen Abrufplänen und kurzfristigen Versandplänen für eine Position benötigt. Diese Parameter bestehen aus dem "Mehrfach-Faktor" für Auftragsmengen, der Transport-Durchlaufzeit und der Anzahl der Wochen, die eine Abrufplan-Zeitspanne umfaßt.

Lieferantenabruf-Zugangsplan. Der Lieferantenabruf-Zugangsplan bestimmt, welche Positionsmengen benötigt werden, sowie Datum und Uhrzeit der Anlieferung. Mengen können als Nettobeträge ausgedrückt werden (wie bei Einkaufsbestellungen) oder als kumulierte Mengen. Der Lieferantenabruf-Zugangsplan ist das, was der MRP letztendlich als Lieferung ansieht.

Nachdem Sie diese drei Dokumente angelegt haben, führen Sie eine Reihe von Aktualisierungsfunktionen aus, um die Dokumente, die der Lieferant erhält, zu erstellen—den langfristigen Abrufplan und den Versandplan. Zuerst aktualisieren Sie den Lieferantenabruf-Zugangsplan. Dies kann manuell oder durch MRP-geplante Aufträge erfolgen. Als nächstes aktualisieren Sie den langfristigen Abrufplan und den Versandplan, drucken diese aus und senden sie dem Lieferanten.

Langfristiger Abrufplan. Lieferanten verwenden dieses Dokument zur mittel- und langfristigen Planung der Rohstoffeinkäufe, der Produktion und ihrer Kapazitäten. Der langfristige Abrufplan zeigt den Artikelbedarf in wöchentlichen oder monatlichen Perioden, normalerweise für die nächsten zwei bis zwölf Monate. Anhand des langfristigen Abrufplans wird der Lieferant außerdem ermächtigt, Material zur Deckung zukünftigen Bedarfs einzukaufen bzw. herzustellen. Bei einem langfristigen Abrufplan mit einjähriger Laufzeit z.B., könnte die Produktions-Zeitspanne aus einer ständig fortlaufenden 4-Wochen-Zeitspanne und die Rohmaterial-Zeitspanne aus einer fortlaufenden 12-Wochen-Zeitspanne bestehen.

Das System erstellt den langfristigen Abrufplan mit Hilfe des Lieferantenabruf-Zugangsplans und MRP-geplanter Aufträge, deren Fälligkeitstermine dabei nach dem Datum des letzten geplanten Lieferanten-Zugangs liegen. Langfristige Abrufpläne werden für gewöhnlich einmal pro Woche aktualisiert.

Versandplan. Dieses Dokument zeigt den genauen Versandbedarf für eine relativ kurze (2-3 Wochen), fortlaufende Zeitspanne an. Hier werden die exakten Versandmengen, Termine und Uhrzeiten festgesetzt. Versandpläne werden üblicherweise jeden Tag aktualisiert.

Versandplan (2 Wochen)

Zugangs- plan (6 Wochen)	MRP-geplante Aufträge (46 Wochen)
--------------------------------	--------------------------------------

Langfristiger Abrufplan (52 Wochen)

Woche 1 Woche 52

Fig. 3-14

Abruf-Zeitspannen

Für gewöhnlich werden der langfristige Abrufplan und der Versandplan für die Zeitspanne des Versandplans identisch sein. Richten Sie den Versandplan jedoch so ein, daß er anstelle der Wareneingangstermine die Versandtermine anzeigt, stimmen die beiden nicht mehr überein. (Das Versanddatum errechnet sich aus dem Wareneingangsdatum abzüglich der Transport-Durchlaufzeit.)

Lieferanten- Abrufaufträge

rsspmt.p a		5.5.1 Pflege Abrufauftrag/Lieferant		04/08/93	
EB-Nr: P01007		Lieferant: 7001000		Werk: 10000	
Pos: 1		Artikel-Nr: 44-110		ME: EA	
Abrufe: ja					
Vertrag-Knz: p313768					
Fest Geplant(Wo): 0					
Rohmat.Bewill(Wo): 0		Mult.Best: 0			
Fab bewilligt(Wo): 0		Transportzeit: 0.00			
Plan-Horizont(Wo): 0					
Versand-Plan(Wo): 0					
MRP-Anteil: 100.00%					
Kum. Zugänge: 50.0					
Kum.Start: / /					

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 3-15

Pflege Abrufauftrag/Lieferant

MFG/PRO verwendet bei der automatischen Berechnung der Lieferantenabruf-Zugangspläne, langfristigen Abrufpläne und der Versandpläne die nachfolgend aufgeführten Parameter auf annähernd gleiche Weise wie die Artikelplanungsdaten zur Berechnung des MRP-Bedarfs verwendet werden.

Der Lieferanten-Abrufauftrag besteht aus Abruf-Parametern für bestimmte Artikel, die in separate Einkaufsbestellungs-Positionen eingegeben werden. Dieser Auftrag liefert die Grundlage für einen Vertrag, gibt jedoch keine Auslieferungstermine an.

Zeitspanne fest geplanter Wochen. Hierbei handelt es sich um die Gültigkeitsdauer des Lieferantenabruf-Zugangsplans; MRP-geplante Aufträge mit Fälligkeitsterminen, die in diese Zeitspanne fallen, werden als geplante Zugänge angesehen. Beträgt die Zeitspanne fest geplanter Wochen z.B. sechs Wochen, bezieht das System automatisch die geplanten Aufträge für die nächsten sechs Wochen als geplante Lieferung in den MRP mit ein. Diese Zeitspanne wird bei jeder Aktualisierung des Lieferantenabruf-Zugangsplans automatisch weiter nach vorn verschoben.

Autorisierungs-Zeitspanne. Damit die Deckung geplanten Bedarfs gewährleistet ist, kann es sein, daß ein Lieferant Rohstoffe beschaffen oder die Produktion von Unter-Baugruppen aufnehmen muß, lange bevor die Artikel ausgeliefert werden. Zur Steigerung der Effektivität kann aus diesem Grunde ein Lieferant zum Einkauf oder zur Herstellung von Material autorisiert werden, um den angekündigten Bedarf zu decken. Der Lieferant kann z.B. über eine Rohstoff-Autorisierungs-Zeitspanne von acht Wochen und eine Produktions-Zeitspanne von vier Wochen verfügen.

Abruf/Versand-Zeitspanne. Der langfristige Abrufplan verfügt über die längste Zeitspanne, der Versandplan über die kürzeste und der Lieferantenabruf-Zugangsplan liegt für gewöhnlich zwischen diesen beiden. (Der Lieferantenabruf-Zugangsplan kann so kurz wie der Versandplan oder so lang wie der langfristige Abrufplan sein, dies hängt von der Länge der Zeitspanne der fest geplanten Wochen ab.)

Zum Beispiel sendet eine Firma einem Lieferanten 2-Wochen-Versandpläne und langfristige Abrufpläne über 52 Wochen. Diesen Abrufplänen liegt ein Lieferantenabruf-Zugangsplan zugrunde, der die ersten sechs Wochen (die Zeitspanne der fest geplanten Wochen) und die MRP-geplanten Aufträge der nächsten 46 Wochen abdeckt.

Prozentsatz des MRP-Anteils. Dieser Prozentsatz bezieht sich auf Ihren MRP-Bedarf der Position, die von dem in der Einkaufsbestellung angegebenen Lieferanten geliefert werden wird. MRP-geplante Aufträge können durch Angabe mehrerer MRP-Prozentsätze in den Lieferanten-Abrufaufträgen zwischen verschiedenen Lieferanten aufgesplittet werden. Gibt es nur einen Lieferanten für diesen Artikel, beträgt der MRP-Prozentsatz 100%.

Auftragsmengen-Vielfaches. Das Auftragsmengen-Vielfache dient zur Berechnung der Wareneingangsmengen, damit diese mit der Gestaltung und den Notwendigkeiten hinsichtlich der Verpackung harmonisieren. Wenn Sie den Lieferantenabruf-Zugangsplan aktualisieren, rundet das System die Mengen auf ein Auftrags-Vielfaches auf bzw. ab.

Wenn z.B. ein Lieferant Kfz-Getriebe immer in Mengen liefert, die ein Vielfaches von 16 darstellen, die Mengen des Lieferantenabruf-Zugangsplans jedoch 12, 22, 14, und 26 lauten, dann bereinigt die Aktualisierungsfunktion diese Zahlen auf 16, 32, 0 und 32.

Wird ein Auftragsmengen-Vielfaches für Artikel in Lieferanten-Abrufaufträgen verwendet, sollte es nicht im Modul "Artikel/Werke" für diesen Artikel oder den Werk-Artikel eingestellt werden. Falls nämlich der MRP die Mengen in geplanten Aufträgen, die das Auftragsmengen-Vielfache des Werk-Artikels verwenden, bereinigen sollte, und die Aufträge würden zwischen mehreren Lieferanten aufgesplittet, würde das Auftrags-Vielfache zweimal angewandt. Wird ein Auftragsmengen-Vielfaches mehr als einmal angewendet, könnte es passieren, daß Sie in nächster Zukunft vor völlig überfüllten Lagern stehen.

Hat z.B. ein Artikel, der in gleichen Anteilen von zwei Lieferanten bezogen wird, ein Auftrags-Vielfaches von 100 im Artikelstamm, und einer der Lieferanten liefert diesen Artikel in einem Vielfachen von 10, der andere in einem Vielfachen von 100, dann erstellt der MRP bei einem Bedarf von 120 einen geplanten Auftrag über 200. Wird dieser Auftrag gleichmäßig unter den beiden Lieferanten aufgeteilt, würden von beiden Lieferanten jeweils 100 Einheiten abgerufen. Dies würde zu einem Bestandsüberschuß von 80 Einheiten führen.

Bedarfsmenge	12	22	14	26
Geplante Menge	16	32	0	32
Prognose-Überschuß	4	14	0	6

Fig. 3-16

Auftragsmengen-Vielfaches

Wird ein Auftrags-Vielfaches allein im Lieferanten-Abrufauftrag definiert, erstellt der MRP einen geplanten Auftrag über 120 Einheiten. Wird dieser Auftrag gleichmäßig zwischen beiden Lieferanten aufgeteilt, entfallen auf einen Lieferanten 60 Einheiten, auf den anderen 100 Einheiten. In diesem Falle bestünde der Überschuß lediglich aus 40 Einheiten.

Transport-Durchlaufzeit. Die Transport-Durchlaufzeit sollten Sie nur angeben, wenn Ihre Firma, und nicht der Lieferant, für die Lieferung der Artikel zum Auslieferungsziel verantwortlich ist. Wenn Ihre Firma z.B. sechs Stunden benötigt, um einen LKW zum Lieferanten zu senden, die Ware einzuladen und zu Ihrer Warenannahme zu befördern, beträgt die Transport-Durchlaufzeit einen Tag (Die Transport-Durchlaufzeit wird in Kalendertagen angegeben).

Lieferanten- abruf- Zugangspläne

Im Lieferantenabruf-Zugangsplan werden Artikelmenen nach Datum und Zeitpunkt aufgeführt, an dem sie benötigt werden. Später dient der Zugangsplan zur Erstellung des Versandplans und des langfristigen Abrufplans, die beide an den Lieferanten versendet werden.

Im Zugangsplan finden sich drei Gruppen von Artikelmenen: Einzelmene, kumulierte Menge und Netto-Bedarfsmene. Die Einzelmene stammt von MRP-geplanten Aufträgen für das Lieferdatum. Die kumulierte Menge ist die laufende Summe der Einzelmengen für den Auftrag. Der Netto-Bedarf stellt die kumulierte Menge abzüglich der kumulierten Zugänge für den Auftrag dar. Bei der Netto-Bedarfsmene handelt es sich um die Menge, die der MRP letztendlich als Lieferung betrachtet.

<u>Datum</u>	<u>Uhrzeit</u>	<u>Einzelmene</u>	<u>Kum. Z-mene</u>	<u>Kum. Mene</u>	<u>Netto-Be- darfsmene</u>
Prior			85	100	15
03/09/92	16:00	100	185	200	15
03/10/92	16:00	100	300	300	0
03/11/92	16:00	100	415	400	0

Fig. 3-17

Beispiel eines Zugangsplans

Ihre Firma plant beispielsweise tägliche Lieferungen von 100 Einheiten, mit Beginn von Montag, dem 9. März. Bis hierhin beträgt die kumulierte Menge 100. Obwohl dies nicht im Zugangsplan angezeigt wird, hat das System kumulierte Zugänge von 85 Einheiten. Aus diesem Grunde beträgt die anfängliche Netto-Bedarfsmene 15 Einheiten ($100 - 85$). Das System berechnet für jedes Datum die Netto-Bedarfsmene neu, indem die kumulierten Zugänge vom kumulierten Bedarf abgezogen werden. Für den 11. März besteht ein Netto-Bedarf von Null, da die Zugänge den Bedarf übersteigen.

Verwaltung der Zugangspläne

Der MRP erkennt Artikel des Zugangsplans als geplante Zugänge. Der Zugangsplan wird unter Berücksichtigung zweier Zeitspannen verwaltet: die fest geplanten Wochen für den Lieferanten-Abrufauftrag und die Planungs-Sperrzeit für den Artikel oder Werk-Artikel. Die Zeitspanne der fest geplanten Wochen entspricht der Dauer des Zugangsplans und wird bei der Aktualisierung des Zugangsplans von MRP-geplanten Aufträgen angewandt. Die Planungs-Sperrzeit legt das frühestmögliche Fälligkeitsdatum für MRP-geplante Aufträge fest.

In MFG/PRO stehen zwei Möglichkeiten zur Verfügung, Bedarf in den Zugangsplan aufzunehmen. Der Bedarf kann entweder in "Pflege Zugangsplan Lief-Abruf" (5.5.3) manuell eingegeben werden, oder er wird mittels "Aktual Zugangsplan Lief-Abruf" (5.5.4) automatisch von MRP-geplanten Aufträgen erstellt. In der Aktualisierung berechnet das System den Bedarf mit Hilfe der MRP-geplanten Auftragsmenge und des MRP-Prozentsatzes aus dem Lieferanten-Abrufauftrag.

In der Realität wird der Zugangsplan nicht vollkommen automatisch verwaltet; entweder werden sämtliche Schritte manuell vorgenommen, oder es wird eine automatische Aktualisierung durchgeführt und die Korrekturen werden anschließend manuell eingegeben.

Manuelle Methode. Bei der manuellen Verwaltung des Zugangsplans legt der Einkäufer/Planer neue geplante Zugänge an und modifiziert die bereits existierenden, nachdem der aktuelle Zugangsplan mit den MRP-geplanten Aufträgen, MRP-Meldungen und MRP-Berichten verglichen wurde.

rsrsnt.p b		5.5.3 Pflege Zugangsplan Lief-Abruf		04/08/93
Auft-Nr: SS-01	Pos: 2	Abrufpl-Knz: 00000002		
Versand: 10000000		Vertrag-Knz: A101-X23		
Werk: 15000		Artikel-Nr: 66-210	ME: EA	
Komment.: nein		Erstell-Dat: 01/27/93		18:25:35
Vorige Kum Mng: 0.0		Voriges Kum Dat: 01/26/93		

Aktuelle Version des Abrufplans wird geändert.

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp

Fig. 3-18

Pflege Zugangsplan Lieferanten-Abruf

Kombinierte Methode. Wird der Zugangsplan mit Hilfe der kombinierten Methode verwaltet, läßt der Einkäufer/Planer zuerst durch die Aktualisierungsfunktion die meisten der MRP-geplanten Aufträge automatisch in geplante Zugänge konvertieren. Nach Vergleich des aktualisierten Zugangsplanes mit etwaigen noch vorhandenen MRP-geplanten Aufträgen, MRP-Meldungen und MRP-Berichten korrigiert der Einkäufer/Planer dann den Zugangsplan manuell.

rsrsup.p a		5.5.4 Aktual. Zugangsplan Lief-Abruf		04/08/93
Werk:		B.:		
Artikel-Nr:		B.:		
Lieferant:		B.:		
EB-Nr:		B.:		
Liste: ja		Ausgabe:		
Aktual: ja		Stapel-Knz:		

Enter data or press PF4 to end.

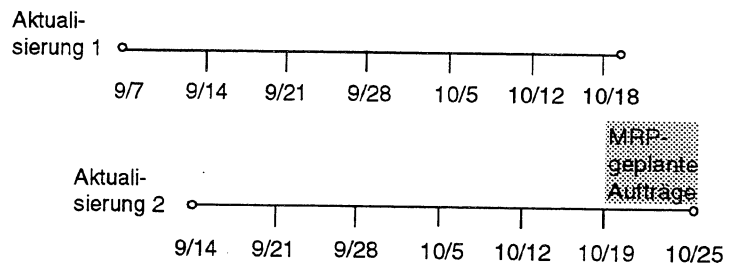
Fig. 3-19

Aktualisierung des Lieferanten-Abruf-Zugangsplans

Während der Aktualisierung sucht das System das Datum des letzten geplanten Zugangs und berechnet mit Hilfe der Zeitspanne der fest geplanten Wochen des Lieferanten-Abrufauftrages ein neues Datum für die fest geplante Zeitspanne. Nehmen wir als Beispiel eine fest geplante Zeitspanne von sechs Wochen für einen Auftrag an, wobei der Zugangsplan jede Woche automatisch aktualisiert wird. Die letzte Aktualisierung fand am 7. September statt, und das Datum des letzten geplanten Zugangs fällt auf den 18. Oktober (6 Wochen später). Wird die Aktualisierungsfunktion am 14. September gestartet, berechnet das System den 25. Oktober als neues Datum der fest geplanten Zeitspanne. Dadurch wird die fest geplante Zeitspanne um sieben Tage verschoben.

Wird der Zugangsplan automatisch aktualisiert, sollte die Planungs-Sperrzeit für Artikel und Werk-Artikel so eingestellt werden, daß sie mit der fest geplanten Zeitspanne übereinstimmt. Falls es einen regelmäßigen Plan zur Ausführung des MRP und zur Aktualisierung des Zugangsplans gibt, kann die Einstellung der Sperrzeit mit der fest geplanten Zeitspanne synchronisiert werden, um die Planung von Aufträgen vor Ablauf der vorherigen fest geplanten Zeitspanne zu verhindern. Auf das vorausgegangene Beispiel bezogen und unter der Voraussetzung, daß der MRP täglich abläuft und der Zugangsplan wöchentlich aktualisiert wird, dürfte eine Sperrzeit von 36 Tagen (5 Wochen plus 1 Tag) gut funktionieren. Wird der MRP am 13. September gestartet, am Abend vor der Aktualisierung des Zugangsplans, wäre der erste geplante Auftrag am 19. Oktober fällig.

Hiervon nicht betroffene Aufträge und MRP-Meldungen erfordern manuelles Eingreifen. Obwohl Sperrzeit und die Zeitspannen der fest geplanten Wochen eine gewisse Kontrolle darüber bieten, wie der Zugangsplan aktualisiert wird, spricht der Aktualisierungsvorgang *nicht* auf MRP-geplante Aufträge an, deren Fälligkeit innerhalb einer Periode liegt, die bereits durch eine vorausgegangene Aktualisierung abgedeckt wurde. Um mit dem Beispiel fortzufahren: der 2. Aktualisierungslauf würde neu geplante Aufträge mit Fälligkeit vor dem 19. Oktober ignorieren. Natürlich ignoriert die Aktualisierung auch Aufträge, die nach dem 25. Oktober fällig sind, dem Datum der fest geplanten Zeitspanne.



Zeitspanne fest geplante Wochen = 6
 Zugangsplan wird einmal wöchentlich aktualisiert

Fig. 3-20

Automatische Aktualisierung des Zugangsplanes

Sowohl bei der manuellen als auch der kombinierten Methode werden Aufträge direkt in Lieferanten-Abrufpläne umgewandelt, unter Umgehung des normalen MRP-Genehmigungsvorgangs. Es stehen keine Arbeitsschritte zur Genehmigung MRP-geplanter Aufträge und zur Überprüfung von Bestellanforderungen zur Verfügung. Für eine effektive Verwaltung des Zugangsplans muß der Einkäufer/Planer in der Lage sein, MRP-geplante Aufträge, Meldungen und Berichte zu interpretieren. Dies ist jedoch durchaus machbar, da viele der herkömmlichen Aufgaben des Einkäufers jetzt abgeschlossen sind; die Einkaufsbedingungen, allgemeinen Voraussetzungen und die Preisfestsetzung für den Auftrag sind bereits abgehandelt.

Versandpläne und Langfristige Abrufpläne

Sobald der Zugangsplan fertig ist, können Versandpläne und langfristige Abrufpläne aktualisiert und ausgedruckt werden. Die Aktualisierungs- und Druckfunktionen sind abgesondert, um Nachdrucke zu erleichtern.

Wurden einem Lieferanten z.B. montags der Versandplan und der langfristige Abrufplan übermittelt, dieser fordert jedoch am Mittwoch eine weitere Kopie des Abrufplans an, kann der letzte Versandplan, selbst wenn Zugangsplan und Versandpläne Dienstag und Mittwoch aktualisiert wurden, solange neu ausgedruckt werden, wie der langfristige Abrufplan noch nicht aktualisiert worden ist.

Berichte

Die Berichte zu Versand-, Abruf- und Zugangsplänen können mit Hilfe der gleichen Funktionen abgerufen werden. Einen Bericht zu einer bestimmten Abrufart erhalten Sie durch Eingabe einer Abrufart-Kennziffer.

<u>Art</u>	<u>Abrufplan</u>
1	Langfristiger Abrufplan
2	Versandplan
3	Zugangsplan

Fig. 3-21

Abrufart-Kennziffern für Berichte und Abfragen

Wareneingang

In "Wareneingang Einkaufsbestellung" (5.13) können sowohl Zugänge aus Einkaufsbestellungen als auch aus Lieferanten-Abrufplänen aufgezeichnet werden. Es können mehrere Positionen in einem einzigen Buchungssatz verarbeitet werden. Wurden Mengen versehentlich als Wareneingang verbucht, kann mit der gleichen Funktion die Buchung korrigiert werden, indem negative Mengen eingegeben werden. (Dazu kann es jedoch nötig sein, nochmals eine EB-Position zu öffnen.) Die Art und Weise, wie Wareneingangsdokumente eingegeben und gedruckt werden, wird von mehreren Einstellungen in der Parameterdatei "Einkauf" (5.24) beeinflusst.

Bei der Verarbeitung von Wareneingangs-Buchungen zeichnet das System drei Arten von Archiv-Datensätzen auf: EB-Wareneingänge, Bestandsbuchungen und FIBU-Kosten/Bestand. Buchungssätze zur EB-Wareneingangs-Historie werden für die Schnittstelle mit Kreditoren und dem Berichtswesen zu Abweichungen und zur Lieferantenbewertung verwendet. Falls an einem Tag Lieferungen für den gleichen Auftrag von mehreren Lieferanten eingehen, sollten diese als separate Wareneingänge behandelt werden, um die Belegerstellung in "Kreditoren" zu vereinfachen.

Weitere Einzelheiten zu Fremdfertigungs-Wareneingängen erfahren Sie am Ende des Kapitels im Abschnitt über Fremdfertigungseinkäufe unter der Überschrift "Buchhaltung und Kosten".

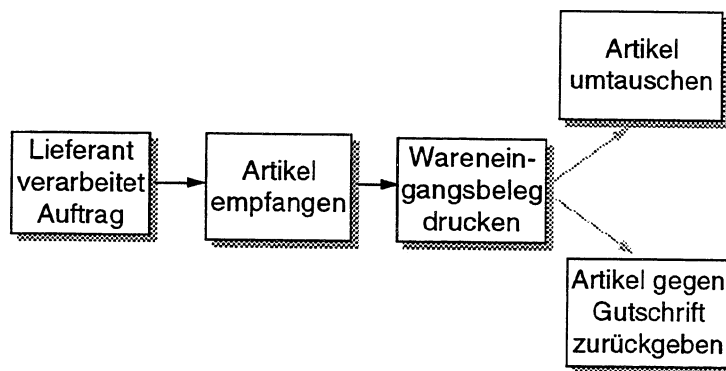


Fig. 3-22

Ablauf des Wareneingangs

Rücklieferungen

Es stehen zwei Methoden für die Rücklieferung von Waren an einen Lieferanten zur Verfügung. Ist die ursprüngliche Einkaufsbestellung noch vorhanden, können Mengen mittels "RL-Auftrag an Lieferanten" (5.18) gegen Gutschrift für die entsprechende Position zurückgegeben werden. Eine zweite Methode besteht darin, in "Pflege Einkaufsbestellung" (5.7) eine neue Position für die Rücklieferungsmenge einzugeben, nötigenfalls auch einen neuen Auftrag (die Menge sollte negativ sein), und dann die negative Menge mittels "Wareneingang Einkaufsbestellung" (5.13) als Wareneingang zu verbuchen.

Wird Ware zurückgeliefert und es wird eine Ersatzmenge erwartet, muß für die Ersatzmenge eine neue Position in der Einkaufsbestellung angelegt werden.

Löschen erledigter Aufträge

Zur Einsparung von Platz in der Datenbank sollten erledigte Rahmenaufträge, Einkaufsbestellungen, Lieferanten-Abrufpläne und Wareneingangs-Belege mit Hilfe der folgenden Funktionen gelöscht werden:

- ☐ Löschen/Archiv abgeschl WE (5.22)
- ☐ Löschen/Archiv abgeschl EB (5.23)
- ☐ Löschen/Archiv Lief-Abrufplan (5.23)

Buchhaltung und Kosten

Einkaufspreis- Abweichungen

Normalerweise kommen zwei Arten von Abweichungen vor, die beim Materialeinkauf berechnet werden können: Einkaufspreis-Abweichungen und Kreditoren-Abweichungen. Eine Einkaufspreis-Abweichung ist der Unterschied zwischen den Kosten der Einkaufsbestellung und den FIBU-Kosten; sie wird beim Eingang der Einkaufsbestellung berechnet. Die Kreditoren-Abweichung ist der Unterschied zwischen Rechnungsbetrag und EB-Kosten; diese wird bei der Belegverarbeitung für die Rechnung des Lieferanten in Kreditoren berechnet. (Eine dritte Abweichung wird durch Wechselkursschwankungen zwischen Zeitpunkt des Eingangs eines Auftrags und der Verbuchung verursacht.

Fremd- fertigungs- Einkäufe

Es gibt eine Reihe von Punkten im Zusammenhang mit Buchhaltung und Kosten bei Fremdfertigungs-Einkäufen, die einen Einfluß darauf haben, wie andere Module von MFG/PRO implementiert und angewendet werden sollten:

Fremdfertigungs- -Wareneingänge

Durch Fremdfertigungs-Wareneingänge werden verschiedene FIBU-Buchungssätze erstellt, abhängig davon, ob Fertigungsaufträge und Fertigungsauftrag-Arbeitspläne verwendet werden. Obwohl zur Verarbeitung von Fremdfertigungs-Einkaufsbestellungen keiner der beiden benötigt wird, erkennt das System bei Vorhandensein einer Fertigungsauftrag-Referenz, daß eine Wertsteigerung des Fertigungsauftrages stattgefunden hat, meldet die Einheiten für diesen Arbeitsgang zurück und belastet das Werkstattbestands-(WIP-)Konto. Auch wenn der Fremdfertigungs-Arbeitsgang gewöhnlich nicht mit dem FA-Arbeitsplan verknüpft ist, können Sie ihn bei der Eingabe der Einkaufsbestellung oder der Wareneingangs-Buchung trotzdem als Referenz angeben.

Wird der Wareneingang eines Fertigungsauftrages zu einem Arbeitsgang verarbeitet, der nicht existiert, und dieser Arbeitsgang wird *nicht* in der Einkaufsbestellung oder im Wareneingangs-Buchungssatz als Referenz angegeben, belastet das System das Fremdfertigungs-(Aufwands-)Konto der Produktgruppe des Artikels. Das System belastet deshalb nicht das WIP-Konto, weil keine geeignete Methode zur Verfügung steht, diese Buchung aus dem WIP-Konto herauszubekommen.

Wie bereits erwähnt, wird durch Fremdfertigungs-Wareneingänge (Art = S) der Bestand nicht aktualisiert. Findet eine Bestandsänderung statt, müssen Sie im Modul "Fertigungsaufträge" einen Zugang für den Fremdfertigungs-Fertigungsauftrag verarbeiten. (Falls kein Fertigungsauftrag existiert, nehmen Sie im Modul "Lagerbestandsführung" eine Buchung "Lagerzugang - ungeplant" vor.)

**Fremd-
fertigungs-
Preise**

Im Modul "Artikel/Werke" sollten Lieferantenartikel zusammen mit den Angebotspreisen und -mengen eingerichtet werden, sodaß die Stückkosten in Fremdfertigungs-Einkaufsbestellungen standardmäßig auf den richtigen Preis eingestellt werden. Wie bereits erwähnt, werden die Stückkosten standardmäßig auf den Angebotspreis eingestellt, sobald die Auftragsmenge die Angebotsmenge erreicht bzw. übersteigt.

**Bestands-
und Kosten-
kontrolle**

Zur Verfolgung von Komponenten, die von Ihnen oder einer Fremdfirma bereitgestellt werden, stehen mehrere Methoden zur Verfügung:

- ☐ Werden Komponenten jeweils in Sätzen für individuelle Fertigungsaufträge bereitgestellt, sollten sie als reguläre Fertigungsauftrag-Komponenten behandelt werden.
- ☐ Es kommt vor, daß ein Hersteller Komponenten an einen Lieferanten liefert, der diese im Konsignationslager beläßt, bis sie benötigt werden. In diesem Fall müssen Sie ein separates Bestands-Werk und einen Lagerort für den Lieferantenbestand einrichten, da das Werk des Lieferanten als Erweiterung Ihres eigenen Bestandes fungiert.
- ☐ Bei einigen Gelegenheiten stellen Lieferanten Komponenten zur Verfügung, die während der Fremdfertigungs-Arbeitsgänge in die Produkte einfließen. Da kein Anlaß besteht, den Bestand des Lieferanten zu verfolgen, werden die Kosten dieser Komponenten normalerweise in die Kosten der Fremdfertigungs-Einkäufe integriert. Im Normalfall sollten diese Komponenten nicht vom MRP geplant werden und nicht in Fertigungsauftrag-Entnahmelisten erscheinen. Wenn Sie möchten, daß diese Komponenten in Stücklisten aufgeführt werden, müssen geeignete Maßnahmen ergriffen werden, um sie aus dem MRP und den Fertigungsauftrag-Entnahmelisten auszuschließen. Außerdem dürfen ihre Kosten nicht in den Kostenkalkulationen der Baugruppe enthalten sein. Eine

Methode, die dies gewährleistet, besteht darin, den Komponenten die Stücklisten-Kennziffer ☐emo zuzuweisen.

Fremdfertigungs-Durchlaufzeit

Die Fremdfertigungs-Durchlaufzeit (in Kalendertagen angegeben) wird für Arbeitspläne in "Pflege Arbeitsplan" eingegeben. Die Fremdfertigungs-Durchlaufzeit bezieht sich auf ein ganzes Los, nicht auf einzelne Einheiten. Anders ausgedrückt bedeutet dies, daß die Durchlaufzeit für einen Fertigungsauftrag-Arbeitsgang immer die gleiche ist, egal, ob die in Auftrag gegebene Menge nun 1 oder 10.000 beträgt.

Arbeitspläne und Kapazitätsgruppen

Für die externe Verarbeitung sollten gesonderte Abteilungen (und möglicherweise auch Kapazitätsgruppen) eingerichtet werden, um sie von internen Arbeitsgängen zu unterscheiden. Würden beispielsweise sämtliche Kapazitätsgruppen-Kennziffern der Fremdfertigung mit dem gleichen Buchstaben beginnen, z.B. "F", wären sie in Berichten wie "FA-Arbeitsvorratsliste" (16.18) leicht zu identifizieren. Falls mehr als ein Lieferant für die Durchführung bestimmter Arbeitsgänge in Frage kommt, ist es sicher sinnvoll, Abteilungen und Kapazitätsgruppen für die jeweiligen Lieferanten zu definieren.

Auslösen von Einkaufsbestellungen

Wenn Arbeitsgänge innerhalb der Fertigungsaufträge verwendet werden, kann mittels "FA-Arbeitsvorratsliste" (16.18) bestimmt werden, wann Einkaufsbestellungen für Fremdfertigungs-Arbeitsgänge freigegeben werden sollen. (In diesem Bericht werden anstehende Arbeitsgänge zuerst nach Kapazitätsgruppe und dann nach Artikel angezeigt.) Zur Zeit der Abfassung dieses Handbuches steht keine andere Funktion innerhalb des System zur Verfügung, mit dem Sie festlegen könnten, ob eine Fremdfertigungs-Einkaufsbestellung für einen bestimmten Artikel oder Fertigungsauftrag ergehen soll.

Lieferantenkapazität

Zur Beurteilung der Lieferantenkapazität können die Module "Ressourcen Plan" und "Kapazitätsbedarf" verwendet werden. "Ressourcen Plan" wird genauso eingerichtet und implementiert, wie bei der Planung der internen Ressourcen. Hinsichtlich "Kapazitätsbedarf" ist jedoch folgendes zu beachten:

1. Es sollte eine Kapazitätsgruppe für jeden Lieferanten existieren.
2. Jede Kapazitätsgruppe sollte über ihren eigenen Werkstattkalender verfügen.

3. Fremdfertigungs-Arbeitsgänge sollten mit Warteschlange, Rüstzeit, Bearbeitungszeit, Wartezeit und Transportzeit eingerichtet werden.

Weitere Informationen zu "Ressourcen Plan" und "Kapazitätsbedarf" finden Sie im Handbuch *Produktion*.

Material- bedarfs- planung

Offene Einkaufsbestellungs-Positionen für Fremdfertigungsartikel werden vom MRP nicht als Lieferungs-Datensätze erkannt. Lieferungen für Fremdfertigungs-Baugruppen wird durch deren entsprechende Fertigungsaufträge repräsentiert.

Zusammen- fassung

Bei Verwendung sämtlicher Module umfaßt der Fremdfertigungs-Zyklus folgende Schritte:

- ☐ "Pflege Fertigungsaufträge" (16.1) oder "Bestätigung geplante FA" (23.10)
- ☐ "Verfügbarkeit FA-Komponenten" (16.5)
- ☐ "FA Einzelfreigabe/-Druck" (16.6)
- ☐ "FA Komponentenausgabe" (16.10)
- ☐ "FA-Arbeitsvorratsliste" (16.18)
- ☐ "Pflege Einkaufsbestellung" (5.7)
- ☐ "Wareneingang Einkaufsbestellung" (5.13)
- ☐ Istzeiterfassungs-Funktionen/Werkstattsteuerung
- ☐ "FA Lagerzugang" (16.11)
- ☐ "Abschluß FA" (16.21)

Kapitel Vier - Implementierung des Einkaufs

Einführung

Bevor Sie mit der Implementierung selbst beginnen, sollten Sie sich mit den wichtigsten Konzepten der Verarbeitung von Einkaufsbuchungen vertraut machen. Danach können Sie Richtlinien und Verfahren für laufende Arbeitsgänge entwickeln. Haben Sie erst einmal entschieden, wie alles funktionieren soll, sind Sie in der Lage, die Parameterdatei zu konfigurieren, sowie Kennziffern, Buchungen und andere Daten zu laden.

Zusammenfassung

Voraussetzungen

Artikel/Werke	FIBU-Kostensätze; Werk-ArtikelPreisfestsetzung.
Adressen/ Steuern	Überweisungsadressen/Lieferanten; Umsatzsteuersätze, Steuerfreicodes (U.S.), MwSt-Klassen (MwSt), GST/PST-Sätze (Kanada); KR-Zahlungsbedingungen.
Lagerbestandsführung	Alle Funktionen.
Kreditoren	Banken (bei Systemimplementierung eingerichtet).
FIBU	Mandant(en).
Fremdwährung *	Währungen und Wechselkurse für Einkaufsbuchungen.
Systempflege	Standard-Mandant, Hauptwährung, Umsatzsteuermethode und Standard-Einkaufs-Konten in Parameterdatei "System/Konten".

Konzepte

Schritt 1	Ablauf der Einkaufsverarbeitung überprüfen.
Schritt 2	Mehrere Werke und Datenbanken überprüfen.
Schritt 3	Einkaufsgenehmigungen überprüfen.*
Schritt 4	Rahmenaufträge überprüfen.*
Schritt 5	Lieferanten-Abrufpläne überprüfen.*
Schritt 6	Parameterdatei "System/Konten" überprüfen.
Schritt 7	Steuern überprüfen.

Schritt 8	Zahlungsbedingungen überprüfen.
Schritt 9	Rechnungs- und Versandadressen überprüfen.
Schritt 10	Lieferantenadressen/Überweisungsadressen überprüfen.
Schritt 11	Artikel-Planungsdaten überprüfen.
Schritt 12	Artikelkosten überprüfen.
Schritt 13	Ist-Kosten-Aktualisierung überprüfen.
Schritt 14	Einkaufspreis-Abweichungenüberprüfen.
Schritt 15	Fremdfertigungsartikelüberprüfen.
Schritt 16	Nicht-Lager-Artikelüberprüfen.
Schritt 17	Lieferantenartikelüberprüfen.*
Schritt 18	Lagerbestandsführungüberprüfen.
Schritt 19	Fremdwährungenüberprüfen.*
Schritt 20	Richtlinien und Verfahrenfestlegen.

Daten

Schritt 21	Parameterdatei "Einkauf" definieren.
Schritt 22	Bestellanforderungs-Genehmigungsstufen einrichten.*
Schritt 23	Offene Bestellanforderungen und Aufträge laden.
Schritt 24	Offene Einkaufsbestellungen und Lieferanten-Abrufaufträge laden.*
Schritt 25	Lieferantenabruf-Zugangspläne einrichten.*
Schritt 26	Beginnen Sie mit der aktiven Verarbeitung.

* Optional

Konzepte

Schritt 1 Ablauf der Einkaufsverarbeitung überprüfen. Stellen Sie sicher, daß alle Anwender des Moduls "Einkauf" mit dem gesamten Zyklus einer Einkaufsbestellung, von der Bestellanforderung bis zur Belegverarbeitung, vertraut sind.

Schritt 2 Mehrere Werke und Datenbanken überprüfen. MFG/PRO beinhaltet Konfigurationen für mehrere Werke, mehrere Datenbanken und mehrere Mandanten. Die während der Systemimplementierung gewählte Konfiguration hat großen Einfluß auf die Abwicklung von Umsatzbuchungen und das Finanz-Berichtswesen.

Überprüfen Sie, ob für jedes Werk eine Artikelkalkulation und Preisfestsetzung durchgeführt wurde.

Bei Zugriff auf mehrere Datenbanken müssen folgende Kennziffern übereinstimmen:

- ☐ Lieferantennummern
- ☐ Lieferanten-Artikelnummern
- ☐ Zahlungsbedingungen
- ☐ Preislisten

Falls Sie Ihre Einkaufsbestellungen dezentralisiert vornehmen, steht Ihnen eine Zentraldatenbank und eine oder mehrere Lagerbestands-Datenbanken zur Verfügung. Die Verarbeitung von Einkaufsbuchungen sollte nur von der Zentraldatenbank vorgenommen werden. Lieferanten-Datensätze sollten nur in der Zentraldatenbank eingerichtet werden. Geben Sie in den Einkaufsbestellungen nicht das Werk und den Lagerort der Zentraldatenbank an, sondern das Werk und den Lagerort an, wo der WE-Beleg verarbeitet wird.

Für das Finanz-Berichtswesen muß für jede als unabhängig angesehenen Einheit der Firma eine Mandanten-Kennziffer eingerichtet werden. Für bestimmte Mandanten werden Werks-Kennziffern definiert. Einkaufsbuchungen werden für die Werke erstellt, die entsprechend der Lieferantenummer oder des Positionsartikels geführt werden.

Mit dem Modul "Einkauf" können Einkaufsbestellungen erstellt werden, von denen einzelne Positionen an verschiedene Werke geliefert werden.

Schritt 3 Einkaufsgenehmigungen überprüfen (Optional). Die Funktionen zur Einkaufsgenehmigung dienen Firmen, die für Ihre Bestellanforderungen einen Genehmigungszyklus vorgesehen haben. MFG/PRO kann feststellen, ob eine Bestellanforderung der Genehmigung bedarf, und falls ja, auf welcher Ebene. Genehmigungspflichtige Bestellanforderungen können solange nicht in Einkaufsbestellungen umgewandelt werden, bis die Zustimmung der entsprechenden Stelle erfolgt ist.

Schritt 4 Rahmenaufträge überprüfen (Optional). Ein Rahmenauftrag ist eine mit einem Lieferanten abgeschlossene, langfristige Einkaufsverpflichtung zur Lieferung von Artikeln über einen längeren Zeitraum. Rahmenaufträge sind nicht unbedingt an feste Liefertermine gebunden. Der Rahmenauftrag wird eingegeben, gedruckt und genehmigt; bei Bedarf der Lieferungen können Freigaben geplant und erstellt werden, hierfür dient der Rahmenauftrag als Muster. Rahmenaufträge werden nicht vom MRP berücksichtigt und sind auch nicht in "Liste Bestellobligo" enthalten.

Die Parameterdatei "Einkauf" vergibt automatisch Rahmenauftragsnummern als "Nchst EB-Nr". Als Einkaufsbestellungsnummer für die einzelnen Freigaben wird die Rahmenauftragsnummer gesetzt, wobei jeweils die Zahlenfolge 001, 002 usw. angehängt wird. Aus diesem Grund sollten Sie als Anfangsziffer für die "Nchst EB-Nr" eine Zahl unter 99999 (z.B. 1000) einstellen.

Anstelle einer Bestellanforderung kann ein Rahmenauftrag verwendet werden. Dies bietet den Vorteil, daß Lieferanten und Preise festgelegt werden können und bei Freigabe des Rahmenauftrags automatisch eine Einkaufsbestellung erstellt werden kann. Einkaufsbestellungen können durch Verwendung der Einkaufsbestellungsnummer mit den Bestellanforderungen (Rahmenaufträgen) verknüpft werden. Die Bestellanforderung wird bei der Freigabe nicht gelöscht, sondern bleibt solange erhalten, bis sie manuell gelöscht wird.

Schritt 5 Lieferanten-Abrufpläne überprüfen (Optional). Falls in Ihrer Firma Lieferanten-Abrufpläne verwendet werden, sollten Sie vor der Implementierung vom "Einkaufsmodul" auf jeden Fall die Verarbeitung der Abrufverwaltung überprüfen.

Lieferanten-Abrufpläne werden primär von Firmen eingesetzt, die langfristige Verträge mit ihren Lieferanten haben. In solchen Umgebungen sendet der Kunde dem Lieferanten die langfristigen Abrufpläne und die Versandpläne, die von geplanten bzw. bereits festgeschriebenen MRP-Aufträgen abgeleitet werden. Es wird lediglich eine Einkaufsbestellung erstellt, die während der gesamten Laufzeit des Vertrages Gültigkeit hat. Demgegenüber ist diese Einkaufsbestellung mit einem Lieferanten-Abrufauftrag verknüpft, in dem Zeitspannen, Transport-Lieferzeit und andere vom MRP verwendete Daten aufgeführt werden.

MRP aktualisiert die Lieferanten-Abrufpläne mit Hilfe von Lieferantenabruf-Zugangsplänen. Im wöchentlichen langfristigen Abrufplan werden die geplanten und fest geplanten Aufträge des Kunden für eine bestimmte Zeitspanne zusammengefaßt und der Lieferant zum Einkauf von Rohstoffen oder zur Herstellung von Unter-Baugruppen autorisiert, um dem vorliegenden Bedarf zu begegnen. Im täglichen Versandplan werden die Ist-Mengen und Fälligkeitstermine der Artikel, die der Kunden geliefert haben möchte, sowie den Versand betreffende Daten aufgeführt.

Schritt 6 Parameterdatei "System/Konten" überprüfen. Achtung: In den meisten Fällen hat hierfür schon Ihre Buchhaltungsabteilung gesorgt. Es ist jedoch trotzdem ratsam, diese Datei mit Ihrem Controller zu überarbeiten, damit sicher ist, daß Einkaufsbuchungen korrekt durchgeführt werden.

Folgende Konten und Kostenstellen betreffen das Modul "Einkauf":

- ☐ Kreditoren:
 - Kto EK-Verbindl
 - Kto KR-Rabatt
 - Aufwandskonto WE-Artikel
 - Aufw-Kto Art-Verbr-Abw
 - Aufw-KS Art-Kost-Satz-Abw
- ☐ Produktgruppe:
 - EB-Wareneingang
 - Einkaufs-Kto
- ☐ Abweichungen:
 - Kto EK-Preis-Abw
 - Kto KR-Verbr-Abw
 - Kto KR-Preis-Abw

Schritt 7 Steuern überprüfen. Der Steuerpflicht-Status eines Lieferanten wird in "Pflege Lieferanten" eingerichtet. Sind die Einkäufe und Rechnungen eines Lieferanten steuerpflichtig, sollte dieses Feld auf ☐ Ja gesetzt werden. Die Steuern werden automatisch vom System für Sie berechnet. Bei Anwendung von US-Steuern oder kanadischer PST, basieren die Steuersätze auf Ihrer Versandadresse. Tragen Sie im Modul "Adressen/Steuern" auf jeden Fall die richtigen Sätze ein. MwSt und GST werden mit Hilfe der Steuerklasse berechnet, die der Einkaufsbestellungs-Position oder der Beleg-Verteilungs-Position zugewiesen wurde. Jedem Lieferanten kann eine Standard-Steuerklasse zugeteilt werden.

"Liste Kreditoren-Konto" (1099) kann nach Bedarf für jeden Lieferanten ausgedruckt werden. In diesem Bericht werden lediglich die Lieferantenzahlungen eines bestimmten Zeitraumes angezeigt. Der Ausdruck erfolgt nur für Lieferanten, bei denen in "Pflege Lieferanten" "1099 Liste" auf ☐ Ja gesetzt wurde (Funktion für USA).

Schritt 8 Zahlungsbedingungen überprüfen. Die Zahlungsbedingungen werden zur Berechnung von Rabatten und Fälligkeitsterminen verwendet. Kontrollieren Sie, ob bei der Implementierung des Moduls "Adressen" die Zahlungsbedingungen für Einkaufsbestellungen eingerichtet wurden. Zahlungsbedingungen können den Lieferanten zugewiesen werden und/oder direkt in die Einkaufsbestellung eingegeben werden.

Schritt 9 Rechnungs- und Versandadressen überprüfen. Die Adressen für Einkaufsbuchungen werden in "Pflege Firmenadresse" eingerichtet. In der Parameterdatei "Einkauf" können Sie die Standard-Versand- und -Rechnungsadressen, die in Einkaufsbestellungen und Bestellanforderungen erscheinen sollen, bestimmen. Für den Ausdruck können Sie auswählen, ob die Versandadresse oder die Rechnungsadresse auf das Dokument gedruckt werden soll.

Schritt 10 Lieferantenadressen/Überweisungsadressen überprüfen. Überprüfen Sie die in "Pflege Lieferanten" und "Pflege Überweisungsadresse" eingerichteten Lieferanten. Diese Standardwerte erscheinen in Einkaufsbestellungen und bestimmen, wie Lieferanten bezahlt werden.

Das Feld "Art" ist eine optionale Kennziffer, die Sie zur Klassifizierung von Lieferanten eingeben können (z.B. Rohstoffe, Fremdfertigung usw.). Die Felder "Währung" und "Sprache" sind bei multinationalen Lieferanten von Nutzen.

Das Feld "Rabatt" sollte nur zur Dokumentation von Rabatten verwendet werden, die bei allen Aufträgen eines Lieferanten angewendet werden. Falls für einzelne Artikel höhere Prozentsätze gelten, können Sie in der EB-Position einen erhöhten Prozentsatz bestimmen. Beachten Sie, daß dieses Feld nicht mit dem Skonto-Rabatt bei sofortiger Zahlung zusammenhängt, der mit der Zahlungsbedingungs-Kennziffer verknüpft ist.

Der Parameter "Zahlungsstop" wird zum Anzeigen von Unstimmigkeiten im Hinblick auf Gutschriften verwendet. Zur Zeit hat dieses Feld lediglich Referenzfunktion. Die Einstellung ☐ja verhindert nicht die Verarbeitung von Zahlungen an den Lieferanten.

Soll ein Lieferant einen Bericht 1099 erhalten, stellen Sie im Feld "1099-Liste" ☐ja ein.

Die Zahlungsweise ist mit zwei Feldern verknüpft. Das Feld "Scheckform" gibt die vom Lieferanten normalerweise akzeptierte Zahlungsweise an. Die Kennziffern 1 und 2 stehen für gedruckte Schecks, 3 und 4 sind Formate für den elektronischen Zahlungsverkehr. Für letzteren Fall dient der Parameter "Zahlungsmitteilung", der angibt, ob der Lieferant zur Bestätigung des überwiesenen Betrages eine Zahlungsmitteilung erhalten soll.

Schritt 11 Artikel-Planungsdaten überprüfen. Die nachfolgend aufgeführten Felder haben Einfluß auf die Art der Verarbeitung von Einkaufsbuchungen. Überprüfen Sie die Einstellungen für Einkaufs-Artikel sämtlicher Werke.

Feldname	Wert	Erläuterung
Lieferant	#	Optionale Referenzkennziffer; erscheint in einigen Abfragen und Berichten, vornehmlich in "Liste Bestellanforderung".

EB-Werk	#	Bei vernetzten Datenbankumgebungen sollte hier das Werk eingestellt werden, das normalerweise die Einkaufsbestellungen erstellt; anderenfalls wird dieser Wert standardmäßig auf das Artikelbestands-Werk fallen. Wird zum Standardwerk für Bestellanforderungen, die für diesen Artikel eingegeben werden. Weitere Einzelheiten erfahren Sie in der Dokumentation zur Verarbeitung von Distributionsaufträgen.
Einkauf/ Fertigung	P	☐ für eingekaufte Artikel. Eingekaufte Baugruppen werden von MRP und Kostenkalkulation nicht aufgelöst, selbst wenn Stücklisten (Rezepturen) und Arbeitspläne (Prozeßdefinitionen) existieren.
Einkaufs- bestellung- Lieferzeit	#	Normale/durchschnittliche Anzahl der Kalendertage im Einkaufszyklus bis zum Eingang der Ware im Lager. Wird, neben der WEK-Durchlaufzeit, vom MRP zur Bestimmung des voraussichtlichen Freigabedatums für geplante Einkaufsbestellungen verwendet.
Waren- eingangs- kontrolle	J/N	Bei ☐ Ja, erfolgt der Wareneingang der Artikel in dem in der Parameterdatei "Einkauf" eingestellten Standard-WEK-Lagerort. Dient dem MRP zur Berechnung von Fällig- und Bedarf-Datum. Bei ☐ Nein wird standardmäßig der Artikelstamm-Lagerort als WEK-Lagerort eingestellt, und als Fällig-Datum wird das Bedarf-Datum eingestellt.

Schritt 12 Artikelkosten überprüfen. Kontrollieren Sie, ob für alle Artikel/Werke FIBU-(Standard-)Materialkosten definiert wurden. Als Regel sollten Sie grundsätzlich keine Buchungen für Artikel ohne Standardkosten zulassen. Erfolgt eine Wareneingangsbuchung für einen Einkaufsartikel mit Standardkosten von 0,00, werden die gesamten Einkaufskosten als Einkaufspreis-Abweichung angesehen.

Im allgemeinen werden die Artikelkosten der Einkaufsbestellung standardmäßig vom Artikelstamm eingestellt. Preisangebote des Lieferanten können jedoch in "Pflege Lieferantenartikel" eingegeben werden. Diese Funktion ist für den Umgang mit Sonderkonditionen (z.B. günstigere Preise bei großen Auftragsmengen) sehr praktisch. Besteht für einen Artikel ein Lieferantenangebot, dem die Auftragsmenge entspricht, überschreibt dieser Preis die FIBU-Materialkosten der Einkaufsbestellung.

Beachten Sie, daß in "Pflege Lieferantenartikel" das Feld "Preisliste" lediglich als Referenz dient! Der EB-Positionspreis wird nicht standardmäßig von der Preisliste eingestellt.

Schritt 13 **IST-Kosten-Aktualisierung überprüfen.** Standardmäßig werden die Ist-Kosten für Lagerbestandsartikel automatisch durch die Kosten der Einkaufsbestellung aktualisiert. Die Berechnung der neuen Ist-Kosten basiert auf der in der Parameterdatei "Lager" eingestellten Methode. Dort können Sie auswählen, ob das System die Durchschnittskosten oder die letzten Kosten verwendet oder die Ist-Kosten überhaupt nicht aktualisiert.

Falls Sie in einer Einkaufsbestellung den Staffelpreis des Lieferanten überschreiben, fragt das System, ob der EB-Preis den Wert in "Pflege Lieferantenartikel" auch überschreiben soll.

Schritt 14 **Einkaufspreis-Abweichungen überprüfen.** Eine Einkaufspreis-Abweichung ist der Unterschied zwischen dem Preis der Einkaufsbestellung und den FIBU-Kosten (ohne Berücksichtigung der fixen Gemeinkosten). Einkaufspreis-Abweichungen werden auf das in "Pflege Produktgruppen" bestimmte Konto "EK-Preis-Abw" gebucht. Die Berechnung der Preisabweichung erfolgt nur für EB-Wareneingänge von Bestandsartikeln. (Für Fremdfertigungs-Zugänge, Nicht-Lagerartikel-Zugänge oder KR-Belege erfolgt keine Berechnung.)

Wie Kreditoren-Verbrauchs-Abweichungen und Kreditoren-Preis-Abweichungen während der Belegverarbeitung berechnet werden, finden Sie in der Dokumentation zum Modul "Kreditoren". Die Benutzer, die diese Abweichungen nicht separat speichern wollen, können in "Pflege Produktgruppen" für sämtliche Abweichungen das gleiche Konto eingeben.

Siehe auch "Kreditoren".

Schritt 15 Fremdfertigungsartikel überprüfen. In einigen Firmen werden Fertigungsarbeitsgänge an Fremdfirmen vergeben. Durch Angabe des Fertigungsauftrages als Referenz in einer Einkaufsbestellung können die Fremdfertigungskosten verfolgt werden und Standard-Wareneingangs-Verfahren angewandt werden, wenn der Artikel zurückkommt.

Fremdfertigungsartikel entsprechen der Positionsartikelart **S**. Im Einzelpositions-Eingabemodus werden Sie aufgefordert, die Fertigungsauftrag-Kennziffer und die Arbeitsgangnummer einzugeben, falls diese verfügbar sind. Obwohl Sie Fremdfertigungs-Einkaufsbestellungen ohne gültige Fertigungsauftragsnummer und ohne Arbeitsgang eingeben können (z.B. wenn Sie keine Fertigungsaufträge verwenden oder die Einkaufsbestellung vor dem Fertigungsauftrag eingegeben wurde), sollten Sie daran denken, daß in diesem Fall der Arbeitsgang-Status des Fertigungsauftrag-Arbeitsplans nicht aktualisiert wird. (Was Sie jedoch in "Pflege FA-Arbeitsplan" manuell vornehmen können.)

Überprüfen Sie mittels "Pflege Arbeitsplan" die Arbeitspläne Ihrer Fremdfertigungsartikel. Kontrollieren Sie, ob Lieferant, Fremdfertigungs-Durchlaufzeit und Fremdfertigungskosten sowie Start- und Endtermine, falls eingegeben, stimmen.

Schritt 16 Nicht-Lager-Artikel überprüfen. Bei Nicht-Lager-Artikeln handelt es sich für gewöhnlich um Verbrauchs-Artikel (z.B. Putzlappen) oder Dienstleistungen. Nicht-Lager-Artikel gehören zur Positionsartikelart **M**. Da das System diese Artikel nach Artikelnummer und der bei der Auftragseingabe zugewiesenen Beschreibung verfolgt, sollten Sie Benennungskonventionen für Nicht-Lager-Artikel festlegen. (Werden z.B. alle Nicht-Lager-Artikel als "MEMO" eingegeben, können Nicht-Bestands-Aufträge nicht nach Artikelnummer aufgegliedert werden.)

Positionen, die als Artikelart "M" eingegeben werden, haben keinerlei Einfluß auf den Bestand, selbst wenn eine Bestandsartikelnummer verwendet wird. Es werden keine FIBU-Buchungssätze erstellt, stattdessen wird von "Verbuchen Rechnung" ein Kreditoren-Datensatz erstellt.

- Schritt 17 Lieferantenartikel überprüfen (Optional).** "Pflege Lieferantenartikel" kann zur Eingabe von Lieferantenartikelnummern und Ihrer entsprechenden Artikelnummern verwendet werden. Für jeden Ihrer Artikel können Sie so viele Lieferantenartikel eingeben, wie nötig sind. Außerdem können Sie hier Lieferanten-Angebotspreise für Ihre Artikel festhalten. Angebotspreise können, wenn sie einmal initialisiert sind, anhand der aktuellen Einkaufspreise automatisch auf den neuesten Stand gebracht werden. Bei der Eingabe von Einkaufsbestellungen für Artikel, für die Lieferantenartikel definiert wurden, können Sie die Lieferantenartikel direkt in die Einkaufsbestellung eingeben, und das System ersetzt diese durch Ihre Artikelnummer, gleichzeitig wird der Angebotspreis des Lieferanten aufgenommen.
- Schritt 18 Lagerbestandsführung überprüfen.** Dieses Modul verfügt über Funktionen für die Verarbeitung von Zugängen und Rücklieferungen. Stellen Sie sicher, daß das Modul Lagerbestandsführung voll eingerichtet ist, bevor Sie mit der aktiven Verarbeitung von Einkaufsbestellungen beginnen.
- Schritt 19 Fremdwährungen überprüfen (Optional).** Falls Sie über das Modul "Fremdwährungen" verfügen, können Bestellanforderungen und Einkaufsbestellungen in jeder Nicht-Hauptwährung erstellt werden. Stellen Sie vor Beginn der aktiven Verarbeitung sicher, daß sämtliche für die Einkaufsbestellungen benötigten Währungen eingerichtet sind.

Bei Einkaufsbuchungen wird die Währung standardmäßig vom Lieferantenstamm eingestellt. Sie können natürlich während der Auftragseingabe die Standard-Währung überschreiben. Wird der Auftrag in einer Nicht-Hauptwährung eingegeben, muß in "Pflege Wechselkurs" ein Wechselkurs für das Auftragsdatum eingerichtet werden. Sie können außerdem einen vertragsspezifischen Wechselkurs festlegen, der sich vom System-Standard-Wechselkurs unterscheidet (setzen Sie im Fenster den Parameter "Fix" auf ☐ Ja).

Beachten Sie, daß dieser Wechselkurs für den gesamten Auftrag zutreffen muß; einzelne Positions-Artikel können nicht über eigene Kurse verfügen. Zur Zeit müssen Sie bei Einkaufsbestellungen in einer Nicht-Hauptwährung die EB-Positionskosten der Buchungswährung manuell eingeben, falls die Kosten nicht schon in dieser Währung eingerichtet sind. Im Ausdruck der Einkaufsbestellung erscheint die im Auftrag eingegebene Währung.

Schritt 20 Richtlinien und Verfahren festlegen. Jede erfolgreiche MRP-Implementierung verlangt, daß besonderes Augenmerk auf Programme, Personen, Richtlinien und Verfahren gerichtet wird. In vielen Bereichen ist MFG/PRO so flexibel, mehrere Wege der Durchführung einer Aufgabe zu erlauben. Die Methode, die für Ihre Firma am besten geeignet ist, sollte in Richtlinien und Verfahren festgehalten werden, welche zur Verfügung stehen und von denjenigen Mitarbeitern, die sie anwenden sollen, verstanden werden. Es ist sicherlich von Vorteil, diese Mitarbeiter am Entwurf und der Ausarbeitung der entsprechenden Richtlinien und Verfahren zu beteiligen.

Nachfolgend finden Sie eine Auflistung von Vorschlägen, die darlegen, wo Richtlinien/Verfahren Erfolg versprechen, sowie ausgewählte Fragen, die in Betracht gezogen werden sollten.

Bestellanforderungen	Wer ist für die Umwandlung von geplanten Einkaufsbestellungen in Bestellanforderungen verantwortlich?
	Falls in Ihrem Unternehmen Bestellanforderungen auf Papier erstellt werden, wie sieht dann deren Ablauf innerhalb der Firma aus?
	Wer ist zur manuellen Eingabe von Bestellanforderungen in das System berechtigt?
	Wessen Genehmigung ist notwendig, falls die Bestellanforderung genehmigungspflichtig ist?
	Werden Bestellanforderungen für Nicht-Bestands- (Nicht-Lager-)Artikel erstellt, und werden sie in MFG/PRO eingegeben?
Einkaufsbefugnisse	Wenn Nicht-Bestandsartikel in das System eingegeben werden, wie sollten die Artikel dann gekennzeichnet werden (Artikelnummer), damit sie verfolgt werden können?
	Falls für Einkaufsbestellungen Genehmigungen erforderlich sind, wer ist dafür zuständig, und welche Genehmigungsstufen gibt es?
	Welche Wertobergrenze besteht für den Einzelnen bei der Vergabe von Einkaufsbestellungen?

	Wie lange ist die erwartete Durchlaufzeit für die Auftragsgenehmigung?
	Wenn Nicht-Bestandsartikel in das System eingegeben werden, wie sollten die Artikel dann gekennzeichnet werden (Artikelnummer), damit sie verfolgt werden können?
Nicht-Lager- und Verbrauchs-Einkäufe	<p>Werden Nicht-Lager- und Verbrauchsartikel in MFG/PRO eingegeben?</p> <p>Wer ist für diese Eingabe verantwortlich?</p> <p>Welche Konten werden für diese Einkaufsbestellungen verwendet?</p> <p>Wie wird der Zugang von 'Artikeln' wie Fortbildungsunterricht, Seminare und Flugscheine überwacht, und wer gibt diese Zugänge in das System ein?</p>
Rücklieferungen an Lieferanten	<p>Gibt es in Ihrer Firma einen Materialprüfungsausschuß, der vor der Rücklieferung an den Lieferanten den Wert des Materials einschätzt?</p> <p>Arbeiten Sie mit einem Bericht für beanstandetes Material, in dem das Problem bezüglich des Materials beschrieben wird und der Verbleib des Materials verfolgt werden können?</p> <p>Wer ist für die Benachrichtigung des Lieferanten zuständig, wenn Artikel zurückgeliefert werden müssen?</p> <p>Wie wird die Kreditorenabteilung über Rücklieferungen in Kenntnis gesetzt, damit nicht fälschlicherweise Rechnungen bezahlt werden?</p> <p>Wie wird die Rücklieferung ins System eingegeben? Als Rückgabe gegen Gutschrift oder gegen Ersatzlieferung?</p>
Verfahren bei kontroversen Wareneingängen	Welcher Zeitraum wird bei verfrühter Lieferung von Ihnen noch akzeptiert?

Welche Schritte sind für den Vergleich des Lieferanten-Lieferscheins mit der Einkaufsbestellung erforderlich?

Falls sie Über-/Unterlieferungen akzeptieren, bis zu welchem Prozentsatz des Auftragsvolumens wird dies toleriert?

Auf welche Weise wird die Warenannahme über die Lieferung von Ersatzmaterial in Kenntnis gesetzt?

Wer setzt sich mit dem Lieferanten in Verbindung, falls bei einer Lieferung eine Mengendifferenz auftritt?

Wer setzt sich mit dem Lieferanten in Verbindung, falls bei einer Lieferung eine Preisdifferenz auftritt?

Abschluß am
Ende der
Geschäfts-
periode

Auf welche Weise wird ein ordentlicher Periodenabschluß erreicht?

Wie verläuft der Wareneingang von Material während des Periodenabschlusses?

Welche Berichte müssen am Ende einer Periode erstellt werden, und wer sollte Kopien davon erhalten? Beispiele:

- Liste Lieferanten-Bewertung
- Wareneingänge während der Geschäftsperiode

Wie sollten rückwirkende Buchungen gehandhabt werden?

Aufbewahrung
von Daten

Welche Informationen müssen archiviert werden?

Wie lange sollten Informationen online archiviert werden?

Welche Informationen müssen ausgedruckt werden, und wie lange sollten die Ausdrücke aufbewahrt werden?

Welches Medium wird zur Offline-Archivierung verwendet, und wo und wie lange wird dieses Medium aufbewahrt?

Daten

popopm.p 025.24 Parameterdatei Einkauf04/08/93

Rech-Adr: 10000000
Versand: 10000000
Präfix EB-Nr: 93/
Nchst EB-Nr: 00001024
Format Pos E/M: Mehr
Kopftexte: nein
EB-Pos-Text: nein
EB sortiert nach: Werk
WE alle Pos: nein
WEK-Lagerort: 888
WE-Beleg-Art: 2

Art : 0 - Kein WE-Beleg drucken
1 - WE-Beleg pro Lieferung
2 - WE-Beleg pro Artikel/Lieferung

Präfix WE-Beleg: RC
Nächster WE-Beleg: 00001028
Storno MR: nein
Toleranz-Prozent: 10.00 (Akzeptierte Überbelieferungsgrenze)
Toleranz DM: 100.00 (Akzeptierte Überbelieferungsgrenze)

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 4-1Parameterdatei "Einkauf"

Schritt 21 Parameterdatei "Einkauf" definieren. Die folgenden Standardeinstellungen haben einen Einfluß auf die Art der Verarbeitung von Einkaufsbuchungssätzen.

Feldname	Wert	Erläuterung
Rech-Adr/ Versand	#	Die Standard-Rechnungs- und Versand- adresse Ihrer Firma. Wenn nur eine Adresse angegeben ist, wird sie für beides verwendet. Die Versandadresse wird auf die Einkaufsbestellung gedruckt.
Präfix EB-Nr		Als Präfix für eine Standard-EB-Nummer können bis zu drei Zeichen verwendet werden. Die nächste EB-Nummer stellt eine Verknüpfung dieses Präfix und der im folgenden Feld, "Nchst EB-Nr", einge- gebenen Nummer dar. Die Länge der Kombination dieser beiden Felder darf höchstens acht Zeichen umfassen.

Nchst EB-Nr	#	<p>Standard-Einstellung für System-zuge-wiesene EB-Nummern. Denken Sie beim Einrichten eines Numerierungs-Schemas daran, daß diese Nummern in lexikali-scher und nicht in numerischer Reihen-folge sortiert werden.</p> <p>Wenn Sie Rahmenaufträge verwenden, möchten Sie vielleicht die Auftrags-nummern auf fünf oder sechs Zeichen beschränken. Bei der Freigabe eines Rahmenauftrages erstellt dieser eine Einkaufsbestellung mit der Nummer des Rahmenauftrags, der eine 3-stellige Frei-gabenummer folgt (z.B. könnte Rahmen-auftrag ABC555 die Einkaufsbestellungen ABC55501, ABC55502 usw. haben). Falls auf einen Rahmenauftrag mehr als 99 EB-Freigaben folgen könnten, sollten Sie das Numerierungs-Schema auf fünf Zeichen einschränken.</p>
Format Pos E/M	E M	<p>Einzel Mehrere</p> <p>Bestimmt, ob die Eingabe für einzelne oder mehrere EB-Positionen erfolgt.</p> <p>☒ Einzel wird empfohlen, wenn sich die Positionssätze normalerweise vom Kopf unterscheiden. Sie können das Standard-Format bei der Auftragseingabe über-schreiben.</p>
Kopftexte	J/N	Bestimmt, ob normalerweise Kommen-tartexte für den EB-Kopf eingegeben werden.
EB-Pos-Text	J/N	Bestimmt, ob normalerweise Kommen-tartexte zu Positionen eingegeben werden.

EB sortiert nach	Position Werk	Bestimmt, wie Positionen in der ausgedruckten Einkaufsbestellung sortiert werden.
WE alle Pos	J/N	Sollte auf ☐ N ein gesetzt werden, außer, wenn Sie nur selten Teillieferungen erhalten. Bei ☐ J a könnte eine Einkaufsbestellung nach Eingang einer Teillieferung unbeabsichtigtweise abgeschlossen werden.
WEK-Lagerort	#	Bestimmt den Lagerort, an den Artikel, die einer Eingangskontrolle unterzogen werden müssen, bei Eingang automatisch weitergeleitet werden. "Kontrolle erforderlich" wird für jeden Artikel in "Pflege Plandaten/Artikel" oder "Pflege Plandaten/Werk-Artikel" einzeln festgelegt.
WE-Beleg-Art	0 1 2	Auch wenn keine Wareneingangs-Belege gedruckt werden, sollte hier eine Einstellung vorgenommen werden, die WE-Belege stehen dann auf jeden Fall den Kreditoren zur Verfügung.
Präfix WE-Beleg		Als Präfix für eine Standard-WE-Belegnummer können bis zu drei Zeichen verwendet werden. Die nächste WE-Belegnummer stellt eine Verknüpfung dieses Präfix und der im folgenden Feld, "Nchst WE-Beleg", eingegebenen Nummer dar. Die Länge der Kombination dieser beiden Felder darf höchstens acht Zeichen umfassen.
Nchst WE-Beleg	#	Initialisiert Wareneingangs-Belegnummer.

Storno MR	J/N	Bei ☐ a wird die EB-Position mit Status ☒ abgeschlossen und der Materialrückstand wird bei Eingang einer Teillieferung storniert. Diese Angabe wird zur Standardeinstellung in der Funktion EB-Wareneingang und kann dort überschrieben werden.
Toleranz-Prozent/ Toleranz DM	%, #	Kann gesetzt werden um Überlieferungen zu begrenzen. Überschreitet eine Lieferung eine der beiden Toleranzwerte, muß entweder die Einkaufsbestellung aktualisiert oder die Toleranzen der Parameterdatei neu eingestellt werden.

poacmt.p c 5.1.1 Pflege BA-Genehmigungsstufen 04/08/93

Genehmig-Knz: 1000

Bezeichnung: STANDARD

Werk: 10000

Produktgruppe:

Einkaufs-Kto: 5200

Anford.von:

Maximal Betrag	Genehmigt
100.00	KPH
1,000.00	CJS
10,000.00	JOP
100,000.00	BLG

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 4-2

Pflege BA-Genehmigungsstufen

Schritt 22 Bestellanforderungs-Genehmigungsstufen einrichten (Optional). Das System berechnet bei Bedarf für jede EB-Bestellanforderung die erforderliche Genehmigungsstufe, gleich, ob es sich um manuell oder vom MRP erstellte Bestellaufforderungen handelt. Genehmigungspflichtige Bestellanforderungen dürfen nicht als Referenz in einer Einkaufsbestellung angegeben werden, solange der Parameter "Genehmigt" in der Bestellanforderung nicht auf ☐a gesetzt ist.

Einkaufsgenehmigungs-Kennziffern und die Berechnungsmethode werden in "Pflege BA-Genehmigungsstufen" eingegeben. Für jede Genehmigung-Kennziffer können bis zu vier Stufen eingerichtet werden. In Bestellanforderungen werden die Artikel auf der Basis ihrer FIBU-Materialkosten im Hinblick auf diese Stufen überprüft. Genehmigung-Kennziffern können nach Werk, Produktgruppe, anfordernder Person und Einkaufskonto (für Nicht-Lager-Artikel) berechnet werden.

Bei Bestellanforderungen, die zur Genehmigung bestimmt sind, kann diese online erteilt werden, indem der entsprechende Parameter auf "Genehmigt" gesetzt wird. Hierbei wird das Login-Password der ausführenden Person aufgezeichnet. Die Felder "Genehmigt" und "Genehm.geändert von" ermöglichen eine Unterscheidung zwischen der Person, die zur Genehmigung befugt ist, und demjenigen, der die Daten in das System eingegeben hat.

Ist eine große Anzahl von Bestellanforderungen zur Genehmigung bestimmt, kann eine entsprechende Liste ausgedruckt werden, in der die erforderlichen Genehmigungsstufen angegeben sind und Platz für das Namenszeichen des Mitarbeiters, der die Genehmigung erteilt, zur Verfügung steht.

Falls beim Eingang der Waren eine zweite Genehmigungsrunde erforderlich ist, kann zum Ausdrucken der genehmigungspflichtigen Wareneingänge die Liste "Liste Wareneingang (EB)" erstellt werden.

Je nach dem von Ihnen gewünschten Grad der Zugriffssicherheit, können Sie die Einkaufsgenehmigungs-Funktionen mit einem Passwort schützen. Zur Zeit verhindert das System nicht die Möglichkeit einer Genehmigung von Bestellanforderungen durch jeden, der eine gültige "Genehmigt"-Kennziffer eingibt. Das Login-Password des Systems muß weder mit der "Genehmigt"- noch mit der "Genehm.geändert von"-Kennziffer übereinstimmen.

poprmt.p c	5.1.4 Pflege Bestellanforderung	05/04/93
BA-Nr: 400013		
Artikel-Nr: 10-10000 OASIS(TM) COOLING SYSTEM		
Werk: 10000		
Mng: 100.0		
ME: EA		
Kost/Stck: 0.00		
Freigabe-Dat: 08/06/92		
Bedarf-Dat: 08/06/92		
Angford.von:		
WE-Konto: 5100		
EB-Werk: 10000		
Drucke BA: ja Komment.: nein		
Genehmigungen		
Genehmig-Knz: 500 Gesamt-Betrag: 0.00		
Genehmigt: ja Drucke Genehmigung: ja		
Genehmigt Von: 00000001 Genehm.geändert von: test1		
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Mchs		

Fig. 4-3 Pflege Bestellanforderung

popont.p g	5.7 Pflege Einkaufsbestellung	04/08/93
EB-Nr: P01004 Lieferant: 7001000 Versand: 10000000		
Lieferant		
Distribuidores Mexicanos		
200 Avenida de Los Fuentes		
Parque Industrial del Oeste		
Mexicali BC 03987		
Mexico		
Versand an		
Quality Products Inc.		
Manufacturing Division		
One World Way		
San Diego CA 92130		
U.S.A.		
Auftr-Dat: 06/10/92 Erfaßt von: kph Projekt:		
Zahl-Bed: 30 Währung: USD Anf.von:		
Einkäufer: Sprache: Fäll-Dat:		
Rech-Adr: 10000000 Komment.: nein Ps. Rab: 0.00%		
Bestätigung: ja Werk: St-Pflicht: nein		
Kontakt: Für KA/FA:		
Vertrag:		
Hinweis:		
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Mchs		

Fig. 4-4 Pflege Einkaufsbestellung

Schritt 23 Offene Bestellanforderungen und Aufträge laden. Dies ist ein günstiger Zeitpunkt zur Überprüfung der Bestellanforderungen und Einkaufsbestellungen Ihres alten Systems, bevor diese in MFG/PRO eingegeben werden. Wareneingänge an Nicht-Bestandsartikeln stellen eine der häufigsten Ursachen fehlender Buchungssätze dar. Teil-Zugänge bilden einen weiteren Grund für irrtümlicherweise offene Aufträge. Bereinigen Sie Ihren alten Datenbestand und geben Sie anschließend Ihre offenen Bestellanforderungen und Einkaufsbestellungen mit dem aktuellen Stand in das neue System ein.

rsspmt.p a		5.5.1 Pflege Abrufauftrag/Lieferant		04/08/93	
EB-Nr:	PD1007	Lieferant:	7001000	Werk:	10000
Pos:	1	Artikel-Nr:	44-110	ME:	EA
Abrufe:	mein				
Vertrag-Knz:	p313768				
Fest Geplant(Wo):	0	Mult.Best:	0		
Rohmat.Bewill(Wo):	0	Transportzeit:	0.00		
Fab bewilligt(Wo):	0				
Plan-Horizont(Wo):	0				
Versand-Plan(Wo):	0				
MRP-Anteil%:	100.00%				
Kum. Zugänge:	50.0				
Kum.Start:	/ /				

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 4-5

Pflege Abrufauftrag/Lieferant

- Schritt 24 Offene Einkaufsbestellungen und Lieferanten-Abrufaufträge laden.** Für jeden Vertrag muß es eine Einkaufsbestellung und einen Lieferanten-Abrufauftrag geben. Geben Sie zuerst die Einkaufsbestellungen ein. Die Positionsartikelmenge muß in jeder Einkaufsbestellung Null betragen.

rsrsmt.p b		5.5.3 Pflege Zugangsplan Lief-Abruf		04/08/93
Auft-Nr: SS-01	Pos: 1	Abrufpl-Knz: 00000001		
Versand: 10000000		Vertrag-Knz: A101-X23		
Werk: 15000		Artikel-Nr: 55-110		ME: EA

DATEN ABRUFPLAN			
Datum	Zeit	Menge	Komment.
04/04/93	14:00	150.0	nein

Neuanlage eines Datensatzes.

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp

Fig. 4-6

Aktualisierung kurzfristiger Lieferanten-Abrufplan

- Schritt 25 Lieferantenabruf-Zugangspläne einrichten.** Für das "Entladen" von MRP-Planungsdaten müssen Sie für jeden Auftrag Lieferantenabruf-Zugangspläne einrichten.
- Schritt 26 Beginnen Sie mit der aktiven Verarbeitung.** Sie sind jetzt soweit, daß mit der aktiven Verarbeitung von Bestellanforderungen und Aufträgen begonnen werden kann.

Kapitel Fünf - Abrufverwaltung

Einleitung

MFG/PRO unterstützt die Abrufverwaltung, oder Abrufbuchhaltung, mit Hilfe bestimmter Funktionen im:

- ☐ *Untermenü "Lieferanten-Abrufpläne" des Moduls "Einkauf" und*
- ☐ *Untermenü "Kunden-Abrufpläne" des Moduls "Verkauf/Fakturierung".*

Dieses Kapitel befaßt sich deshalb mit diesen Funktionen, weil sie über eine gemeinsame Grundlage verfügen: Sie verwenden die gleiche Terminologie, und sie arbeiten als komplementäre Systeme im Umgang mit den gleichen geschäftlichen Vorgängen.

Zuerst werden die Grundlagen der Abrufverwaltung, der Konzepte, Begriffe und Prozesse erklärt. Diese Erörterung richtet sich an solche Benutzer von MFG/PRO, die mit diesen Themen noch nicht vertraut sind. Es folgt eine Beschreibung dessen, wie die Funktionen grundsätzlich in den Modulen verwendet werden, zuerst für die Lieferanten-Abrufpläne, anschließend für die Kunden-Abrufpläne. In den letzten beiden Teilen werden diese Prozesse ausführlich behandelt.

Normalerweise besteht eine Wechselwirkung zwischen den Funktionen der Abrufverwaltung und anderen Funktionen der Module "Einkauf" und "Verkauf/Fakturierung". Wo diese Wechselwirkungen am stärksten auftreten, werden sie hier angesprochen; sollten Sie jedoch weitere Einzelheiten zum Hauptteil dieses Themas benötigen, schlagen Sie in den Kapiteln "Einkauf" und "Verkauf" nach.

Die Grundlagen

Die Abrufverwaltung ist eine Kombination von Prozessen zur Steuerung des regulären Informationsaustauschs zwischen Kunden und Lieferanten; eine Informationsverbindung, welche die Fertigungsorganisation und den Materialbedarf eines Kunden mit den Produktionsaktivitäten und den Materiallieferungen des Lieferanten koordiniert. Informationen werden normalerweise in Form von Abrufplänen mittels elektronischem Datenaustausch (EDI) übermittelt, damit zu jeder Zeit Schnelligkeit und Genauigkeit gewährleistet sind.

Die Art und Weise, wie die Software mit diesen Informationen arbeitet, hängt davon ab, ob man den Standpunkt des Kunden oder des Lieferanten einnimmt. Als Kunde übermittelt man die Abrufpläne an den Lieferanten, wobei der Bedarf mit den bereits eingegangenen Lieferungen verrechnet wird; als Lieferant arbeitet man mit den vom Kunden erhaltenen Abrufplänen, hierbei wird der Bedarf mit den bereits gelieferten Waren verrechnet.

Ursprünge der Abruf- verwaltung

Die Abrufverwaltung leitet sich von der Praxis ab, die in der Automobilindustrie zur Implementierung der Just-In-Time-(JIT) Fertigung entwickelt wurde. Es handelt sich hierbei um eine Reihe von Methoden, die den Zweck verfolgen, daß Material vom Lieferanten genau dann geliefert wird, wenn es auch benötigt wird (Just in time). Bei einem zuverlässigen, präzise koordinierten Warenfluß des Lieferanten kann ein Kunde einen ununterbrochenen Fertigungsablauf mit minimalem Lagerbestand pflegen. Das übergeordnete Ziel des JIT-Systems besteht in der stetigen Vermeidung von Überschüssen und Verlusten, indem all das entfällt, was nicht zur Wertsteigerung eines Produktes beiträgt.

Diesem Konzept entstammt ein Teil der hier verwendeten Terminologie, und auch die Methoden der Abrufverwaltung lassen deutliche Rückschlüsse auf ihre Herkunft zu. Obwohl die Abrufverwaltung der Automobilindustrie entstammt, wird sie auch von Unternehmen verschiedener anderer Industriezweige, z.B. der Elektronik- oder Konsumgüterindustrie, angewandt.

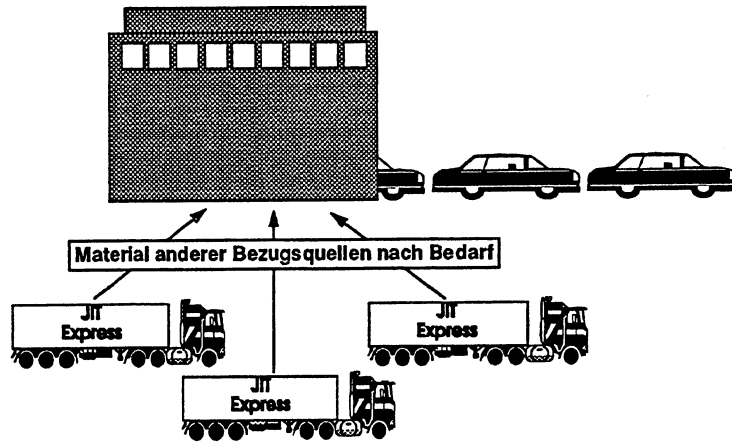


Fig. 5-1

Unternehmen, in denen die Abrufverwaltung erfolgreich angewandt wird, verfügen in vielen Fällen über ein gemeinsames Profil. Die charakteristischen Kennzeichen sind häufig:

- ☐ Eine generelle Bindung an das JIT-Prinzip
- ☐ Große Produktionsvolumina
- ☐ Langfristige Bindungen an Kunden und/oder Lieferanten
- ☐ Häufige und regelmäßige Lieferungen an Kunden und/oder von Lieferanten

Beziehung zwischen Kunde und Lieferant

Da die Abrufverwaltung ihre Ursprünge aus dem Just-In-Time-Prinzip herleitet, sind viele der Elemente für eine erfolgreiche Implementierung die gleichen wie für die Implementierung von JIT. Die Beziehung zwischen Kunde und Lieferant ist dabei von besonderer Bedeutung, da die Abrufverwaltung lediglich eine Informationsverbindung darstellt, welche die Koordinierung der Aktivitäten von Kunden und Lieferanten unterstützt.

Die Unternehmen haben nun begonnen, ihre Sichtweise hinsichtlich der Lieferanten zu verändern, und betrachten diese daher eher als eine Erweiterung ihrer eigenen Geschäftsaktivitäten.

Im allgemeinen bedeutet dies die Entwicklung langfristiger Beziehungen zu den Lieferanten; für die Abrufverwaltung heißt dies auch, daß diejenigen Informationen, die der Planung und Organisation der Unternehmensaktivitäten dienen, an die Lieferanten weitervermittelt werden, sodaß diese wiederum ihre eigenen Aktivitäten mit denen des Unternehmens koordinieren können. Infolge des Informationsaustauschs hinsichtlich des Bedarfs können die Lieferanten ihre Geschäftsaktivitäten zum Vorteil des Unternehmens effektiver planen und organisieren.

Mitteilung des Bedarfs

Bei regulären Einkaufsbestellungen und Kundenaufträgen wird der Bedarf durch die Verwendung von Artikel-Positionen verschiedener Mengen und Termine geplant. Mit steigenden Artikel- und Liefermengen nimmt jedoch auch die Anzahl der Positionen zu. Dies kann für einen Kunden zu Schwierigkeiten bei der Erstellung der aktuellen Einkaufsbestellungen, die den augenblicklichen Stand der Dinge widerspiegeln, führen, woraufhin es für den Kunden und den Lieferanten noch schwieriger werden kann, ihre entsprechenden Einkaufsbestellungen und Kundenaufträge aufeinander abzustimmen.

Durch die Verwendung der Abrufverwaltung wird der Bedarf unterschiedlich geplant und mitgeteilt, abhängig davon, wie die Informationen genutzt werden: entweder als kurzfristiger Abrufplan/Versandplan oder als langfristiger Abrufplan. (In der Automobilindustrie sind diese als "Kurzfristiger Abruf- bzw. Versandplan 862" und "Langfristiger Abrufplan 830" bekannt.) Diese Abrufpläne werden anstelle der Positionen in regulären Einkaufsbestellungen und Kundenaufträgen verwendet. Bei Bedarfsänderungen werden die revidierten Abrufpläne vom Kunden an den Lieferanten freigegeben.

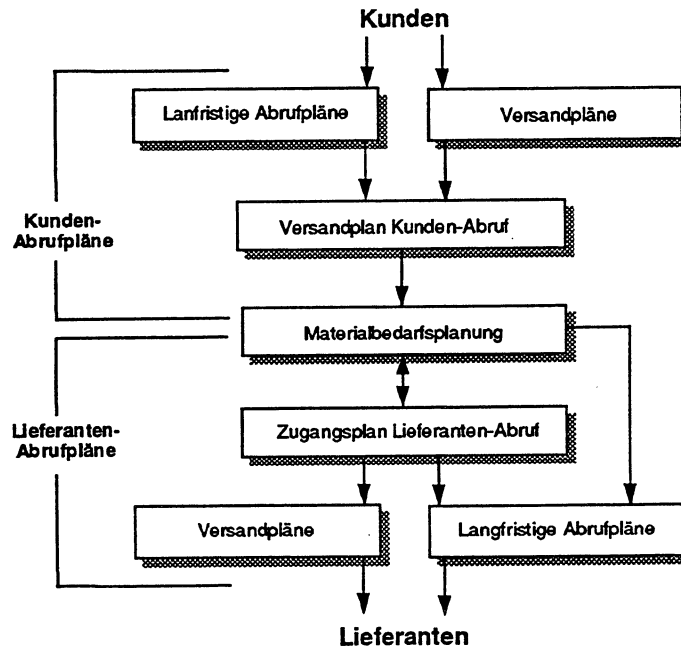


Fig. 5-2

Versandpläne

Versandpläne werden zur Koordinierung der Materiallieferungen für die kurzfristige Versorgung bestimmter Fertigungslinien verwendet. Der Bedarf wird detailliert aufgeführt, die jeweiligen Mengen werden mit Datum bzw. Datum und Uhrzeit angegeben.

Zweck	Koordinierung der Lieferungen vom Lieferanten an den Kunden.
Zeitraum	Kurzfristig, normalerweise 1-2 Wochen.
Details	Detaillierte Mengen mit Angabe von Datum bzw. Datum und Uhrzeit.
Bedarfsquelle	Bedarf aus Produktionsplänen der Fertigungslinien.
Häufigkeit	Tägliche Aktualisierung zur Wiedergabe von Änderungen in den Produktionsplänen der Fertigungslinien.

Langfristige Abrufpläne

Langfristige Abrufpläne werden zur mittel- und langfristigen Produktions-, Material- und Ressourcenplanung verwendet. Der Bedarf wird summiert und in Mengen erfaßt, die nach Tag, Woche oder Monat zusammengefaßt sind.

Zweck	Produktions-, Material- und Ressourcenplanung des Lieferanten.
Zeitraum	Mittel- bis langfristig, üblicherweise 2-12 Monate.
Details	Nach Tag, Woche oder Monat zusammengefaßt.
Bedarfsquelle	Bedarf aus Wiederholfertigungsplänen, freigegebenen Fertigungsaufträgen, Produktionsprogrammplanen und MRP-geplanten Aufträgen
Häufigkeit	Wöchentlich.

Zeitspannen langfristiger Abrufpläne. Die Zeitspanne oder Dauer eines langfristigen Abrufplans sollte so angelegt sein, daß der Lieferant bei der Material- und Ressourcenplanung ausreichende Unterstützung erfährt, und die kumulierte Lieferzeit des Lieferartikels überschritten wird. (Näheres zum Thema "Kumulierte Durchlauf- oder Lieferzeit" finden Sie in den Kapiteln "Produktdefinition" und "Planung".)

Im Rahmen eines langfristigen Abrufplanes kann ein Kunde noch zwei zusätzliche Zeitspannen definieren: eine Fabrikations-Zeitspanne und eine Rohmaterial-Zeitspanne.

- ☐ Mit Hilfe der Fabrikations-Zeitspanne wird der Lieferant zur Aufnahme der Herstellung bestimmter Mengen, deren Lieferung bis zu einem festgesetzten Datum geplant ist, ermächtigt. Die Fertigungsstufe solcher Artikel liegt normalerweise irgendwo unterhalb der Stufe des Fertigprodukts. Ein Lieferant kann z.B. zur Herstellung von Leiterplatten bis zu dem Punkt autorisiert werden, wo nur noch die elektronischen Bauteile auf die Platinen bestückt werden müssen.
- ☐ Die Rohmaterial-Zeitspanne autorisiert zum Einkauf von Rohstoffen, mit deren Hilfe Mengen produziert werden können, für die ein bestimmter Liefertermin vorgesehen ist. Die Laufzeit des langfristigen Abrufplans liegt normalerweise weit über den Zeiträumen dieser beiden Zeitspannen. Der Lieferant erhält durch diese größere Transparenz wichtige Informationen für die Planung von Ressourcenkapazitäten.

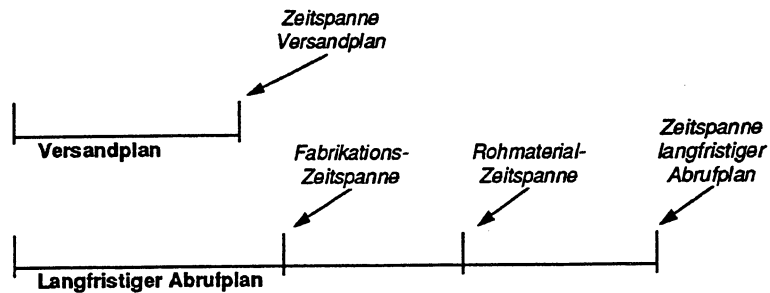


Fig. 5-3

Zeitspannen Abrufpläne

Überlappung der Abrufpläne

Versandpläne und langfristige Abrufpläne überschneiden sich in dem Zeitraum, der durch den Versandplan abgedeckt wird. Innerhalb dieses Zeitraums können zwischen ihnen beim Vergleich des Tagesbedarfs einige Abweichungen auftreten, da sie die Information über den Bedarf aus zwei verschiedenen Quellen erhalten. Der Bedarf auf dem Versandplan leitet sich aus den Abrufplänen der Fertigungslinien her, wohingegen der Bedarf aus dem langfristigen Abrufplan den Wiederholfertigungsplänen, freigegebenen Fertigungsaufträgen, Produktionsprogrammplanen und den MRP-geplanten Aufträgen entnommen und nach Tag, Woche und Monat zusammengefaßt wird.

Aktualisierung der Abrufpläne

Der Wert der Versand- und langfristigen Abrufpläne steht in direktem Bezug zu deren Genauigkeit und Aktualität. Abrufpläne müssen im Lauf der Zeit auf jeden Fall aktualisiert werden, selbst wenn sie sich nicht geändert haben und genau eingehalten wurden. In der Automobilindustrie besteht die Tendenz, für jede Aktualisierung einen neuen Versandplan und langfristigen Abrufplan zu erstellen, anstatt bestehende Abrufpläne zu ändern und sie neu auszugeben. Durch Erstellen separater Versionen der jeweiligen Abrufpläne können neue Pläne von den alten unterschieden werden, auf diese Weise lassen sich Verwirrung und mögliche Mißverständnisse zwischen Kunden und Lieferanten einschränken.

Abrufmengen

Die Mengen für die Versandpläne und langfristigen Abrufpläne erscheinen als Einzelmengen, kumulierte Bedarfsmengen und Nettomengen.

- ☐ Einzelmengen sind genau wie die Auftragsmengen einer normalen Einkaufsbestellungs- oder Kundenauftrags-Position anzusehen.
- ☐ Kumulierte (Bedarfs-)Mengen geben ebenfalls die Auftragsmengen wieder, stellen jedoch die Gesamtmenge einer einzelnen oder mehrerer Einzelmengen dar. Enthält z.B. ein Kundenauftrag einen Artikel mit einer Auftragsmenge von 25 Stück für 5 aufeinanderfolgende Montage, bestünden die kumulierten Mengen dieser Position aus 25, 50, 75, 100 und 125 Stück. Kumulierte Mengen werden verstärkt in der Automobilindustrie zur Verfolgung der Produktion und der dafür benötigten Materialien verwendet.
- ☐ Nettomengen sind den offenen Mengen der Einkaufsbestellungs- oder Kundenauftrags-Positionen mit dem Unterschied gleich, daß man sie von Einzelmengen ausgehend berechnet, und das man sie in der Weise anpaßt, indem die eingegangenen (bzw. gelieferten) kumulierten Mengen von den kumulierten Bedarfsmengen abgezogen werden.

Anders als bei Einzelmengen oder kumulierten Mengen, werden bei den Nettomengen Güter im Transit zwischen Kunde und Lieferant berücksichtigt. Es kann vorkommen, daß der Kunde, während die Versandpläne und langfristigen Abrufpläne bearbeitet werden, Waren noch nicht erhalten hat, die von Ihnen schon versandt worden sind. Diese Lieferungen werden in der kumulierten Menge des Kunden nicht berücksichtigt. Das System berechnet mit Hilfe Ihres Datensatzes der bereits versandten kumulierten Menge die Nettomenge, die noch zu liefern ist.

Ein Kunde hat z.B., am Montag, dem 2. März beginnende, tägliche Lieferungen von 100 Einheiten geplant. Sie haben zweimal 100 Einheiten an den Kunden versandt, von denen er eine Lieferung am 2. März erhalten hat, die zweite Sendung müßte am 3. März eintreffen. Am 2. März bereitet der Kunde einen Versandplan mit Beginn vom 3. März vor. Obwohl die Nettomenge des Kunden 100 Einheiten für den 3. März beträgt, ist die zu liefernde Nettobedarfsmenge 0, da diese Güter bereits versandt wurden.

Datum	Einzelmenge	Kum. Menge	Kum. Bedarf/Ver.	Nettomenge
2.März	100	100	100	0
3.März	100	200	200	0
4.März	100	300	-	100
5.März	100	400	-	100
6.März	100	500	-	100

Fig. 5-4

Abrufplan-Termine

Versand- und langfristige Abrufpläne verwenden zur Bedarfsplanung normalerweise Anliefertermine und keine Versandtermine. MFG/PRO unterstützt die Verwendung von Lieferterminen und Versandterminen. Versandtermine werden eventuell bevorzugt, wenn der Kunde das Material mit seinen eigenen Fahrzeugen beim Lieferanten direkt abholt.

Funktionalität und Ablauf der Abrufverwaltung

Lieferanten-Abrufpläne

In MFG/PRO beziehen sich Lieferanten-Abrufpläne auf Versandpläne und langfristige Abrufpläne, die Sie als Kunde für Ihren Lieferanten steuern und freigeben. Die Lieferanten-Abrufpläne bilden eine Untergruppe des Moduls "Einkauf".

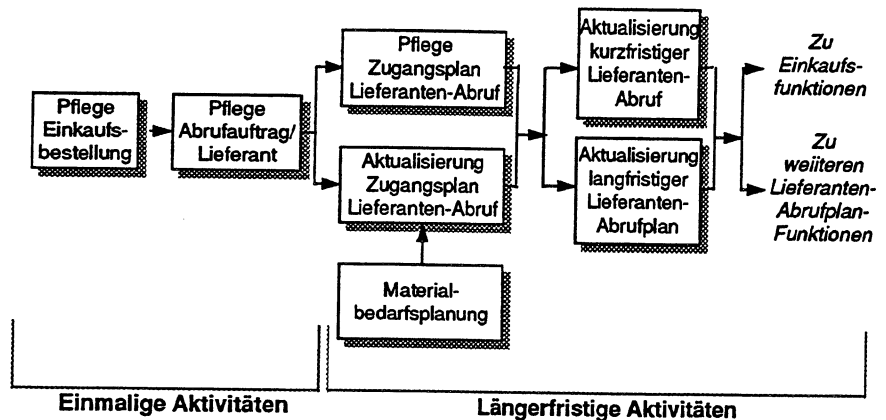


Fig. 5-5

Ablauf der Lieferanten-Abrufpläne

Die in diesem Modul bereitgestellten Funktionen ermöglichen Ihnen:

- ☐ Pflege der Einkaufsbestellungen der Lieferanten-Abrufpläne.
- ☐ Planung der benötigten Lieferantenabruf-Zugänge (Lieferungen) für die Versand- und langfristigen Abrufpläne. Die Pflege der Lieferantenabruf-Zugangspläne geschieht mittels einer Freigabe-Kennziffer. Diese ermöglicht die Pflege sowohl aktueller als auch historischer Freigaben.
- ☐ Aktualisierung der benötigten Lieferantenabruf-Zugänge von MRP-geplanten Aufträgen.
- ☐ Aktualisierung und Ausdruck der Versandpläne von benötigten Lieferantenabruf-Zugängen.
- ☐ Aktualisierung und Ausdruck der langfristigen Abrufpläne von benötigten Lieferantenabruf-Zugängen und MRP-geplanten Aufträgen

- ☐ Pflege der aktuellen und historischen Lieferabrufe und Lieferabrufpläne.

Zur Erstellung von Versandplänen und langfristigen Abrufplänen sind folgende Schritte erforderlich:

- | | |
|-----------|---|
| Schritt 1 | Legen Sie eine Einkaufsbestellung mit einer Position für den Abruf-Artikel an. Die Auftragsmenge sollte 0 betragen. |
| Schritt 2 | Aktualisieren Sie mittels "Pflege Abrufauftrag/Lieferant" die Abruf-Parameter für die Einkaufsbestellung. |
| Schritt 3 | Pflegen Sie eine aktuelle Version des Lieferantenabruf-Zugangsplans. Dies ist eine interne Aufstellung von Lieferungen, die in Bedarf für den Versandplan und den langfristigen Abrufplan umgerechnet wird. Er kann mittels "Pflege Zugangsplan Lief-Abruf" manuell aktualisiert werden oder von MRP-geplanten Aufträgen automatisch mittels "Aktual Zugangsplan Lief-Abruf". |
| Schritt 4 | Starten Sie "Aktual kurzfristLief-Abrufplan". Auf diese Weise erstellen Sie einen neuen Versandplan, der auf der aktuellen Version des Lieferantenabruf-Zugangsplans basiert. |
| Schritt 5 | Starten Sie "Aktual langfristLief-Abrufplan". Damit wird ein neuer langfristiger Abrufplan erstellt, dem die aktuelle Version des Lieferantenabruf-Zugangsplans und MRP-geplante Aufträge zugrundeliegen. |
| Schritt 6 | Drucken Sie die langfristigen Abrufpläne und die Versandpläne aus.

Bearbeiten Sie die Zugänge mit Hilfe der regulären EB-Wareneingangs-Funktionen. |

Wurden Einkaufsbestellung und deren Abruf-Parameter einmal eingegeben, ist das Aktualisieren und Drucken der langfristigen Abrufpläne und der Versandpläne ein Wiederholungsprozeß, der während der gesamten Gültigkeitsdauer des Auftrages weiterläuft.

Kunden-Abrufpläne

In MFG/PRO beziehen sich Kunden-Abrufpläne auf die kurzfristigen und langfristigen Abrufpläne, die Sie als Lieferant von Ihren Kunden erhalten und steuern. Kunden-Abrufpläne bilden eine Untergruppe des Moduls "Verkauf/Fakturierung".

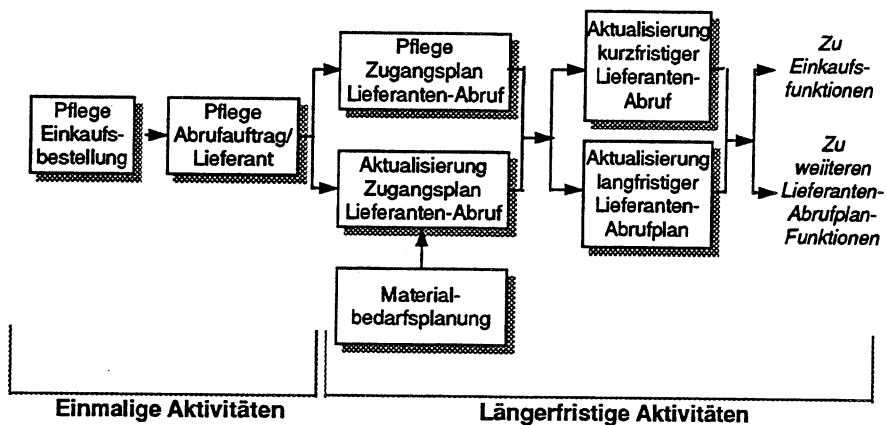


Fig. 5-6

Ablauf der Kunden-Abrufpläne

Die in diesem Modul bereitgestellten Funktionen ermöglichen Ihnen:

- ☐ Pflege der Kundenaufträge der Kunden-Abrufpläne.
- ☐ Pflege der aktuellen und historischen vom Kunden übermittelten kurzfristigen und langfristigen Abrufpläne.
- ☐ Aktualisierung des Kundenabruf-Versandplans (Bedarf) anhand der aktuellen kurzfristigen und langfristigen Abrufpläne.
- ☐ Ausdruck der auf dem Kundenabruf-Versandplan basierenden Lieferscheine.

Die Verwaltung der kurzfristigen und langfristigen Kunden-Abrufpläne sowie der Kundenabruf-Versandpläne erfordert folgende Schritte:

- Schritt 1 Legen Sie einen Kundenauftrag mit einer Position für den Abruf-Artikel an. Die Auftragsmenge sollte 0 betragen.
- Schritt 2 Aktualisieren Sie mittels "Pflege Abrufauftrag/Kunde" die Abruf-Parameter des Kunden-auftrags.

- | | |
|-----------|--|
| Schritt 3 | Erfassen Sie die vom Kunden erhaltenen kurzfristigen und langfristigen Abrufpläne. Diese werden mittels Abrufplan-Kennziffer zur Kontrolle der aktuellen und historischen Abrufpläne gepflegt. |
| Schritt 4 | Aktualisieren Sie mittels "AktualVersandplan Kunden-Abruf" Ihre interne Bedarfsaufstellung auf der Basis der aktuellen kurzfristigen und langfristigen Abrufpläne. Der Kundenabruf-Versandplan wird vom MRP und von den Lieferschein-Funktionen verwendet. |
| Schritt 5 | Nehmen Sie mit Hilfe der Standard-Reservierungsfunktionen für Kundenaufträge eine Bestandsreservierung vor. |
| Schritt 6 | Drucken Sie mit Hilfe der Funktion "Lieferschein Kunden-Abruf" die Lieferscheine aus. |
| Schritt 7 | Verarbeiten Sie die Versand- und Fakturierungs-Aktivitäten anhand der regulären Kundenauftrags/Fakturierungs-Funktionen. |

Sind Kundenauftrag und dessen Abruf-Parameter eingegeben, werden die übrigen Schritte während der gesamten Gültigkeitsdauer des Auftrages in regelmäßigen Zeitabständen wiederholt.

Nach Ausführung aller Schritte werden die Kunden-Abrufpläne wie reguläre Kundenaufträge für Reservierungen, Versandlieferungen und die Fakturierung bearbeitet, lediglich das Ausdrucken der Lieferscheine wird mit Hilfe der Funktion "Lieferschein Kunden-Abruf" vorgenommen.

Versand/ Liefermuster

Um Versandtermine kontrollieren zu können und den Bedarf aus den langfristigen Abrufplänen neu zu verteilen, können in MFG/PRO langfristige und kurzfristige Kunden-Abrufpläne in Verbindung mit den von der "Automotive Industry Action Group" (AIAG) entwickelten Versand/Liefermuster-Kennziffern verwendet werden. Es gibt zwei Arten von Versand/Liefermuster-Kennziffern:

- ☐ Wochen-Kennziffern, die ein Muster von Tagen innerhalb einer Woche definieren, und
- ☐ Monats-Kennziffern, die ein Muster von Wochen innerhalb eines Monats definieren.

Kenziffer	Art
1 - 1. Woche im Monat	monatlich
2 - 2. Woche im Monat	monatlich
3 - 3. Woche im Monat	monatlich
4 - 4. Woche im Monat	monatlich
6 - 1. & 3. Woche im Monat	monatlich
7 - 2. & 4. Woche im Monat	monatlich
A - Jeden Tag möglich, Montag bis Freitag	wöchentlich
B - Jeden Tag möglich, Montag bis Samstag	wöchentlich
D - Montag	wöchentlich
E - Dienstag	wöchentlich
F - Mittwoch	wöchentlich
G - Donnerstag	wöchentlich
H - Freitag	wöchentlich
N - Nach Anweisung	nicht verfügbar
O - Täglich: Montag bis Freitag	wöchentlich
Q - Dienstag & Donnerstag	wöchentlich
R - Mittwoch & Freitag	wöchentlich
U - Montag & Mittwoch	wöchentlich
Y - Keine	nicht verfügbar
Z - Gemeinsam definiert	nicht verfügbar

Fig. 5-7

Manchmal wird der Bedarf eines kurzfristigen Abrufplans als eine Liste des täglichen Bedarfs (Montag - Freitag) dargestellt, der Kunde akzeptiert jedoch Lieferungen eines bestimmten Produkts nur an besonderen Wochentagen, z.B. Montag und Mittwoch. In diesem Fall wird der tägliche Bedarf des Versandplans durch Konsolidierung und Umschichtung der Mengen neu verteilt, um einen Versandplan mit zwei Lieferungen pro Woche, eine für Montag und eine für Mittwoch, zu entwickeln.

Bei langfristigen Abrufplänen sieht die Anwendung von Versand/Liefermustern etwas anders aus. Die einzelnen Anforderungen werden normalerweise summiert und in Tages-, Wochen- und Monatsperioden eingeteilt. In MFG/PRO wird der Bedarf, abhängig von Versand/Liefermuster und Intervall, neu verteilt oder reserviert. Die in den langfristigen Abrufplänen verwendeten Zeitintervalle sollten deren Versand/Liefermuster entsprechen, da jeweils nur ein Versand/Liefermuster zugeteilt werden kann.

Intervall	Versand/Liefermuster	Aktion
Täglich	Monatlich (1-7)	Umverteilen
Täglich	Wöchentlich (D-U. außer N)	Umverteilen
Wöchentlich	Monatlich (1-7)	Umverteilen
Wöchentlich	Wöchentlich (D-U, außer N)	Zuteilen
Monatlich	Monatlich (1-7)	Zuteilen
Monatlich	Wöchentlich (A-U)	Keine

Fig. 5-8

Einschränk. Bei Mengen, die in wöchentlichen oder monatlichen Intervallen abgerufen werden, muß der Termin auf einen Montag festgesetzt werden, damit sie mittels Versand/Liefermuster neu verteilt oder reserviert werden können.

Die monatlich abgerufenen Mengen werden nicht für Aufträge bearbeitet, die ein wöchentliches Versand/Liefermuster haben. Wenn ein Auftrag z.B. ein wöchentliches Versand/Liefermuster von "O" für Lieferungen von Montag bis Freitag aufweist und es einen langfristigen Abrufplan-Eintrag von 6000 Einheiten mit einem monatlichen Planungsintervall gibt, wird diese Menge nicht reserviert; bei dieser Eingabe werden die 6000 Einheiten vom System nicht über die 20-25 möglichen Arbeitstage aufgeteilt.

Berichtswesen Abrufpläne und Abrufarten

Berichte zu kurzfristigen und langfristigen Abrufplänen sowie zu Kundenabruf-Zugangsplänen werden mit Hilfe der gleichen, ähnlichen Funktionen innerhalb der jeweiligen Module abgerufen. Durch Verwendung der entsprechenden Abrufart-Kennziffer können Sie Berichte zu einer bestimmten Abrufart erhalten.

Art	Abrufplan
1	Langfristig
2	Kurzfristig
3	Zugangsplan (Lieferanten- Abruf oder Versandplan Kunden-Abruf)

Fig. 5-9

Funktionen der Abrufverwaltung

Lieferanten- Abrufplan- Funktionen

Quality Products Corp. : test3	
5.5 Menü Lieferanten-Abrufe	
afmenu	04/08/93
1. Pflege Abrufauftrag/Lieferant	13. Abfrage Lieferanten-Abrufplan
2.	14. Abfrage Historie Lief-Abrufplan
3. Pflege Zugangsplan Lief-Abruf	15. Liste Lieferanten-Abrufplan
4. Aktual. Zugangsplan Lief-Abruf	16. Soll/Ist-Fortschrittszahl/Lief.
5.	17. Einzelfreigabe Lief-Abrufplan
6. Aktual. langfrist.Lief-Abrufplan	18. Samelfreigabe Lief-Abrufplan
7. Aktual. kurzfrist.Lief-Abrufplan	19.
8.	20.
9.	21.
10. Druck lang/kurzfrist. Lief-Abruf	22.
11.	23. Löschen/Archiv Lief-Abrufplan
12.	24.

Bitte wählen Sie eine Funktion. <F4> oder <ENTER> = Ende. XXXXXXXXXX

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 5-10

Menü "Lieferanten-Abrufpläne"

Abrufplan- Einkaufs- bestellungen

Eine Abrufplan-Einkaufsbestellung beginnt wie eine reguläre Einkaufsbestellung, die keine Liefertermine und eine Auftragsmenge von 0 aufweist. Dies bildet den Rahmen für eine Kaufvereinbarung mit Ihrem Lieferanten. Jede Position der Einkaufsbestellung ist mit Abruf-Parametern versehen, die deren Lieferantenabruf-Zugangspläne, die Versandpläne und die langfristigen Abrufpläne steuern. Die Parameter werden in "Pflege Abrufauftrag/Lieferant" eingerichtet.

rsspnt.p a		5.5.1 Pflege Abrufauftrag/Lieferant		04/08/93	
EB-Nr: P01987		Lieferant: 7991999		Werk: 10000	
Pos: 1		Artikel-Nr: 44-119		ME: EA	
Abrufe: nein Vertrag-Knz: p313768 Fest Geplant(Wo): 0 Rohmat.Bewill(Wo): 0 Fab bewilligt(Wo): 0 Plan-Horizont(Wo): 0 Versand-Plan(Wo): 0 MRP-Anteil%: 100.00% Kum. Zugänge: 50.0 Kum.Start: / /					
Mult.Best: 0 Transportzeit: 0.00					

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 5-11

Pflege Abrufauftrag/Lieferant

Abrufe	Ja, wenn diese Position für einen Abruf-Auftrag bestimmt ist. Andernfalls ist dies die Position einer regulären Einkaufsbestellung.
Fest geplante Wochen	Die Anzahl der Wochen des langfristigen Abrufplans, welche die benötigten Lieferantenabruf-Zugänge umfassen. Nach dieser Zeitspanne besteht der langfristige Abrufplan aus dem Bedarf, der von MRP-geplanten Aufträgen berechnet wird.
Rohmaterial-Bewilligungs-Wochen	Die Anzahl der Lieferwochen, für die ein Lieferant zum Einkauf von Rohstoffen autorisiert wurde.
Fabrikations-Bewilligungs-Wochen	Die Anzahl der Lieferwochen, für die ein Lieferant zur Fertigung von Produkten bis zu einer bestimmten Stufe befugt ist.
Abrufplan-Wochen	Die Anzahl der Wochen, die vom langfristigen Abrufplan abgedeckt werden.
Versandplan-Wochen	Die Anzahl der vom Versandplan abgedeckten Wochen. Diese Zeitspanne kann nicht länger als der Parameter der fest geplanten Wochen sein.

**Auftrags-
mengen-
Vielfaches**

Das Standard-Versand-Vielfache. Stellt eine Bedarfsmenge kein Vielfaches dieser Zahl dar, wird sie vom System auf ein solches auf- oder abgerundet.

Wenn z.B. ein Lieferant Kfz-Getriebe immer in Mengen liefert, die ein Vielfaches von 16 darstellen, die Mengen des Lieferantenabruf-Zugangsplans jedoch 12, 22, 14, und 26 lauten, dann bereinigt die Aktualisierungsfunktion diese Zahlen auf 16, 32, 0 und 32.

**Transport-
Lieferzeit**

Sie beträgt Null (0), wenn Versandplan und langfristiger Abrufplan die Abrufmengen mit Anlieferungsterminen angeben. Sollen diese Abrufpläne Versandtermine verwenden, ist dies die Lieferzeit des Materialtransports vom Lieferanten.

**MRP-Anteil-
Prozentsatz**

Der Prozentsatz der MRP-geplanten Auftragsmengen, der zur Erstellung des Bedarfs für die langfristigen Abrufpläne und neuen Bedarfs im Lieferantenabruf-Zugangsplan benutzt werden sollte.

**Kumulierte
Warenein-
gangsmenge**

Bei der erstmaligen Eingabe eines Auftrags ist dies die Gesamtanzahl der Einheiten, die bereits vor der ersten Eingabe im Lieferantenabruf-Zugangsplan eingegangen ist. Ansonsten handelt es sich um die Gesamtzahl der bisher eingegangenen Einheiten für einen Auftrag. Die Menge wird bei der Erfassung der Zugänge für den Auftrag automatisch gepflegt. Bei Versandplänen und langfristigen Abrufplänen wird diese Zahl zur Berechnung der kumulierten Bedarfsmengen verwendet.

**Lieferanten-
abruf-
Zugangsplan**

Dem Abruf-Auftrag ist ein Lieferantenabruf-Zugangsplan beigelegt, in dem die Zeitpunkte aufgeführt sind, an denen das Material benötigt wird. Die Zugänge dieses Abrufplans sind das, was der MRP als Lieferung ansieht. Sie entsprechen den Mengen in regulären Einkaufsbestellungs-Positionen oder fest geplanten Fertigungsaufträgen. Der Zugangsplan selbst wird nicht an den Lieferanten weitergegeben, sondern vom System dazu verwendet, den Versandplan und den langfristigen Abrufplan zu erstellen, die der Lieferant erhält.

Der Lieferantenbedarf des Versandplans setzt sich komplett aus benötigten Lieferantenabruf-Zugängen zusammen. Der erste Teil des langfristigen Abrufplans basiert ebenfalls auf benötigten Lieferantenabruf-Zugängen, nämlich bis zur Zeitspanne der fest geplanten Wochen für den Auftrag; danach wird er von MRP-geplanten Aufträgen erstellt. Durch Erweiterung der Zeitspanne der fest geplanten Wochen und Hinzufügen benötigter Lieferantenabruf-Zugänge über die Zeitspanne des Versandplans hinaus läßt sich eine größere Stabilität für den frühen Abschnitt des langfristigen Abrufplanes erreichen.

Die Pflege der aktuellen und historischen Lieferantenabruf-Zugangspläne kann separat vorgenommen werden, indem jeder Version eine andere Freigabe-Kennziffer zugeteilt wird. Das System verwendet den aktuellen oder aktiven Lieferantenabruf-Zugangsplan für Versandpläne und langfristige Abrufpläne.

Es stehen zum Hinzufügen benötigter Abrufe und zur Aktualisierung des Lieferantenabruf-Zugangsplans zwei Funktionen bereit: "Pflege Zugangsplan Lief-Abruf" zur manuellen Pflege und "Aktual Zugangsplan Lief-Abruf" zum automatischen Hinzufügen von zusätzlichen MRP-geplanten Aufträgen.

Anmerkung: Weitere Einzelheiten zum Umgang mit Lieferantenabruf-Zugangsplänen finden Sie unter der Überschrift "Verwaltung des Lieferantenabruf-Zugangsplans" im Abschnitt "Spezielle Themen".

**Pflege
Zugangsplan
Lieferanten-
Abruf**

Diese Funktion kann zum Anlegen eines neuen Zugangsplans, zum Anlegen eines solchen durch Kopieren eines bereits bestehenden mit anderer Freigabe-Kennziffer und zur Modifizierung eines existierenden Zugangsplanes verwendet werden. Der Lieferantenabruf-Zugangsplan besteht aus Einzelmengen, die nach Datum und Uhrzeit geordnet eingegeben werden (Uhrzeit kann freigelassen werden). Diese Mengen entsprechen den Bestellmengen einer regulären Einkaufsbestellung.

rsrsat.p b
5.5.3 Pflege Zugangsplan Lief-Abruf
04/08/93

Auft-Nr: SS-01
Versand: 10000000
Werk: 15000

Pos: 1
Vertrag-Knz: A101-X23
Artikel-Nr: 55-110

ME: EA

DATEN ABRUFPLAN

Datum	Zeit	Menge	Komment.
04/04/93	14:00	150.0	nein
04/10/93	12:00	300.0	nein
04/16/93	13:00	250.0	nein
04/22/93	15:00	150.0	nein
04/28/93	11:00	200.0	nein

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 5-12

Pflege Zugangsplan Lieferanten-Abruf

**Aktualisierung
Zugangsplan
Lieferanten-
Abruf**

Diese Funktion kann zur Erstellung eines neuen Lieferantenabruf-Zugangsplans von MRP-geplanten Aufträgen verwendet werden, zum Hinzufügen zu einem existierenden Zugangsplan von MRP-geplanten Aufträgen und zum Anpassen der Mengen durch Anwendung des Auftrags-Vielfachen.

Falls der Lieferanten-Abrufauftrag über keinen aktuellen (aktiven) Lieferantenabruf-Zugangsplan verfügt, wird ein neuer erstellt. Das System verwendet MRP-geplante Aufträge, deren Fälligkeit vor dem Ablauf der Zeitspanne der fest geplanten Wochen des Auftrags liegt. Die geplanten Mengen werden mit Hilfe der Menge für den MRP-geplanten Auftrag und dem MRP-Prozentsatz für den Lieferanten-Abrufauftrag berechnet. Mit Hilfe des MRP-Prozentsatzes können Mengen MRP-geplanter Aufträge über mehrere Lieferanten-Abrufaufträge aufgesplittet werden.

Existiert bereits ein aktiver Lieferantenabruf-Zugangsplan, wird er von dieser Funktion zur Erstellung eines neuen, aktuellen Zugangsplans verwendet, indem neue Zugänge von MRP-geplanten Aufträgen hinzugefügt werden. Während dies geschieht, wird der bestehende aktive Zugangsplan deaktiviert. Das System bewertet MRP-geplante Aufträge, die folgende Kriterien erfüllen:

- ☐ Das Fälligkeitsdatum liegt innerhalb der Zeitspanne der fest geplanten Wochen. Dies ist das aktuelle Datum zuzüglich des Parameters der fest geplanten Wochen des Auftrags.
- ☐ Das Fälligkeitsdatum fällt hinter das letzte Datum des benötigten Lieferantenabruf-Zugangs.

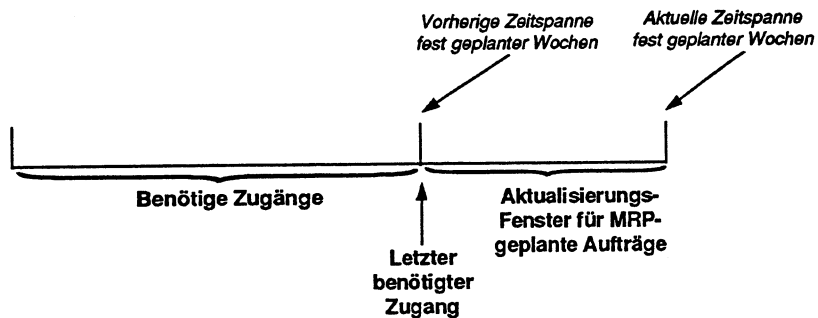


Fig. 5-13

Aktualisierung Zugangsplan Lieferanten-Abruf

Diese beiden Kriterien richten ein Fenster zwischen dem Ende des Lieferantenabruf-Zugangsplans und dem Ende der Zeitspanne der fest geplanten Wochen ein. MRP-geplante Aufträge, die innerhalb dieses Fensters liegen, werden verarbeitet, die anderen werden übergangen.

Versandplan

Sowohl Versandpläne als auch langfristige Abrufpläne werden mittels "Druck lang/kurzfrist Lief-Abruf" ausgedruckt. Versandpläne werden von aktiven Lieferantenabruf-Zugangsplänen ausgedruckt. Der von einem bestimmten Versandplan abgedeckte Zeitraum wird durch den Versandplanungshorizont (Anzahl Wochen) für den Lieferanten-Abrufauftrag festgelegt. Beträgt die Transport-Durchlaufzeit eines Lieferanten-Abrufauftrages nicht 0, werden die Abrufdaten dahingehend berichtigt, daß nicht Liefertermine sondern Versandtermine angegeben werden.

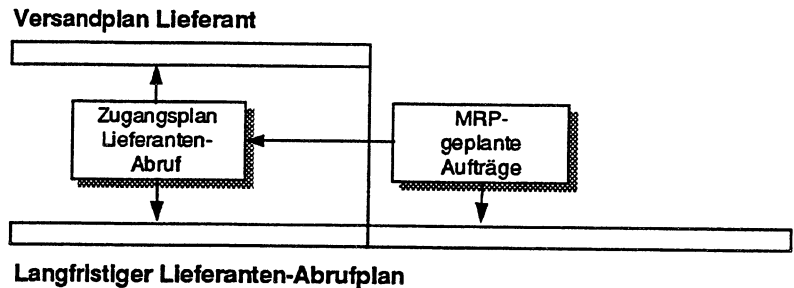


Fig. 5-14 Lieferanten-Versandpläne und langfristige Abrufpläne

Langfristiger Lieferanten-Abrufplan

Wie die Versandpläne, werden langfristige Abrufpläne mit Hilfe von "Druck lang/kurzfrist Lief-Abruf" ausgedruckt. Auch hier gilt, daß, wenn die Transport-Durchlaufzeit eines Lieferanten-Abrufauftrages nicht 0 beträgt, die Abrufdaten dahingehend berichtigt werden, daß nicht Liefertermine sondern Versandtermine angegeben werden. Ein langfristiger Abrufplan geht über den dazugehörigen Versandplan hinaus, bis zu seinem Abrufplanungshorizont (Anzahl Wochen). Der Zeitraum, in dem sich die beiden Pläne überschneiden, ist der gleiche.

Im Gegensatz zu Versandplänen schließen langfristige Abrufpläne auch den von MRP-geplanten Aufträgen stammenden Bedarf mit ein. Es besteht eine Trennungslinie zwischen dem Anteil eines langfristigen Abrufplans, der sich vom Lieferantenabruf-Zugangsplan ableitet und dem Anteil, der von MRP-geplanten Aufträgen herrührt. Im Normalfall wird diese Linie von der fest geplanten Zeitspanne gebildet (das Systemdatum plus Anzahl der fest geplanten Wochen). Fällt das letzte Datum der benötigten Lieferantenabruf-Zugänge hinter diese fest geplante Zeitspanne, wird die Trennungslinie auf dieses Datum verschoben.

Funktionen des Kunden- Abrufplans

Quality Products Corp. : test3		04/88/93
7.6 Menü Kunden-Abrufe		
<div> <div>mfmenu</div> <div> <div> 1. Pflege Abrufauftrag/Kunde 2. 3. Pflege langfrist.Kunden-Abrufpl. 4. Pflege kurzfrist.Kunden-Abrufpl. 5. 6. Aktual.Versandplan Kunden-Abruf 7. Pflege Versandplan Kunden-Abruf 8. 9. 10. 11. 12. </div> <div> 13. Abfrage Kunden-Abrufplan 14. Abfrage Hist. Kunden-Abrufplan 15. Liste Kunden-Abrufplan 16. Kundenabrufplan-Vergleiche 17. Einzelfreigabe Kunden-Abrufplan 18. Samelfreigabe Kunden-Abrufplan 19. Lieferschein Kunden-Abruf 20. 21. 22. 23. Löschen/Archiv Kunden-Abrufplan 24. </div> </div> </div>		
Bitte wählen Sie eine Funktion. <F4> oder <ENTER> = Ende.		
Enter data or press PF4 to end.		

Fig. 5-15

Menü Kunden-Abrufpläne

Abrufplan- Kunden- aufträge

Ein Abrufplan-Kundenauftrag beginnt wie ein regulärer Kundenauftrag, der keine Liefertermine und eine Auftragsmenge von 0 aufweist. Dies bildet den Rahmen für einen Kaufvertrag mit Ihrem Kunden. Jede Position des Kundenauftrags ist mit Abruf-Parametern versehen, die der Verwaltung eingehender kurz- und langfristiger Kunden-Abrufpläne dienen. Diese Parameter werden in "Pflege Abrufauftrag/Kunde" eingerichtet.

rcspwt.p b		7.6.1 Pflege Abrufauftrag/Kunde	04/88/93
KA-Nr:	CS-01	Versand:	1009000
Pos:	1	Artikel-Nr:	10-15000
Werk:		10000	
ME:		EA	
Abrufe: ja Vertrag-Knz: 92-103919A23 Transportzeit: 1.00 Mult.Bestanz: 200 Kum.Versand: 0.0 Kum.Start: 01/01/92			
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs			

Fig. 5-16

Pflege Abrufauftrag/Kunde

Abrufe	Ja, wenn diese Position für einen Abruf-Auftrag bestimmt ist. Andernfalls ist dies die Position eines regulären Kundenauftrages.
Transport-Lieferzeit	Die Zeit für den Transport des Materials zum Kunden, falls die Abrufpläne des Kunden Liefertermine vorgeben. Sind Versandtermine angegeben, sollte die Durchlaufzeit Null (0) betragen.
Auftragsmengen-Vielfaches	<p>Das Standard-Versand-Vielfache. Stellt eine Bedarfsmenge kein Vielfaches dieser Zahl dar, wird sie vom System auf ein solches auf- oder abgerundet.</p> <p>Wenn z.B. ein Lieferant Kfz-Getriebe immer in Mengen liefert, die ein Vielfaches von 16 darstellen, die Mengen des Lieferantenabruf-Zugangsplans jedoch 12, 22, 14, und 26 lauten, dann bereinigt die Funktion "AktualVersandplan Kunden-Abruf" diese Zahlen auf 16, 32, 0 und 32.</p>
Kumulierte Versandmenge	Bei der erstmaligen Eingabe eines Auftrags ist dies die Gesamtanzahl der Einheiten, die bereits vor der ersten Eingabe im kurzfristigen Kunden-Abrufplan versandt worden ist. Ansonsten handelt es sich um die Gesamtzahl der bisher versandten Einheiten für einen Auftrag. Die Menge wird bei der Erfassung der Versandlieferungen für den Auftrag automatisch gepflegt. Diese Zahl wird zur Berechnung der kumulierten Mengen in kurz- und langfristigen Abrufplänen verwendet.
Kumuliertes Start-Datum	Ein Referenzdatum für die kumulierte Versandmenge.

**Kurzfristige
Kunden-
Abrufpläne**

Der vorrangige Zweck der kurzfristigen Abrufpläne ist die Darstellung des in nächster Zeit anfallenden Materialbedarfs. Sie werden regelmäßig bei jeder Freigabe durch den Kunden aktualisiert. Die Pflege dieser Abrufpläne geschieht anhand von Freigabe-Kennziffern für Abruf-Auftragspositionen, dabei können alte Abrufpläne getrennt vom aktuellen Plan gepflegt werden. Wie der Lieferantenabruf-Zugangsplan für Lieferanten-Abrufpläne, kann jeweils nur ein kurzfristiger Kunden-Abrufplan gleichzeitig aktuell oder aktiv sein.

rcssat.p b		7.6.4 Pflege kurzfrist.Kunden-Abrufpl.		04/08/93	
Auft-Nr: 10007	Pos: 2	Abrufpl-Knz: y			
Versand: 10010001		Vertrag-Knz:			
Werk: 10000		Artikel-Nr: 90-110		ME: EA	
DATEN ABRUFPLAN					
Datum	Zeit	Menge	Komment.		
07/10/93	:	250.0	nein		
07/13/93		300.0	nein		
07/14/93		400.0	nein		
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs					

Fig. 5-17

Pflege kurzfristiger Kunden-Abrufplan

Der kurzfristige Kunden-Abrufplan enthält Informationen zu einem Auftrag, die dabei helfen, den jüngsten Auftrag zu identifizieren, beispielsweise die kumulierte Bedarfsmenge des vorherigen Abrufplans und Daten der beiden letzten vorausgegangenen Lieferungen. Auch für den kurzfristigen Abrufplan kann wahlweise ein Versand/Liefern timer angegeben werden, um verschiedene Anforderungen auf einen oder mehrere bestimmte Tage der Woche bzw. Wochen des Monats zusammenzulegen.

Bedarf

Der Abrufbedarf kann, wie bei regulären Kundenaufträgen, entweder als kumulierte Menge oder Einzelmenge eingegeben werden. Zu allen Mengen werden Datum und Uhrzeit angegeben (Uhrzeit kann freigelassen werden). Beim Datum handelt es sich normalerweise um das Lieferdatum, wurde für den Abrufauftrag die Transport-Durchlaufzeit eingegeben, gilt das Versanddatum.

Langfristige
Kunden-
Abrufpläne

Der vorrangige Zweck eines langfristigen Kunden-Abrufplans besteht darin, dem Lieferanten einen ausreichenden Überblick für die Planung von Material, Werkstattbestand (WIP) und Ressourcen zu verschaffen. Wie die kurzfristigen Abrufpläne, werden auch die langfristigen Abrufpläne regelmäßig aktualisiert und mittels Freigabe-Kennziffer gepflegt. Der langfristige Abrufplan kann gleichermaßen Angaben zur kumulierten Bedarfsmenge des letzten Abrufplans enthalten und Informationen zu den beiden letzten Lieferungen. Optional kann eine Fabrikations-Zeitspanne und eine Rohmaterial-Zeitspanne für den langfristigen Abrufplan angegeben werden.

rcpswt.p c

7.6.3 Pflege langfrist.Kunden-Abrufpl.

04/08/93

Auft-Nr: 10007	Pos: 2	Abrufpl-Knz: J
Versand: 10010001		Vertrag-Knz:
Werk: 10000		Artikel-Nr: 90-110
		ME: EA

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Uor 10-Nchs

Fig.5-18

Pflege langfristiger Kunden-Abrufplan

Bedarf

Die einzelnen Anforderungen des langfristigen Abrufplans werden normalerweise nach Tag, Woche oder Monat zusammengefaßt und erstrecken sich über die kumulierte Lieferzeit des Lieferanten für den geplanten Artikel hinaus. Wie bei den kurzfristigen Abrufplänen, handelt es sich bei den Terminen im allgemeinen um Liefertermine, wurde für den Auftrag jedoch die Transportzeit eingegeben, sind es die Versandtermine. In MFG/PRO werden Anforderungen entweder neu verteilt oder, wie bereits im letzten Abschnitt besprochen, dem Versand/Liefermuster eines Auftrages und dem Planungsintervall zwischen den Anforderungen entsprechend verteilt. Da die einzelnen Anforderungen zusammengefaßt werden, müssen sie sich nicht notwendigerweise mit denen des dazugehörigen kurzfristigen Abrufplans für den gleichen Zeitraum decken.

Mengen werden entweder als kumulierte oder als Einzelmengen in den langfristigen Abrufplan eingegeben. Jeder Bedarf wird für ein Datum und mit einer Intervall- Kennziffer eingegeben. Die in MFG/PRO verwendeten Intervall- Kennziffern sind **T**ag, **W**oche und **M**onat. Damit sie mit Hilfe von Versand/Liefermustern verarbeitet werden können, müssen Anforderungen mit wöchentlichen oder monatlichen Intervallen mit einem Datum eingegeben werden, das auf einen Montag fällt. Falls der Auftrag über ein wöchentliches Versand/Liefermuster verfügt, werden in monatlichen Intervallen abgerufene Mengen nicht aufgeteilt.

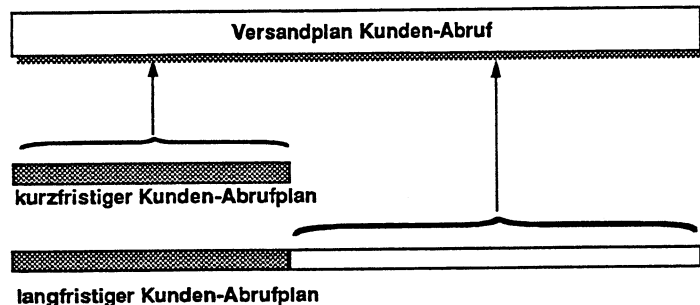


Fig. 5-19

Aktualisierung Versandplan Kunden-Abruf

**Aktualisierung
Versandplan
Kunden-Abruf**

Die Funktion "Aktual Versandplan Kunden-Abruf" erstellt für Planungs-, Versand- und Fakturierungsfunktionen automatisch eine interne Aufstellung des Bedarfs, der sich von den aktuellen (aktiven) kurz- und langfristigen Abrufplänen herleitet. Hierbei werden die Anforderungen des kurzfristigen Abrufplans mit denen des nicht-überlappenden Anteils des langfristigen Abrufplans zusammengelegt. Bei der Erstellung des Kundenabruf-Versandplans werden verschiedene Elemente berücksichtigt, unter anderem sind dies: Versand/Liefermuster, Intervalle des langfristigen Abrufplans, Kalender, Transportzeiten und Auftragsmengen-Vielfaches.

Versand/
Lieferung

Zuerst werden Mengen aufgeteilt oder neu verteilt, dann unter Verwendung von Versand/Liefermustern und Planungsintervallen terminiert.

Kalender
(Versand)

Liefertermine werden nur für Tage geplant, an denen Ihr Kunde die Annahme von Lieferungen akzeptiert. Hierfür sind Werktage erforderlich und ein Kalender, dessen Werk-Kennziffer mit der Kennziffer der Versandadresse übereinstimmt.

Transport-
Durchlaufzeit

Liefertermine werden durch Anrechnung der Transportzeit in Versandtermine umgewandelt.

Kalender
(Werk)

Der Versand wird nur für solche Tage geplant, an denen dies möglich ist. Das System verlegt die Versandtermine auf Werktage, dabei werden alle nötigen Korrekturen vorgenommen.

Auftrags-
mengen-
Vielfaches

Versandmengen werden nach Maßgabe des entsprechenden Auftrags-Vielfachen auf- oder abgerundet.

**Pflege
Versandplan
Kunden-Abruf**

Die Funktion "Pflege Versandplan Kunden-Abruf" bietet die Möglichkeit zur manuellen Aktualisierung des Kundenabruf-Versandplans, und zwar unabhängig von den Parametern des Kunden-Abrufauftrages sowie dessen kurzfristigem und langfristigem Abrufplan. Diese Funktion sollte mit Vorsicht angewendet werden, da es sein kann, daß der daraus resultierende Kundenabruf-Versandplan nicht mehr mit den aktuellen kurz- und langfristigen Abrufplänen übereinstimmt.

Kapitel Sechs - Kundenaufträge

Einführung

In diesem Kapitel werden verschiedene Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lieferung eines Produkts an den Kunden erläutert. Normalerweise ist die Verkaufsabteilung für die Aufzeichnung von Angeboten und Aufträgen, für die Versandabwicklung und für die Fakturierung zuständig.

Das Kapitel beginnt mit der Erläuterung der am Verkauf beteiligten MFG/PRO-Module: Angebote, Kundenaufträge/Rechnungen, Varianten und Verkaufsanalysen. Danach folgen Informationen zu in den meisten Verkaufsbuchungen vorkommenden Datenelementen. Es ist ratsam, diese Abschnitte durchzusehen, selbst wenn Sie bereits über Erfahrung auf dem Gebiet der Verkaufsabwicklung verfügen, da hier die Vorgehensweise in MFG/PRO erläutert wird.

Der Rest des Kapitels befaßt sich mit den in der Verkaufsabwicklung verwendeten Dokumenten: Angebote, Aufträge, Versand, Rechnungen und Rücknahmen. Weiterhin werden zwei spezielle Themen erörtert: Varianten und Verkaufsanalysen.

Kapitelinhalt

- ☐ Die Grundlagen
- ☐ Verkaufsdaten
- ☐ Angebote
- ☐ Kundenaufträge
- ☐ Versand
- ☐ Rechnungen
- ☐ Rücknahmen
- ☐ Varianten
- ☐ Verkaufsanalysen

Die Grundlagen

In diesem Kapitel werden die Verfahren zur Lieferung eines Produktes an den Kunden beschrieben. Der Hauptschwerpunkt liegt auf den Kundenaufträgen und der Fakturierung. Am gesamten Kundenauftragsprozeß sind jedoch vier MFG/PRO-Module beteiligt. Diese Module werden im folgenden kurz beschrieben und später genauer erläutert.

Angebote

Im Rahmen der Verhandlungen über einen Kaufvertrag muß häufig ein Angebot erstellt werden. Mit dem Angebotsmodul können Sie auf Angebotsausschreibungen von Kunden (RFQs) reagieren, die entsprechende Angebote überwachen, den potentiellen Beitrag zum Bruttogewinn sichtbar machen, Angebotshistorie je Artikelnummer und/oder Kunde darstellen und Listen der abgelaufenen Angebote erstellen, die nicht zu Kundenaufträgen geführt haben.

Das Angebotsmodul hat viele Gemeinsamkeiten mit dem Kundenauftrags/Rechnungsmodul. Angebote bedeuten im Gegensatz zu Kundenaufträgen keinen tatsächlichen Bedarf und werden vom MRP nicht registriert. Da Angebote jedoch potentielle Aufträge bedeuten, bietet das System einfache Mittel zum Kopieren von Angebotsdaten zur Erstellung von Kundenaufträgen.

Kunden- aufträge/ Rechnungen

Mit diesem Modul können Sie Kundenaufträge eingeben und drucken, Lagerbestand reservieren, Entnahme/Lieferscheine drucken, Versanddaten aufzeichnen, Rechnungen drucken, FIBU-Daten drucken und verbuchen und Kontrolllisten erstellen.

Varianten

Varianten sind Artikel, die nicht fertig auf Lager sind, die aber aus Komponenten oder Unterbaugruppen bestehen, die entweder fertig auf Lager oder selbst wiederum konfigurierte Artikel sind. Ein Kraftfahrzeug ist ein Beispiel für eine Variante, da viele verschiedene Kraftfahrzeuge aus den Standard-Grundmodellen und deren Optionen zusammengebaut werden können. Mit diesem Modul kann das Verkaufspersonal aus den Komponenten ein lieferbares Endprodukt definieren und zum Zeitpunkt des Auftragseingangs einen Preis angeben. Mit anderen Worten, vom Varianten-Prozessor wird für Montage-, Test- oder Pack-Arbeitsgänge eine Stückliste erstellt, die einem Fertigungsauftrag zugeordnet werden kann.

**Verkaufs-
analysen**

Mit diesem Modul kann die Verkaufsleitung die Produktivität und Effizienz von Verkäufern überwachen, Verkäufe je Produkt oder Artikel sichtbar machen und Artikelrangfolgen nach Verkäufen, Gewinn oder Menge aufstellen.

Verkaufsdaten

Viele für Angebote und Kundenaufträge benötigte Daten sind deckungsgleich. Tatsächlich können Angebotsdaten zur Erstellung eines Kundenauftrags für einen vom Kunden erteilten Auftrag kopiert werden. Die gemeinsamen Datenelemente werden in diesem Abschnitt erläutert. Die für die jeweiligen Module eindeutigen Aspekte von Angeboten und Kundenaufträgen werden in den entsprechenden Auftragsverarbeitungsabschnitten beschrieben.

Dateneingabemasken

Für Angebote und Kundenaufträge werden für drei Datenarten verschiedene Dateneingabemasken verwendet:

Kopf	Auftrags-Nr., Kunden-Nr., Rechnungs-Nr., Versand-Nr., Verkaufsadresse, Versandadresse, Kunden-Einkaufsbestellungs-Nr., Verkäufer & Provision, Kommentare (optionale getrennte Maske) usw.
Positions-Artikeldaten	Positions-Artikel-Nr., Artikel-Nr., Menge, Mengeneinheit, Listenpreis, Rabatt, Nettopreis, Kommentare (optionale getrennte Maske) usw.
Fuß	Steuer, Fracht und andere Gebühren

Werke

Die Werks-Kennziffer wird in Artikel-Datensätzen und im Kopf aufgeführt. Das Werk im Kopf ist das Standardwerk für Artikel-Datensätze, doch die Werks-Kennziffer kann für einzelne Positions-Artikel geändert werden, falls erforderlich. Somit ist es möglich, Material aus verschiedenen Werken zu versenden, je nach Lagerbestands- oder Produktionsüberlegungen. Wird Material von einem Werk versandt, das einem anderen Mandanten zugeordnet ist, wird ein innerbetrieblicher Transfer vom Versandwerk zum Positions-Artikelwerk durchgeführt.

Kundenadressen

Kundenadressen und zusätzliche Versandadressen, falls vorhanden, werden in einer allen MFG/PRO-Modulen gemeinsamen Adressdatei gepflegt. Somit kann diese Datei auch Adress-Datensätze für Lieferanten, Verkäufer und Endkunden (z.B. der Kunde eines Kunden für Kundendienst) enthalten, je nachdem, wieviele MFG/PRO-Module implementiert wurden.

Im System wird zwischen Adress-Arten zur Kontrolle und für das Berichtswesen unterschieden. Eine Adresse wird anhand der für die Dateneingabe verwendeten Maske automatisch als eine der folgenden Adress-Arten identifiziert:

- ☐ Firma
- ☐ Kunde
- ☐ Endkunde
- ☐ Rechnung
- ☐ Versand
- ☐ Verkäufer
- ☐ Lieferant

Ein im Bildschirm "Pflege Kunden" eingegebener neuer Kunden-Datensatz erhält zum Beispiel automatisch die Kennziffer "Kunde", und ein im Bildschirm "Pflege Lieferanten" eingegebener neuer Lieferanten-Datensatz erhält die Kennziffer "Lieferant". Es besteht auch die Möglichkeit, benutzerdefinierte Kennziffern zu pflegen, sodaß Kunden (oder Lieferanten, Verkäufer usw.) zu Analyse Zwecken klassifiziert werden können. Sie können zum Beispiel einen Kundenadress-Datensatz mit "Pflege Adress-Art" mit einer oder mehreren Art-Kennziffern klassifizieren, um diesen nach Größe, Geschäftsart oder anderen Klassifikationen zu identifizieren.

Nachfolgend ist das Beispiel eines Kunden dargestellt, der automatisch als [customer]Kunde identifiziert und nachfolgend die Kennziffer [dist]Händler erhielt und weiterhin als Standort des [corp]Firmen-Hauptsitzes identifiziert wurde.

adlsnt.p a 2.9 Pflege Adress-Art 05/04/93

Adresse: 1007000
 Name: Supply Warehouse
 Sort-Begr: Supply Warehouse
 Stadt: Kansas City Staat: MI

Adressarten

corp
 customer
 dist

Adr-Art:

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 6-1

Adressklassifizierung

Nach der Klassifizierung kann der Benutzer die Adress-Kennziffern mit der gewünschten Klassifizierung auswählen und anzeigen oder drucken. In Abbildung 6-2 ist dargestellt, wie die Kennziffer "Händ" zur Anzeige der Kunden, die Händler sind, verwendet wird.

adlsiq.p a 2.10 Abfrage Adress-Art 04/08/93

Adr-Art: dist B.: dist
 Adresse: B.: Ausgabe: terminal

Liste Art	Adresse	Name	Stadt	Adress Referenz
dist	2001000	Canadian Supply Corp.	Willowdale	
dist	2011000	King Street Supply	Toronto	
dist	1012000	Products Warehouse	Phoenix	
dist	1007000	Supply Warehouse	Kansas City	

Ausgabe abgeschlossen.

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 6-2

Anzeige Adressenliste

Das alphanumerische Feld besteht aus acht Zeichen und bietet somit genug Platz für verschlüsselte oder nicht-verschlüsselte Codierschemata. Da das Dateneingabepersonal in verschiedenen Abteilungen (z.B. Einkauf, Verkauf und Kundendienst) neue Adressen hinzufügen kann, möchten Sie eventuell Numerierungsverfahren einrichten, um Konflikte zwischen Abteilungen um die gleichen Nummernserien zu vermeiden.

Ein Kundenauftrag kann die gleiche Verkaufs-, Rechnungs- und Versandadresse haben, die jedoch auch unterschiedlich sein können, und im System können viele verschiedene Versandadressen für Kunden (temporäre oder permanente) gepflegt werden.

In der Dateneingabe wird zuerst die Verkaufsadress-Kennziffer des Kunden eingegeben. Die Ziffer wird durch Anzeige der Verkaufsadresse überprüft. Ist die Ziffer ungültig, wird eine Fehlermeldung ausgegeben. Diese Adress-Kennziffer wird automatisch in die Rechnungs- und Versandfelder des Kundenauftrags-Datensatzes dupliziert, es sei denn, in der Kunden-Stammdatei wurde eine andere Rechnungsadress-Nummer eingegeben. Für einen spezifischen Kundenauftrag können die Rechnungs- oder die Versandadresse oder beide überschrieben werden.

Eventuell soll eine temporäre Versandadresse erstellt werden, die jedoch der Adress-Stammdatei nicht hinzugefügt werden soll. Geben Sie hierzu eine leere Versandadresse ein und lassen Sie vom System eine temporäre Nummer zuweisen. Haben Sie jedoch üblicherweise Mehrfach-Versandziele für eine einzige Verkaufsadresse, werden Sie permanente Adress-Kennziffern zuweisen. Mit dem Bildschirm "Pflege Versandadresse" können wechselnde Versandadress-Kennziffern hinzugefügt oder gelöscht werden. Mit diesem Bildschirm kann auch eine temporäre Adresse in eine permanente geändert werden.

**Artikeldaten-
eingabe und
Artikel-Art-
Klassifizie-
rungen**

Sie können sowohl Lagerartikel oder nichtbestandsgeführte Artikel (Rüstkosten, Werkzeugausstattung, Konstruktion, Wartung usw.) in Angebote und Kundenaufträge eingeben. Sie können auch Lagerartikel verkaufen, die von einem Lieferanten direkt versandt werden, anstatt aus dem Lagerbestand. Im System können Transaktionen für nichtbestandsgeführte Artikel und direkt gelieferte Artikel durch Verwendung einer eindeutigen Artikel-Art-Kennziffer anders behandelt werden als Lagerartikel. Die drei Artikel-Art-Kennziffern werden in den nachfolgenden Abschnitten genauer erläutert.

Artikel-Art [Blank]leer. Steht die eingegebene Artikel-Kennziffer für einen Lagerartikel, wird seine Beschreibung angezeigt, damit überprüft werden kann, ob es sich um den gewünschten Artikel handelt. Ist der Artikel einmal als Lagerartikel identifiziert, bleibt das Artikel-Art-Kennziffernfeld leer.

Artikel-Art ☐Pseudo. Ist eine eingegebene Artikel-Kennziffer nicht in der Artikel-Stammdatei enthalten, wird die Meldung ARTIKEL NICHT AM LAGER im Beschreibungsfeld der Dateneingabemaske angezeigt und die Artikel-Art-Kennziffer auf ☐ gesetzt. Ist die eingegebene Artikel-Kennziffer korrekt, und ist sie für Angebote oder den Verkauf bestimmt, kann die Eingabe der Positionsdaten fortgesetzt werden. Die Bezeichnung des Pseudo-Artikels ARTIKEL NICHT AM LAGER kann nur nach der Eingabe der Positionsdaten in eine gültige Pseudo-Artikelbezeichnung geändert werden. Hier kehren Sie zum Beschreibungsfeld zurück, und mit jedem Eintrag wird automatisch die Meldung ARTIKEL NICHT AM LAGER gelöscht und durch die neue Eingabe ersetzt.

Ein Pseudo-Artikel kann in mehreren Kundenaufträgen für einen Kunden oder für mehrere Kunden erscheinen. Da vom System die Verkäufe von Pseudo-Artikeln verfolgt werden, ist es ratsam, die Verwendung der Artikel-Kennziffern für aussagekräftige Informationen zum Verkauf konsistent zu halten. Sie können selbstverständlich einen Pseudo-Artikel in den Artikelstamm eingeben. Sie müssen dann jedoch den Parameter Artikel-Art bei jeder Verwendung auf ☐ setzen.

Bedenken Sie, daß Pseudo-Artikel tatsächlich versandt werden können oder nicht. Eine Pseudo-Kennziffer kann zum Versand von Werbeunterlagen verwendet werden, aber auch zur Eingabe von Rüstkosten, die nicht versandt werden.

Artikel-Art ☐ Direktversand. Die Artikel-Art ☐ wird vom Benutzer eingegeben, wenn ein Lagerartikel von einem Lieferanten direkt versandt werden soll anstatt aus dem Lagerbestand. Mit der Kennziffer ☐ wird der Artikel nicht in die Entnahmeliste aufgenommen und die normale Bestandsentnahme-Transaktion verhindert.

**Querverweis
Lagerartikel -
Kundenartikel**

Kunden ziehen es manchmal vor, anstatt der Lagerbestands-Artikelnummern des Lieferanten ihre eigenen Artikelnummern in Einkaufsbestellungen aufzuführen. Im System kann ein Kundenartikel-Nummern-Querverweis eingerichtet werden, sodaß sowohl Lagerbestands-Artikelnummern als auch Kunden-Artikelnummern für Angebote oder Kundenaufträge verwendet werden können. Beachten Sie, daß mit dieser Funktion auch die Katalognummern einer Firma, oder andere, nicht speziell einem Kunden zugeordnete Identifizierungen gespeichert werden können. In solchen Fällen bleibt die Kunden-Kennziffer leer.

Kundenaufträge

**Verkaufs- im
Gegensatz zu
Bestands-
Mengen-
einheit**

Die Verkaufs-Mengeneinheit kann sich von der Bestands-Mengeneinheit unterscheiden. So ist es zum Beispiel üblich, Stahlbleche nach Kilogramm zu verkaufen, doch der Lagerbestand kann in Blechplatten gepflegt werden. Das Mengeneinheiten-Umrechnungsfeld in der Artikel-Stammdatei kann zur Umrechnung der Verkaufseinheit Kilo in Blechplatten verwendet werden, sodaß nach der Entnahme des Artikels der Lagerbestand korrekt angepaßt werden kann.

Provisionen

Sie können in einem Kundenauftrag die Zahlung eines Provisionsprozentsatzes an bis zu vier Verkäufer eingeben. Sie können in der Verkäufer-Stammdatei einen Standard-Provisionsprozentsatz für einen Verkäufer eingeben. Diese Provision kann jedoch auch mit einer Provision in Verbindung mit einer Produktgruppe, Artikelnummer, einem Kunden oder einer Kombination aus diesen Punkten überschrieben werden. Mit anderen Worten, Sie können für Verkäufe der Produktgruppe 1000 an einen bestimmten Kunden eine Provision von 20% spezifizieren und für Verkäufe der Produktgruppe 2000 an denselben Kunden eine Provision von 10%.

Provisionssätze werden oft von Kundenüberlegungen diktiert. Folglich können Standarddaten wie Verkäufernummer(n) und die Einstellung des Parameters "Mehrfach-Verkäufer" aus der Kunden-Stammdatei sein. Die Standard-Provision ist der Verkäufer-Datei entnommen. Die Standardeinstellungen für Verkäufer und ihre Provisionsprozentsätze und der Parameter "Mehrfach-Verkäufer" können bei der Erstellung von Angeboten oder Verkäufen oder später geändert werden, falls erforderlich.

Provisionen können entweder als Prozentsatz der Verkaufsbeträge abzüglich Rabatt oder des Bruttogewinns gezahlt werden. Wird die Provision als Prozentsatz des Bruttogewinns gezahlt, wird diese Option mit dem Bildschirm "Liste Provision/Verkäufer" und durch Spezifizierung, welche Verkäufer und Rechnungsnummer(n) in die Berechnung eingehen sollen, ausgewählt. Beachten Sie, daß Gewinn nur für einen Auftrag oder Aufträge ausgewählt werden kann, die von diesem System durchgeführte Berechnung verwenden, wenn allen Kundenauftrags-Positionen der gleiche Verkäufer-Provisionsprozentsatz zugewiesen ist.

Die im Kopf aufgeführten Verkäufer-Kennziffern und die Provisionsprozentsätze sind die Standardwerte für die Positions-Artikel, doch die Provisionsprozentsätze für die einzelnen Verkäufer können für jeden Positions-Artikel verändert werden.

Kopf- und Positions- Artikel- Kommentare

Im System können optional Kommentare zum gesamten Angebot oder Kundenauftrag und/oder einzelnen Positions-Artikeln eingegeben werden. Mit Ja/Nein-Parametern wird in den Parameterdateien "Angebot" und "Kundenauftrag" bestimmt, ob automatisch ein Kommentarbildschirm für Kopf-Kommentare und/oder Positions-Artikel-Kommentare angezeigt wird. Eine normale Situation ist zum Beispiel, daß weder für den Kopf noch für die Positions-Artikel Kommentare eingegeben werden. Somit sind in der entsprechenden Parameterdatei die Parameter Kopf- und Positions-Artikel-Kommentare auf ☐ Nein gesetzt. Für einen bestimmten Kundenauftrag kann es jedoch angemessen sein, einen Kopf-Kommentar zum Versand und einen Positions-Artikel-Kommentar zu Packanweisungen für einen der Artikel hinzuzufügen. Die im Kopf-Bildschirm und in den Positions-Artikel-Bildschirmen angezeigten *NEIN*-Standard-Parameter können durch Eingabe des gewünschten Parameterwerts ☐ Ja geändert werden, sodaß Kommentare hinzugefügt werden können.

Eventuell soll die Stamm-Kommentarfunktion eingesetzt werden, mit der Kommentare gespeichert und zur Verwendung in Köpfen oder mit Artikel-Transaktion kopiert werden können. Diese Funktion kann zum Beispiel für Angebote besonders hilfreich sein, wo Standardtext, der allen oder vielen Angeboten gemeinsam ist, als Stammkommentare gespeichert und dann in die einzelnen Angebote kopiert werden kann. Wird ein Kopf- oder Transaktions-Kommentar-Bildschirm angezeigt, können Sie die Kommentar-Kennziffer und andere Parameter (z.B. Sprach-Kennziffer, Art-Kennziffer und Seitennummer) eingeben, falls vorhanden, oder mit der Abwärtstaste durch die Datei blättern. Drücken Sie auf , wird der gewünschte Text in das Dokument kopiert. Zur Vervollständigung des Kommentars kann auftragsspezifischer Text hinzugefügt werden, falls erforderlich.

Beachten Sie, daß bei Kopf- und Artikel-Kommentaren für Angebote und Kundenaufträge beim Speichern des Kommentars (z.B. durch Drücken von) ein Popup-Fenster erscheint. In diesem Bildschirm besteht die Option, durch Setzen von Ja/Nein-Parametern zu entscheiden, ob der Kommentar im Angebot, im Kundenauftrag, in der Rechnung oder im Lieferschein gedruckt wird.

Währung

Kundenauftrags-Artikelpreise können entweder in der System-Hauptwährung oder in einer anderen in der Wechselkurs-Stammdatei eingerichteten Währung angegeben sein. Wird der Auftrag in einer anderen als der Hauptwährung eingegeben, werden Sie aufgefordert festzulegen, ob der Wechselkurs fest oder variabel ist. Die Auswahl der Option fester Kurs ist für Verträge geeignet, in denen ungeachtet des Ist-Kurses zum Zeitpunkt der Zahlung ein fester Wechselkurs spezifiziert ist.

Preise, Rabatte und Netto-Preise

Das System bietet für die Pflege der Verkaufspreise große Flexibilität. Jedem Kunden kann eine eindeutige oder eine mit anderen Kunden geteilte Preislisten-Kennziffer zugewiesen werden. Diese Kennziffer kann dann auf eine Produktgruppe, auf verschiedene Artikel, auf verschiedene Mengeneinheiten für die Artikel, auf verschiedene Währungen und Termin-Gültigkeitsbereiche ausgeweitet werden. Mit anderen Worten, die Preislisten-Kennziffer ist der Schlüssel zu vielen untergeordneten Listen, einschließlich vieler Artikelnummer/Mengeneinheit-Kombinationen in verschiedenen Währungen und für viele Gültigkeitstermin-Bereiche. Die Gültigkeitstermin-Fähigkeit ist für die Einrichtung von Spezialpreisen zur Verkaufsförderung besonders hilfreich, doch sie kann auch für andere Preisänderungen verwendet werden, falls erforderlich. Beachten Sie, daß in einer Umgebung mit mehreren Werken die Preise für einen Artikel in den Werken unterschiedlich sein können. In nachfolgend abgebildetem Bildschirm ist eine Preislistenanzeige für eine KOOLAIRE (TM) MEDIC GRADE dargestellt.

pppcmt.p c 1.10.1 Pflege Preisliste 05/04/93

Preisliste: 10 Währung: USD
 Produktgruppe: 90-110 KOOLAIRE (TM) MEDIC-GRADE
 Artikel-Nr: ME: KT
 Gültig ab: 01/01/92
 Gültig bis: 12/31/93
 Betrags-Art: D (P)reis (D)Rabatt% (M)Zuschlag%

Listenpreis: 25.00 EA					
Mind.Mn	Rabatt %	Mind.Mn	Rabatt %	Mind.Mn	Rabatt %
1	-10.0	10000	30.0	0	0.0
10	-1.0	100000	50.0	0	0.0
100	10.0	0	0.0	0	0.0
1000	25.0	0	0.0	0	0.0
10000	40.0	0	0.0	0	0.0

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 6-3

Pflege Preisliste

Das System bietet Optionen zur Preisbestimmung. Preise können einfach nach Menge variieren, sie können als variabler Rabatt von der Preisliste errechnet werden, oder sie können als zu den Kosten addierter variabler Zuschlags-Prozentsatz berechnet werden.

Beachten Sie, daß die Rabatt-Prozentsätze negativ sein können, auch wenn dies normalerweise nicht der Fall ist. Die Auswirkung eines negativen Rabatts besteht darin, für Mengen unter der normalen Mindestmenge den Prozentsatz zum Listenpreis zu addieren. Zum Beispiel wird bei Preisen von einer normalen Mindest-Bestellmenge von 144 ausgegangen. Durch die Eingabe von -5% und -10% kann ein Preis für ein Dutzend bzw. für ein Stück bestimmt werden. Eine derartige Änderung kann bis zur Erstellung einer neuen Preisliste und deren Verteilung an das Verkaufspersonal hilfreich sein.

Im Beispiel der KOOLAIRE (TM) MEDIC-GRADE ist die Betrags-Art-Kennziffer ☐. Das heißt, daß die Preise auf einem Prozentsatzrabatt vom Listenpreis basieren. Für die Stifte gibt es Preisnachlässe für die Kartonmengen 1, 10, 100, 1000 und 10000, und die Preisliste ist für das Kalenderjahr 1993 gültig. Beachten Sie, daß der Listenpreis \$ 25 pro Stück beträgt, doch die Preisliste in diesem Beispiel ist für KT, ein Karton mit 100 Packungen mit jeweils 10 Stücken. Mit anderen Worten, ein Karton enthält 100 mal 10 Stücken oder 1000 insgesamt, sodaß der Listenpreis für einen Karton \$ 25 mal 1000 oder \$ 25.000 beträgt.

In diesem Beispiel wird eine Mengeneinheiten-Umrechnungsfunktion zur Konvertierung des Stückpreises in Kartonpreise verwendet. Mit der Umrechnungsfunktion kann ein Listenpreis auf mehrere Mengeneinheiten (z.B. Pack-Optionen in diesem Beispiel) derselben Artikelnummer angewandt werden. Sie können sich selbstverständlich dafür entscheiden, für jede Mengeneinheit eine andere Teilenummer (oder Teilenummer mit einem Mengeneinheiten-Suffix) einzurichten. Jeder Artikelnummer oder Artikelnummer und Suffix wäre dann ein anderer Listenpreis zugeordnet.

Für Varianten (werden später in diesem Kapitel erläutert) werden die Preise für verkaufbare Artikel mit dem Konfigurations-Prozessor berechnet. Vom Konfigurations-Prozessor werden Endpreise folgendermaßen berechnet: Summieren der einzelnen Artikelpreise, welche sich aus der Menge mal Rabatt-, Zuschlags- oder Staffelpreis errechnen.

**System-
Preislogik**

Bei der Angebots- und Auftragseingabe wird vom System durch Untersuchung verschiedener Faktoren ein Positions-Artikelpreis bestimmt. Zuerst wird der Standard-Listenpreis des Artikels aus dem Artikelstamm ermittelt. (Dieser Preis kann auch manuell überschrieben werden.)

Dann wird nach einer Preisliste gesucht, deren Eigenschaften der Transaktion entsprechen. Wird eine Liste gefunden, wird diese zur Berechnung des Netto-Preises für die Bestellmenge verwendet. Die Preislisten werden mit dem Auftrag verglichen und die erste Preisliste, die mit einem der folgenden Parametersätze übereinstimmt, wird verwendet:

1. Währung, Gültigkeitstermin, Artikel, Mengeneinheit.
2. Währung, Gültigkeitstermin, Artikel.
3. Währung, Gültigkeitstermin, Produktgruppe, Mengeneinheit.
4. Währung, Gültigkeitstermin, Produktgruppe.
5. Währung, Gültigkeitstermin, Mengeneinheit.
6. Währung, Gültigkeitstermin.

Wird eine übereinstimmende Preisliste gefunden, wird nach einem Preis für die Angebots/Bestellmenge gesucht. (Die in der Preisliste angegebenen Mindestmengen beziehen sich auf die Lager-Mengeneinheit und nicht auf die Preislisten-Mengeneinheit.)

Ist ein Preis für die Menge vorhanden, wird dieser zur Berechnung des Netto-Preises verwendet. Die Berechnung für die Preislisten-Arten sieht folgendermaßen aus:

☐ Preis	Der Staffelpreis für die Angebots/Bestellmenge wird der Listenpreis.
<hr/>	
☐ Rabatt	Der Rabatt-Prozentsatz für die Bestellmenge wird zur Bestimmung des Netto-Preises auf den Standard-Listenpreis angewandt, und der Rabatt wird im Feld "Rabatt %" angezeigt. Der Listenpreis wird nicht verändert.

M Zuschlag

Der Zuschlags-Prozentsatz wird zur Bestimmung des Netto-Preises auf die Positions-Artikelkosten angewandt. Der Rabattsatz des Netto-Preises vom Listenpreis erscheint im Feld "Rabatt %". Der ursprüngliche Listenpreis wird nicht geändert. Der Zuschlags-Prozentsatz der Preisliste wird nicht angezeigt.

Wird keine übereinstimmende Preisliste gefunden, oder ist die Bestellmenge kleiner als die Mindestmenge der Preisliste, ist der Bestellpreis weiterhin der Artikelstamm-Preis.

Für Varianten wird ebenfalls diese Logik zur Bestimmung des Verkaufspreises verwendet.

**Zahlungs-
bedingungen**

Zahlungsbedingungen für Kunden, falls vorhanden, werden normalerweise bei der Einrichtung eines Kunden-Datensatzes hinzugefügt. Diese Bedingungen erscheinen nach der Eingabe der Verkaufs-, Rechnungs- und Versandadress-Nummern im Auftragseingabeverfahren im Bildschirm "Pflege Kundenauftrag". Die entsprechende Zahlungsbedingungen-Kennziffer kann direkt eingegeben werden, sofern sie nicht bereits vorhanden ist, oder eine bestehende Kennziffer kann geändert werden. Beachten Sie, daß die Zahlungsbedingungen der Rechnungsadresse zugeordnet sind, für die ein getrennter Kunden-Datensatz bestehen kann.

Angebote

Ein Angebot kann durch Kopieren der Daten aus einem bestehenden Angebot erstellt werden. Diese Funktion ist bei Mehrfach-Lieferantenquellen für einen Artikel oder mehrere Artikel hilfreich. Ein Angebot kann auch durch Kopieren von Daten aus einem bestehenden Kundenauftrag, für den ein aktuelles Angebot erforderlich ist, erstellt werden.

In der nachfolgend abgebildeten Tabelle sind die Schritte der Angebotseingabe aufgeführt.

	<u>Bildschirm</u>	<u>Datenelement</u>	<u>Funktionstaste zur Verarbeitung</u>
Beginn	Kopf (1)	Verkaufs- & Versandadresse	F1
	(2)	Andere Daten	F1
	(3)	Schlüsseldaten	F1
	Kopftexte (optional)		F4
Pos.-Artikel	(1)	Artikel, Menge usw.	F1
	(2)	Andere Daten	F1
		Beenden Positionstext	F4
	Texte Positionen (optional)		F4
Fuß	(1)	Steuern und and. Gebühren	F1
	(2)	Versanddaten usw.	F1

Fig. 6-4

Das Angebot wird durch Eingabe der Kunden-Nummer, der Rechnungs- und Versanddaten, der Artikel-Nummern, der zu versendenden Artikelmenen und anderer vorher beschriebener Daten erstellt. Schlüsseldaten (Angefordert, Zugesagt und Fällig) werden erst eingegeben, wenn das Angebot zur Erstellung eines Kundenauftrags freigegeben werden soll. Diese Daten betreffen einen freigegebenen Kundenauftrag.

Kundenaufträge

Kundenaufträge können mit dem Bildschirm "Pflege Kundenauftrag" direkt eingegeben oder durch Freigabe eines Angebots erstellt werden. Der Lebenszyklus eines Kundenauftrags umfasst vier oder mehr der nachfolgenden Schritte:

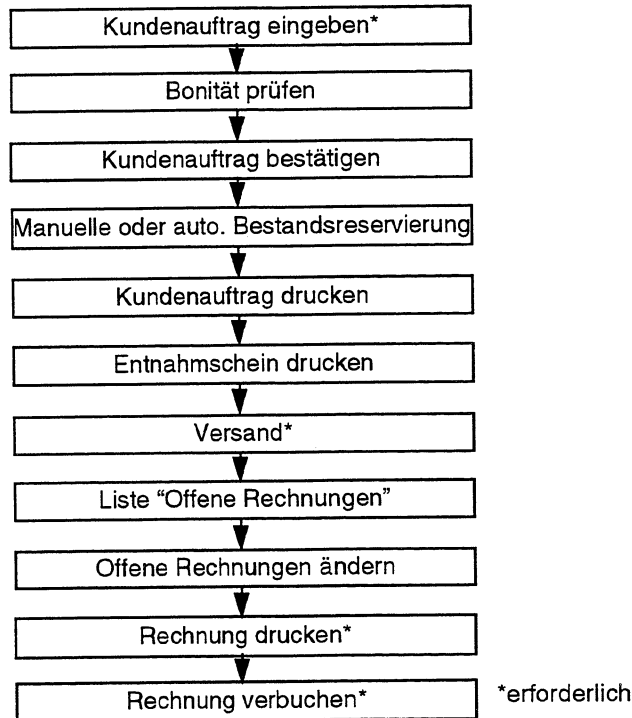


Fig. 6-5

Kunden- auftrags- Versand- Termine

Einem konventionellen Kundenauftrags-Positions-Artikel (z.B. kein Kunden-Abrufplan-Auftrag) sind drei Termine zugeordnet: Angefordert, Zugesagt und Fällig. Das Fälligkeitsdatum ist das einzige erforderliche Datum. Es wird von der MRP-Verarbeitung und zur Bestimmung von Versand-Prioritäten verwendet. Die anderen beiden Terminfelder sind benutzerdefiniert und dienen nur Referenzzwecken.

Das Ist-Versand-Datum eines Artikels kann sich von dem vom Kunden angeforderten Versand-Datum oder dem von Ihnen zum Zeitpunkt der Auftragseingabe zugesagten Versand-Datum aus offensichtlichen Gründen unterscheiden. Das Feld "Angefordertes Datum" kann zur Pflege des Datums, zu dem der Kunde die Lieferung ursprünglich angefordert hat, verwendet werden. Dieses Datum kann zur Auswertung der Kunden-Reaktionszeit und als Eingabe in ein Verkaufsprognoseprogramm oder in ein PC-Spreadsheet verwendet werden. Für Prognosen ist es ratsam, angeforderte Termine anstatt Fälligkeits- oder Versandtermine zu verwenden, damit aus berechneten Prognosen hervorgeht, für wann der Kunde/die Kunden das Produkt angefordert haben und wann es tatsächlich geliefert wurde.

Bei Verwendung der vorhergehenden Logik soll das angeforderte Datum eventuell als das Datum verwendet werden, zu dem der Kunde das Produkt ursprünglich angefordert hat. Das zugesagte Datum wird dann als das dem Kunden ursprünglich versprochene Lieferdatum definiert, was dem angeforderten Datum entsprechen kann oder nicht. Wird das Liefer-Datum über das zugesagte Datum hinausgeschoben, wird das Fälligkeits-Datum zur Wiedergabe des erwarteten Versand-Datums geändert. Das angeforderte und das zugesagte Datum bleiben unverändert.

Zur Festsetzung von Fälligkeitsterminen ist die Auswertung von Aspekten wie der normalen Produktions-Durchlaufzeit, der nichtreservierten Lagerbestandsmenge usw. erforderlich. Die Lieferzeit kann sich aus den Angebotsdaten ergeben. Für die Auftragssachbearbeiter kann es jedoch erforderlich sein, mit dem Produktionssteuerungspersonal Kontakt aufzunehmen, um Daten zum aktuellen Fertigungs-Auftragsbestand zu erhalten. Jede Firma muß Richtlinien für Verfahren zur Festlegung von Lieferterminen mit der Zielsetzung, den Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden, einrichten.

Existiert ein Angebot, besteht die Auftragseingabefunktion lediglich in der Freigabe des Angebots mit dem Bildschirm "Angebotsfreigabe zu Kundenauftrag" im Angebotsmenü. Wurde kein Angebot erstellt, greifen Sie auf das Menü "Verkauf/Fakturierung" zu, wählen den Bildschirm "Pflege Kundenauftrag" und geben die erforderlichen Daten ein.

In nachfolgend abgebildeter Tabelle sind Schritte für die Eingabe eines Kundenauftrags aufgeführt.

	<u>Bildschirm</u>	<u>Datenelement</u>	<u>Funktionstaste</u> <u>zur Verarbeitung</u>
Beginn	Kopf (1)	Verkaufs- & Versandadresse	F1
	(2)	Andere Daten	F1
	(3)	Schlüsseldaten	F1
	Kopftexte (optional)		F4
	Pos.-Artikel (1)	Artikel, Menge usw.	F1
	(2)	Andere Daten	F1
		Beenden Positionstext	F4
	Texte Positionen (optional)		F4
	Fuß (1)	Steuern und and. Gebühren	F1
	(2)	Versanddaten usw.	F1

Fig. 6-6

Für aus dem Lagerbestand zu versendende Kundenaufträge können Sie zur Überprüfung des für Zusagen verfügbaren Lagerbestands je Werk während der Auftragseingabe auf die Lagerbestands-Datensätze zugreifen. Die Auftragssachbearbeiter können für den Zugriff auf den Bildschirm "Produktionsprogramm Übersicht" oder andere Lagerbestands-Bildschirme beispielsweise eine von 29 verfügbaren einzelnen benutzerzugewiesenen Funktionstasten (F12 bis F40) anlegen.

Beachten Sie, daß sich die Eingabe von Kunden-Abrufplan-Kundenaufträgen von der Eingabe normaler Aufträge dadurch unterscheidet, daß die Bestellmenge eines Artikels immer 0 ist. Der Auftrag wird dann durch Ändern des Parameters "Abrufplan" von ☐nein auf ☐ja im Bildschirm "Pflege Abrufauftrag/Kunde" in einen Kunden-Abrufplan-Kundenauftrag umgewandelt. Weitere für Abrufplan-Aufträge erforderliche Schritte sind im nachfolgenden Abschnitt erläutert.

Im System existiert eine Option zur Verhinderung der Verarbeitung eines Auftrags oder einzelner Positions-Artikel eines Auftrags, bis ein Dokument zur Bestätigung der Kunden-Einkaufsbestellung eingeht. Lagerbestand kann erst reserviert oder zum Versand freigegeben werden, und ein Fertigungsauftrag kann erst geplant werden, wenn der Parameter "Bestätigung" im Bildschirm "Pflege Kundenauftrag" für den Auftrag (oder einzelne Positions-Artikel) auf ☐ja gesetzt ist. Je nach Firmenrichtlinien kann der Parameter jedoch

auch auf ☒ Ja gesetzt werden, auch wenn kein Dokument eingegangen ist. Mit anderen Worten, die Verarbeitung kann verhindert werden, doch aus praktischen Gründen kann darauf verzichtet werden, wenn eine Einkaufsbestell-Nummer von einem Ihnen bekannten Kunden eingegangen ist.

Kunden- Lieferpläne

Im Kundenauftragsmodul wird zwischen konventionellen Kundenaufträgen mit einem (oder wenigen) Lieferterminen und Kundenaufträgen mit über einen langen Zeitraum verteilten geplanten Lieferungen unterschieden. Im System können drei Arten von Kunden-Abrufplänen gepflegt werden: langfristiger Kunden-Abrufplan, kurzfristiger Kunden-Abrufplan und Versandplan Kunden-Abruf. Beachten Sie, daß sowohl der langfristige Abrufplan wie auch der kurzfristige Abrufplan vom System-Benutzer gepflegt werden muß, und daß die Termine den Rampen-Eingangstermin beim Kunden wiedergeben. Der Versandplan Kunden-Abruf wird vom System generiert, und die Termine sind Versand-Termine, die um die für die Einhaltung des angeforderten Rampen-Eingangstermins erforderliche Versand-Durchlaufzeit verschoben sind.

Langfristiger Kunden-Abrufplan. Der langfristige Kunden-Abrufplan unterstützt Lieferanten bei der Planung ihrer Produktions-Ressourcen und beim Abschluß von Beschaffungsverträgen..

rcpsnt.p c
7.6.3 Pflege langfrist.Kunden-Abrufpl.
05/04/93

Auft-Nr: 10007
Pos: 2
Abrufpl-Knz: y

Versand: 10010001
Vertrag-Knz:

Werk: 10000
Artikel-Nr: 90-110
ME: EA

DATEN ABRUFPLAN			
Datum	Menge	F/P	Intervall
04/20/92	50.0	p	W
04/27/92	50.0	p	W
05/04/92	60.0	p	W
05/11/92	60.0	p	W
05/18/92	60.0	p	W
05/25/92	60.0	p	W
06/01/92	70.0	p	W
06/08/92	70.0	p	W
06/15/92	70.0	p	W
06/22/92	50.0	p	W

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 6-7

Langfristiger Kunden-Abrufplan

In diesem Beispiel hat der Kunde einen langfristigen Liefer-Abrufplan für die Lieferung von 600 Einheiten eines Artikels in zehn Wochen erstellt, mit der Bedingung, die wöchentliche Menge in zwei Lieferungen aufzuteilen, die jeweils am Mittwoch und am Freitag erfolgen sollen. Auch wenn im langfristigen Liefer-Abrufplan die Gesamtmenge einer Woche aufgeführt ist, so kann die wöchentliche Menge in zwei gleiche Liefermengen aufgeteilt werden, und die Termine können angepaßt werden. Der Liefertermin und der Umfang der Lieferungen werden mit Versand/Lieferungs-Muster-Kennziffern bestimmt.

Die im Kunden-Abrufplanmodul verwendeten Versand-Muster-Kennziffern wurden von der amerikanischen Automotive Industry Action Group (AIAG) zur Verwendung in der Datenfernübertragung (DFÜ/EDI) zwischen Kunden und Lieferanten entwickelt. Die vollständige Liste der Kennziffern ist in der nachfolgend abgebildeten Tabelle aufgeführt

AIAG		
<u>Kennziffer</u>	<u>Beschreibung</u>	<u>Intervall</u>
1	1. Tag im Monat	Monat
2	2. Tag im Monat	Monat
3	3. Tag im Monat	Monat
4	4. Tag im Monat	Monat
6	1. & 3. Woche im Monat	Monat
7	2. & 4. Woche im Monat	Monat
A	Montag bis Freitag, jede woche	Woche
B	Montag bis Samstag, jede woche	Woche
D	Nur Montag	Woche
E	Nur Dienstag	Woche
F	Nur Mittwoch	Woche
G	Nur Donnerstag	Woche
H	Nur Freitag	Woche
N	Nach Anweisung	Beliebig
O	Täglich - Montag bis Freitag	Woche
Q	Dienstag & Donnerstag	Woche
R	Mittwoch & Freitag	Woche
U	Montag & Mittwoch	Woche
Y	Keine	Beliebig
Z	Gemeinsam definiert	Beliebig

Fig. 6-8

Im nachfolgenden Ausdruck (US Sprache) ist dargestellt, wie dieser langfristige Liefer-Abrufplan mit der Versand-Muster-Kennziffer , die die Lieferungen am Mittwoch und am Freitag spezifiziert, interpretiert wird. Beachten Sie, daß die wöchentliche Menge in zwei gleiche Mengen aufgeteilt wurde und daß die Termine entsprechend der Kennziffer vom geplanten Fälligkeits-Datum Montag in die Liefertermine Mittwoch und Freitag abgeändert wurden.

Page: 8

TEST 7.0 QUALITY PRODUCTS CO

Time: 11:50:18

Planning Date	Schedule Time	interpreted per Ship/Delivery Pattern Quantity
04/22/92		25.0
04/24/92		25.0
04/29/92		25.0
05/01/92		25.0
05/06/92		30.0
05/08/92		30.0
05/13/92		30.0
05/15/92		30.0
05/20/92		30.0
05/22/92		30.0
05/27/92		30.0
05/29/92		30.0
06/03/92		35.0

Press space bar to continue.

Fig. 6-9

Interpretierter langfristiger Kunden-Abrufplan

Kurzfristiger Kunden-Abrufplan. Dies ist ein detaillierterer Abrufplan mit kurzfristigen fixen Anforderungen. Dieser Abrufplan ist eine detailliertere Ausführung des langfristigen Liefer-Abrufplans, in dem sich widersprechende langfristige Liefer-Abrufplandaten überschrieben werden, falls vorhanden. Im nachfolgenden Ausdruck ist ein kurzfristiger Kunden-Abrufplan dargestellt, in dem der Planer einige Änderungen an den kurzfristigen Terminen vorgenommen hat. Der Kunde hat die wöchentlichen Mengen des langfristigen Liefer-Abrufplans für die erste Woche bestätigt, erhöhte jedoch die Menge für die zweite Woche von 50 auf 60 Einheiten. Die ersten beiden geplanten Lieferungen blieben mit jeweils 25 Einheiten bestehen, und die nächsten beiden Lieferungen am Mittwoch und Freitag der zweiten Woche wurden von 25 in 30 Einheiten geändert.

Page: 14

TEST 7.0 QUALITY PRODUCTS CO

Time: 11:55:53

Required Ship Schedule backward-adjusted for ship-from calendar and leadtime

Date	Time	Quantity	From
04/16/92		25.0	Ship Schedule
04/24/92		30.0	Ship Schedule
04/26/92		30.0	Ship Schedule
05/01/92		30.0	Ship Schedule
05/03/92		30.0	Ship Schedule
05/08/92		30.0	Plan Schedule
05/09/92		30.0	Plan Schedule
05/15/92		30.0	Plan Schedule
05/17/92		30.0	Plan Schedule
05/22/92		30.0	Plan Schedule
05/24/92		30.0	Plan Schedule
05/29/92		35.0	Plan Schedule
05/31/92		35.0	Plan Schedule

Press space bar to continue.

Fig. 6-10

Kurzfristiger Kunden-Abrufplan Ausdruck

Versandplan Kunden-Abruf. Der Versandplan Kunden-Abruf wird auf der Grundlage von Daten langfristiger und kurzfristiger Abrufpläne unter Berücksichtigung der Transport-Durchlaufzeit berechnet. Weiterhin werden Anforderungen der Wareneingangsabteilung des Kunden berücksichtigt, sollte ein Kunde den Erhalt nur an bestimmten Tagen im Jahr zulassen. Für eine derartige Berücksichtigung ist die Eingabe eines Kundenkalenders in "Pflege Kalender" erforderlich.

Page: 2	TEST 7.0 QUALITY PRODUCTS CO	Time: 11:58:07		
CUSTOMER RECEIPTS				
Last Date:	Discrete Qty: 0.0			
ASN/BOL Nbr:	Cumulative Qty: 0.0			
Prev Last Date:	Discrete Qty: 0.0			
ASN/BOL Nbr:	Cumulative Qty: 0.0			
CUSTOMER SHIP SCHEDULE DETAIL DATA				
Date	Time	Discrete Qty	Cumulative Qty	Net Req Qty
Prior			0.0	0.0
04/22/92		25.0	25.0	25.0
04/24/92		25.0	50.0	25.0
04/29/92		30.0	80.0	30.0
05/01/92		30.0	110.0	30.0
05/06/92		30.0	140.0	30.0
Press space bar to continue.				

Fig. 6-11

Versandplan Kunden-Abruf Ausdruck

In diesem Beispiel gibt es keine vorherige (überfällige) Anforderung. Die angeforderten Versandmengen und -Termine für die folgenden sechs Wochen werden zusammen mit der angeforderten kumulierten Menge und der Netto-Menge aufgeführt. Beachten Sie, daß diese Daten als Kundenbedarf in das MRP-System eingegeben werden. Vom MRP wird jede Position des Versandplans Kunden-Abruf als einzelner Kundenauftrags-Bedarf betrachtet. Mit anderen Worten, vom System werden für die MRP-Verarbeitung Liefer-Abrufpläne in einzelne Kundenauftrags-Positionen umgerechnet.

Die Eingabeverarbeitung für Aufträge mit Kunden-Abrufplan entspricht mit einigen Ausnahmen der vorher beschriebenen konventionellen Kundenauftragsverarbeitung. Ein Kundenauftrag wird zusammen mit Positions-Artikel-Datensätzen erstellt. Die Menge jedes Positions-Artikels mit Kunden-Lieferplänen bleibt Null, da die Mengen bei der Eingabe und Aktivierung der langfristigen und kurzfristigen Abrufpläne in das System bereits eingegangen sind. Der nächste Schritt ist die Konvertierung des Kundenauftrags in einen Kunden-Abrufauftrag durch Änderung des Parameters "Abrufplan" im Bildschirm "Pflege Abrufauftrag" (Abbildung 6-12) von ☐nein in ☒ja.

rcsplt.p b		7.6.1 Pflege Abrufauftrag/Kunde		04/08/93
KA-Nr: 10007		Versand: 10010001		Werk: 10000
Pos: 2		Artikel-Nr: 90-110		ME: EA
Abrufe: ☒ ja				
Vertrag-Knz: P/075261				
Transportzeit: 3.00				
Mult.Bestang: 2				
Kum.Versand: 34.0				
Kum.Start: 09/12/92				

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 6-12

Kundenbildschirm Vergleiche

Es kann jeweils nur ein langfristiger und kurzfristiger Abrufplan aktiviert sein, auch wenn abhängig von der Häufigkeit, mit der der Kunde die Abrufpläne aktualisiert, mehrere langfristige und kurzfristige Abrufpläne in der Datei existieren können. Es können jeweils zwei beliebige langfristige, kurzfristige oder Kunden-Abruf-Versandpläne verglichen werden, um zur Identifizierung möglicher Lieferprobleme Termin- oder Mengenabweichungen darzustellen.

In nachstehender Abbildung wird der Informationsfluß, der zur Erstellung des Versandplans Kunden-Abruf führt, dargestellt.

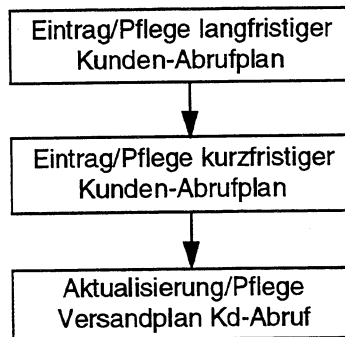


Fig. 6-13

Datenfluß Abrufauftrag

Beachten Sie, daß spezifische Lieferdaten (Datum, Zeit, Menge oder Kommentare) eines Versandplans Kunden-Abruf nach der Ausführung der Aktualisierung geändert werden können. Somit kann eine Feineinstellung oder Anpassung von Kundenänderungen in letzter Minute vorgenommen werden.

Kredit- genehmigung

Kreditgenehmigungsverfahren können je nach Firmenrichtlinien von Firma zu Firma sehr unterschiedlich sein. In einigen Firmen können Kundenaufträge eingegeben, aber bei schwebender Kreditgenehmigung nicht freigegeben werden. Bei anderen Firmen können alle Aufträge verarbeitet werden, solange der Kunde das Kreditlimit nicht überschritten und nicht aus anderen Gründen eine Kreditsperre hat. Im System kann eine große Bandbreite an Richtlinien verarbeitet werden, je nachdem, welche Daten in der Parameterdatei eingegeben sind und welche Vollmachten dem Verkaufspersonal zugeteilt sind.

Das Eingabepersonal kann beispielsweise Zugriff auf den Bildschirm "Abfrage Debitorenbonität" haben, wo die übrigen Kreditsalden aufgeführt sind, falls vorhanden. Wird diesem Bildschirm eine der benutzerdefinierten Funktionstasten zugewiesen, können die Auftragssachbearbeiter vor dem Beginn der Eingabe überprüfen, ob der Auftrag angenommen werden kann. Ist die Kreditsituation bei der Auftragseingabe bekannt, wird die Bestimmung einer Liefertermin-Zusage erleichtert, da keine Zeit für die Überprüfung des Auftrags durch das Kreditpersonal vor der Freigabe eingeplant werden muß.

Im System kann der Druck von Entnahmescheinen verhindert werden. Die Eingabe einer Versandtransaktion für einen Auftrag mit Kreditsperre wird jedoch nicht verhindert. Demzufolge sollte im Zuge der Versandabwicklung ein Entnahmeschein als Versandermächtigung erforderlich sein. Das Kreditpersonal kann den Parameter "Kreditsperre" im Rechnungsadressen-Datensatz auf ☐a setzen und somit den Druck von Entnahmescheinen für alle neuen Aufträge verhindern. Weiterhin können die Parameter "Kreditsperren" für offene Aufträge, für die noch kein Entnahmeschein gedruckt wurde, gesetzt werden. Für Aufträge mit Kreditsperre kann weiterhin Lagerbestand reserviert werden, doch es werden keine Entnahmescheine erstellt.

Kundenaufträge mit Kreditsperre können durch Spezifizierung von Freigabekriterien im Bildschirm "Automatische Kreditgenehmigung" einzeln oder kollektiv freigegeben werden. Freigabekriterien sind unter anderem Kreditlimitsituationen, die Häufigkeit überfälliger Rechnungen (ausgewertet sowohl nach individueller Verzugsspanne und nach überfälligem Gesamtbetrag) und/oder der aktuelle Kreditstatus. Ähnlich können Kundenaufträge durch Spezifizierung von Sperrkriterien im Bildschirm "Kundenauftrag Kreditsperre" einzeln oder kollektiv mit einer Kreditsperre versehen werden. Muß vor dem Ergreifen von Maßnahmen eine große Anzahl an Kundenaufträgen überprüft werden, können auch Kreditsperren- und Kreditfreigabelisten angefordert werden (gedruckt oder in einem Terminal angezeigt).

**Bestätigen
Kunden-
auftrag**

Kundenaufträge können angelegt werden, ehe sie als tatsächliche Aufträge betrachtet werden. Diese Option kann dann besonders hilfreich sein, wenn Aufträge telefonisch angenommen werden, die aber erst verarbeitet werden sollen, wenn die schriftliche Einkaufsbestellung oder die Zahlung eingeht, oder eine andere erforderliche Maßnahme stattgefunden hat.

Zur Umwandlung eines angelegten Auftrags in einen wirklichen Auftrag muß der Parameter des gewünschten Kundenauftrags (oder Kundenauftragsbereichs) in ☐ Bestätigen geändert werden. Erst dann kann eine normale Kundenauftragsverarbeitung erfolgen. Beachten Sie, daß nicht bestätigte Aufträge im MRP nicht berücksichtigt werden und keinen Prognosebedarf beanspruchen.

Setzen Sie zum Wählen der Option Bestätigen den Parameter "KA bestätigt" in der Parameterdatei "Verkauf" auf ☐ Ja. Nun müssen alle Kundenaufträge bestätigt werden. Ist der Parameter jedoch auf ☐ Nein gesetzt, sind angelegte Kundenaufträge bei der Eingabe bereits tatsächliche Aufträge.

**Prognose-
verbrauch**

Prognosen werden normalerweise für auf Lager produzierte Endprodukte oder für Unterbaugruppen, für die ein Produktions-Programm-Plan für die nachfolgende Montage, wie z.B. Varianten, besteht, erstellt. Es können wöchentliche Verkaufsprognosemengen für zu prognostizierende Artikel gepflegt werden. Im nachfolgenden Bildschirm ist eine Prognose dargestellt.

fcfsiq.p a

22.3 Abfrage Absatzprognose

04/08/93

Artikel-Nr: 10-15001

Werk: 10000

Gültig ab: 04/08/92

NOMAD(TM) SOLAR POWERED COOLING SYSTEM

Ausgabe: terminal

Wo	Gült.ab	Prognose	Mng Verk	SondBdrf	Prod-Soll	Nettoprognose
15	04/06/92	0	0	0	0	0
16	04/13/92	0	0	0	0	0
17	04/20/92	0	0	0	0	0
18	04/27/92	0	0	0	0	0
19	05/04/92	0	0	0	0	0
20	05/11/92	0	0	0	0	0
21	05/18/92	0	0	0	0	0
22	05/25/92	0	22	0	0	0
23	06/01/92	0	0	0	0	0
24	06/08/92	0	0	0	0	0
25	06/15/92	0	0	0	0	0
26	06/22/92	0	0	0	0	0

Press space bar to continue.

Fig. 6-14

Abfrage Absatzprognose

Die Prognose-Zeitspanne kann für jede Artikelnummer so viele Wochen umfassen, wie vom Benutzer gewünscht. Daten für Wochen vor der aktuellen Woche werden automatisch aus dem System entfernt, sodaß alte Prognosedaten nicht gelöscht werden müssen. Drücken Sie auf die Leertaste, werden im ersten Bildschirm nicht angezeigte weitere zukünftige Wochen angezeigt.

Es können Fälle von unerwartet hohem Sonderbedarf eintreten. Da tatsächliche Bestellmengen von der Prognose abgezogen werden, (d.h. die Prognose wird verbraucht), wird durch einen ungewöhnlich großen Bedarf in einer Woche der Bestand der übrigen Prognose verringert. Als Folge kann der Eindruck entstehen, die laufende oder die geplante Produktion müsse nach unten korrigiert werden, selbst wenn die übrige Prognose tatsächlich korrekt sein kann. Aus diesem Grund kann im Kundenauftragseingabebildschirm angegeben werden, ob der Auftrag einen Sonderbedarf darstellt und nicht mit der Prognose verrechnet werden soll.

Der Ist-Bedarf kann über oder unter dem prognostizierten Bedarf liegen. Aus diesem Grund besteht die Möglichkeit, eine oder mehr Wochen zurück oder nach vorne zu schauen und nach unverbrauchten Prognosemengen zu suchen, denen die Bestellmenge zugeordnet werden kann. Die Anzahl der Wochen, die zurück oder nach vorne geschaut wird, wird in der Parameterdatei "Verkauf" gesetzt.

**Bestätigung
Kunden-
Einkaufs-
bestellung**

Kunden-Einkaufsbestellungen können mit einem Ausdruck des Kundenauftrags bestätigt werden. Greifen Sie hierzu auf den Bildschirm "Druck Kundenauftrag" zu, und geben Sie eine spezifische Kundenauftrags-Nummer, einen Nummernbereich, ein spezifisches Auftrags-Datum oder einen Auftrags-Terminbereich ein.

Wurde ein Kundenauftrag gedruckt, wird ein Parameter gesetzt, um zu verhindern, daß der Auftrag versehentlich ein zweites Mal gedruckt wird. Wird auf den Bildschirm "Pflege Kundenauftrag" zugegriffen und der Parameter "Druck Kundenauftrag" im Fuß-Datensatz von ☐nein auf ☐ja geändert, kann der Auftrag erneut gedruckt werden. Beachten Sie, daß die im Kundenauftrag aufgeführte Menge die offene Menge ist. Wird der neue Druck also nach einem Versand durchgeführt, ist die aufgeführte Menge nicht die ursprüngliche Bestellmenge.

**Lagerbestands-
Reservierung**

Für Kundenbestellungen muß kein Lagerbestand reserviert werden. Erfolgt dies jedoch, ist dem Eingabepersonal bekannt, wieviel Ist-Bestand vorhanden und verfügbar ist. Die Lagerbestands-Reservierungsfunktion bietet auch die Möglichkeit der Reservierung von Lagerbestand für bestimmte Kundenbestellungen.

Soll Lagerbestand reserviert werden, wird vom System zwischen allgemeinen und Detail-Reservierungen unterschieden. Mit einer allgemeinen Reservierung wird Lagerbestand in einem bestimmten Werk reserviert, es werden jedoch keine bestimmten Lagerorte oder Chargen/Serien-Nummern spezifiziert, wie dies bei der Detail-Reservierung der Fall ist. Die Detail-Reservierung wird normalerweise automatisch bei der Erstellung des Entnahmescheins vorgenommen, sie kann jedoch auch während des Auftragseingabeverfahrens durchgeführt werden.

Je nach der Genauigkeit des Lagerbestandsführungssystems befindet sich der gewünschte Bestand eventuell nicht an dem im Entnahmeschein spezifizierten Lagerort, oder die Menge ist geringer als angefordert. Die Lagerort/Mengendaten im Entnahmeschein können, falls erforderlich, überschrieben werden. Mit anderen Worten, das Lagerpersonal kann einen Auftrag aus anderen Lagerorten füllen oder für einen anderen Kundenauftrag reservierten Lagerbestand entleihen. Alle nicht erfüllten Detail-Reservierungen werden in allgemeine Reservierungen umgewandelt, damit der Lagerbestand weiterhin für den Kunden reserviert ist.

Einstellungen der Parameterdatei "Verkauf". Durch das Setzen von Parametern in der Parameterdatei "Verkauf" können Sie zwischen einer Reihe von Reservierungsalternativen wählen. In nachfolgend abgebildetem Bildschirm ist eine typische Konfiguration dargestellt.

```

sosopm.p a                               7.24 Parameterdatei Verkauf                               04/08/93

1. Reservierbare Menge = Verfügbare Menge - Reservierte Menge
2. Reservierbare Menge = Verfügbare Mng - Reservierte Mng + bestellte Mng
3. Reservierbare Menge = Verfügbare Menge - Bedarfsmenge
4. Reservierbare Menge = verfügbare Menge - Bedarfsmenge + Bestellmenge
Welche Berechnung soll für die verfügbare Mng angewandt werden: 1
Reservierte KA Position fällig in: 10 Tage. (0 keine Reservierung)
Beschr. Reservierungen auf verf. Menge: ja Einzel-Reservierung: nein

Nur Entnahme reserv. Pos: ja
Drucke KA: ja
Übernahme KA-Archiv: ja
Rechnungs-Archiv: ja
Versandzeit: 1
Firmenanschrift: 10000000
Kopftext: nein
Positionstext: nein
Drucke nur fakturierbare Pos: nein
FOB: HAMBURG

Format Pos E/M: Mehr
Nächste Rech-Nr: 300000
Nächste KA-Nr: 10017
Integration Debi-Buha: ja
Integration UK-Analyse: ja
Startmonat Gesch-Jahr: 1
KA bestätigt: nein
Verrechnung Prognose:
Verrech.Voru: 1
Verrech.Rück: 0

Enter data or press PF4 to end.

```

Fig. 6-15

Parameterdatei "Verkauf"

- ☐ **Keine Reservierung.** Setzen Sie zur Auswahl von "keine Lagerbestands-Reservierung" das Feld "Reservierung KA-Position fällig in" auf null Tage und die Parameter "Beschr. Reservierungen auf verf. Menge" und "Nur Entnahme reserv. Pos" auf Nein.
- ☐ **Reservierung.** Im nachstehenden Bildschirm hat die Firma die Reservierungsoption 1 ausgewählt, wo die zur Reservierung verfügbare Menge aus der verfügbaren Menge abzüglich der bereits reservierten Menge berechnet wird. Die Auftrags-Menge, falls vorhanden, wird als nicht verfügbar betrachtet.
- ☐ **Reservierung KA-Positionen fällig in.** Ist dieses Feld auf 10 Tage gesetzt, werden alle nicht vorher reservierten Kundenauftrags-Artikel mit einem Fälligkeits-Datum von zehn Kalendertagen oder weniger nach dem Systemdatum reserviert.

Das Verfahren zur Erkennung fälliger Kundenauftrags-Positionen kann manuell oder automatisch durchgeführt werden. Wird kein Reservierungsprogramm ausgeführt, werden Artikel nicht automatisch reserviert.

Das Reservierungsprogramm kann beliebig oft gestartet werden, doch es ist ratsam, dem Programm eine Stapel-Kennziffer mit allen täglich auszuführenden Programmen zuzuweisen.

- ☐ **Beschr. Reservierungen auf verf. Menge auf ☐a gesetzt.** Das heißt, die reservierte Menge darf die verfügbare Menge nicht überschreiten. Diese Einstellung kann in einem Kundenauftrag eventuell in ☐ein geändert werden, wenn vor dem Fälligkeits-Datum des Kundenauftrags eine Auffüllung des Lagerbestands erwartet wird.
- ☐ **Feld Detail-Reservierungen ist auf ☐ein gesetzt.** Das heißt, vor dem Druck eines Entnahmescheins werden nur allgemeine Reservierungen vorgenommen.
- ☐ **Nur Entnahme reservierter Positionen.** Das Feld "Nur Entnahme reserv. Pos" ist auf ☐a gesetzt. Das heißt, im Entnahmeschein werden nur die Positions-Artikel mit einer positiven reservierten Menge aufgeführt. Ist das Feld auf ☐ein gesetzt, wird der Artikel selbst dann im Entnahmeschein aufgeführt, wenn nur unzureichender Lagerbestand zur Reservierung verfügbar ist.

In Entnahmescheinen spezifizierter Lagerbestand. Wurde Lagerbestand für einen Kundenauftrag reserviert, kann eine Logik zur Bestimmung, welcher Lagerort zu spezifizieren ist, erforderlich sein. Weiterhin mag es einige Überlegungen hinsichtlich Lagerort, Seriennummern, Chargen und Haltbarkeit geben, die Einfluß darauf haben, wie Lagerbestand für den Auftrag ausgewählt werden kann. Beachten Sie, daß sich die Entnahmescheinlogik sowohl auf im Produktionsprozeß verwendete Artikel als auch auf Verkaufsartikel bezieht. Nachfolgend der dritte Bildschirm der Parameterdatei "Lager".

icicpm.p c	3.24 Parameterdatei Lager	04/08/93
INVENTUR PARAMETER		
Toleranz von Istbestand oder Jahresverbrauch (I/J): Ist		
Entn-Vorlauf: 7		
Artikeltoleranz:		
Klasse A%: 3.00%	300.00	Klasse C%: 5.00% 500.00
Klasse B%: 4.00%	400.00	Sonstige%: 5.00% 500.00
ENTNAHME-LOGIK		
1) Lagerort		
2) Chg/Serie		
3) Datum		
4) Verfalldatum		
Entnahmefolge: 2		
Steigend/Fallend: Steigend		
Enter data or press PF4 to end.		

Fig. 6-16

Parameterdatei "Lager"

- ☐ **Entnahme-Vorlauf.** Der Entnahme-Vorlauf verweist auf die Mindesttageszahl vor dem Ablauf der Haltbarkeit eines Artikels, an denen er für einen Auftrag entnommen werden kann.

Entnahme- schein- Logik

- Option 1 Lagerbestand wird nach Lagerort reserviert und entnommen, dann nach Chargen/Serien-Nummer. Diese Option ist für eine effiziente Entnahme hilfreich.
- Option 2 Lagerbestand wird nach Chargen/Serien-Nummer reserviert und entnommen, dann nach Lagerort. Mit dieser Option können die niedrigsten Chargen- oder Serien-Nummern zuerst gewählt werden.
- Option 3 Lagerbestand wird nach dem Datum, an dem der Bestands-Lagerort erstellt wurde, reserviert und entnommen, dann nach Lagerort und Chargen/Serien-Nummer, falls vorhanden. Bei Verwendung dieser Option wird vorausgesetzt, daß Bestands-Lagerorte nach Datum identifiziert werden können.
- Option 4 Lagerbestand wird nach Verfall-Datum reserviert und entnommen, dann nach Lagerort und Chargen/Serien-Nummer, falls vorhanden.

Sind Änderungen im Entnahmeschein erforderlich (z.B. Menge und/oder Lagerortänderungen), müssen diese Änderungen bei der Eingabe der Versanddaten im Bildschirm "Kundenauftrags-Versand" vorgenommen werden.

Druck Entnahme/ Lieferschein

Sind die vom Kunden bestellten Artikel fertiggestellt, oder sind die Lagerbestandsartikel für den Versand verfügbar, kann das Verkaufspersonal für den entsprechenden konventionellen Kundenauftrag oder Kunden-Abrufplanauftrag den Druck des Entnahmescheins starten. Unterliegt der Auftrag einer Kreditsperre, bestehen andere Gründe, oder ist Teilversand nicht zulässig, kann der Versand verhindert werden.

Nachfolgend ist ein Beispiel-Entnahmeschein abgebildet.

woworl.p a Seite 1	16.6 Freigabe/Druck Fertigungsauftrag Test 7.0 QUALITY PRODUCTS	Datum: 03/03/93 Uhrzeit: 12:12:12				
FERTIGUNGSauftrag ENTNAHMENSchein						
Fertigungsauftrag: 1038	Entnahmedatum: 03/03/93					
ID: 3737	Version	Fälligkeitsdatum FA: 03/03/93				
Artikelnummer: 02-0007 7MM PENCILS						
Bemerkungen:	KA/FA:					
Bestellmenge: 30.0 ST	Versandadresse:					
Artikelnummer	KÄ	Werk Lagerort	Chg/Serie Ref	Zu Entnehmende Bedarfsmenge	ME	Entnommen
04-007		10000		30.0	ST	

Fig. 6-17

Lieferschein

Kundenaufträge

Versand

Sind die in den Kundenauftrags-Entnahme/Versandscheinen aufgeführten Artikel entnommen, werden die Artikel verpackt und die Versandpapiere vorbereitet. Nach dem tatsächlichen Versand kann die Versand-Transaktion verarbeitet werden. Greifen Sie auf den Bildschirm "Kundenauftrags-Versand" zu, geben Sie die Kundenauftrags-Nummer ein, bestätigen/ändern Sie den Gültigkeitstermin für den Versand, und wählen Sie die nachfolgend beschriebenen Options-Parameter.

Parameter "Vers. Reserv.". Verwenden Sie keine Entnahmescheine, aber Reservierungen, wird dieser Parameter auf ☐a gesetzt. Mit der Einstellung ☐a wird impliziert, daß alle reservierten Artikel versandt wurden. Die zu versendende Menge jedes Positions-Artikels wird automatisch eingegeben, sodaß diese lediglich im Positions-Artikel-Bildschirm durchgegangen und auf Korrektheit überprüft und mit der Taste übernommen werden muß.

Parameter "Vers.Entnahme". Werden Entnahmescheine verwendet, alle Artikel versandt und sind die Mengen- und Lagerortdaten für alle Artikel korrekt, wird der Parameter auf ☐a gesetzt. Auch hier werden die Mengen- und Lagerortdaten automatisch eingegeben und müssen lediglich im Positionsbildschirm durchgegangen, auf Korrektheit überprüft und mit der Taste übernommen werden.

Drücken Sie dann zum Fortfahren mit dem Positions-Artikel-Bildschirm die Taste . Überprüfen/aktualisieren Sie die Versandmengen- und Lagerortdaten. Beachten Sie, daß die Mengen für mit Chargen/Serien-Nummern-gesteuerte Artikel zusammen mit Chargen/Serien-Nummerndaten eingegeben werden müssen. Sind alle Artikel eingegeben, besteht die Option, die Daten vor der Übernahme anzuzeigen. Wurden die Versandmengen übernommen, wird der Versanddatenbildschirm zur Eingabe der Frachtkosten, Frachtbriefnummern, Spediteure usw. angezeigt. Die Daten werden mit übernommen.

Mit der Eingabe der Versanddaten wird normalerweise der Fakturierungsprozeß gestartet. Die Fakturierung kann jedoch durch Setzen eines Parameters zur Rechnungssperrung am Versandtermin verzögert werden. Der Versandtermin ist das Systemdatum (Gültigkeitstermin), sofern dies nicht geändert wird. Der Termin soll eventuell bei der Aufzeichnung eines zu einem früheren Termin erfolgten Versands geändert werden.

Rechnungen

Die Erstellung und Verschickung einer Rechnung an den Kunden beendet den normalen Kundenauftragsprozeß. Es gibt jedoch zwei spezielle Rechnungs-Arten, die von Zeit zu Zeit erforderlich sein können. Diese werden nachfolgend erläutert.

Gutschriften für Rücknahmen. Die Kunden können ein falsch versandtes oder ein fehlerhaftes Produkt zurückgeben. Rücknahmen gegen Gutschrift werden als negative Verkäufe behandelt. Mit der Eingabe eines Rücknahme-Kundenauftrags wird das zurückzunehmende Produkt erfaßt. Wird das Produkt tatsächlich zurückgenommen, wird zum Zeitpunkt des Materialeingangs ein negativer Versand (Rückgabe Fertigung) vorgenommen. Mit der nachfolgend erstellten Rechnung wird dem Kundenkonto der Betrag für die Rücknahmen zuzüglich entsprechender Steuern gutgeschrieben.

Belegrechnungen. Belegrechnungen werden für Korrekturen in Kundenkonten verwendet, die keine Bestandskonten beinhalten und die keine gedruckte Rechnung oder Gutschrift erfordern. Eine Belegrechnung kann zum Beispiel zur Berechnung einer zu niedrigen Kundenzahlung oder zur Korrektur von Fracht- oder Steuerbeträgen verwendet werden.

Der Fakturierungszyklus

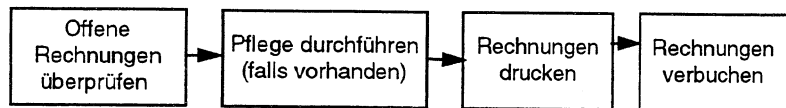


Fig. 6-18

Durch einen Versand wird eine vorbereitete Rechnung mit einer systemzugewiesenen Nummer erstellt. Im Vorbereitungsstatus können mit dem Bildschirm "Rechnungsvorbereitung" Punkte wie Zahlungsbedingungen, Provisionsprozentsätze, Preise und Rabatte gepflegt werden. Änderungen bei Positions-Artikeln und/oder Mengen sollten jedoch in den Bildschirmen "Pflege Kundenauftrag" und "Kundenauftrags-Versand" vorgenommen werden.

Vorbereitete Rechnungen können online oder mit einer vor dem Druck erstellten Liste überprüft werden. Sind die Rechnungen überprüft, können sie gedruckt werden, es sei denn, der Parameter "Rechnung drucken" in einem Rechnungsvorbereitungs-Datensatz wird auf Nein gesetzt.

Rechnungen drucken. Es ist ratsam, im allgemeinen Lieferungen unmittelbar nach dem Versand zu fakturieren. Auf diese Art und Weise werden Versand und Rechnung in einer Buchhaltungsperiode verarbeitet. Es existieren getrennte Terminfelder für Versand- und Rechnungstermine, falls diese tatsächlich unterschiedlich sind, doch es ist möglich, Versand- und Fakturierungstransaktionen mit einem früheren Datum als dem Systemdatum zu verarbeiten. Das Systemdatum, das Standard-Rechnungs-Datum, kann zur Wiedergabe, wann die Transaktion tatsächlich stattgefunden hat, geändert werden.

Die Auswahl der zu druckenden Rechnungen kann nach einzelnen Kundenauftrags-Nummern, nach Kundenauftrags-Nummernbereichen, nach Versand-Datum oder nach Versand-Terminbereichen erfolgen, und die Rechnungen können, falls erforderlich, in verschiedenen Sprachen gedruckt werden. Das Rechnungs-Datum ist das Systemdatum, es sei denn, es wird geändert.

Rechnungen verbuchen. Mit dem Verbuchungsprozeß werden Verkäufe, Verkaufsrabatte, Debitoren usw. in der FIBU mit den Rechnungs-Gültigkeitsterminen aktualisiert. Im Verbuchungsprozeß werden auch abgeschlossene Positions-Artikel aus Kundenaufträgen mit einigen verbleibenden offenen Beständen und abgeschlossene Kundenaufträge gelöscht.

Korrektur verbuchter Rechnungen. Dieser Fakturierungsprozeß kann zur Stornierung einer Fakturierung durch Eingabe einer negativen Menge (z.B. mit einem Minuszeichen versehene Menge) und durch Verarbeitung als normale Rechnung verwendet werden. Dieses Verfahren wird bei einer vorzunehmenden Änderung im Zusammenhang mit einem Artikel, einer Menge, einem Preis, einem Rabatt oder einer Provision verwendet.

Sollen Transaktionen in gelöschten Kundenaufträgen vorgenommen werden, muß ein neuer Kundenauftrag hinzugefügt werden. Die Nummer sollte sich von der Nummer des ursprünglichen Kundenauftrags unterscheiden, und es kann hilfreich sein, eine Nummer zuzuweisen, die leicht mit der alten Nummer in Beziehung gesetzt aber nicht mit einem neuen Auftrag verwechselt werden kann.

Fakturierung Mehrfach-Versand. In manchen Fällen werden für einen Kundenauftrag mehrere Lieferungen getätigt, ehe eine Rechnung gedruckt und verbucht wird. Ist nur ein Kundenauftrag beteiligt, wird im System nur eine vorbereitete Rechnung erstellt, und die Mengen der sukzessiven Lieferungen werden bis zur Verbuchung der Rechnung hinzugefügt.

Sollen getrennte Rechnungen für die einzelnen Lieferungen erstellt werden, muß die vorbereitete Rechnung für die erste Lieferung vor der Verarbeitung der zweiten Lieferungstransaktion verbucht werden. Wird vor der Verbuchung einer vorbereiteten Rechnung eine zweite oder sukzessive Lieferung vorgenommen, wird eine Warnung ausgegeben. Sie können dann die Verarbeitung der Versand-Transaktion verzögern oder die Verbuchungs-Transaktion beschleunigen.

Erfolgt bei Mehrfach-Lieferungstransaktionen die Verbuchung nicht unmittelbar, kann dies sehr verwirrende Folgen haben, besonders für den Kunden. Nehmen Sie zum Beispiel an, eine Lieferung der Menge 10 eines Artikels wird morgens verarbeitet und eine zweite Lieferung von 15 Artikeln nachmittags.

Wird die erste vorbereitete Rechnung für 10 Artikel vor der Verarbeitung des Versands der 15 Artikel nicht verbucht, wird nur eine vorbereitete Rechnung erstellt, der die sukzessiven Versandmengen hinzugefügt werden. Werden dann getrennte Rechnungen für die beiden Lieferungen gedruckt, erhält der Kunde zwei Rechnungen mit der gleichen Nummer, eine korrekte Rechnung für 10 Artikel und eine nicht korrekte für 25 Artikel. Die Verbuchung in der FIBU ist korrekt, da nur eine vorbereitete Rechnung existiert, doch der Kunde wird sich fragen, warum sich die zweite Rechnung über 25 Artikel beläuft anstatt über die tatsächlich erhaltenen 15.

Buchungen Monatsabschluß. Damit die Datensätze für einen Buchhaltungsmonat die Verkaufs-, Versand- und Rechnungsbuchungen korrekt wiedergeben, sind Verfahren zur Sicherstellung, daß die erforderlichen Buchungen vor dem Schließen der Bücher durchgeführt wurden, notwendig. Folgendes soll zum Beispiel sichergestellt werden:

1. Alle Kundenaufträge und Änderungen sind eingegeben.
2. Alle Lieferungen sind verarbeitet.
3. Alle vorbereiteten Rechnungen sind verbucht.
4. Haben sich Standardkosten mit Gültigkeit ab nächstem Buchhaltungsmonat geändert, wurde "Neuberechnung Kundenauftragskosten" zur Neuberechnung aller offenen Kundenaufträge ausgeführt.

Rücknahmen

Es existiert kein formales Materialrücklieferungsverfahren für die Abwicklung von Rücknahmen im Kundenauftragsmodul. Diese Funktion, Material Rücknahme Bewilligung (RN), ist im Kundendienstmodul enthalten. Rücknahmen können jedoch selbstverständlich ohne das Kundendienstmodul verarbeitet werden, die Abwicklungsart hängt jedoch davon ab, ob der Kundenauftrag offen oder geschlossen ist, wenn das Material zurückgenommen werden soll, und ob die Kundenauftrags-Position offen oder geschlossen ist.

Kundenauftrag und Kundenauftrags-Position beide offen.

Eine Rücknahme wird als negativer Zugang verarbeitet. Sie greifen auf den Bildschirm "Kundenauftrags-Versand" zu und geben die Kundenauftrags-Positions-Nummer, die Rücknahmemenge mit einem Minuszeichen und den Rücknahme-Lagerort des Artikels ein.

Kundenauftrag offen und Kundenauftrags-Position geschlossen. Ein Kundenauftrags-Artikel muß dem Kundenauftrag mit einer negativen Menge hinzugefügt werden. Die Rücknahme wird dann als negativer Zugang verarbeitet.

Kundenauftrag geschlossen. Ein neuer Kundenauftrag muß mit einem Positions-Artikel für das Rücknahmematerial erstellt werden. Der neue Auftrag kann im Kommentarbereich des Kundenauftrags-Datensatzes mit dem alten Auftrag in Beziehung gesetzt werden.

Varianten

Varianten sind Produkte, bei welchen viele verschiedene Endartikel-Kombinationen aus einer verhältnismäßig kleinen Anzahl Baugruppenoptionen hergestellt werden können. Varianten werden nach Bestellung aus Komponenten und Unterbaugruppen gefertigt, die je nachdem nach einem Produkt-Programm geplant oder auf Bestellung gefertigt werden. Ein Kraftfahrzeug ist ein Beispiel für eine variantenreiches Produkt. Der Kunde eines Autohändlers bestellt beispielsweise einen Cadillac mit einem CD-Spieler und einem Telefon. Mit dem Variantenmodul kann eine Baugruppen-Stückliste für ein Einzel-Angebots- oder ein Einzel-Kundenauftrags-Produkt erstellt werden. Mit diesem Modul kann auch der Fertigungsauftrag zur Montage des konfigurierten Produkts initiiert werden.

Das System bietet dem Verkaufspersonal die Möglichkeit, ein Produkt so zu beschreiben, daß es für das Personal und den Kunden verständlich ist und daß es zur Erleichterung und Beschleunigung des Auftragseingabeverfahrens beiträgt. Sie können zum Beispiel Stücklisten für Standardmodelle erstellen und die für die einzelnen Modelle auswählbaren Optionen auflisten. Dadurch wird die Eingabe eines Artikels verhindert, der mit dem ausgewählten Modell nicht lieferbar ist.

Ausstattungen

Zur Verbindung verwandter Datensätze und zur Erleichterung der Auftragseingabeauswahl wird ein Stücklisten-Datensatz-Referenzfeld verwendet. Bei Produktkonfigurations-Stücklisten werden die in dieses Feld eingegebenen Daten als Ausstattungen bezeichnet (z.B. anstelle von *Referenz* erscheint in allen Bildschirmen und Listen *Ausstattung*).

So kann beispielsweise mehr als eine Motoroption für ein bestimmtes Fahrzeugmodell ausgewählt werden. Diese Optionen können mit einem Ausstattungs-Kennzeichen MOTOR identifiziert werden, wobei der geläufigste Motor als Standardwert gekennzeichnet ist. Weiterhin kann angegeben werden, ob die Ausstattung obligatorisch ist oder nicht. Ein Motor ist offensichtlich ein obligatorischer Artikel, sodaß in allen Stücklisten-Datensätzen der Parameter im Feld "Obligatorisch" für die Motor-Ausstattung auf JA gesetzt ist. Weitere Kann-Optionen, also nicht obligatorische, können Sie über eine Ausstattung mit der Bezeichnung ZUBEHÖR auswählen. ZUBEHÖR-Optionen für einen Lastkraftwagen können beispielsweise eine Abschleppausrüstung, ein CD-Spieler und ein

Motorheizgerät sein. Diese Optionen sind nicht obligatorisch, und der Parameter ist hier auf ☐ Nein gesetzt. Der Parameter "Standard-Option" für diese Optionen ist wahrscheinlich auf ☐ Nein gesetzt, doch könnte zum Beispiel ein Standard-AM/FM-Radio als Standardzubehör eingegeben werden.

Standard-Stückliste

Im System wird aus den Artikeln, deren Parameter in den Feldern "Obligatorisch" und "Standard-Option" auf ☐ Ja gesetzt sind, eine Standard-Stückliste erstellt. Wird eine Standard-Produktkonfiguration häufig verkauft, kann die Standard-Stückliste zur Beschleunigung des Auftragseingabeverfahrens sehr hilfreich sein, da keine einzelnen Komponenten mehr ausgewählt werden müssen.

Erstellen von Produktkonfigurationen

Produktkonfigurationen werden mit dem Bildschirm "Pflege Variantenstückliste" eingegeben. Beachten Sie, daß lediglich Artikel mit der Ein/Fer-Kennziffer ☐ im Artikelstamm Varianten-Stücklisten-Datensätze haben können. Eine Variante erhält automatisch die Stücklisten-Kennziffer ☐ (Optionale Komponente. Im Kapitel zur Planung finden Sie weitere Informationen zur Verwendung dieser Kennziffer und der anderen Stücklisten-Kennziffern). Im nachfolgenden Bildschirm ist die Eingabe und Pflege der Stücklisten-Datensätze für die CONTROL UNIT, AUTOMOTIVE-Ausstattung dargestellt.

fopsmt01.p b		8.1 Pflege Variantenstückliste		04/08/93	
Artikel-Nr. Baugr.: 10-15001				KÄ : AB ME: EA	
NOMAD(TM) SOLAR POWERED COOLING SYSTEM					
Ausstattung:				Obligatorisch: ja	
Komponente: 44-110				CONTROL UNIT, AUTOMOTIVE	
KÄ: AB					
Einsatzmenge:	1.0	EA	Stückl-Knz:		
Ausschuß:	0.00%				
Prognose:	100.00%				
Standard Option:	ja				
DLZ-Abweichung:					
AG:					
Gültig ab:	/				
Gültig bis:	/				
Nummer:					
Hinweis:					

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp

Fig. 6-19

Pflege Variantenstückliste

Montagefaktoren

Das System bietet die Option, Endmontageaufträge zu verwenden oder einfach vom Lager zu liefern. Ist nur geringer Montageaufwand oder nur Verpackung erforderlich, muß kein Endmontageauftrag erstellt werden. Die Artikel können einfach vom Lager geliefert werden. Ist die Montagezeit von Bedeutung, und ist ein Fertigungsauftrag erforderlich, können Sie den Fertigungsauftrag mit dem Bildschirm "Freigabe KA-FA" durch die Eingabe der Kundenauftrags-Nummer erstellen. Vom System wird dann eine von der Kundenauftrags-Nummer und der Positions-Nummer abgeleitete Fertigungsauftrags-Nummer zugewiesen. Der Fertigungsauftrag für Position 1 des Kundenauftrags 300 wäre beispielsweise 300.1.

Versand Varianten

Es gibt drei Versandarten für Varianten:

- ☐ Verwenden des Bildschirms "Kundenauftrags-Versand" zum Versand des Produkts und zur retrograden Buchung seiner Komponenten.
- ☐ Zugang eines Endmontageauftrags zum Zeitpunkt des Versands mit dem Bildschirm "Kundenauftrags-Versand". Hierfür muß der Parameter "Zugang FAS bei KA" in der Parameterdatei "Varianten" auf ☒a gesetzt sein. Existiert nur ein Fertigungsauftrag für eine Kundenauftrags-Position, kann diese Methode für Serienartikel verwendet werden.
- ☐ Zugang des Fertigungsauftrags im Endprodukt-Lagerbestand mit dem Bildschirm "FA Lagerzugang" und anschließender Versand des Produkts aus dem Lagerbestand mit dem Bildschirm "Kundenauftrags-Versand". Diese Methode ist dann anzuwenden, wenn für jede Einheit einer Kundenauftrags-Position Fertigungsaufträge erforderlich sind. Weitere Informationen zu Varianten finden Sie in den Kapiteln Produktdefinition und Kostenbewertung.

Verkaufsanalysen

Im Verkaufsanalysenmodul existieren eine Reihe von Abfragebildschirmen und Listen, anhand derer Verkaufszahlen gemäß benutzerdefinierter Parameter analysiert werden können. Die Analyse kann bezüglich Verkäufer, Kunden oder Artikel erfolgen.

Umsatzvorgaben und Umsatzergebnisse pro Verkäufer

Umsatzvorgaben pro Verkäufer werden nach Definition der Verkaufsleitung auf jährlicher Basis eingerichtet und gepflegt. Die Ist-Verkaufszahlen und Verkaufskosten werden automatisch mit den Summen des laufenden Jahres im Bildschirm "Pflege Umsatzvorgabe/Verkäufer" angezeigt.

Mit dem Bildschirm "Abfrage Umsatzvorgabe/Verkäufer" werden Verkaufsabweichungen von den Vorgaben nach unten und nach oben je Monat und die Prozentsatzabweichung angezeigt.

Im Bildschirm "Brutto-Gewinn/Verkäufer" wird der Bruttogewinn je Monat und der Prozentsatz der Verkäufe dargestellt.

Im Bildschirm "Umsatz/Verkäufer" werden die Verkäufe, der Gewinn und der Gewinn-Prozentsatz des laufenden Jahres für einen Verkäufer oder für einen Verkäufer-Kennziffernbereich angezeigt.

Mit der "Liste Verkäufer-Rangfolge" wird eine Rangfolge der Verkäufer nach vom anfragenden Benutzer gewählten Kriterien erstellt. In der Liste können beispielsweise ein Verkäuferbereich oder alle Verkäufer aufgelistet werden, die Liste kann auf diejenigen Verkäufer beschränkt werden, deren Verkäufe in einem spezifizierten Bereich liegen, und die Sortierfolge kann nach Verkäufer-Kennziffer, nach absteigenden Verkaufszahlen oder nach absteigendem Gewinn festgelegt werden.

**Kunden-
umsatz**

In dieser Liste werden Verkaufsaktivitäten für Kunden nach Mengen, Verkaufsumsatz, Gewinn und Gewinn-Prozentsatz für zwölf Monate aufgeführt. Die Liste kann mit einer Reihe von Auswahlparametern entweder gedruckt oder in einem Terminal angezeigt werden. Die Liste kann erstellt werden für:

- ☐ Ein spezifisches Geschäftsjahr und einen spezifischen Abschlußmonat
- ☐ Einen Kunden, einen Kunden-Nummernbereich oder alle Kunden
- ☐ Eine Kunden-Art, einen Kunden-Artbereich oder alle Kunden-Arten
- ☐ Eine Produktgruppe, einen Produktgruppenbereich oder alle Produktgruppen
- ☐ Ein Verkaufsgebiet, einen Gebietsbereich oder alle Verkaufsgebiete
- ☐ Eine Artikelnummer, einen Artikelnummernbereich oder alle Artikelnummern
- ☐ Einen Verkäufer, einen Verkäuferbereich oder alle Verkäufer

Anmerkung: Mengendaten haben nur dann eine Aussagekraft, wenn sie einer spezifischen Artikelnummer oder Artikelnummern zugeordnet werden.

**Umsatz/
Artikel**

Diese Liste hat das gleiche Format wie die "Liste Kundenumsatz", es werden jedoch Summen für alle Kunden für die Produktgruppe, die Artikelnummern, die Artikelnummerngruppe, die Artikel-Art und den spezifizierten Zeitraum aufgeführt. Die Liste kann gedruckt oder in einem Terminal angezeigt werden.

**Rangfolge
Umsatz/
Artikel**

In dieser Liste werden die Daten des laufenden Jahres oder Geschäftsjahres bezüglich Menge, Umsatzzahlen oder -kosten für eine Artikelnummer, einen Artikelnummernbereich oder für alle Artikelnummern, eine Produktgruppe, einen Produktgruppenbereich oder alle Produktgruppen aufgeführt. Die Liste ist in absteigender Reihenfolge für Verkaufszahlen, Menge oder Gewinn aufgeführt und kann entweder gedruckt oder an einem Terminal angezeigt werden.

Kapitel Sieben - Implementierung der Kundenaufträge

Einführung

Viele für die Implementierung des Angebots-, des Verkauf/Rechnungs- und des Verkaufsanalysenmoduls erforderliche Schritte sind gleich. Deshalb wird die Implementierung dieser Module hier in einem Kapitel erläutert. Wenn Sie nur das Verkaufs-/Rechnungsmodul implementieren, können Sie die Schritte, die sich nur auf Angebote oder Verkaufsanalysen beziehen, überspringen.

Bevor Sie mit dem Implementierungsprozeß beginnen, sollten Sie sich mit den wichtigsten Konzepten der Verarbeitung von Verkaufsbuchungen vertraut machen. Entwickeln Sie dann Richtlinien und Verfahren für die täglichen Arbeitsgänge. Haben Sie einmal über die Funktionsweise entschieden, können Sie die Parameterdatei konfigurieren und Kennziffern, Buchungen und andere Daten laden.

Zusammenfassung

Voraussetzungen

Artikel/ Werke	Produktgruppen; Lagerbestand Artikel/Werk, Planung und Kostendaten.
Adressen/ Steuern	Verkaufs-/Versand-/Rechnungsadressen; Umsatzsteuersätze, Steuerfreicodes (US), MwSt- Klassen (MwSt), GST/PST-Sätze (Kanadisch); Debitoren-Zahlungsbedingungen.
Lagerbestands- führung	Alle Funktionen.
Varianten *	Parameterdatei; Variantenstücklisten.
FIBU	Mandant-Kennziffer(n).
Fremd- währung *	Währungen und Wechselkurse für Verkaufsbuchungen.
Vernetzte Datenbanken *	Datenbankverbindungen.
System- pflege	Standard-Mandant, Hauptwährung, Umsatzsteuer- methode und Standard-Verkaufs-/Verkaufs- Rabattkonten in der Parameterdatei "System/Konten". Absagegründe für Angebote (optional).

Konzepte

Schritt 1	Verkaufs-Verarbeitungs-Ablauf überprüfen
Schritt 2	Mehrfach-Werke und vernetzte Datenbanken überprüfen

Schritt 3	Parameterdatei "System/Konten" überprüfen
Schritt 4	Reservierungskonzepte und -steuerung überprüfen
Schritt 5	Artikellkalkulation überprüfen
Schritt 6	Firmenadressen überprüfen
Schritt 7	Umsatzsteuer überprüfen
Schritt 8	Zahlungsbedingungen und Kreditverwaltung überprüfen
Schritt 9	Artikelpreise überprüfen
Schritt 10	Versandadressen überprüfen
Schritt 11	Verkäufer und Provisionen überprüfen *
Schritt 12	Pseudo/Direktversand-Verkäufe überprüfen
Schritt 13	Logik Prognoseverbrauchüberprüfen
Schritt 14	Varianten/Variantenstücklistenüberprüfen *
Schritt 15	Absage-Gründeüberprüfen *
Schritt 16	Fremdwährungenüberprüfen *
Schritt 17	Richtlinien und Verfahrenfestlegen

Daten

Schritt 18	Zuschlags-Arten einrichten
Schritt 19	Parameterdatei "Angebotswesen" definieren
Schritt 20	Parameterdatei "Verkauf" definieren
Schritt 21	Kundenartikel einrichten *

Schritt 22	Umsatzvorgaben/Verkäufer einrichten *
Schritt 23	Verkäufer-Kommentare einrichten *
Schritt 24	Offene Angebote/Aufträge laden
Schritt 25	Jahr/Geschäftsjahr-Startmonat definieren *
Schritt 26	Verarbeitung beginnen
* optional	

Konzepte

Schritt 1 Verkaufs-Verarbeitungs-Ablauf überprüfen. Es ist ratsam, mit der Überprüfung des Kundenauftrags-Lebenszyklus von der Angebotseingabe bis zur Rechnungsverbuchung in der FIBU zu beginnen.

Schritt 2 Mehrfach-Werke und vernetzte Datenbanken überprüfen. In MFG/PRO sind Konfigurationen mit mehreren Werken, mehreren Datenbanken und mehreren Mandanten möglich. Die bei der Systemimplementierung gewählte Konfiguration hat große Auswirkungen auf den Umgang mit Verkaufsbuchungen und auf das FIBU-Berichtswesen.

Stellen sie sicher, daß für jedes Werk Artikel-Kostensätze und -preise eingerichtet sind.

Bei vernetzten Datenbanken müssen folgende Kennziffern in allen Datenbanken gleich sein:

- ☐ Kunden-Nummern
- ☐ Kunden-Artikel-Nummern
- ☐ Zahlungsbedingungen
- ☐ Preislisten

Arbeiten Sie mit Distributions-Auftragsverarbeitung, existiert eine Zentraldatenbank und eine oder mehrere Bestandsdatenbanken. Die Verarbeitung von Verkaufsbuchungen sollte lediglich in der Zentraldatenbank zulässig sein. Kunden-Datensätze sollten ausschließlich in der Zentraldatenbank eingerichtet werden. Das Kunden-Auslieferungswerk jedoch sollte mit der Kennziffer für das Werk, von dem Aufträge versandt werden definiert werden anstatt mit dem Werkskennzeichen der Zentraldatenbank.

Für jede Einheit einer Firma, die im FIBU-Berichtswesen als unabhängig angesehen wird, muß eine Mandant-Kennziffer eingerichtet werden. Für spezifische Mandanten werden Werks-Kennziffern eingerichtet. Verkaufsbuchungen werden auf der Grundlage der dem Kunden oder Positions-Artikel zugeordneten Werke verbucht.

Schritt 3 **Parameterdatei "System/Konten" überprüfen.** Vorsicht: Bei den meisten Installationen wurde dies bereits von der Buchhaltungsabteilung erledigt. Es ist jedoch ratsam, diese Konten zur Sicherstellung einer korrekten Verbuchung der Einkaufsbuchungen mit Ihrem Controller zu überprüfen.

Folgende Konten und Kostenstellen beeinflussen Verkaufsbuchungen:

- ☐ Verkäufe:
 - Forderungen
 - Verkäufe
 - Kto Vk-Rabatt
 - Umsatzsteuer 1, 2, 3
 - Kto VK-Zahl-Bed
 - Vk-Barverkauf-Kto
 - Kto Rücknahmen
 - Kto Vk-Finanz-Zuschl
 - Ums-Mat-Kost
 - Ums-Lohn-Kost
 - Var.Ums-GmK
 - Fix.Ums-GmK
 - Ums-Fremdfert-Kost

Schritt 4 **Reservierungskonzepte und -steuerung überprüfen.** Mit Reservierungen kann die Verkaufsabteilung anstatt der Versandabteilung steuern, was für einen spezifischen Kundenauftrag versandt wird.

Verfügbarer Bestand kann für Aufträge bei der Auftragseingabe oder später entweder automatisch oder manuell reserviert werden.

Es gibt zwei Reservierungsarten: allgemeine und Einzel-Reservierungen. Mit einer allgemeinen Reservierung wird lediglich eine Artikelmenge in einem bestimmten Werk reserviert. Allgemeine Reservierungen werden normalerweise automatisch bei der Auftragseingabe vorgenommen. Mit Einzel-Reservierungen wird eine Menge nach Artikel/Werk und nach zusätzlichen Kriterien wie Chargen/Serien-Nummer, Verfall-Datum und Lagerort spezifiziert. Wurde nicht bereits eine manuelle Einzel-Reservierung für den Auftrag vorgenommen, wird die allgemeine Reservierung beim Druck des Entnahme-/Lieferscheins für den Versand in eine Einzel-Reservierung umgewandelt.

Überprüfen Sie nun die Entnahmelogik für Einzel-Reservierungen in der Parameterdatei "Lager" (3.24):

Feldname	Wert	Erläuterung
Entnahme- folge	1	Entnahme nach Lagerort, dann nach
	2	Chargen/Serien-Nummer.
	3	Entnahme nach Chargen/Serien-Nummer, dann nach Lagerort.
	4	Entnahme nach Erstellungs-Datum, dann nach Lagerort und Chargen/Serien- Nummer. Entnahme nach Verfall-Datum, dann nach Lagerort und Chargen/Serien-Nummer.
Steigend/ Fallend	A	Bestimmt lediglich die Sortierrangfolge für die erste Variable. Mit [A]Steigend wird entweder der Lagerort, die Chargen/ Serien-Nummer, das Datum oder das Verfall-Datum vom niedrigsten/frühesten zum höchsten/spätesten sortiert. Alle Variablen der zweiten und dritten Stufe (z.B. Lagerort, Chargen/Serien-Nummer) werden stets in steigender Folge sortiert.
	D	

Im Lagerbestandsführungsmodul existieren Funktionen zur Verfolgung von Reservierungen und zur Überwachung von Lagerbestandsverfügbarkeit sowie zur Verarbeitung von Rücknahmen und zur Anzeige der Buchungshistorie.

Mit den Einstellungen in der Parameterdatei "Verkauf" (7.24) wird festgelegt,

- ☐ ob Reservierungen verwendet werden.
- ☐ welcher Bestand für die Reservierung als verfügbar betrachtet wird.
- ☐ ob Entnahme-/Lieferscheine nur für reservierte Aufträge gedruckt werden.

Später richten Sie die Parameterdatei "Verkauf" ein.

Vor der aktiven Systemnutzung sollten Sie Verfahren und Richtlinien für Reservierungen einrichten.

- Schritt 5 Artikel-Kostensätze überprüfen.** Das Verkaufsanalysenmodul ist das einzige Modul der Verkaufsmodule, in dem die Genauigkeit der Artikel-Kostensätze wichtig ist.

Im Verkaufsanalysenmodul wird der FIBU-Kostensatz aus dem Kundenauftrags-Datensatz zur Berechnung von Gewinnen verwendet. Stellen Sie sicher, daß die FIBU-Kostensätze in Artikel/Werke eingerichtet wurden, da der Wert im Kundenauftrags-Datensatz standardmäßig dem Artikelstamm entnommen wird.

- Schritt 6 Firmenadressen überprüfen.** In "Pflege Firmenanschrift" können Sie Firmenadressen einrichten, die dann in Angeboten, Aufträgen und Rechnungen erscheinen. Die Standardadresse für Angebote wird in der Parameterdatei "Angebotswesen" spezifiziert und die Adresse für Kundenaufträge in der Parameterdatei "Verkauf". Werden Verkaufsbuchungen in mehreren Werken verarbeitet, stellen Sie sicher, daß für jedes Werk eine Adresse besteht.

- Schritt 7 Umsatzsteuer überprüfen.** Überprüfen Sie vor der Verarbeitung von Buchungen, daß folgende Punkte korrekt eingerichtet sind.

In der Parameterdatei "System/Konten" wird die im System verwendete Umsatzsteuermethode gesetzt. MFG/PRO unterstützt US-Steuern, Kanadische Steuern und Mehrwertsteuern, sowohl inklusiv als auch exklusiv.

Steuer-Kennziffern und -sätze werden im Adressen/Steuermodul eingegeben. US- und Kanadische PST-Steuern basieren auf der Versandadresse. Achten Sie auf die Schreibweise der Städte, Bezirke, Staaten und Provinzen! (In den Feldern "Staat/Provinz" und "Bezirk" kann Kennzifferprüfung eingegeben werden.) Die Mehrwertsteuer und die Kanadische GST-Steuer basieren auf dem Steuerpflichtstatus und der Steuer-Kennziffer für Kunde und Artikel.

- Schritt 8 Zahlungsbedingungen und Kreditverwaltung überprüfen.** Zahlungsbedingungen werden zur Berechnung von Rechnungsrabatten und Fälligkeits-Terminen verwendet. Überprüfen Sie, daß die Zahlungsbedingungen für Kundenaufträge bei der Implementierung des Adressenmoduls eingerichtet wurden. Die Zahlungsbedingungen können Kunden zugewiesen und/oder direkt in Aufträge eingegeben werden.

Überprüfen Sie weiterhin den Parameter "Kreditsperre" im Kunden-Stamm. Ist der Parameter "Kreditsperre" auf ☐ a gesetzt, wird einem Auftrag automatisch eine Kreditsperre zugewiesen. Ist dies der Fall, kann das Auftragseingabepersonal den Status bei der Auftragseingabe nicht ändern. Dies muß in "Pflege KA-Kreditstatus" oder "Automatische Kreditsperre" erfolgen.

Für Aufträge mit Kreditsperre werden keine Entnahme/Lieferscheine gedruckt, damit diese nicht für den Versand ausgewählt werden. Es können jedoch trotzdem Lieferungen verarbeitet werden, sodaß ein internes Verfahren eingerichtet werden sollte, das einen Lieferschein als Versandgenehmigung erfordert.

Schritt 9

Artikelpreise überprüfen. Prüfen Sie, daß in "Pflege Preisliste" Preislisten-Kennziffern definiert wurden. Eine Preislisten-Kennziffer kann vielen Preisstrukturen für verschiedene Währungen, Mengenrabatte, Zuschläge, Gültigkeitstermine usw. zugewiesen werden. Werden Preislisten in Umgebungen mit Fremdwährungen verwendet, muß für jede Nicht-Hauptwährung, in der Verkaufsbuchungen verarbeitet werden, eine Preisstruktur existieren.

Die Preislisten-Kennziffern für Angebote, Aufträge und Rechnungen entstammen standardmäßig dem Kundenstamm. Zur Bestimmung des Standardpreises für einen Positions-Artikel werden zuerst die der Preislisten-Kennziffer zugewiesenen Preisstrukturen durchsucht, und alle Preisstrukturen, die der Währung oder dem Gültigkeitstermin der Buchung nicht entsprechen, werden zurückgewiesen. Dann wird nach einer Übereinstimmung mit dem Artikel und der Mengeneinheit gesucht. Gibt es bisher keine Übereinstimmung, dann wird nach einer weiteren für den Artikel oder die Produktgruppe gesucht. Werden keine Preisstrukturen gefunden, wird der Artikelstamm nach dem auf die Artikel/Werk-Kombination anwendbaren Standardpreis durchsucht.

Jeder verkaufbare Artikel sollte in "Pflege Kostendaten/Artikel" ebenfalls mit einem Standard-Verkaufspreis in der Hauptwährung definiert werden. Dieser Preis ist der Standardpreis für in der Hauptwährung verbuchte Verkäufe, wenn keine Preisliste definiert ist.

Schritt 10 Versandadressen überprüfen. Überprüfen Sie die in "Pflege Kunden" eingerichteten Kunden. Verwenden Sie das Verkaufsanalysenmodul, sind die Felder "Art" und "Gebiet" für die Gruppierung von Kunden für das Berichtswesen hilfreich. Die Kunden-Klasse ist auch hilfreich, besonders, wenn es einen Bestandsengpaß gibt und nicht alle Aufträge erfüllt werden können. Mit diesem Feld können bei Bestandsreservierungen Kundenlieferungen Prioritäten zugewiesen werden. Auf die Kennziffer im Feld "Preisliste" wird bei der Auftragseingabe zur Bestimmung der Preisliste oder Preislistenstruktur für den Positions-Artikel, den Kunden usw. zugegriffen. Die Felder "Währung" und "Sprache" sind für Firmen mit Kunden aus verschiedenen Nationen hilfreich. Mit der Sprach-Kennziffer wird auf Kommentare in dieser Sprache zugegriffen, sofern welche eingerichtet wurden.

In Kundenaufträgen können Sie eine getrennte Verkaufs-, Versand- und Rechnungsadresse spezifizieren. Sind Verkaufs- und Rechnungsadresse unterschiedlich, muß jedoch in "Pflege Kunden" eine Kennziffer für die Rechnungsadresse eingerichtet werden. Geben Sie zur Zuordnung der Rechnungsadresse zur Versandadresse die Rechnungsadress-Kennziffer im Bereich "Kreditdaten Kunde" der Verkaufsadresse ein.

Mehrfach-Versandadressen können in "Pflege Versandadresse" eingerichtet werden. Ist der Versandadresse jedoch ein anderer Verkäufer, eine andere Versand-Art, Währung usw. zugeordnet, sollte zur Aufzeichnung dieser Informationen die Versandadresse zuerst als Kunde eingerichtet werden. Beachten Sie jedoch, daß das Debitorenkonto immer der Rechnungsadresse entstammt, selbst wenn die Versandadresse als Kunde eingerichtet ist.

Eventuell möchten Sie zur Bestimmung der Versandadresse eine Abweichung der Kunden-Kennziffer eingeben wie zum Beispiel die Kunden-Kennziffer mit dem Zusatz "-1", "-2" usw.

Versandadressen können im voraus oder bei der Auftragseingabe eingegeben werden. Die während der Auftragseingabe erstellten Versandadressen erhalten den Parameter "temporär" und werden gelöscht, wenn die dazugehörige(n) Rechnung(en) gelöscht werden.

Schritt 11 Verkäufer und Provisionen überprüfen (Verkaufsanalysen).

In MFG/PRO sind bis zu 2 Verkäufer je Angebot oder Kundenauftrag zulässig. Verkäufer-Datensätze werden in "Pflege Verkäufer" eingegeben.

Erhalten Verkäufer Provisionen und ein Grundgehalt, müssen zusätzlich Mitarbeiter-Datensätze im Gehaltsabrechnungsmodul gepflegt werden. Die Adress-Datei für Mitarbeiter (emp_mstr) ist nicht mit ad_mstr verbunden.

In MFG/PRO können an zwei Stellen Verkäufer-Provisionen eingerichtet werden. Für alle Verkäufer sollte in "Pflege Verkäufer" ein Standard-Provisions-Prozentsatz eingegeben werden. Für eine größere Genauigkeit jedoch können Sie Provisionen (Detail) einrichten, die sich auf einen Verkäufer, eine Produktgruppe und/oder Kundenkombination beziehen. Zum Beispiel werden für alle Verkäufe der Produktgruppe 1000 an Kunde ABC-CO 20% Provision gezahlt und für Verkäufe der Produktgruppe 2000 an denselben Kunden nur 10%.

Das Verkäufer-Provisions-Berichtswesen kann auf Umsatz oder auf Gewinn basieren.

Schritt 12 Pseudo/Direktversand-Verkäufe überprüfen.

Pseudo-Artikel sind normalerweise Nichtbestands-Artikel (z.B. Lappen) oder fakturierbare Dienstleistungen. Sie können in Kundenaufträgen weitgehend wie Lagerartikel verarbeitet werden. Pseudo-Artikel erhalten in der Kundenauftrags-Position jedoch die Kennziffer für Art M. Da diese Artikel nach der bei der Auftragseingabe zugewiesenen Artikelnummer und Beschreibung verfolgt werden, sollten Sie eine Namensgebungs-Richtlinie für Pseudo-Artikel aufstellen. (Werden beispielsweise alle Pseudo-Artikel mit "PSEUDO" eingegeben, können Nichtbestands-Artikel-Verkäufe nicht nach Artikelnummer aufgeschlüsselt werden.)

Bei Verkäufen ist ein Direktversand ein bestellter Artikel, der von Ihrem Lieferanten direkt an den Kunden gesandt wird. Dies geschieht häufig aus Zeitgründen. Direktversand-Artikel erhalten in der Kundenauftrags-Position die Kennziffer für Art D.

Als Art M oder D eingegebene Positionen haben keine Auswirkungen auf den Lagerbestand, selbst wenn eine Lagerbestands-Artikelnummer verwendet wird. Es werden keine FIBU-Buchungssätze erstellt, doch mit "Verbuchen Rechnung" wird ein Debitoren-Datensatz generiert.

Schritt 13 Logik Prognoseverbrauch überprüfen. Bei der Auftragseingabe wird die Versandprognose für den Artikel (und das Werk) für die Periode, in die der Auftrags-Fälligkeitstermin fällt, betrachtet. Dann wird die Versandprognose um die Bestellmenge verringert (verrechnet).

Ist die Prognose für die Periode aufgebraucht, kann die Prognose aus angrenzenden Perioden gemäß der Prognoseverbrauchs-Logik der Parameterdatei "Verkauf" verbraucht werden. Das System kann eingerichtet werden, eine spezifizierte Anzahl Prognoseperioden (Wochen) vorwärts und/oder rückwärts aufzubrauchen, wenn die Prognose in der aktuellen Periode verbraucht ist.

Das Verbrauchsschema, für das Sie sich entscheiden, basiert teilweise auf Ihren Firmenrichtlinien hinsichtlich der Verfahrensweise mit nichtverbrauchten, in der Vergangenheit liegenden Prognosemengen. Einige Firmen löschen unverbrauchte Prognosen, andere dagegen führen unverbrauchte Prognosen für eine bestimmte Zeitperiode weiter. Sie müssen entscheiden, welche Methode in Ihrer Situation am sinnvollsten ist. Das Verbrauchsschema basiert auch auf der von Ihnen für Prognosen gewählten Periode (wöchentlich, monatlich oder vierteljährlich) und darauf, wo sie die Prognose setzen (zu Beginn der Periode oder in der Mitte).

- Schritt 14 Varianten/Variantenstücklisten überprüfen (optional).**
Verwenden Sie Varianten, beginnen Sie mit der Überprüfung der Einstellungen in der Parameterdatei "Varianten". In dieser Datei wird festgelegt, wie Fertigungsaufträge von Varianten erstellt werden, wie die Fertigungsaufträge verarbeitet und wie diese Produkte versandt werden.

fopm.p b	8.24 Parameterdatei Varianten	04/08/93
Zugang FAS bei KA: ☒ ja Zugang FAS bei FA: ☐ nein Stück FA-Aufträge: ☐ nein		
Enter data or press PF4 to end.		

Fig 7-1

Parameterdatei "Varianten"

Feldname	Wert	Erläuterung
Zugang FAS bei KA	J/N	☒ Ja, wenn Endmontageaufträge automatisch bei Versand von Kundenauftragssposition verbucht werden. Diese Endmontageaufträge werden bei der Genehmigung FAS-Aufträge automatisch erstellt.
Zugang FAS bei FA	J/N	☒ Ja, wenn durch die Buchung "FA-Zugang" ein Endmontageauftrag zugebucht werden kann.
Stück FA-Aufträge	J/N	☒ Ja, wenn mehrere Fertigungsaufträge der Menge eins für eine einzelne Auftragsposition erstellt werden sollen, im Falle Seriennummer-gesteuerter Varianten.

Nachfolgende Einstellungen werden für Umgebungen empfohlen, in denen:

- ☐ Einige Varianten mit Chargen/Serien-Nummern verfolgt werden.
 Stück FA-Aufträge = ☒ Ja
 Zugang FAS bei FA = ☒ Ja
 Kundenauftrags-Versand kann nur einen Endmontageauftrag für jede Auftrags-Position aufnehmen. Bei dieser Einstellung erfolgt die Auftragsverarbeitung in 3 Schritten: Entnahme, Zugang und Versand.
- ☐ Alle konfigurierten Artikel mit Seriennummern gesteuert werden.
 Stück FA-Aufträge = ☒ Ja
 Zugang FAS bei KA = ☒ Nein
 Hier wird eine vollständige Chargen/Serien-Verfolgung gewährleistet, da jeder Fertigungsauftrags-Zugang verarbeitet wird.
- ☐ Keine konfigurierten Artikel eine Verfolgung mit Chargen/Serien-Nummern erfordern.
 Stück FA-Aufträge = ☒ Nein
 Zugang FAS bei FA = ☒ Nein
 Zugang FAS bei KA = ☒ Ja
 Das Ergebnis ist ein Fertigungsauftrag je Kundenauftrags-Position. Die fertiggestellten Artikel werden direkt versandt, sodaß keine Fertigungsauftragsbuchung erforderlich ist. Mit dieser Einstellung wird die Zahl der Verarbeitungsschritte auf 1 oder 2 reduziert: Entnahme und Versand.

Weiterhin sollten Sie darauf achten, daß für alle Varianten Stücklisten definiert sind. Wird in ein Angebot oder einen Kundenauftrag ein konfigurierter Artikel eingegeben, erscheint ein Fenster, in dem Sie gefragt werden, ob die Standard-Stückliste verwendet werden soll. Ist die Antwort ☒ Nein, können die der <Baugruppe> zugeordneten Ausstattungen und Optionen entsprechend den Anforderungen des Kunden konfiguriert werden.

Schritt 15 Absage-Gründe überprüfen (optional). Absage-Gründe werden im Angebotsmodul in der "Liste Angebot/Absage-Grund" zur Anzeige der Gründe für die Absage eines Angebots verwendet. Legen Sie fest, welche Gründe Sie für die Verfolgung Ihrer Angebote verwenden möchten, und stellen Sie sicher, daß diese in "Pflege Störungsgründe" definiert sind.

Schritt 16 Fremdwährungen überprüfen (optional). Verfügen Sie über das Fremdwährungsmodul, können Angebote, Kundenaufträge und Rechnungen in jeder beliebigen Nicht-Hauptwährung ausgedrückt werden. Stellen Sie sicher, daß vor Aufnahme der Verarbeitung alle erforderlichen Währungen eingerichtet sind.

Die Währung in Verkaufsbuchungen entstammt standardmäßig dem Kundenstamm. Muß die Kundenauftragswährung immer der Versandadresse entsprechen anstatt der Verkaufs- oder Rechnungsadresse, sollte für die Versandadresse ein Kunden-Datensatz mit der entsprechenden Währung eingerichtet werden.

Eine Standardwährung kann selbstverständlich bei der Auftragseingabe überschrieben werden. Wird der Auftrag in einer Nicht-Hauptwährung eingegeben, muß in "Pflege Wechselkurs" ein Wechselkurs eingegeben werden. Es kann auch ein vom Standard-Wechselkurs abweichender Vertrags-Wechselkurs spezifiziert werden (setzen Sie im Fenster den Parameter "Fixed" auf ☐a).

Beachten Sie, daß dieser Wechselkurs auf den gesamten Auftrag angewendet werden muß. Einzelne Auftrags-Positionen können keine eigenen Kurse zugewiesen werden. Gegenwärtig müssen bei Kundenaufträgen, die nicht in der Hauptwährung angelegt werden, die Positions-Artikelkosten für die Buchungswährung eingegeben werden, sofern der Preis nicht bereits in dieser Währung eingerichtet ist.

In "Verkaufsanalysen" werden Verkäufe in Nicht-Hauptwährungen mit den FIBU-Kosten aufgelistet. Die Buchungswährung wird nicht umgerechnet.

Schritt 17 Richtlinien und Verfahren festlegen. Jede erfolgreiche Software-Implementierung verlangt, daß besonderes Augenmerk auf Programme, Personen, Richtlinien und Verfahren gerichtet wird. In vielen Bereichen ist MFG/PRO so flexibel, mehrere Wege der Durchführung einer Aufgabe zu erlauben. Die Methode, die für Ihre Firma am besten geeignet ist, sollte in Richtlinien und Verfahren festgehalten werden, die zur Verfügung stehen und von denjenigen Mitarbeitern, die sie anwenden sollen, verstanden werden. Es ist sicherlich von Vorteil, diese Mitarbeiter am Entwurf und der Ausarbeitung der entsprechenden Richtlinien und Verfahren zu beteiligen.

Im folgenden finden Sie eine Auflistung von Vorschlägen einiger Gebiete, wo Richtlinien/Verfahren Erfolg versprechen, sowie ausgewählte Fragen, die in Betracht gezogen werden sollten.

Reservierungen	Welche Reservierungsmethode ist für Ihre Firma am besten geeignet?
----------------	--

Wann sollten Reservierungen erfolgen?

Verwenden Sie Einzel-Reservierungen, allgemeine Reservierungen oder beides?

Wer nimmt die Reservierungen vor?

Wer löst Prioritätenkonflikte bei Einzel-Reservierungen?

Auftrags- bestätigung	Welche Informationen oder Dokumente vom Kunden sind zur Auftragsbestätigung erforderlich?
--------------------------	---

Sollen alle Aufträge zuerst den Parameter "nicht bestätigt" erhalten?

Wer bestätigt die Aufträge?

Ist die Einkaufsbestellnummer des Kunden zur Bestätigung des Kundenauftrags erforderlich?

Von unbestätigten Aufträgen wird die Prognose nicht aktualisiert und kein MRP-Bedarf erstellt. Wieviel Zeit räumen Sie für den Bestätigungssprozeß ein?

Kredit- verwaltung	Welche Prüfmethode ist für Neukunden erforderlich?
-----------------------	--

Ist bei der Eingabe von Neukunden der Parameter "Kreditsperre" in der Kundendatei auf ☐ Ja gesetzt?

Wird vor der Aufnahme von Geschäftsbeziehungen mit einem Neukunden eine Bonitätsprüfung durchgeführt?

	Wer ist für die Eingabe und Überwachung der Kreditlimits/Kreditsperren verantwortlich?
	Wie soll das Start-Kreditlimit für Neukunden festgelegt werden?
	Wie wird die Schnittstelle zwischen Buchhaltungs- und Verkaufsabteilung gestaltet?
	Wer hat Passwort-Zugriff auf das Menü "Kundenauftrag-Kreditstatus"?
	Wer hat das letzte Wort bei Einbehaltungen von Lieferungen bis zur Kreditgenehmigung?
Prognoseverbrauch	Welche Periode wird für die Prognose verwendet (z.B. wöchentlich, monatlich, vierteljährlich)?
	Wer gibt die Prognose ein und überwacht sie?
	Was passiert mit unverbrauchter überfälliger Prognose?
	Wieviele Perioden (Wochen) zukünftiger Prognosen dürfen für Aufträge verrechnet werden?
	Wieviele Perioden (Wochen) überfälliger Prognosen dürfen für Aufträge verrechnet werden?
	Wer bestimmt, welche Kundenaufträge unter "Sonderbedarf" fallen (nicht unter Prognose fallende Aufträge)?
Versand	Was ist die Schnittstelle zwischen Verkaufs- und Produktionskontrolle zur Überwachung des Status offener Lieferungen?
	Wer ist für den Druck des Verkaufs-Entnahmescheins verantwortlich, und wie wird dieser an die Versandabteilung übermittelt?
	Wer wählt die Versandmethode aus, und wie wird diese Entscheidung der Versandabteilung mitgeteilt?

	Wer ist autorisiert, Konflikte hinsichtlich Versandprioritäten zu lösen?
	Wer ist dafür verantwortlich festzulegen, ob Kunden Teillieferungen annehmen, und wer gibt diese Information in das System ein?
	Wer nimmt zwecks Genehmigung von Teillieferungen Kontakt mit dem Kunden auf?
Fakturierung	Wer ist bei Auftragsversand für den Druck der Rechnung verantwortlich?
	Sind für den Drucker eine spezielle Einrichtung oder spezielle Formulare erforderlich? Wenn ja, wer ist dafür verantwortlich?
	Erhält die Buchhaltung eine Kopie der Rechnung?
	Wer ist der Ansprechpartner bei Fragen seitens des Kunden?
Rücknahmen (RN)	Wer ist die Kontaktperson für Rücknahmen?
	Benötigt der Kunde eine RN-Nummer?
	Wie werden zurückgenommene Waren in der Zugangsabteilung behandelt?
	Wird dem Kunden vor der Aufnahme der Reparaturarbeiten von der Kontaktperson ein Kostenvoranschlag zur Genehmigung unterbreitet?
	Wer repariert, überarbeitet oder kalibriert die zurückgenommenen Waren, und wie werden Arbeits- und Materialkosten im System berechnet?
	Erhält der Kunde eine Leiheinheit, während der erforderlichen Reparaturzeit? Wenn ja, wie werden diese Einheiten verfolgt?
	Wie wird der Versand der reparierten Einheit im System abgewickelt, und wie wird der Kunde benachrichtigt?

Abschluß der Geschäfts- periode am Periodenende	<p>Welche Listen müssen zum Periodenende ausgeführt werden, und wer erhält Kopien? Nachfolgend Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none">- Versandlisten je Kunde, Gebiet und Produkt.- Listen Verkäufer-Provisionen.- Listen Auftragseingänge. <p>Wie werden Perioden einwandfrei abgeschlossen?</p> <p>Wie soll mit Stornobuchungen verfahren werden?</p>
Daten- archivierung	<p>Welche Informationen müssen ausgedruckt werden, und wie lange müssen die Ausdrücke aufbewahrt werden?</p> <p>Welche Informationen müssen archiviert werden?</p> <p>Wie lange müssen Informationen online archiviert werden?</p> <p>Welche Medien werden zur Offline-Archivierung von Daten verwendet, wo werden die Medien aufbewahrt und wie lange?</p>

Daten

Schritt 18 Zuschlags-Arten einrichten. Zuschlags-Arten werden für Nichtverkaufsgebühren wie Fracht, Zoll, Kundendienst-Zuschläge oder Spezialgebühren verwendet. Diese können steuerpflichtig oder steuerfrei sein. In jedem Angebot/Auftrag können bis zu drei Zuschlags-Arten bestimmt werden. Im Gegensatz zu feststehenden Bezeichnungen wie "Fracht" oder "KD-Zuschlag" können Sie mit Zuschlags-Arten Ihr System problemlos an Ihre Anforderungen anpassen.

sotrInt.p b 2.21 Pflege KA-Zuschlagssätze 04/08/93

Zuschlags-Art: 20

Bezeichnung: Fracht

Zuschlags-Kto: 4100

Zuschlags-KS: 1

Projekt: 1

St-Pflicht: nein

St-Schl: 1

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp

Fig. 7-2

Pflege KA-Zuschlagssätze

Die Zuschlags-Arten sollten vor der Initialisierung der Parameterdatei "Verkauf" eingerichtet werden. Die am häufigsten verwendeten Zuschlags-Arten werden mit den Standardwerten der Parameterdatei bestimmt. Diese Standardwerte können selbstverständlich in jedem Auftrag überschrieben werden.

Bedenken Sie, daß Zuschlags-Gebühren im Verkaufsanalysen-Bruttogewinn-Berichtswesen oder in der Versandhistorie nicht erscheinen. Weiterhin werden sie nicht zur Berechnung von Bruttoverkäufen, Provisionen oder Rabatten verwendet.

Schritt 19 Parameterdatei "Angebotswesen" definieren. In dieser Parameterdatei sind die in Angeboten verwendeten Standardwerte enthalten. All diese Standardwerte können in einzelnen Angeboten verändert werden.

sqgopa.p a 6.24 Parameterdatei Angebotswesen 04/08/93

Nächstes Angebot:	100013
Format Pos E/M:	Mehr
Druck Angebot:	ja
Firmenanschrift:	10000000
FOB:	HAMBURG
Kopftexte:	ja
Positionstexte:	nein
Tage gültig:	30

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 7-3

Parameterdatei "Angebotswesen"

Feldname	Wert	Erläuterung
Nächstes Angebot	#	Initialisiert die Angebotsnumerierung. Verwenden Sie eine andere Nummernserie als in Aufträgen und Rechnungen.
Format Pos E/M	S M	Einzel Mehrfach Bestimmt, ob Angebots-Positionen einzeln oder mehrfach eingegeben werden können. ☒ Einzel ist zu verwenden, wenn sich die Positionsangaben (Detail) normalerweise von den Kopfdaten unterscheiden. Das Standardformat kann in "Pflege Angebot" überschrieben werden.

Druck Angebot	J/N	☐ Ja, wenn Angebote normalerweise gedruckt werden. Ist der Parameter auf ☐ Nein gesetzt, können Angebote erst dann gedruckt werden, wenn der Parameter "Drucke Angebot" in "Pflege Angebot" zurückgesetzt wird. (Fuß-Bildschirm).
Firmen- anschrift		Kennziffer für die Standard-Firmenadresse für Angebote (wird in "Pflege Firmenanschrift" eingerichtet). Kann sich von der Standardadresse in der Parameterdatei "Verkauf" unterscheiden (z.B. wenn für Angebote und Aufträge unterschiedliche "z.Hd.:" Personen benötigt werden).
FOB.		Standard-FOB-Ort für den Versand.
Kopftext	J/N	☐ Ja, wenn normalerweise Kommentare für den Angebotskopf eingegeben werden.
Positions- texte	J/N	☐ Ja, wenn normalerweise Kommentare für Positionszeilen eingegeben werden.
Tage- gültig	#	Anzahl der Tage, die das Angebot aktiv ist.

Schritt 20 Parameterdatei "Verkauf" definieren. In dieser Parameterdatei sind die Standardwerte zum Umgang mit Reservierungen, Kundenaufträgen, Prognoseverbrauch, Zuschlags-Arten und Historie-Speicherung enthalten.

sosopa.p a 7.24 Parameterdatei Verkauf 04/08/93

1. Reservierbare Menge = Verfügbare Menge - Reservierte Menge
 2. Reservierbare Menge = Verfügbare Mng - Reservierte Mng + bestellte Mng
 3. Reservierbare Menge = Verfügbare Menge - Bedarfsmenge
 4. Reservierbare Menge = verfügbare Menge - Bedarfsmenge + Bestellmenge
 Welche Berechnung soll für die verfügbare Mng angewandt werden: ☐
 Reservierte KA Position fällig in: 10 Tage. (0 keine Reservierung)
 Beschr. Reservierungen auf verf. Menge: ja Einzel-Reservierung: nein

Nur Entnahme reserv. Pos: ja
 Drucke KA: ja
 Übernahme KA-Archiv: ja
 Rechnungs-Archiv: ja
 Versandzeit: 1
 Firmenschrift: 10000000
 Kopftext: nein
 Positionstext: nein
 Drucke nur fakturierbare Pos: nein
 FOR: HAMBURG

Format Pos E/H: Mehr
 Nächste Rech-Mr: 300000
 Nächste KA-Mr: 10017
 Integration Debi-Buha: ja
 Integration UK-Analyse: ja
 Startmonat Gesch-Jahr: 1
 KA bestätigt: nein
 Verrechnung Prognose: 1
 Verrech.Vorw: 1
 Verrech.Rück: 0

Enter data or press PF4 to end.

Fig.7-4

Parameterdatei "Verkauf"

Feldname	Wert	Erläuterung
Reservierbare Menge	1	Verfügbare Mng - Reservierte Mng
	2	Verfügbare Mng - Reservierte Mng +
	3	bestellte Mng
	4	Verfügbare Mng - Bedarfsmenge Verfügbare Mng - Bedarfsmenge + bestellte Mng

Die meisten Firmen verwenden (1). Hier wird die für einen neuen Auftrag verfügbare Menge durch Subtrahieren der für andere Kundenaufträge oder Fertigungsaufträge bereits reservierten Menge mit fälligen Anforderungen innerhalb des in "Reservierte KA Position fällig in" spezifizierten Zeitrahmens berechnet.

		Achtung: 2, 3, und 4 sind nicht zeitempfindlich. Es werden alle Anforderungen und Ergänzungsbestellungen ungeachtet ihrer Fälligkeit untersucht. Im allgemeinen können sie 2-4 nur dann verwenden, wenn Sie mit einer sehr kurzen Zykluszeit und Planungszeitspanne arbeiten. (Bedenken Sie, daß in der bestellten Menge alle aufgelösten, freigegebenen und reservierten Aufträge enthalten sind.)
Reservierte Kundenauftrags-Position	# fällig in	Reservierungs-Tage. Bei der Auftrags-eingabe werden nur für die Aufträge Reservierungen vorgenommen, deren Fälligkeitstermine innerhalb dieser Tage liegen. Werden keine Reservierungen verwendet, setzen Sie diese Einstellung auf 0 (Null).
Reservierung nur verfügbare-Menge	J/N	☐ a zur Reservierung von Aufträgen ausschließlich aus verfügbarem Bestand.
Einzel-Reservierungen	J/N	☐ nein, wenn Sie normalerweise bei der Auftragseingabe manuell keine Einzel-Reservierungen vornehmen. Ist dieser Parameter auf ☐ a gesetzt, erscheint bei der Kundenauftragseingabe ein Pop-up-Fenster zur Spezifizierung der Details.
Nur Entnahme reservierter Positionen	J/N	☐ a, wenn Sie normalerweise nur für reservierte Aufträge Entnahme/Lieferscheine drucken. Dieser Standardwert kann von "Druck KA-Lieferschein" überschrieben werden.
Drucke Kundenauftrag	J/N	☐ a, wenn Aufträge normalerweise gedruckt werden. Ist dieser Parameter auf ☐ nein gesetzt, können Aufträge erst gedruckt werden, wenn der Parameter "Drucke Kundenauftrag" in "Pflege Verkauf" (Fuß) auf ☐ a zurückgesetzt wird.

Übernahme Kundenauftrags-Archiv	J/N	Bei ☐ a wird bei jeder Auftragseingabe oder -änderung, oder selbst bei einer Fehlerkorrektur während der Auftragseingabe ein Bestands-Buchungs-Historien-Datensatz (tr_hist) erstellt. Wird ein Kundenauftrags-Archiv nicht benötigt, sollte es zur Einsparung von Plattenplatz gelöscht werden.
Rechnungsarchiv	J/N	Dieser Parameter sollte auf ☐ a gesetzt sein. Dann können Rechnungen nachgeprüft oder, falls erforderlich, neu gedruckt werden. Sind die Rechnungen bezahlt, können sie einfach gelöscht werden.
Versandzeit	#	Wird zur Bestimmung des Auftrags-Fälligkeits-Datums verwendet. (Versandzeit + Systemdatum = Standard-Fälligkeits-Datum)
Firmenanschrift	#	Kennziffer für die Standard-Firmenadresse für Angebote (wird in Pflege "Firmenanschrift" eingerichtet). Kann sich von der Standardadresse in der Parameterdatei "Angebotswesen" unterscheiden (z.B. wenn für Angebote und Aufträge unterschiedliche "z.Hd.:" Personen benötigt werden).
Kopftext	J/N	Spezifiziert, ob in den Kundenauftragskopf normalerweise Kommentare eingegeben werden.
Drucke nur fakturierbare Positionen	J/N	Bei ☐ a werden nur Positionen mit einer Nicht-Null-Menge zur Fakturierung gedruckt. Bei ☐ n werden alle Positionen gedruckt, aber nur Nicht-Null-Positionen werden in die Summe einbezogen. Dieser Standardwert kann bei "Druck Rechnung" überschrieben werden.

F.O.B.		Standard-FOB-Ort für Versand.
Format Pos E/M	S M	Einzel Mehrfach Bestimmt, ob KA-Positionen einzeln oder mehrfach eingegeben werden können. ☐ Einzel ist zu verwenden, wenn sich die Positionsangaben (Detail) normalerweise von den Kopfdaten unterscheidet. Das Standardformat kann in "Pflege Kundenauftrag" überschrieben werden.
Nächste Rechnungs-Nummer	#	Initialisiert die Rechnungsnumerierung. Verwenden Sie eine andere Nummernserie als in Angeboten und Aufträgen.
Nächste Kundenauftrags-Nummer	#	Initialisiert die Kundenauftrags-Numerierung. Verwenden Sie eine andere Nummernserie als in Angeboten und Rechnungen.
Integration Debitoren-Buchhaltung	J/N	☐ Nein, wenn Sie MFG/PRO Debitoren nicht verwenden. "Verbuchen Rechnung" wird weiterhin durchgeführt, es werden jedoch keine Debitoren-Dateien aktualisiert.
Integration Verkaufs-analyse	J/N	Pflegt Historiedateien für Verkaufsanalysen. Sollte auf ☐ Ja gesetzt werden, selbst wenn Sie nicht über das Verkaufsanalysenmodul verfügen. Sie können das Verkaufsanalysenmodul später hinzufügen oder Ihre eigenen PROGRESS-Abfragen schreiben.
Startmonat Geschäftsjahr	#	Nur Ausgabe. Wird in Verkaufsanalysen definiert.
Bestätigte Aufträge	J/N	☐ Ja, wenn nur bestätigte Aufträge in MRP-Berechnungen eingehen sollen.

Prognose- verbrauch: Verrechnung Vorwärts/ Rückwärts	#	Anzahl der zukünftigen oder vergangenen Prognoseperioden, die von einem bestätigten Kundenauftrag verrechnet werden können, wenn in der Periode des Auftragsfälligkeits-Datums keine Prognose mehr verfügbar ist. Trägt zum Ausgleich der Auswirkungen von Prognosefehlern bei. Geben Sie 0 (Null) ein, wenn zu- künftige und/oder vergangene Perioden nicht berücksichtigt werden sollen.
--	---	---

sosopa.p a7.24 Parameterdatei Verkauf04/88/93

Zuschläge (Steuerpf1.)[1]:	11	Zuschläge (Steuerfrei)[1]:	10
Zuschläge (Steuerpf1.)[2]:	21	Zuschläge (Steuerfrei)[2]:	20
Zuschläge (Steuerpf1.)[3]:	31	Zuschläge (Steuerfrei)[3]:	30

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 7-5Zuschlags-Arten

Feldname	Wert	Erläuterung
Steuer pflichtige/ steuerfreie Zuschläge	#	Standard-Zuschlags-Arten für Aufträge, Angebote und Rechnungen

Implementierung der Kundenaufträge

- Schritt 21** Kundenartikel einrichten (optional). Manchmal haben Kunden eigene Artikelnummern, die bei der Auftragserteilung verwendet werden. Diese können in "Pflege Kundenartikel" eingerichtet werden. Sie können die Nummer des Kunden in einen Auftrag eingeben und Ihre Nummer wird vom System herausgesucht. In allen Dokumenten werden die Nummer des Kunden und die eigene Artikelnummer gedruckt. Dies kann auch für Querverweise von Verkaufs-Katalognummern zu Produktions-Artikelnummern verwendet werden, indem das Feld "Kunde" leer bleibt und Ihre interne und die Katalog-Artikelnummern eingegeben werden.

The screenshot shows a terminal window titled 'ppcpmt.p a' with a subtitle '1.16 Pflege Kundenartikel' and a date '04/08/93'. Inside a rectangular frame, the following data is displayed: 'Kunde: 3002000', 'Kd-Artikel-Nr: NATO-10000', 'Artikel-Nr: 10-10000', and 'Text-Nr: NATO SUPPLY #'. Below the frame, a footer line contains function key shortcuts: 'F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs'.

Fig. 7-6

Pflege Kundenartikel

- Schritt 22** Umsatzvorgabe/Verkäufer (Verkaufsanalysen). Benutzer von Verkaufsanalysen können Umsatzvorgaben eingeben und die Leistung der Verkäufer damit vergleichen. Umsatzvorgaben werden in "Pflege Umsatzvorgabe/Verkäufer" eingegeben.

Schritt 23

Verkäufer-Kommentare einrichten (optional). Kommentare sind zum Speichern von Text und zum Drucken desselben in Verkaufsdokumenten hilfreich. Buchungskommentare können Angebots- und Auftragsköpfen und/oder einzelnen Positions-Artikeln zugewiesen werden. Sie können manuell eingegeben oder aus bestehenden Stammkommentaren kopiert werden. Es kann auf Mehrfach-Kommentarseiten zugegriffen werden. Kunden- und Verkäuferkommentare werden verwendet in:

- ☐ Angeboten
- ☐ Kundenaufträgen/Rechnungen
- ☐ Verkaufsanalysen
- ☐ Debitoren-Buchhaltung
- ☐ (Kunden werden auch in Service/Reparaturen verwendet)

sasphet.p a 9.1 Pflege Umsatzvorgabe/Verkäufer 04/08/93

Verkäufer1: JJP Janet J. Parker Jahr: 1992

	ZIEL	UMSATZ	KOST
Januar:	500	0	0
Februar:	500	0	0
März:	500	0	0
April:	500	0	0
Mai:	500	0	0
Juni:	500	12,944	360
Juli:	500	0	0
August:	500	0	0
September:	500	0	0
Oktober:	500	0	0
November:	500	0	0
Dezember:	500	0	0
Summe:	6,000	12,944	360

Fig. 7-7

Pflege Umsatzvorgabe/Verkäufer

Diese Kommentare können in Angeboten, Kundenaufträgen, Rechnungen oder Verkaufs-Entnahme/Lieferscheinen gedruckt werden oder nicht.

Schritt 24 Offene Angebote/Aufträge laden. Angebote können direkt eingegeben oder aus einem anderen Angebot oder einem bestehenden Kundenauftrag kopiert werden.

sqgwt.p z		6.1 Pflege Angebot		04/08/93	
Angebot: 100007		Kunde: 1506000	Rech-Adr: 1506000	Versand: 1506000	
Kunde Hugo Brises Monte Pelvoux 345 Colonia Guadalajara Mexico CP 43900			Versand an Hugo Brises Monte Pelvoux 345 Colonia Guadalajara Mexico CP 43900		
Erfasst an: 06/19/92 Gültig bis: 08/18/92 Bestätigt an: Wiedervorl: Kd-Bestell-Nr: po-1234 Verkäufer[1]: HDA Provision[1]: 5.00% Hinweis:		Preisliste: Werk: 30000 Vertriebsweg: Projekt: Mehrfach: ja		Freigabe: nein Währung: PES Sprache: St-Pflicht: nein Zahl-Bed: 30 Zyklus: QT Abruf-KA: ja Absagegrund: Kommentar: nein	
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs					

Fig. 7-8

Pflege Angebot

ssosmt.p ae		7.1 Pflege Kundenauftrag		04/08/93	
Auf.: 10007		Kunde: 1001000	Rech-Adr: 1001000	Versand: 1001000	
Kunde Reliable Central Purchasing Attention: Accounts Payable 300000020 Century Blvd Los Angeles CA 89000 U.S.A			Versand an Westwood Reliable Westwood Shopping Center 77 Sunset Strip Westwood CA 89029 U.S.A		
Auf-Dat: 05/01/92 Wunschtermin: 05/01/92 Zuges. Termin: 05/02/92 Fäll-Dat: 05/02/92 Kd-Bestell-Nr: PO-3333 Verkäufer[1]: JJP Provision[1]: 10.00% Hinweis: 0J712344-1		Preisliste: 10 Werk: 10000 Vertriebsweg: Projekt: Mehrfach: nein		Bestätigt: ja 05/01/92 Währung: USD Sprache: St-Pflicht: nein Zahl-Bed: 2/10-30 Verrech.Prognose: ja Reservierungszeitspanne: 10 Einzel-Reservierung: nein Kommentar: nein	
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp					

Fig. 7-9

Pflege "Verkauf"

- Schritt 25 Jahr/Geschäftsjahr-Startmonat definieren (Verkaufsanalysen).** Unterscheidet sich Ihr Geschäftsjahr vom Kalenderjahr, können Sie mit dem Verkaufsanalysenmodul für die Verkaufsanalysen den Startmonat Ihres Geschäftsjahres ändern. Der Verkaufsanalysenkalender unterstützt nur Monatsperioden. Verwenden Sie also keine Monatsperioden, können Sie die Verkaufsanalysenbeträge nicht mit den FIBU-Beträgen vergleichen.

safyrcg.p c	9.22 Wechsel Geschäftsjahr	01/08/93		
<table border="1"><tr><td>Alter Startmonat: 1</td><td>Neuer Startmonat: 1</td></tr></table>			Alter Startmonat: 1	Neuer Startmonat: 1
Alter Startmonat: 1	Neuer Startmonat: 1			
Enter data or press PF4 to end.				
Insert				

Fig. 7-10

Wechsel Geschäftsjahr

- Schritt 26 Verarbeitung beginnen.** Sie können nun mit der Verarbeitung von Angeboten und Kundenaufträgen beginnen.

Kapitel Acht - Kundendienst

Einführung

Der Bezug zum Endprodukt endet für viele Firmen nicht mit dem Verkauf des Produkts. Sind Produkte beim Endkunden, müssen sie oft immer noch repariert und gewartet werden, und Sie müssen Fragen zu den Produkten beantworten. Mit dem MFG/PRO Kundendienstmodul ist es Ihnen möglich, die Interaktionen zwischen einem Produktbesitzer und Ihnen zu verfolgen, nachdem das Produkt in seinen Besitz übergegangen ist.

In diesem Kapitel wird das Anwendungsgebiet des Kundendienstes, seine Grundfunktionen und sein Anwenderkreis erläutert. Das Kapitel ist folgendermaßen aufgebaut:

- ☐ *Die Grundlagen: Zur Einführung ein sehr allgemeiner Überblick über den Kundendienst. Überspringen Sie diesen Abschnitt, wenn Sie ganz sicher sind, wie Sie ihn benutzen möchten, und fahren Sie mit dem Modul Funktionalität und Ablauf fort.*
- ☐ *Modul-Funktionalität und -Ablauf: Eine Definition der Begriffe, eine strukturelle Aufteilung des Kundendienstmoduls in seine vier wesentlichen Bestandteile und eine Erörterung des Zwecks der Kundeninstallation.*
- ☐ *Verwendung Kundendienst: Eine Untersuchung, wie die einzelnen Funktionen arbeiten, mit Betonung auf den "Bildschirm-Details".*

Die Grundlagen

Wie der Name schon sagt, liefert das Kundendienst-Modul Unterstützung bei Fragen und Problemen der Kunden, aber er birgt noch zusätzliche Vorteile—von denen einige nicht so offensichtlich sind:

- ☐ Pflege der aktuellen Datensätze für verkaufte Produkte (die Kundeninstallation).
- ☐ Verwaltung von Kundendienst-Angeboten und Verträgen.
- ☐ Verwaltung von Rücknahme, Ersatz und Materialversand mit "Rücknahme von Kunde" (RN).
- ☐ Fakturierung Kundendienst-Verträge, Anrufe, Serviceleistungen und Rücknahmen.
- ☐ Einleitung der Rücklieferung der Artikel an den Lieferanten (RL).
- ☐ Überwachen und Organisation der Kundendienst-Anrufe und Kundendienst-Anforderungen.
- ☐ Überwachen der Produktgarantie für im Kundenbesitz befindliche Artikel.
- ☐ Überwachen der Einnahmen aus Kundendienst-Verträgen.

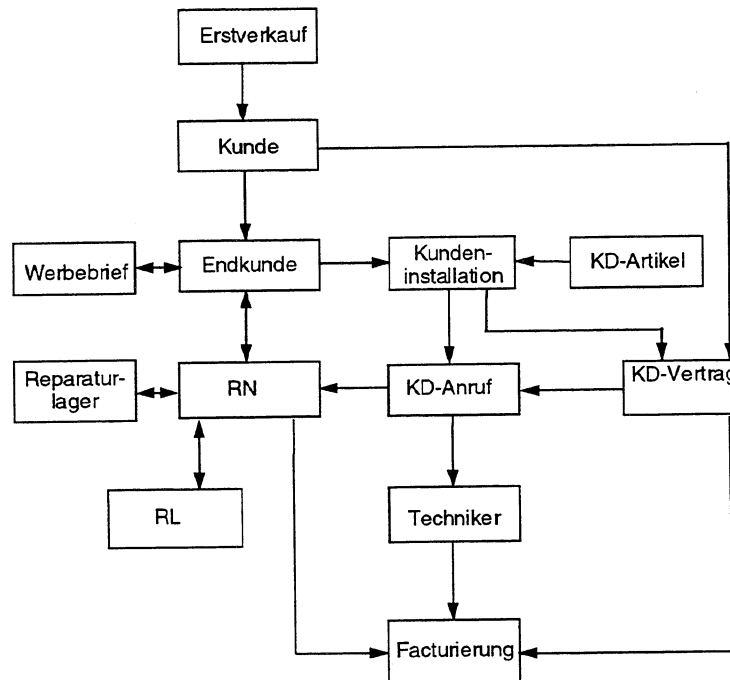


Fig. 8-1

Bild Grundlagen Kundendienst

Mit dem Kundendienstmodul kann weitaus mehr verwaltet werden als Produktreparaturen. Die tatsächliche Implementierungsart hängt von der Art Ihres Unternehmens und der von Ihnen angebotenen Kundendienstleistungen ab. Sie müssen auch nicht alle Funktionen des Kundendienstmoduls verwenden. Sie können es praktisch jeder Situation anpassen.

Beispiel

Vor einer detaillierten Untersuchung des Kundendienstes, ein Blick auf einen Ablauf des Moduls. Im nachfolgenden Beispiel, das im gesamten Kapitel fortgeführt wird, werden zwei fiktive Firmen betrachtet: Koolaire Corporation, der Hersteller von Klimaanlage (Kühleinheiten) für Haushalt, Fahrzeuge und Industrie und der Kunde Monolithic Industries.

In diesem Kapitel werden verschiedene Aspekte anhand des Beispiels detailliert untersucht. Besonderes Augenmerk liegt auf der Kühleinheit mit der Seriennummer 4566, deren Weg verfolgt wird von der Wartung im Rahmen des Kundendienstes, über die Rücklieferung an Koolaire zur Reparatur, bis hin zur Rücklieferung von Einzelteilen an die Lieferanten. Außerdem wird untersucht werden, wie mit Kundenanrufen umgegangen wird, und wie Kundendienst-Anforderungen erstellt werden.

Der Verkauf

Monolithic Industries hat zwölf Kühleinheiten vom Modell Oasis von Koolaire Corporation erworben und diese auf seine fünf Zweigstellen verteilt, die über die Vereinigten Staaten verstreut sind. Das Modell Oasis ist eine Klimaanlage mittlerer Größe für den Gebrauch in privaten Haushalten und kleinen Büros. Der Grundpreis der Einheit beträgt ca. DM 1.200,--, doch zusätzlich gewünschte Elemente können den Preis auf DM 2.000,-- erhöhen. Die Anlage wird von verschiedenen Einzelhändlern mit einjähriger Garantie auf Teile und Verarbeitung verkauft.

Monolithic bestellt alle Kühleinheiten mit einem Hochleistungs-Kompressor, einem Hochleistungs-Elektromotor sowie mit einem "intelligenten" (mikroprozessorgesteuerten) Bedienfeld zur Automatisierung des Betriebs der Klimaanlage.

Da die Rechnung für den Verkauf verbucht ist, sind die üblichen Verkaufsinformationen in der Datenbank aufgezeichnet: der Kunde, die gekauften Artikel, der Kaufpreis usw.. Zusammen mit diesen Informationen werden andere eindeutige Daten zum Kundendienst aufgezeichnet. Für jede einzelne Kühleinheit werden Datensätze mit Serien- und/oder Buch-Nr. und mit dem Namen des Endkunden jeder Einheit angelegt. Die Informationen über die Garantie und den Kundendienst-Vertrag werden ebenfalls aufgezeichnet. In unserem Beispiel hat Monolithic Industries den üblichen Ein-Jahres-Kundendienst-Vertrag für die Kühleinheiten abgeschlossen. Der Kundendienst-Vertrag tritt einen Tag nach Ablauf der Ein-Jahres-Garantie in Kraft.

Beachten Sie folgende wichtige Unterschiede hinsichtlich unseres Beispiels:

- ☐ Im Kundendienstmodul ist Monolithic Industries als *Kunde* definiert. Dem Kunden wird der eigentliche Kauf in Rechnung gestellt, sowie Folge-Rechnungen für Kundendienst-Verträge und Reparaturen.
- ☐ Die Filialen sind als *Endkunden* definiert. Der Endkunde, eine Person oder ein Mandant, ist der Benutzer des betreffenden Artikels und nimmt bei Problemen Kontakt mit dem Hersteller auf.

Erste Anrufe und Unter- stützung

Tritt bei der Kühleinheit #4566 bei Monolithics Industries in Los Angeles ein Problem auf, ruft Lenore die Kundendienst-Abteilung bei Koolaire an. Janice, eine Kundendienst-Vertreterin, prüft die Kundendatei von Monolithic und die Endkundendatei der Filiale Los Angeles. Der Name von Lenore findet sich bei den Informationen zum Endkunden, zusammen mit der betreffenden Kühleinheit. Janice kann Lenores Frage nicht beantworten, sie erstellt einen Anruf-Datensatz, weist ihm einen Status und eine Priorität zu und ordnet ihn einer Warteschlange zu (eine Art Wartezone). Nachdem Bob, der Kundendienst-Koordinator, die Priorität, die Qualifikations-Kennziffer und die Zuordnung überprüft hat, leitet er den Anruf an die Kundendienst-Technikerin Rachel weiter, die Lenore anruft und ihre Fragen beantwortet.

Im obengenannten Beispiel gibt es drei tatsächliche Transaktionen, jede wird von einer anderen Funktion im Kundendienstmodul abgewickelt.

Alternative Situationen

Die folgenden Alternativen veranschaulichen, wie andere Situationen gelöst werden können.

Alternative I

Kundendienst-Reparatur. Die Kühleinheit #4566 ist entweder durch die Garantie oder durch den Kundendienst-Vertrag, der auch Kundendienst-Reparaturen umfaßt, abgedeckt. Koolaire sendet einen Kundendienst-Techniker in die Filiale in Los Angeles, der das Problem vor Ort beheben soll. Der Techniker repariert die Kühleinheit indem er das Bedienfeld austauscht, welches unter die Original-Garantie fällt. Er kehrt ins Büro zurück und trägt die Reparatur im Kundendienstmodul ein.

Alternative 2

Ausgabe einer Rücknahme. In diesem Fall ist die Kühleinheit #4566 schwer beschädigt und muß zur Reparatur zurück ins Werk gebracht werden. Rachel gibt eine Rücknahme-Nummer und eine Rücknahme-Art aus. Dann weist sie Lenore an, die Kühleinheit zur Reparatur zurück an Koolaire zu senden. Im Reparaturlager wird auf die Rücknahme Bezug genommen, um Informationen über das Problem zu erhalten (Abfrage RN). Die Kühleinheit durchläuft dann das Reparaturlager. Ist die Reparatur beendet, wird die Kühleinheit zurück in das Büro der Monolithic Industries in Los Angeles gesandt (dem ursprünglichen Endkunden).

Alternative 3

Ausgabe einer Rücklieferung. Manchmal ist es erforderlich, einen Artikel oder eine seiner Komponenten an den Original-Hersteller zurückzusenden (Verkäufer). Bei den Kühleinheiten ist der Kompressormotor ein solcher Artikel. Koolaire sendet sowohl die vom Kundendienst zurückgebrachten defekten Motoren als auch Motoren aus zurückgenommenen Kühleinheiten zurück zum Ursprungs-Lieferanten, der diese repariert oder ersetzt.

Alternative 4

Erstellen einer Kundendienst-Anforderung. Der Kundendienst-Techniker, der zur Reparatur der Kühleinheit #4566 gesendet wurde, entdeckt eine fehlerhafte Komponente und ersetzt diese. Da er in der letzten Zeit diese Komponente mehrfach in verschiedenen Kühleinheiten dieses Modells ersetzen mußte, entschließt er sich, eine Kundendienst-Anforderung an die technische Abteilung von Koolaire auszustellen. Aufgrund dieser Kundendienst-Anforderung, finden die Techniker heraus, daß die betreffende Komponente von Natur aus fehlerhaft ist und kündigen eine sofortige Änderung der Konstruktionsänderung der Kühleinheit an. Im Gegenzug wird das Kundendienstpersonal von den fehlerhaften Komponenten unterrichtet. Außerdem können die Kundeninstallationen des Modells Oasis zu Rate gezogen werden, um herauszufinden, wieviele Einheiten im Umlauf sind. Mit dieser Information kann Koolaire seinen Kunden, die Einheiten mit einer fehlerhaften Komponente besitzen, Nachbesserung anbieten. Dies ist ein ähnliches Verfahren, wie das in der Kraftfahrzeugindustrie praktizierte Rückrufen.

Jedes dieser Ereignisse steht für eine typische Situation in der Kundendienstarbeit. Später in diesem Kapitel wird genauer erläutert, wie die einzelnen Situationen im Modul abgewickelt werden.

Modul-Funktionalität und -Ablauf

Begriffs- bestimmung

Basisdaten	Daten, die zur Durchführung verschiedener Kundendienst-Funktionen benötigt werden. Hierunter fallen Daten, wie z.B. Namen und Adressen der Kunden, Listen der Artikel, die Bestandteil der Kundeninstallation werden könnten, Namen und Adressen der den installierten Artikeln zugeordneten Endkunden usw.
Produkt-konfiguration	Dies ist im wesentlichen die Liste der Bauteile und Komponenten, aus denen sich der Artikel zusammensetzt. Viele der Artikel können eine Spezial-Bestellung mit optionalen Komponenten sein, oder bestimmte Komponenten können vom Werk ersetzt worden sein. Für den Kundendienst ist es wichtig, die Konfiguration der Artikel zu kennen und zu verfolgen.
Konfigurierter Artikel	Jeder Artikel kann mit verschiedenen Konfigurationen bestellt werden. Das heißt für den Kundendienst, daß ein konfigurierter Artikel aus Komponenten besteht, die durch verschiedene Garantien und Kundendienst-Verträge gedeckt sind. Deshalb ist es sehr wichtig, exakte Datensätze jeder einzelnen Artikel-Konfiguration in der Kundeninstallation zu haben.
Kunde	Im allgemeinen der Mandant, der einen Artikel einkauft (besitzt). Nicht zu verwechseln mit dem Endkunden, obwohl der Kunde auch Endkunde für den Artikel sein kann. In MFG/PRO werden alle Transaktionen dem Kunden in Rechnung gestellt.

Endkunden	Person oder Mandant, die/der den Artikel tatsächlich benutzt, für die Wartung desselben verantwortlich ist und über Probleme informiert. Meist dieselbe/ derselbe Person/Mandant wie der Kunde. Endkunden-Datensätze enthalten eine Kontaktstelle—die Namen der Personen, die den Artikel benutzen. Standardmäßig ist der Endkunde Versandadresse im Kundenauftrag.
Kunden-installation	Die Datensätze aller an Kunden verkaufte Artikel, die bei zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit Ihrem Unternehmen relevant sein könnten. Für Artikel in der Kundeninstallation können Garantie oder Kundendienst-Verträge existieren oder nicht. Es ist hilfreich, die Kundeninstallation als alle Artikel "da draußen" zu betrachten.
Installierter Artikel	Ein ☐ Ja / ☐ Nein Status für jeden einzelnen Artikel oder jede einzelne Komponente, der anzeigt, ob diese als Bestandteil der Kundeninstallation aufgenommen werden können. Der Begriff bezieht sich nicht auf einen wirklichen physischen Artikel. Siehe auch Abschnitt "Pflege Kundeninstallation", zu dem Thema, wann ein Artikel diesen Status erhält.
Kunden-installations-artikel	Artikel, die in der Kundeninstallation tatsächlich vorhanden sind. Diese gehören dem Kunden und werden vom Endkunden benutzt. Beachten Sie jedoch, daß ein Artikel kein installierter Artikel sein muß, um in der Kundeninstallation eingegeben zu werden. Dies ist vor allem nützlich, wenn Teile, die nicht von Ihrem Unternehmen verkauft werden, Teil einer Artikel-Konfiguration sind. Der Endkunde kauft beispielsweise ein anderes Diskettenlaufwerk von einer anderen Firma. Dieses Laufwerk kann in die Kundenin-

stallation aufgenommen werden, sodaß der Kundendienst weiß, dieses Teil könnte bei einem Kundendienst-Problem eine Rolle spielen.

KDE	Kundendiensteinheit bzw. Austauschteil vor Ort. Eine Einheit oder Komponente die bei einem Defekt während eines Kundendienst-Besuchs ausgetauscht werden kann. Obwohl dieses Feld nur Referenzzwecken dient, ist es für den Koordinator oder Kundendienst-Techniker nützlich, weil es bei der Entscheidung über die Abwicklung eines Kundendienst-Anrufs hilft.
Rücknahme	Rücknahme von Kunde. Eine Nummer, die normalerweise dem Artikel zugeordnet wird, der zur Instandsetzung, Reparatur oder zum Austausch zurückgenommen wird. Im weitesten Sinne bezieht sich die Rücknahme auf einen vollständigen Ablauf von Vorgängen, wo ein Artikel, der gewöhnlich zur Reparatur oder zum Austausch zurückgenommen wird, gewartet wird. Nimmt ein Endkunde zwecks einer Kundendienst-Anforderung Kontakt mit der Kundendienst-Abteilung Ihres Unternehmens auf, und das Problem kann nicht durch ein Gespräch behoben werden, dann wird für den betreffenden Artikel wahrscheinlich eine Rücknahmebewilligung ausgestellt und der Artikel zur Wartung zurückgenommen.
Rücklieferung	Rücklieferung an Lieferanten. Die Berechtigung, einen Artikel zur Reparatur oder zum Austausch an den ursprünglichen Hersteller zurückzusenden. Konfigurierte Artikel können mehrere solcher Komponenten enthalten.

Kundendienst-Struktur

Zum besseren Verständnis der Möglichkeiten des Kundendienstmoduls, ist die Unterteilung in vier miteinander in Beziehung stehende Gruppen hilfreich. Die Idee ist, ein großes Bild zu skizzieren, mit dem der Arbeitsablauf im Kundendienstmodul veranschaulicht wird, ohne zu sehr in die technischen Einzelheiten zu gehen. Die Einzelheiten (die als Bildschirmdetails bezeichnet werden), werden im dritten Teil dieses Kapitels, "Verwendung Kundendienst", besprochen.

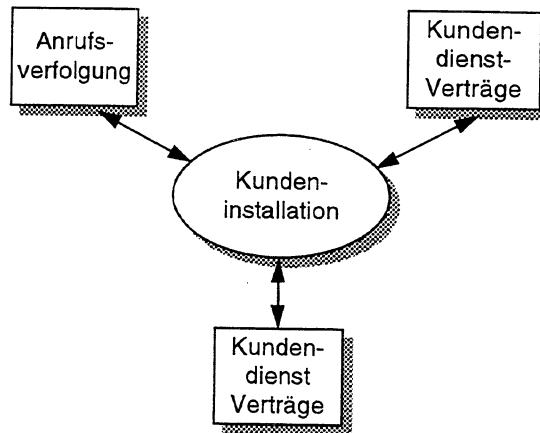


Fig. 8-2

Strukturelle Kundendienst-Unterteilung

Kunden-installation

Es besteht die Auffassung, die Kundeninstallation sei die Grundlage des Kundendienstes, doch eigentlich ist sie mit den täglichen Arbeitsgängen des Moduls nur geringfügig verbunden. Es ist sinnvoller, sich die Kundeninstallation als passive Gruppe von Datensätzen vorzustellen, die konstantem Wachstum und Änderungen unterliegt—Wachstum durch den Verkauf neu installierter Artikel und Änderungen durch die Kundendienst-Aktivitäten, wie beispielsweise Rücknahmen und Kundendienst-Reparaturen.

Kundeninstallations-Funktionen werden im allgemeinen nicht in einer (online) Kundendienstumgebung verwendet. Sie sind sehr viel besser geeignet für die Anschluß-Arbeiten, die anderen Kundendienst-Transaktionen folgen und Interaktion zwischen Kunde und Endkunde einschließen.

Zurück zum Beispiel der Kühleinheit #4566. Nachdem ein Kundendienst-Techniker eine Reparatur vor Ort ausgeführt hat, kehrt er in das Büro zurück und zeichnet diese Arbeit auf. Dies beinhaltet (eventuell sogar als eine seiner täglichen Aufgaben) die Aktualisierung der Kundeninstallations-Datensätze für die Kühleinheit #4566. Er hat den Elektromotor ausgetauscht und muß nun mit "Pflege Kundeninstallation Produktkonfiguration" (11.3.4) die Datensätze so aktualisieren, daß die neue Seriennummer für die Komponente wiedergegeben wird.

"Pflege installierter Produktkonfiguration" dient im wesentlichen zur Modifizierung existierender Datensätze. "Pflege Kundeninstallation (Artikel)" (11.3.1) wird andererseits dazu verwendet, neue Artikel direkt in die Kundeninstallation einzugeben. Diese Funktion ist vor allem für Unternehmen hilfreich, die der Kundeninstallation manuell neue Artikel und Produktkonfigurationen hinzufügen müssen. Angenommen, Koolaire Corporation hat vor der Implementierung des Kundendienstmoduls bereits seit mehreren Jahren Kühleinheiten verkauft. Es sind wahrscheinlich tausende von Einheiten im Umlauf, ohne daß entsprechende Kundeninstallations-Datensätze existieren. Damit wäre Koolaire vor die Wahl gestellt—entweder Einheiten der Kundeninstallation nachträglich hinzuzufügen, wenn Endkunden mit Fragen oder Problemen anrufen, oder Kundeninstallations-Datensätze auf der Grundlage existierender Kundenaufträge oder Kundendienst-Vertrags-Datensätze einzugeben.

Kundendienst Anrufs- verfolgung & Kundendienst- anforderungen

Quality Products Corp. : test3		04/08/93
mfmenu	11.13 Menü KD-Anrufsverfolgung	
1. Pflege KD-Anrufe	13. Verwaltung Warteschlange KD-Anr.	
2. Abfrage KD-Anrufe	14.	
3. Abfrage KD-Anrufe/Endkunde	15.	
4. Druck KD-Anruf	16.	
5.	17.	
6. Menü KD-Anforderungen	18.	
7.	19.	
8. Pflege Fakturierung/KD-Anrufe	20.	
9.	21. Abgeschl. KD-Anrufe -> Historie	
10.	22. Liste Historie abgeschl. KD-Anr.	
11.	23. Löschen/Archiv abgeschl. Anrufe	
12.	24. Parameterdatei KD-Anrufsverfolg.	
Bitte wählen Sie eine Funktion. <F4> oder <ENTER> = Ende.		
Enter data or press PF4 to end.		

Fig. 8-3

Menü Kundendienst-Anrufsverfolgung

Alle Gespräche zwischen Ihnen und dem Kunden über sämtliche Angelegenheiten hinsichtlich Kundendienst beginnen und enden mit dem "Menü Kundendienst-Anrufsverfolgung" (11.13). Üblicherweise werden Fragen und Probleme der Kunden telefonisch oder per Fax geklärt. Die meisten Unternehmen, die Support anbieten, benötigen ein Anrufsverfolgungs-System, um die Probleme und Anforderungen Ihrer Kunden zu ordnen und zu klären. Geht ein Anruf ein, soll dieser entweder an den dafür zuständigen Fachmann weitergeleitet werden, sein Status verfolgt und/oder sofort in Rechnung gestellt werden. Die Anrufe können je nach Art (Hardware-Probleme, beschädigte Waren, allgemeine Beschwerden usw.) und Dringlichkeit (kleinere Probleme, allgemeiner Defekt, Totalausfall usw.) in Kategorien und Prioritäten eingeteilt werden. Diese Kriterien sind im Kundendienstmodul den Anforderungen des Unternehmens entsprechend definiert.

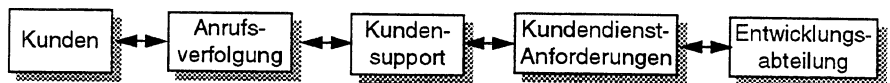


Fig. 8-4

Ablauf Kundendienst-Anrufsverfolgung

Kundendienst-Anforderung. In

"Kundendienst-Anrufsverfolgung" befindet sich das Menü "Kundendienst-Anforderungen". "Kundendienst-Anforderungen" (SR) dient als internes Anrufverfolgungssystem, in dem das Kunden-Supportpersonal Dialoge mit Technikern und dem Qualitätssicherungspersonal aufnehmen und pflegen kann. Es stellt für die Support-Abteilungen eine Möglichkeit der Erstellung, Sammlung und Überwachung von Kundenanforderungen für Modifikationen und/oder Reparaturen dar. Da der Umgang mit solchen Anforderungen nicht unbedingt in den Verantwortungsbereich des Supportpersonals fällt, werden die Modifikationen und Reparaturen von der technischen Abteilung übernommen. Kundendienst-Anforderungen können an die Abteilung Forschung und Entwicklung weitergeleitet werden, wo Ingenieure Reparaturmethoden und Verbesserungen entwickeln. Auf diese Art und Weise ist es auch möglich, Anrufe zu identischen Problemen auf einmal abzuwickeln, indem ihnen die gleiche Art-Kennziffer zugewiesen wird. Zur Organisation können spezielle Kundendienst-Anforderungen erstellt werden.

Ein Beispiel. Koolaire bringt eine neue Version der Kühleinheit Modell Oasis mit einem neuen umweltschonenden Kühlmittel als Ersatz für Freon heraus. Sobald das neue Modell auf dem Markt ist, wird die Kundendienstabteilung plötzlich mit Beschwerden über austretendes Kühlmittel überschüttet. Das Supportpersonal ist nicht in der Lage, umgehend eine Lösung zu finden. Die Kundendienst-Anforderung KA1011 wird erstellt und an die technische Abteilung weitergeleitet. In der technischen Abteilung wird festgestellt, daß die auf Dächern installierten und direktem Sonnenlicht ausgesetzten Kühleinheiten nicht ausreichend getestet wurden, und daß das neue Kühlmittel bei hohen Betriebstemperaturen die Dichtungen im Kompressor angreift. In der technischen Abteilung wird eine Isolierung für die anfällige Stelle entwickelt, und der Kundensupport wird informiert, daß bald eine funktionierende Lösung zur Verfügung steht. Das Supportpersonal setzt sich mit den jeweiligen Endkunden in Verbindung und informiert diese über die Neuigkeit.

Sind die Kundendienst-Anforderungen erstellt, können Anmerkungen und angestrebte Reparatur-Termine zugeordnet und eine "Warteschlange Kundendienst-Anforderungen" (11.13.6.13) erstellt werden, damit Kundendienst-Anforderungen in gleicher Weise verwaltet werden können wie Anrufe.

fssrmt.p a2		11.13.6.1 Pflege KD-Anforderungen		04/08/93	
KD-Anf: SRO		KD-Anruf: CA1		Kopie Kommentare: ja	
<div> <div> Erfass-Datum: 12/07/92 Art: 1000 Problem: 5000 Endkunde: 01000000 Art-Nr: 77-110 Dringlich: 6000 Zuständig: PKH Status: OPEN Warteschl: 1 Priorität: 1 Beginn an: Zielfestsetz.: Zielvorgabe: 12/10/92 Geschätzte Dauer: 1.00 Bezeichnung: </div> <div> Festgelegt: KA-Nr: Abschluß an: / / IST-Stunden: 0.00 </div> </div>					
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp					

Fig. 8-5

Pflege Kundendienst-Anforderungen

Kundendienst-Verträge

Kundendienst-Verträge sind ein grundlegender Bestandteil des Kundendienstes und des Kundensupports, womit den Produkten auch mit Ablauf der Garantie noch Deckung gewährt wird. Das Kundendienst-Vertragssystem liefert ein komplettes Programm zur Erstellung und Verfolgung von Kundendienst-Verträgen für deren kompletten Lebenszyklus. Auch sind die Kundendienst-Verträge der einzige Bereich des Kundendienstes, der bedeutende Einkünfte generiert, sodaß im Modul zur Verfolgung der Einkünfte aus dem Verkauf und der Erneuerung von Verträgen ein eigener Satz Buchhaltungs- und Berichtsfunktionen enthalten ist.

Das Kundendienst-Vertragssystem kann in folgende Kategorien unterteilt werden:

- ☐ Definition der Kundendienst-Vertragsarten
- ☐ Erstellung von Angeboten für den Verkauf von Kundendienst-Verträgen.
- ☐ Freigabe von Angeboten für tatsächliche Kundendienst-Verträge.
- ☐ Pflege und Erneuerung bestehender Kundendienst-Verträge.
- ☐ Überwachung des Einkommens aus Kundendienst-Verträgen.

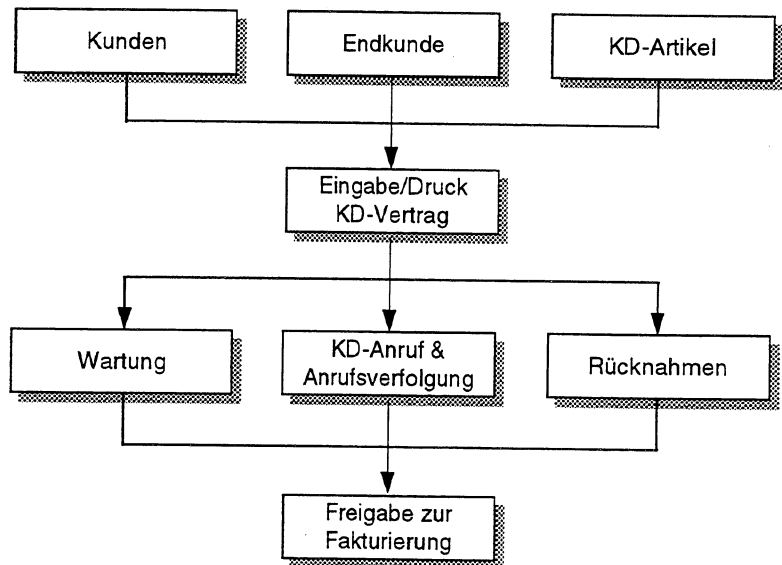


Fig. 8-6

Kundendienst-Vertrags-Ablauf

Definition der Kundendienst-Vertragsarten. Die angebotenen Kundendienst-Vertragsarten sind in "Pflege Kundendienst-Vertragsart" (11.1.4) im Menü "Definition Kundendienst(KD)" (11.1) definiert. Möglicherweise sollen verschiedene Vertragsarten mit unterschiedlichen Deckungsstufen angeboten werden. Beachten Sie, daß für Artikel innerhalb der gleichen Produkt-Konfiguration unterschiedliche Verträge angeboten werden können. Somit ist es möglich eine Kundendienststufe für die mechanischen Systeme der Kühleinheit (Motoren, Kompressor, Lüfter usw.) und für die elektronischen Bauteile (Bedienfeld, Stromzufuhr) anzubieten. Obwohl es üblich ist, einen Gesamtvertrag für konfigurierte Einheiten anzubieten, gibt es bei diesem System die Möglichkeit, eine Vielfalt von Kundendienst-Verträgen zu offerieren, die der Kunde mischen und jeder Komponente anpassen kann.

Sind die Kundendienst-Vertragsarten einmal erstellt, werden sie nahezu genauso wie gewöhnliche Artikel behandelt und im Artikelstamm aufgeführt. Sie werden jedoch beim Verkauf weder Teil der Kundeninstallationen, noch beeinflussen sie Bestands-Funktionen.

fssvsmt.p a2		11.1.4 Pflege KD-Vertragsart		04/08/93	
KD-Art: SC-1		Bezeichnung:			
PG: zzzz		RM-Gebühr%: 0.00%			
(Monate)	Dauer: 12	RM-Preisliste:			
Reaktionszeit: 4		Gutschrift-Preis-L:			
Reaktionszeit ZE: H		Vers. vor Rückgabe: ja			
Vertrags-Preisliste:		St: nein			
		Mur RM: nein			
		Pauschal: nein			
		Komment.: nein			
		Priorität: 0			
KD Deckung					
SO: nein	Start: 00:00	Ende: 00:00			
MO: ja	08:00	17:00			
DI: ja	08:00	17:00			
MI: ja	08:00	17:00			
DO: ja	08:00	17:00			
FR: ja	08:00	17:00			
SA: nein	00:00	00:00			
Feiertage: nein	00:00	00:00			
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Speich					

Fig. 8-7

Pflege Kundendienst-Vertragsarten

Verkauf Kundendienst-Vertrag. Der Verkauf von Kundendienst-Verträgen ist dem Verfahren von Produkt-Verkäufen sehr ähnlich. Es werden entweder Kundendienst-Verträge angeboten und diese Angebote dann für tatsächliche Kundendienst-Verträge freigegeben oder die Verträge werden direkt erstellt. Angebote und Verträge werden, genau wie Kundenaufträge, Artikel-Position für Artikel-Position zusammengestellt. Außerdem können für den Verkauf von Kundendienst-Verträgen wie für den Verkauf von Produkten Provisionen gezahlt werden.

fssamt.p b		11.5.13 Pflege KD-Vertrag		04/12/93	
Nummer: 10000		Kunde: 1004000	Rechnung: 1004000	Endkunde: 10040001 KD-Art: SC-1	
Kunde		Verkäufer		Endkunde	
Worldwide Sup 8000 Central Detroit U.S.A		W.L. INC Willy Loman Incorporated		33.00% 47341	
Faktur-Zykl		Verkäufer[1]: W.L. INC		Komment.: ja	
Haupt-Vertrag:		Provision[1]: 33.00%		Werk: 10000	
Auftr-Dat: 04/12/92		Mehrfach: nein		Währung: USD	
Gültig ab: 05/01/92		St-Pflicht: nein		Sprache: / /	
Gültig bis: 06/30/93		Original Start:			
Preisliste:					
Kd-Bestell-Nr: 2938-A					

F1-Ausf F2-Hilf F4-End F7-UgS F8-NäS F9-UgZ1 F10-NäZ1 Tab-Pivot

Fig. 8-8

Pflege Kundendienst-Vertrag

Verfolgung nach Verkauf. Im Kundendienstmodul sind getrennte Funktionen zur Verfolgung bestehender Kundendienst-Verträge vorhanden. Diese beinhalten auch Funktionen für die Erneuerung von Verträgen, Berichte zur Vertragshistorie und zu anstehenden Vertragsabläufen sowie Listen zu Kassenerträgen (realisiert und abgegrenzt).

Fakturierung. Die Fakturierung der Kundendienst-Verträge erfolgt in einem getrennten Menü (11.17), und es wird eine besondere Funktion "Freigabe zur Rechnung" (11.17.13) zur Erstellung offener Rechnungen für Kundendienst-Verträge verwendet. Jeder einzelne Vertrag kann fakturiert werden, oder es kann eine auf Kriterien wie Termine, Kundendienst-Vertragsart oder Kunden-Nummer basierende Auswahl spezifiziert werden. Kundendienst-Verträge können jährlich, vierteljährlich oder monatlich fakturiert werden. Beachten Sie die Interaktion des Fakturierungs-Prozesses mit den anderen Modulen außerhalb des Kundendienstmoduls:

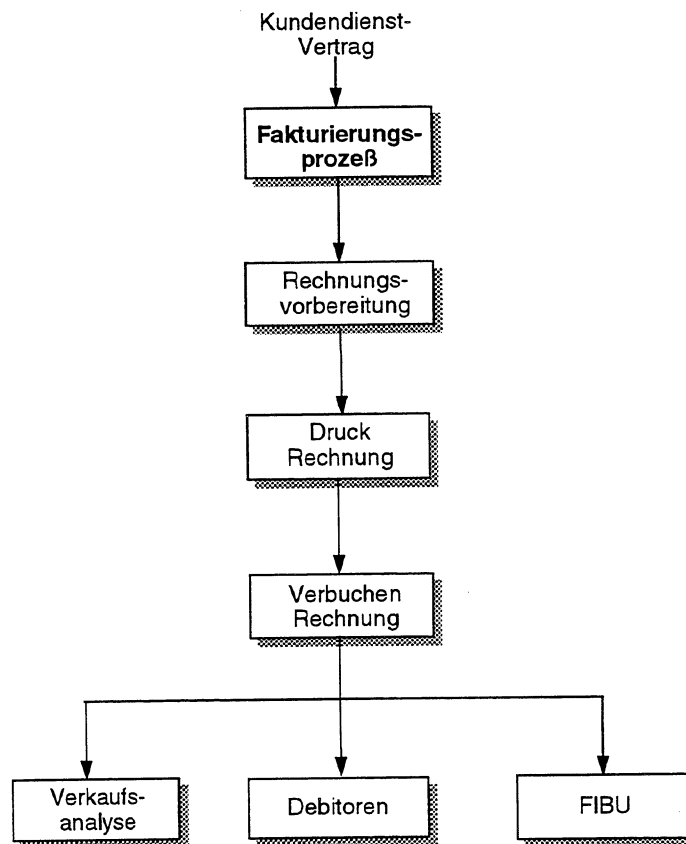


Fig. 8-9

Ablauf Fakturierung Kundendienst-Verträge

**Rücknahmen
und Rück-
lieferungen**

Eine der Hauptfunktionen des Kundendienstes ist die Genehmigung der Material-Rücknahme zur Reparatur oder zum Austausch mit "Rücknahme (RN) von Kunde". Diese Materialien müssen durch den Reparaturprozeß verfolgt und eventuell an den ursprünglichen Lieferanten zurückgesandt werden (RL). Kundendienst-Anrufe und Materialien müssen fakturiert werden. Die ein- und ausgehenden Artikel haben Auswirkungen auf den Bestand. Bei Berücksichtigung all dieser Aspekte wird aus RN/RL ein transaktionsintensives System, das Aspekte des Kundendienstes, des Verkaufs, der Bestands-Verwaltung und der Debitoren/Kreditoren umfaßt.

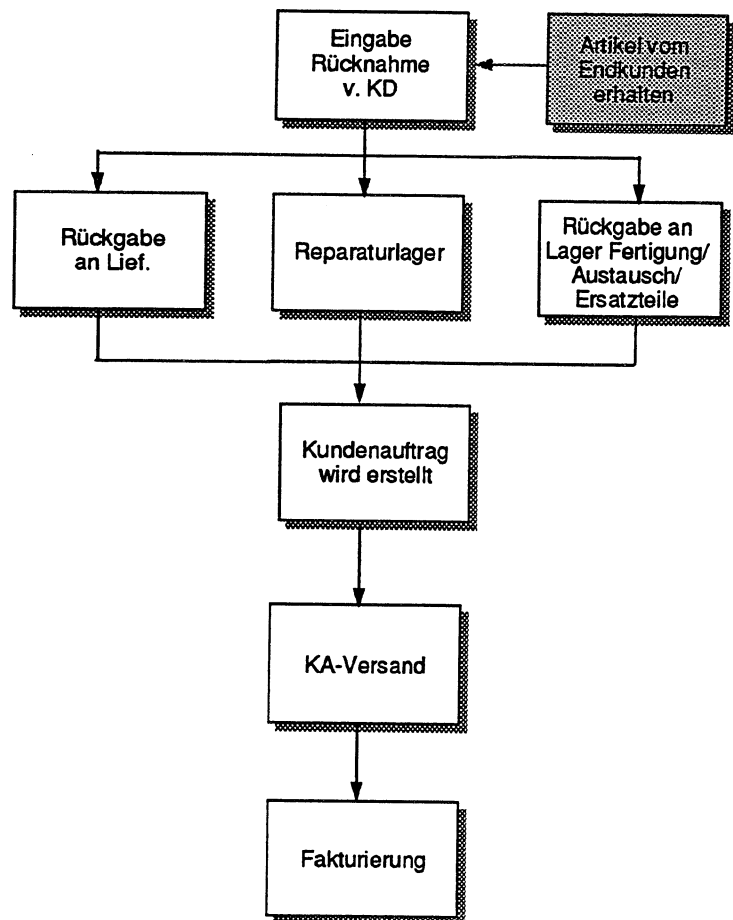


Fig. 8-10

Grundlegender Rücknahme-Ablauf

Verwendung der Rücknahmen:

- ☐ Verfolgung der Reparaturen.
- ☐ Verfolgung der Austauschmaßnahmen.
- ☐ Verfolgung der Ersatzteil-Bestellungen.
- ☐ Fakturierung der Anrufe.

Rücknahmen werden mit einer eindeutigen Nummer identifiziert und in "Pflege RN" (11.15.1.1) erstellt. Dem Kunden kann die RN-Nummer mitgeteilt werden, wenn dieser bezüglich seines Problems anruft (wird häufig Anrufsverfolgung genannt). Manche Firmen haben Verträge, wo Waren bei der Ankunft an der Rampe angenommen werden (z.B. Diskettenlaufwerke), und nur dann die Rücknahmen ins System eingegeben werden. Der Kundendienst-Techniker eines Unternehmens kann einen defekten Artikel beim Kunden austauschen und später eine Rücknahme eingeben (welche die Kundeninstallationsdaten aktualisiert). Manchmal wird ein defekter Austausch-Artikel vor dem Eingang des defekten Artikels versendet. In anderen Fällen wird der Artikel repariert und zurückgesandt.

Geht ein Artikel zur Reparatur ein, wird er entweder ins Reparaturlager (Fertigungsteil) weitergeleitet, oder er wird zur Reparatur zum Lieferanten zurückgesandt (Kaufteil). Möglicherweise haben Sie an mehreren Orten Reparaturlager oder Kundendienst-Techniker und müssen basierend auf den jeweiligen Spezialkenntnissen zwischen ihnen wählen. Von Rücknahmen werden automatisch Kundenaufträge erstellt, da Kundendienst-Artikel unter Umständen einzel-reserviert und versendet werden müssen. Von Rücklieferungen (RL) werden zur Deckung sämtlicher Kosten im Zusammenhang mit der Transaktion Einkaufsbestellungen generiert.

Vom System werden Kundenaufträge und Kundenauftrags-Lieferungen erstellt. Die Fakturierung für die reparierten Artikel und für die Anrufe ist abgeschlossen, wenn der Kundenauftrag versandt wurde. Wird die Rechnung verbucht, wirkt sich dies auf das Debitoren- und das FIBU-Modul aus.

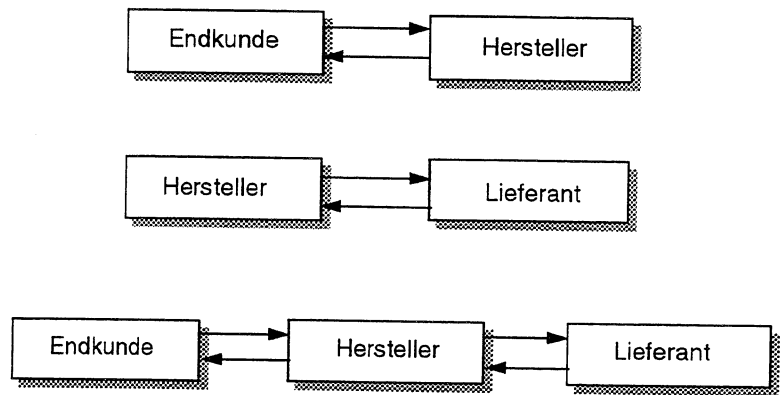


Fig. 8-11

Ablauf Artikel-Rücklieferung

In voranstehender Abbildung sind die Wege, die Artikel-Rücklieferungen zwischen Ihnen (einem Unternehmen), dem Endkunden und Ihrem Lieferanten zurücklegen, veranschaulicht.

Wird der Artikel letzten Endes repariert oder durch Ihren Lieferanten ersetzt, ist Ihr Unternehmen unter Umständen nur ein Zwischenschritt. Die Rücknahme-Nummer dient zur Verfolgung des Artikels auf seinem Weg, bis er an den Endkunden zurückgesandt wird.

Zusammenfassung

Das Kundendienstmodul ermöglicht, sämtliche Interaktionen zwischen Ihrem Unternehmen und den Endkunden zu verfolgen, unabhängig davon, wie komplex diese sich darstellen. Es ist daher sinnvoll, nicht zu vergessen, wie einfach das Basis-System ist. Die dem System immanente Flexibilität mag manchmal verwirrend erscheinen, deshalb wurde versucht, die Betrachtung der Arbeitsweise verschiedener Funktionen auf das Wesentliche zu beschränken.

Anwendung des Kundendienstes

In diesem Abschnitt werden die einzelnen Funktionen der im vorigen Abschnitt erläuterten vier Bereiche des Kundendienstes näher untersucht. Es wird beschrieben wie die einzelnen Funktionen arbeiten und wer welche Funktion verwendet.

Bedenken Sie, daß die in diesem Abschnitt verwendeten Beispiele typische Situationen beschreiben. Möglicherweise möchten Sie einige Funktionen anders einsetzen.

Funktionen Kunden- installation

System- Einrichtungs- aspekte

Vor der Inbetriebnahme des Kundendienstmoduls sind eine Reihe Setup- und Parameterdatei-Konfigurationen erforderlich. Deshalb ist es vor einer Untersuchung der Funktionen auf der Benutzer-Schnittstellen-(Bildschirm)Ebene hilfreich zu verstehen, was sich hinter jeder Funktion verbirgt.

In unserem Beispiel ist die erste Kundendienst-Transaktion ein Anruf des Kunden. Die Vertreterin des technischen Supports von Koolaire fragt den Anrufer zuerst nach dem Namen seines Unternehmens und der Seriennummer der betreffenden Einheit. Dann sucht sie den Datensatz für die entsprechende Einheit in der Kundeninstallation von Koolaire heraus und hat so ausreichend Informationen zur Verfügung, um dem Anrufer behilflich zu sein. Doch woher stammen die Anfangs-Datensätze? Wer hat die ersten Daten zu dieser speziellen Einheit eingegeben? Zum besseren Verständnis der Antwort sei daran erinnert, daß das Kundendienstmodul keine abgeschlossene Umgebung ist. Tatsächlich können die Datensätze der Kundeninstallation auf zwei Arten erstellt werden:

1. Manuell aus dem Menü "Pflege Kundeninstallation (Artikel)" (11.3.1). Diese Methode ist am besten für Unternehmen geeignet, die nichtkonfigurierte Produkte über Einzelhändler verkaufen. Ein gutes Beispiel hierfür ist ein Hersteller von Elektrowerkzeug, der nur in Kaufhäusern verkauft. In diesem Fall ist der Verkäufer nicht der Hersteller. Deshalb kann ein Artikel, sobald er das Werk verlassen hat, nicht mehr verfolgt werden. Derartige Artikel werden gewöhnlich zusammen mit

Produktregistrierungskarten verpackt, die, werden sie an den Hersteller zurückgesandt, die Daten für eine manuelle Aktualisierung der Kundeninstallation liefern.

2. Automatisch mit "Verbuchen Rechnung" (7.16). Ein Lagerartikel kann automatisch ein Artikel der Kundeninstallation werden, wenn das Feld "Kundeninstallation" im Abschnitt "Kundendienst-Daten Artikel" der "Pflege Kundeninstallation"(11.1.7) auf ☒a gesetzt ist. Dies ist vor allem für Unternehmen, die konfigurierte Produkte verkaufen hilfreich—die gesamte Produktkonfiguration wird der Kundeninstallation hinzugefügt, nicht nur die Baugruppe. So ist es möglich, einzelne Komponenten durch hunderte oder sogar tausende von bereits installierten Produktkonfigurationen zu verfolgen.

fsptnt.p a2		11.1.7 Pflege Kundeninstallation		04/08/93
Technische Artikel-Daten				
Artikel-Nr: 10-10000		KÄ: AB		
Bezeichnung: OASIS(TM) COOLING SYSTEM		Zeichnung: 10-10000		
Bezeichnung: HOME/INDUST MODEL		Artikelart: CONFIG		
ME: EA		Status: AC		
PG: 1000 Gruppe: DISCRETE				
Arbeitsplan:		Größe: 1.00		CM
KD-Daten Artikel				
Garantie-Knz: W-1		Wart-Intervall (Tage): 365		
System-Typ: S		KD-Art: P		
Kundeninst.: ja		KD-Gruppe:		
Kd-Inst.Stück-Mng: ja		DZZF: 9,999.00		
Deckung: C		DZZR: 1.00		
Garantie Lieferant: nein		DZZF Herst: 0.00		
KDE: ja		DZZR Herst: 0.00		
		SZZR:		
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs				

Fig. 8-12

Pflege Kundeninstallation

Pflege Kunden- installation (Artikel)

Diese Funktion (11.3.1) macht die Eingabe und Aktualisierung einzelner Artikel-Datensätze in der Kundeninstallation möglich. Neue Datensätze können nur für bereits existierende Endkunden hinzugefügt werden. Ein neuer Artikel benötigt eine Seriennummer. Bereits bestehende Kundeninstallations-Datensätze können auch modifiziert werden. Zum Auffinden eines bestehenden Datensatzes benötigt man die Endkunden- und die Artikel-Nummer.

- ☐ Bei bestehenden Kundeninstallations-Datensätzen kann diese Funktion zur detaillierten Abfrage verwendet werden. Sie können beispielsweise das Datum des Garantieablaufs für einen Artikel herausfinden, falls eines existiert.
- ☐ Der Artikel kann eine Komponente eines konfigurierten Produktes sein.
- ☐ Im folgenden Beispiel treffen beide Bedingungen zu.

Das Bedienungsfeld der Kühleinheit #4566 ist ausgefallen. Der Kundendienst-Vertreter möchte eventuell zuerst wissen, ob für diesen Artikel noch Garantie besteht. Ein Blick in "Pflege Kundeninstallation (Artikel)" (11.3.1) zeigt, daß für diese Einheit zum Zeitpunkt des Ausfalls keine Garantie mehr bestand. Er tauscht die defekte Einheit durch eine neue aus und kehrt ins Büro zurück. Dort aktualisiert er die Produktkonfiguration von Kühleinheit #4566, indem er das neue Bedienungsfeld aufnimmt (er löscht die alten Angaben für das alte Bedienungsfeld). Dann erstellt er eine Rechnung für den Austausch. Das Fakturierungsverfahren wird im Abschnitt "Anrufsverfolgung" detailliert erläutert.

fscant.p 05		11.13.1 Pflege KD-Anrufe		04/08/93
Benutzer-Auswahl				
Seriennr: 10022				
Endkunde: 01000000				
Artikel-Nr: 77-110	Ref: 0	Colossal Conglomerat		
Vertrag: SC-1		PUMP,10000GPH,SERIES 10K		
Anruf-Nr: CA2		Suite 1000 Colossal Building		
Gültig ab:	Install-Dat: 07/17/92	Evanston		
Gültig bis:	Garantie bis: 09/27/92	Antwort: 4	HOURS	
Kunde: 01000000 Colossal Conglomerates LTD				

Anruf Info		
Anrufer: KARL SCHMIDTHAUSEN	Telefon: 305-555-1212	
Bezeichnung:		
Dringlich: A	Warteschl: INFO	Gebiet
Art: INFO	Anruf-Dat: 04/01/93	AMERICAS
Prob/Qual: ELEC	Anruf-Zeit: 15:24	
Bearbeiter:	Nchst Aktion:	
Priorität: 0	Nchst Aktion-Dat: 04/02/93	Kommentar: ja
Status: OPEN	Nchst Aktion-Zt: 10:23	Erfaßt von: cyp

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Speich

Fig 8-13

Pflege Kundeninstallation (Artikel)

Andere typische Verwendungen der "Pflege Kundeninstallation (Artikel)" sind:

- ☐ Verlängerung der Garanziezeit
- ☐ Änderung der Revisions-Stufe des Artikels.
- ☐ Eingabe und Aktualisierung der Wartungsintervalldaten und Festlegung des Intervalls zwischen letzter/nächster Wartung.

**Pflege/Abfrage
installierte
Produkt-
konfiguration**

Mit dem Modul "konfigurierte Produkte" können Sie Produkte mit optionalen Ausstattungen verkaufen, wie die Kühleinheit Oasis (z.B. das intelligente Bedienungsfeld oder ein größerer Kompressor-Motor). Wird ein solcher Artikel verkauft, so wird er in der Kundeninstallation als Produktkonfiguration aufgezeichnet. Jeder installierte Artikel der Konfiguration kann einen getrennten Kundendienst-Vertrag oder eine getrennte Garantie haben. Die Aufzeichnung der Produktkonfiguration in der Kundeninstallation hat zwei Vorteile—zum einen kann der Kundendienst genau herausfinden, wie ein Artikel konfiguriert ist, und zum anderen kann die gesamte Konfiguration bewegt werden, wenn der Artikel zu einem anderen Endkunden transportiert wird.

Die Beziehungen Baugruppen-Komponenten in der Kundeninstallation werden auf zwei Arten bestimmt: zum einen anhand der Stückliste (siehe Stücklistenmodul) und zum anderen anhand der Produktkonfiguration (siehe "konfigurierte Produkte").

**Neuzuordnung
Kunden-
installation
(11.3.12)**

Diese Funktion wird zur Aktualisierung der Lagerorte der Kundeninstallation von einem Endkunden zum anderen verwendet. Beachten Sie, daß der Artikelbesitz dabei nicht wechselt, sondern lediglich seine Endkundenbeziehung. Angenommen, Monolithic Industries schließt sein "Quantum Technology"-Büro in Peoria und eröffnet eine neue Zweigstelle in St. Louis, "Megadata Systems". Gemäß der Kundeninstallations-Datensätze besitzt Quantum zwei Kühleinheiten in Peoria, die in die neue Zweigstelle transportiert werden sollen. "Neuzuordnung Kundeninstallation" wird aufgerufen und die von/nach Endkunden-Lagerorte werden eingegeben. Dann spezifiziert der Anwender, welche Artikel bewegt werden sollen.

Beachten Sie, daß es möglich ist, nur einzelne Komponenten eines konfigurierten Artikels in ein anderes Werk zu bewegen, ohne daß alle Komponenten bewegt werden. Obwohl das in unserem Beispiel nicht angebracht wäre, kann dies in anderen Situationen doch eine sehr nützliche Funktion sein. Ein Unternehmen hat beispielsweise mehrere Computer, die an verschiedenen Orten installiert sind und transportiert nun verschiedene Komponenten der einzelnen Systeme von einem Ort zum anderen (beispielsweise Diskettenlaufwerke). Für diese Zwecke ist es weitaus angenehmer, "Neuzuordnung Kundeninstallation" zu verwenden als die bereits installierten Konfigurationen der einzelnen Computer zu ändern (durch Löschen und Hinzufügen einer Komponente).

fsisbm.p a2		11.3.12 Neuzuordnung Kundeninstallation		04/12/93	
Von Endkunde: WORLD Worldwide Supplies		Nach Endkde: 10040001 Konfig. Fenster: ja Worldwide Supply			
Inzulagernde Artikel					
Art-Nr	Serie	Ref	Bezeichnung	Neuzu.	
03-0001	00000001	1			
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs					Insert

Fig. 8-14

Neuzuordnung Kundeninstallation

Garantie und Kunden- dienst- Vertrags- Funktionen

Garantien und Kundendienst-Verträge unterscheiden sich nur darin voneinander, wer bezahlt. Ihr Unternehmen bezahlt mindestens für einen Teil der Garantieansprüche, während der Kunde den Kundendienst-Vertrag kauft. Einmal im Kundendienstmodul eingerichtet, werden Garantien und Kundendienst-Verträge fast in gleicher Weise bearbeitet. Die Unterschiede bestehen in der Erstellung. Garantien werden am Tag des Versandes eines Artikels automatisch aus den Kundeninstallations-Datensätzen erstellt. Kundendienst-Verträge werden in "Pflege Kundendienst-Vertrag" (11.5.13) erstellt.

In diesem Abschnitt werden Garantien und Kundendienst-Verträge getrennt behandelt.

Garantien

Bevor mit Garantien gearbeitet werden kann, müssen sie in "Pflege Garantiecodes" (11.1.1) definiert werden. Darunter fällt auch die Festlegung der Garantiezeit, die Deckungstage und wofür die Garantie gewährt wird (z.B. Teile, Arbeitszeit, Anfahrt). Das Feld "Garantieart" muß so eingerichtet werden, daß es mit dem Feld "Endkunden-Art" übereinstimmt. Somit können Sie für einen Artikel und verschiedene Endkunden unterschiedliche Garantie-Merkmale einrichten. Das ist beispielsweise nützlich, wenn Sie den meisten Kunden eine Garantie von 90 Tagen gewähren aber bestimmten Händlern mittels Endkunden-Art "Händler" eine Garantie von 120 Tagen gewähren. Für diese Endkunden-Arten muß aus buchhalterischen Gründen die gleiche Stückliste verwendet werden, doch alle anderen Parameter können unterschiedlich sein. Wenn Sie Garantien festlegen, definieren Sie, für welche Artikel Garantie gewährt wird.

fssvumt.p a2		11.1.1 Pflege Garantiecodes		04/08/93	
Garantie-Art: W-2		Bezeichnung: EXTENDED 1 YEAR WARRANTY			
Endkunden-Typ:					
PG: W-10		RN-Gebühr%: 0.00%		MUR RN: nein	
(Tage)	Dauer: 365	RN-Preisliste: FS-RMA		Pauschal: nein	
Reaktionszeit: 4		Gutschrift-Preis-L: FS-CR		Komment.: nein	
Reaktionszeit ZE: H		Vers. vor Rückgabe: ja		Priorität: 0	
Vertrags-Preisliste: FS-CTRT		St: nein			
Garantie Deckung					
SO: nein	Start:	:	:	Ende:	:
MO: ja	:	:	:	:	:
DI: ja	:	:	:	:	:
MI: ja	:	:	:	:	:
DO: ja	:	:	:	:	:
FR: ja	:	:	:	:	:
SA: nein	:	:	:	:	:
Feiertage: nein	:	:	:	:	:
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Speich					

Fig. 8-15

Pflege Garantiecodes

Artikel mit Garantien können auf zwei Arten erstellt werden. Verbuchen Sie Rechnungen, werden Kundeninstallations-Datensätze erstellt (wenn diese Funktion in der Parameterdatei "Kundendienst" 11.24 gesetzt ist). Das Feld "Dauer" im Datensatz "Garantiecodes" wird zur Bestimmung des Datums des Garantieablaufs verwendet. Dieses Datum ist definiert als Versanddatum plus Garantiezeit. Die Garantiezeit kann in "Pflege Kundeninstallation (Artikel)" (11.3.1) durch Änderung des Felds "Garantieablauf" verändert werden. Kundeninstallations-Datensätze können auch manuell in "Pflege Kundeninstallation (Artikel)" erstellt werden. Sie spezifizieren die Artikel mit Garantie und die Garantiebedingungen in "Pflege Kundendienst-Artikel" (11.1.7). Beachten Sie, daß die Kundeninstallation der Pflege bedarf, damit die Garantieinformationen richtig verwendet werden können.

Die Module Anrufsverfolgung, Kundendienst-Verträge und Rücknahme arbeiten mit Garantieinformationen, sofern diese definiert sind. Wird in "Pflege Kundendienst-Anrufe" (11.13.1) ein Anruf aufgenommen, wird die Garantieperiode für den Artikel angezeigt. Diese Informationen werden in "Pflege RN" (11.15.1.1) und "Pflege Fakturierung/Kundendienst-Anrufe" (11.13.8) verwendet. Bei der Erstellung von Kundendienst-Verträgen meldet Ihnen das System, wenn sich Garantie- und Vertragsperiode überschneiden.

Kundendienst-Verträge

Kundendienst-Verträge enthalten Informationen über den zu gewährenden Kundendienst, wie Reaktionszeit, Fakturierungs-Zyklus, Deckungsperioden und die gedeckten Artikel. Die Funktionen der Kundendienst-Verträge sind:

- ☐ Automatische Verlängerung
- ☐ Fakturierung im voraus oder im nachhinein.
- ☐ Beliebig variable Start- und End-Termine (end_date start_date).
- ☐ Erstellung aus einem anderen Vertrag, Angebot oder aus der Kundeninstallation.
- ☐ Mehrere, zusätzliche Nichtartikel-Gebühren in Form von festen Beträgen oder Rabatt/Aufpreis-Prozentsätzen.

Sie können jeden beliebigen in "Pflege Fakturierungs-Zyklus" (11.17.1) erstellten Fakturierungs-Zyklus festlegen. Die Zyklen werden mit Monatsabschnitten verlängert. Sie können einen Zyklus mit einem Monat oder mit zehn Jahren definieren.

Artikel-deckung

Artikel, die durch einen Kundendienst-Vertrag gedeckt sind, sind entweder Artikelstamm-Artikel, Kundeninstallations-Artikel oder keines von beidem. Setzen Sie ein Feld in der Parameterdatei sodaß entweder:

1. Nur Artikel durch einen Kundendienst-Vertrag gedeckt werden können, die entweder in der Kundeninstallation existieren oder bei einem Support-Anruf eingegeben werden. oder
2. Parameter gesetzt werden, daß in Verträge eingegebene Artikel Bestandteil des Artikelstamms sein müssen.

Erneuerung Kundendienst-Vertrag

Verträge können mit "Liste Kundendienst-Vertragsablauf" (11.5.22) entweder einzeln oder im Batch erneuert werden. Mit dieser Liste besteht die Möglichkeit der Erstellung von Angeboten und Kundenanschreiben. Auch die Erneuerungsoption wird von dieser Liste aus gewählt (für Verträge, deren Parameter "Automatische Erneuerung" auf ☐a gesetzt ist). Vor ihrer Erneuerung, müssen die Verträge für den gesamten Zyklus fakturiert worden sein.

Funktionen der Anrufs- verfolgung

Bildschirm "Pflege Kundendienst- Anrufe"

Der Bildschirm "Pflege Kundendienst-Anrufe" (11.13.1) wird zur Eingabe eines neuen Anrufs und/oder für die Aktualisierung von Informationen bezüglich der Anrufsverfolgung eines bestehenden Anrufs verwendet. Der obere Teil des Bildschirms ist für Endkundeninformationen bestimmt. Der untere Teil enthält Informationen zum Anruf. Sie müssen entweder

1. die Seriennummer des durch Ihre Garantie oder des durch den Vertrag abgedeckten Artikels oder
2. den Endkunden und die Artikelnummer eingeben.

Denken Sie daran, daß Sie mit der Taste **F2** ein Popup-Fenster mit den zu diesen Feldern bereits vorhandenen Daten aufrufen können.

Anmerkung In einigen Anrufumgebungen sind eventuell der Endkunde und die Artikelnummer nicht verfügbar. Im Absatz "Ungültiger Endkunde, Artikel oder Artikel nicht durch Vertrag gedeckt" am Ende dieses Abschnitts finden Sie eine Methode zur Bewältigung dieser Situation.

Kennziffern

Haben Sie einen Datensatz aufgerufen und drücken Sie **F1**, werden weitere Daten zur Garantie oder zum Vertrag angezeigt, und der Cursor springt auf den Abschnitt "Anruf-Info" im Bildschirm. Sie geben eine Beschreibung des Problems und Namen und Telefonnummer des Anrufers ein. Das Feld "Dringlichkeit" akzeptiert Kennziffern, z.B. **A** für die höchste Dringlichkeitsstufe. Drücken Sie **F2** zur Anzeige einer bereits im System enthaltenen Kennziffernliste. Kennziffern werden in "Pflege Kennziffern" (36.3.13) definiert. Mit ihnen können Daten für Felder geprüft werden, die nicht automatisch im Kundendienst geprüft werden, wie beispielsweise das Feld "Bearbeiter". Normalerweise werden diese Kennziffern während der Implementierung eingerichtet. "Art" ist ein weiteres benutzerdefiniertes Feld, das Kennziffern zur Kategorisierung eines Anrufs akzeptiert, z.B. elektrisch.

fscant.p 05		11.13.1 Pflege KD-Anrufe		04/08/93	
		Benutzer-Auswahl			
Seriennr:	10022			Colossal Conglomerat	
Endkunde:	01000000			PUMP,10000GPH,SERIES 10K	
Artikel-Nr:	77-110	Ref:	0		
Vertrag:	SC-1				
Anruf-Nr:	CA2			Suite 1000 Colossal Building	
Gültig ab:		Install-Dat:	07/17/92	Evanston	
Gültig bis:		Garantie bis:	09/27/92	Antwort:	4 HOURS
Kunde:	01000000	Colossal Conglomerates LTD			

Anrufer: KARL SCHMIDTHAUSEN		Telefon: 805-555-1212	
Bezeichnung:		Warteschl:	INFO
Dringlich:		Anruf-Dat:	04/01/93
Art:	INFO	Anruf-Zeit:	15:24
Prob/Qual:	ELEC	Nchst Aktion:	
Bearbeiter:		Nchst Aktion-Dat:	04/02/93
Priorität:	0	Nchst Aktion-Zt:	10:23
Status:	OPEN	Kommentar:	ja
		Erfaßt von:	cxp

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Speich

Fig. 8-16

Pflege Kundendienst-Anrufe

Im Feld "Problem/Qualifikation" können Sie eine Problem-Art oder eine Qualifikations-Bedarfs-Kennziffer, z.B. Hardware, eingeben. Das Feld "Bearbeiter" ist mit den Technikern verbunden (oder anderem Personal, das Anrufe beantwortet). "Priorität" ist eine Zahl von z.B. 1-10, die für die Priorität steht, die diesem Kunden oder dessen Vertrag zugeordnet wurde. Einige Kunden haben erste Priorität und ihre Anrufe werden anderen in der Warteschlange vorgezogen. In manchen Verträgen ist eine Rückrufzeit von maximal 30 Minuten festgelegt. Deshalb haben diese Verträge Priorität vor anderen. Dieses Feld ist optional und wird deshalb vom System nicht überprüft—es bleibt dem Anrufs-Koordinator überlassen, Anrufe nach Priorität zu organisieren.

Das Feld "Status" wird zur Verfolgung des Status eines Anrufs, z.B. Anruf "Bearbeitet", "Offen", "Beendet", "Problem" verwendet. Im Feld "Warteschlange" wird die Warteschlange oder die Abteilung, an die der Anruf weitergeleitet wurde, spezifiziert. Wie bereits erwähnt, sind einige Beispiele hierfür "Allgemeine Information", "Technik", "Reparatur". Organisieren Sie Ihre Anrufe auf diese Weise, können die Techniker unter Verwendung von "Pflege Warteschlange KD-Anruf" (11.13.13) in ihren Warteschlangen nach Anrufen suchen, für deren Bearbeitung sie qualifiziert sind.

Das Feld "Nächste Aktion" ist eine Erinnerung in Verbindung mit dem Wert im Feld "Status" (unten links). Ist der Status beispielsweise "Offen" könnte im Feld "Nächste Aktion" "Rückruf" stehen. In den Feldern "Anruf-Datum" und "Anruf-Zeit" erscheint standardmäßig die Zeit des Anruf-Eingangs. Die Felder "Nächste Aktion-Datum" und "Nächste Aktion-Zeit" basieren auf einer vorher definierten Zeitspanne, die zum "Anruf-Datum" und zur "Anruf-Zeit" addiert wird, und auf der nächsten geplanten Aktion. Für "Rückruf" können dies beispielsweise 3 oder 24 Stunden sein.

Vor dem Abschluß eines Kundendienst-Anruf überprüft das System, ob der Artikel in der Kundeninstallation vorhanden ist. Ist er das nicht, werden Sie gefragt, ob Sie ihn hinzufügen möchten.

Verwaltung Warteschlange Kundendienst- Anrufe

Sind die Anrufe mit "Pflege Kundendienst-Anrufe" eingegeben, können Sie mit "Verwaltung Warteschlange Kundendienst-Anrufe" (11.13.13) die Anrufe nach Warteschlange, Priorität und/oder Bearbeiter überprüfen. Geben Sie die Daten für jedes (oder keines) der Felder am oberen Bildschirmrand ein und drücken Sie **[F1]**. Lassen Sie die oberen Felder leer und drücken Sie **[F1]**, werden alle offenen Anrufe angezeigt.

In der Bildschirmmitte werden Ihnen Informationen zu von Ihnen ausgewählten Anrufen angezeigt.

Drücken Sie erneut **[F1]**, erscheint der untere Bildschirmteil mit der Bezeichnung "Aktualisierung Kundendienst-Anruf". Hier können Sie die Priorität, den Status, den Bearbeiter usw. für den ausgewählten Anruf ändern. Die in "Pflege Kundendienst-Anrufe" eingegebene Beschreibung des Anrufs erscheint ganz unten im Bildschirm. Der Kundendienst-Koordinator kann die offenen Anrufe Support-Technikern zuordnen und die Priorität oder den Status der Kundendienst-Anrufe nach Bedarf ändern. Beachten Sie, daß "Verwaltung Warteschlange Kundendienst-Anrufe" so eingestellt werden kann, daß die Anzeige in regelmäßigen Abständen (in Abständen von Sekunden) aktualisiert wird, sodaß eine Verwendung als automatisierte Vollzeit-Warteschlangen-Überwachung möglich ist.

fsqueng.p 01	11.13.13 Verwaltung Warteschlange KD-Anr.	04/12/93
Suche nach		
Bearbeiter: BJW	Priorität: 999	Warteschl: INFO
Prob/Qual:	Status:	Art:
		Abgeschl.Anrufe: ja

Aktual.KD-Anruf						
AnrufNr	Pri	Status	Wartsch	Bearb	Prob	Art
██████						

F1-Ausf F2-Hilf F4-End F7-UgS F8-NaS F9-UgZl F10-NäZl Tab-Pivot

Fig. 8-17

Verwaltung Warteschlange Kundendienst-Anrufe

Abfrage Kundendienst- Anrufe

Wie mit dem Bildschirm "Verwaltung Warteschlange KD-Anrufe" können Sie auch mit dem Bildschirm "Abfrage KD-Anrufe" (11.13.2) die noch offenen Anrufe überprüfen. Allerdings werden die Anrufe nicht nach Wartezeit aufgelistet, und es können keine Änderungen vorgenommen werden. Mit "Abfrage KD-Anrufe" können stattdessen die Anrufe nach jeder beliebigen Kombination aus Problem/Qualifikation, Status, Priorität, Bearbeiter und/oder Art verfolgt werden.

Lassen Sie alle Felder frei, und drücken Sie **[F1]**, werden alle offenen Anrufe angezeigt.

In der Bildschirmmitte werden alle Anrufe entsprechend der von Ihnen in den oberen Feldern eingegebenen Kriterien angezeigt. Diese Kriterien sind:

- ☐ Anruf-Nr
- ☐ Pri (Priorität)
- ☐ Status
- ☐ Bearbeiter
- ☐ Endkunde
- ☐ Nchst Datum (Nächstes Datum)
- ☐ Prob (Problem/Qual Art)
- ☐ Art

Diese Felder sind in voranstehendem Abschnitt "Pflege KD-Anrufe" definiert.

Druck Kundendienst-Anruf

Der Bildschirm "Druck Kundendienst-Anruf" (11.13.4) wird zur Erstellung einer Liste der von Ihnen ausgewählten Anrufe verwendet. Die Ausgabe der Liste kann an Ihrem Drucker oder an einem Terminal erfolgen. Es können auch Batchlisten erstellt werden.

Wie in "Pflege KD-Anrufe" können die Anrufrdatensätze entweder über die Serien-Nummer des durch die Garantie oder einen Kundendienst-Vertrag gedeckten Artikels oder über den Endkunden und die Artikel-Nummer abgerufen werden. Der Abruf der Datensätze ist auch über die Anruf-Nummer möglich. Wählen Sie nach der Identifizierung des zu druckenden Anrufs das Feld "Ausgabe". Der Standardwert ist Ihr Drucker.

Kundendienst-Anforderungen

Die Funktion Kundendienst-Anforderungen kann für verschiedene Zwecke benutzt werden. Die Verfolgung interner Kundendienst-Anforderungen, wie beispielsweise die Bitte um Änderungen der Programmierung zur Lösung eines Problems in einem Software-Unternehmen oder um Änderungen der Technik eines fehlerhaften Teils, ist die wahrscheinlichste Verwendung. Eine Kundendienst-Anforderung kann z.B. sein:

- ☐ Die Schnittstelle Kundenbasis zur Entwicklungsabteilung. Diese kann zur Zusammenführung mehrerer Anrufe bezüglich eines Problems und zur Weiterleitung an eine gemeinsame Informationsquelle verwendet werden. Es ist der KD-Anforderungskatalog innerhalb des KD-Moduls. Die Entwicklungsabteilung kann eine Anforderung nach einer neuen Funktionalität oder eine Problemliste aufzeichnen.
- ☐ Die interne Antwort auf einen Anruf oder zu einem Problem. "Kundendienst-Anforderungen" können die Stelle sein, an welcher der bearbeitende Techniker nachsieht, ehe er beispielsweise durch Änderungen an Software oder Hardware, ein Problem behebt.

Der Abschnitt "Kommentare" ist in zwei Abschnitte unterteilt, für den Gutachter und für den Techniker. Je nach Größe Ihres Unternehmens und der Art des Problems, können beide Funktionen von einer Person übernommen werden. Der Gutachter notiert das Kundenproblem. Der Techniker behebt das Problem, indem er zum Beispiel Änderungen an der Software oder der Hardware vornimmt.

fssrmt.p a2	11.13.6.1 Pflege KD-Anforderungen	04/08/93
KD-Anf: SR0	KD-Anruf: CA1	Kopie Kommentare: ja
Erfass-Datum: 12/07/92 Art: 8000 Problem: 5000 Endkunde: 01000000 Art-Nr: 77-110 Dringlich: 6000 Zuständig: PKH Status: OPEN Warteschl: Priorität: 1 Beginn an: Zielfestsetz.: Zielvorgabe: 12/10/92 Geschätzte Dauer: 4.00 Bezeichnung:		
Festgelegt: KÄ-Nr: Abschluß an: IST-Stunden: 0.00		
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp		

Fig. 8-18

Pflege KD-Anforderungen

KD-Anforderungen werden in "Pflege KD-Anforderungen" (11.13.6.1) erstellt. Das erste Feld wird mit "KD-Anf" für Kundendienst-Anforderung bezeichnet. Geben Sie hier eine Kundendienst-Anforderungs-Nummer ein oder belassen Sie es leer. In diesem Fall vergibt das System eine Nummer, basierend auf dem in der Parameterdatei "Kundendienst-Anforderungen" (11.13.6.24) spezifizierten Anfangswert. Die übrigen Felder sind optional. Geben Sie so viele Daten ein, wie Sie zur Verfolgung von Kundendienst-Anforderungen benötigen. Drücken Sie nach Beendigung [F1], und der Rahmen "Gutachter Kommentar" erscheint auf dem Bildschirm. Uhrzeit und Datum werden automatisch auf der Anforderung ausgewiesen. Füllen Sie die oberen Felder aus, und drücken Sie erneut [F1]. Es werden Positionen für Ihren Kommentar angezeigt. Der Vorgang wird für den Techniker Kommentar wiederholt.

Pflege Fakturierung/ KD-Anrufe

Die Fakturierung der Kundendienst-Leistungen kann in "KD-Anrufsverfolgung", "Rücknahme von Kunde" und "KD-Verträge" erfolgen. Bedenken Sie jedoch, daß Mitarbeiter, die die Funktion Kundendienst-Anrufsverfolgung benutzen, Kundendienstleistungen mit "Pflege Fakturierung KD-Anrufe" (11.13.8) fakturieren können. Sie könnten beispielsweise einen Anruf nach Ablauf der Garantiezeit erhalten und diesen auf einer "Pro-Anruf-Basis" berechnen, indem Sie Zeit und Material zugrunde legen.

Der Bildschirm "Pflege Fakturierung/KD-Anrufe" ist nahezu identisch mit dem Bildschirm "Pflege RN" (11.15.1.1).

fsrmant.p d		11.13.8 Pflege Fakturierung/KD-Anrufe		04/08/93	
RN: B4		Anruf-Nr: CA2		Kunde: 1506000	
				Rechnung: 01000000	
				Versand: 01000000	
Kunde			Versand an		
Hugo Brises			Colossal Conglomerates LTD		
Monte Pelvoux			Suite 1000 Colossal Building		
345 Colonia			Colossal Industrial Park		
Guadala jara			Evanston IL 090876		
Mexico			U.S.A		
CP 43900					
Auft-Dat: 04/08/93		Verkäufer[1]: HDA		Komment.: ja	
Fällig : 04/08/93		Provision[1]: 5.00%		Zahl-Bed: 30	
Erwart-Dat: 04/08/93		Mehrfach: nein		Verrech.Prognose: ja	
RN-Vertrag:				Währung: USD	
Vertragsart: SC-1				Sprache:	
Kd-Bestell-Nr:					
Hinweis: ALL SHIPMENTS PER CORP CONTRACT A-009091					
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs					

Fig. 8-19 Pflege Fakturierung/KD-Anrufe

**Ungültiger
Endkunde,
ungültiger
Artikel oder
Artikel nicht
vertraglich
gedeckt**

Es ist wahrscheinlich, daß während des täglichen Arbeitsgangs Kunden anrufen, die nach der Definition in der Kundeninstallation keine gültigen Endkunden sind. Die Garantie oder ihr Kundendienst-Vertrag sind eventuell abgelaufen, oder der Artikel, mit dem sie Probleme haben, ist eventuell nicht in der Kundeninstallation enthalten. Einige Unternehmen möchten sich, bevor Sie fortfahren, versichern, daß der Anrufer ein gültiger Endkunde ist. Andere möchten zumindest den Anruf entgegennehmen und das Verfahren zur Problembehebung in Gang setzen, ehe sie sich mit der Datenbank-Aktualisierung oder der Fakturierung befassen.

Wie bereits erwähnt, benötigen Sie zur Eingabe eines Anrufs in das System entweder die Serien-Nummer des Artikels, für welchen Garantie oder ein Kundendienst-Vertrag besteht, oder den Endkunden und die Artikel-Nummer. Was ist zu tun, wenn diese Daten nicht verfügbar sind? Es gibt verschiedene Möglichkeiten zur Bewältigung dieser Situation:

Ungültiger Endkunde

1. Rufen Sie die Kundeninstallation auf, und geben Sie den Endkunden ein. Hinweis: Definieren Sie eine Funktionstaste (**F6**) mit der Sie diesen Bildschirm schnell aufrufen können (Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie am Ende dieses Kapitels).
2. Richten Sie ein Scheinunternehmen für diesen Fall ein. Verwenden Sie zuerst einen Sammel-Endkunden, und korrigieren Sie später die Datensätze in der Kundeninstallation.

Ungültiger oder unbekannter Artikel. Ist der Artikel ungültig, gibt das System eine Warnmeldung aus. Sie können dann die richtige Artikel-Nummer eingeben.

Die Garantie/Der Kundendienst-Vertrag des Artikels ist abgelaufen. Haben Sie die Mindestangaben zu dem Artikel eingegeben, wird die Kundendienst-Vertrags-Information mit den gültigen Daten angezeigt. Prüfen Sie, ob der Vertrag gültig ist. Ist dies nicht der Fall, rufen Sie eine Einkaufsbestellungs-Nummer ab, berechnen Zeit und Material und leiten den Anruf zwecks eines neuen Vertrags an die Verkaufsabteilung weiter, usw.

Nachfolgend einige Details und Anmerkungen zu diesem Verfahren. Setzen Sie als Teile- oder Produktnummer z.B. "KD-TEMP" auf. Erstellen Sie einen temporären (Schein-) Kunden und weisen Sie diesen der Parameterdatei zu. Verwenden Sie **F6** zur Erstellung eines temporären Endkunden. Ist dieser temporäre Endkunde erstellt, wird durch Eingabe des Namens/der Telefonnummer ein Endkunden Detail-Datensatz erstellt. Ist der Parameter "KD-Anruf mit temporärem Kunden abgeschlossen" auf **N**ein gesetzt, werden Sie den Anruf erst nach Aktualisierung des Endkunden-Datensatzes mit gültigen Informationen abschließen können.

Bei Abschluß eines Anrufs wird überprüft, ob der Artikel in der Kundeninstallation vorhanden ist. Existiert er nicht, werden Sie gefragt, ob Sie ihn erstellen möchten.

Funktionen der Rücknahmen/ Rück- lieferungen

Rücknahme- Werke

Alle Rücknahme-Reservierungen, Entnahmen und Zugänge betreffen bestimmte Werke (und optional, Lagerorte) in der Lagerbestandsführung:

- ☐ **Kunden-Rücknahme** — Hier gehen alle Kunden-Rücknahmen zuerst ein.
- ☐ **Kunden-Ersatzteile** — Alle Ersatzteile werden hier entnommen.
- ☐ **Auslieferung** — Hier werden Rücklieferungen empfangen, deren Auslieferungen an den Lieferanten überwacht werden.
- ☐ **Rücklieferung von Lieferanten** — Hier gehen Rücklieferungen zuerst ein, wenn sie vom Lieferanten zurückgesandt werden.

Geben Sie eine Rücknahme vom Kunden in das System ein, wird ein Kundenauftrag mit einer negativen Artikel-Positionsmenge (und ein positiver Betrag, wenn Sie möchten) für jeden Artikel generiert. Die negative Positionsmenge ist das, was der Kunden zurücksendet und der Betrag sind die Reparaturkosten. Die positive Positionsmenge ist das, was Sie an den Kunden zurücksenden, und der Betrag ist die Summe Standardkosten des Artikels. Letzterer kann mit der Prognose verrechnet werden oder einzel-reserviert werden wie jede andere Kundenauftragsposition.

Die Rücklieferung an den Kunden wird wie ein Kundenauftragsversand behandelt. Es können jedoch Probleme auftreten, wenn ein Kunde wegen einer Rücknahme anruft und Sie einen Austauschartikel versenden, der Kunde aber den defekten Artikel nie zurückschickt. Eine verbreitete (und bessere) Praxis ist die Fakturierung des Ersatzartikels an den Kunden (positive(r) Positions-Artikel-Menge/Betrag) und das anschließende Gutschreiben der Rechnung bei Eingang des defekten Artikels.

**Rücklieferung
(RL) an
Lieferanten**

An den Lieferanten zurückgelieferte Einkaufsteile (Rücklieferungen) werden, genau wie Fertigungsaufträge, nach Arbeitsplan verfolgt. Mit Rücknahmen-Zeitpläne (Detail) können Sie Entnahme, Versand, Zugang usw. der Artikel aufzeichnen.

Durch Rücklieferungen an den Lieferanten werden Einkaufsbestellungen mit einer/einem negativen und einer/einem positiven Positions-Artikel-Menge und Betrag generiert. Die negative Menge und der negative Betrag (Artikel-Standardkosten) stehen für Artikel, die zurückgesandt werden und die positive Menge und der positive Betrag (Reparaturkosten) stehen für Artikel, die der Lieferant an Sie zurückschickt.

Mit "Pflege RL" (11.15.3.1) werden die Dokumente erstellt, welche die Artikel auf ihrem Weg zurück zum Lieferanten begleiten, und die Rücklieferungs-Positions-Artikel in das Auslieferungswerk/Auslieferungslager transferiert. Mit "Versand RL" (11.15.3.15) werden die Artikel aus dem Auslieferungswerk/-lager entnommen. Mit "Wareneingänge RL" (11.15.3.13) werden die Artikel im Rücklieferungs-Werk/Lagerort angenommen.

Beachten Sie, daß eine Rücklieferung an Lieferanten auch für Rücklieferungen von in Ihrer Firma verwendeten Produktionsartikel verwendet werden kann. Obwohl diese Art von Rücklieferung sowohl im Einkaufs- als auch im Kundendienstmodul verarbeitet werden kann, wird die letzte Rücklieferung verwendet zur Verfolgung von:

- ☐ Artikeln, die zur Reparatur oder zum Austausch zurückgesandt wurden, nicht für Gutschriften. Bei "Einkaufs-Rücklieferungen an Lieferanten" (5.18), geben Sie eigentlich den Besitz des Artikels auf. Bei Rücklieferungen im Kundendienstmodul ist das nicht der Fall.
- ☐ Artikeln, deren Einkaufsbestellung nicht mehr in der Einkaufshistorie vorhanden ist (z.B. Anlagegüter).

Reparaturlager

Die Aktivitäten des Reparaturlagers sind Reparatur und Verfolgung der zur Reparatur zurückerhaltenen Artikel. Eventuell gibt es die Richtlinie, reparierte Leiterplatten zum Austausch gegen defekte zu liefern. Die zurückgelieferten, reparierten Artikel werden nach der Nachbearbeitung eingelagert.

Mit der Reparaturlagerfunktion werden Reparaturen mit einem Nachbearbeitungsauftrag im Fertigungsauftragsmodul verfolgt. Ab dieser Stelle arbeitet sie genauso wie ein Fertigungsauftrag.

Andere Rücknahmen vom Kunden

Beispiele für weitere Rücknahme-Situationen sind unter anderem einfache Rückgaben aus der Fertigung, Austausch-Teile und Ersatzteil-Bestellungen. Bei Rücknahmen und Austausch geht der Artikel in den Kunden-Rücknahmen Lagerort/Werk ein. Die Ausgabe von Austausch- und Ersatzteil-Bestellungen erfolgt im Kunden-Ersatzteil-/Lagerort/Werk.

"Rücknahme von Kunde" wird auch zur Fakturierung von Produkt-Support mit der Funktion "Kundendienst-Anrufsverfolgung" verwendet. Andere Lohnkosten können auch auf diese Art berechnet werden.

Vertriebswege Großhändler

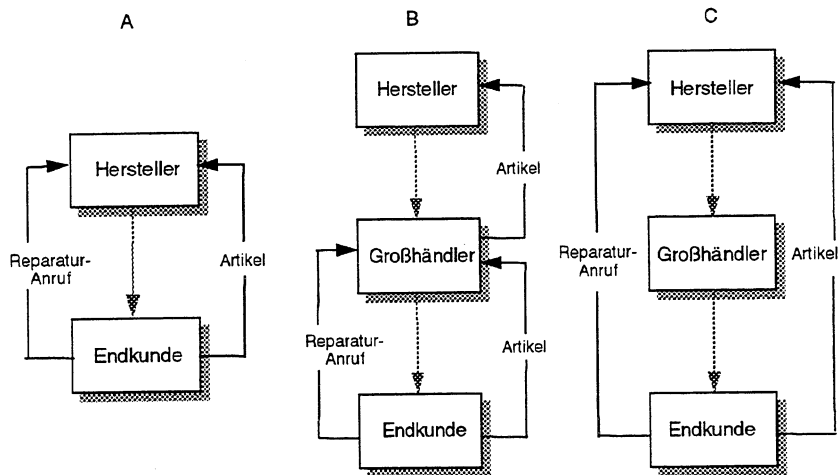


Fig. 8-20

Vertriebswege Großhändler

Sind Großhändler beteiligt, können Garantien, Verkaufs-Verträge und Support-Anrufe auf unterschiedliche Art und Weise gehandhabt werden. Bis jetzt wurde der einfache Fall betrachtet, bei dem der Hersteller direkt mit dem Endkunden zu tun hat, wie in voranstehendem Beispiel A.

In den Beispielen B und C wird er über Großhändler dargestellt.

In Beispiel B hat der Großhändler sowohl geschäftliche Beziehungen mit dem Endkunden als auch mit dem Hersteller. In Beispiel C nimmt der Endkunde Kontakt mit dem Hersteller auf, wenn ein Problem auftritt, obwohl der Artikel bei einem Großhändler gekauft wurde.

Hier einige Beispiele für Geschäftsvorfälle, die mit diesen Vertriebswegen arbeiten:

Directverkäufe	A
Internationale Verkäufe über einen Großhändler	B
Systemintegrator	B
Internationales Distributionszentrum	C
Hersteller übernimmt die Garantie	C

Fig. 8-21

Beispiele für Großhandels-Vertriebswege

Fakturierung

Durch Kundendienst-Verträge, Kundendienst-Anrufe und Rücknahmen von Kunden werden offene Rechnungen in "Verkauf/Fakturierung" generiert. Die Art und Weise, auf die die Fakturierungs-Informationen in die offenen Rechnungen transferiert werden, ist bei allen drei Möglichkeiten verschieden.

Kundendienst-Verträge werden zyklisch berechnet—normalerweise monatlich, vierteljährlich oder jährlich. Mit den Fakturierungs-Zyklus-Kennziffern wird spezifiziert, wie oft Kundendienst-Verträge fakturiert werden. In einigen Fällen möchten Sie vielleicht eine zu fakturierende Menge bestimmen.

Nachfolgend Muster für Fakturierungs-Zyklus-Kennziffern:

- ☐ **MO** — Monatliche Fakturierung
- ☐ **QT** — Vierteljährliche Fakturierung
- ☐ **YR** — Jährliche Fakturierung

Sie geben in regelmäßigen Abständen einen Stapel Kundendienst-Verträge zur Fakturierung frei, wodurch im System ein Kundenauftrags-Versand und die entsprechende offene Rechnung erstellt wird. Anmerkung: "Freigabe Fakturierung-Rechnung" (11.17.13) wird nur für Kundendienst-Verträge verwendet. Rechnung

Kundendienst-Anrufe werden, vor allem zu Fakturierungszwecken, als Rücknahmen gepflegt. Da durch Rücknahmen Kundenaufträge generiert werden, wird durch den Kundenauftrags-Versand die offene Rechnung generiert.

Rücknahmen zugeordneter Kundendienst-Verträge, Kundendienst-Anrufe und Positions-Artikel sind in den Listen Verkaufsanalyse aufgeführt. Wie auch bei den Kundenaufträgen sind zusätzliche Gebühren wie Frachtkosten und Steuern nicht eingeschlossen. In den Debitoren werden Kundendienst-Rechnungen genau wie alle anderen Rechnungsarten behandelt.

Es stehen im Umgang mit Rechnungskorrekturen und Rückbuchungen zwei Funktionen zur Verfügung.

Der Bildschirm "Pflege RN"

Rücknahmen werden in "Pflege Rücknahmen" (11.15.1.1) erstellt. Geben Sie im Feld "Rücknahme" eine Rücknahme-Nummer ein (bis zu 8 Zeichen, alphanumerisch), oder lassen Sie das Feld leer, drücken Sie **↵Enter**, und das System zählt bis zur nächsten freien Nummer hoch. Die Startfolge für dieses Feld (z.B. "R"), ist in der Parameterdatei "Rücknahmen und Reparaturen" (11.15.24) definiert. Sie können die Rücknahme zu einer Anruf-Nummer in Beziehung setzen, indem Sie im Feld "Anruf-Nummer" eine Nummer eingeben (drücken Sie **F2** zur Anzeige einer Liste der offenen Anrufe). Geben Sie keine Anruf-Nummer ein, geben Sie einen Kunden ein.

- ☐ **Auftrags-Datum:** Datum an dem die Rücknahme ausgefüllt wird (heutiges Datum).
- ☐ **Fälligkeits-Datum:** Datum an dem der Artikel an den Kunden versandt werden soll.
- ☐ **Erwartungs-Datum:** Datum an dem der Eingang des Artikels vom Kunden zu erwarten ist.
- ☐ **Rücknahme-Vertrag:** Nummer des Kundendienst-Vertrags (falls vorhanden).
- ☐ **Vertragsart:** Art des definierten Kundendienst-Vertrags, falls zutreffend.

- ☐ **Verrechnung Prognose:** Dieses Feld kann entweder auf ☐Ja oder auf ☐Nein gesetzt sein, je nachdem ob ein Artikel mit der Prognose verrechnet werden soll (z.B. für Austauschartikel).
- ☐ **Einkaufsbestellnummer:** die Einkaufsbestellnummer für Materialien oder Service, die nicht durch eine Garantie oder einen Kundendienst-Vertrag abgedeckt sind/ist.
- ☐ **Werk:** muß eingegeben werden, da es für die nachfolgenden Positionsdaten-Bildschirme (Detail) erforderlich ist.
- ☐ **Kommentar:** gibt den Standardwert aus der Parameterdatei an, ob der Kopftext angezeigt wird. Der Standardwert kann hier überschrieben werden.

Navigation "Pflege RN"

Siehe voranstehende Abbildung. Wie der MFG/PRO Bildschirm "Pflege Kundenauftrag" (7.1), setzt sich der Bildschirm "Pflege Rücknahmen" (11.15.1.1) aus mehreren Teilen zusammen. Vervollständigen Sie den Kopf. Dann wird der untere Teil des Bildschirms angezeigt. Vervollständigen Sie den unteren Teil, und drücken Sie (oder). Es erscheint der Bildschirm "Transaktions-Kommentar". Dieser Bildschirm ist optional. Der Standardwert wird in der Parameterdatei gesetzt. Haben Sie die Kommentare beendet, drücken Sie . Es erscheint ein Popup-Fenster, mit dem Sie die Druckanweisungen spezifizieren können (z.B. zu den Lieferscheinen). Haben Sie die Eingabe der Kommentarseiten beendet, drücken Sie . Dann erscheinen Bildschirme, die zur Eingabe von Details zu spezifischen Artikeln verwendet werden:

- ☐ **Lohn-Verfolgung** — Arbeitszeit für Kundendienst/Support (erscheint, wenn eine Anruf-Nummer eingegeben ist).
- ☐ **Entnahmen** — für Endkunden entnommene Artikel.
- ☐ **Zugänge** — Artikel von Endkunden.

Sie können zwischen Einzel- oder Mehrfach-Positionen wählen. Wählen Sie den Einzel-Positions-Modus bei der Beendigung jedes Positions-Artikel-Bildschirms, und drücken Sie **[F1]**:

- ☐ erscheint ein Popup-Fenster in dem Sie Konten, Kostenstellen usw. ändern können. Der Standardwert dafür, daß es erscheint, wird in der Parameterdatei gesetzt.
- ☐ erscheint ein Kommentar-Bildschirm, in den Sie Kommentare zu Positions-Artikeln eingeben können. Der Standardwert dafür, daß dieser erscheint, wird in der Parameterdatei gesetzt (RN-Pos-Text). Der Standardwert kann im Kommentar-Feld des Artikel Detail-Bildschirms überschrieben werden. Haben Sie die Kommentareingabe auf der ersten Seite beendet, und drücken Sie **[F1]**, erscheint ein Popup-Fenster, in dem Druckanweisungen spezifiziert werden können. Drücken Sie nach Beendigung der Kommentareingabe **[F4]**.

Haben Sie die Eingabe in den letzten Kommentar-Bildschirm beendet, und drücken Sie **[F4]**, erscheint der Fußteil des RN-Bildschirms. Sie können Zusatz-Informationen wie z.B. Versand-Daten in diesen Bildschirm eingeben. Drücken Sie **[F1]** um fortzufahren. Sie werden in einer Meldung unten im Bildschirm gefragt, ob im Bildschirm Rücknahme-Positionen angezeigt werden sollen. Entscheiden Sie sich für **[J]a** (der Standardwert), erscheint eine Liste mit Artikel-Abgängen und -Zugängen. Im Abgangs-Bildschirm werden Lohnkosten und Material angezeigt.

Zum Schluß erscheint die Meldung: Versand/WE RN.

Buchungs- kommentare

Der erste Kommentar-Bildschirm wird für Kopftexte verwendet. Eventuell sollen in der Rücknahme zusätzliche Informationen über einen Kunden erscheinen oder die Informationen sollen dokumentiert werden, ohne sie in der Rücknahme zu drucken. Sie können diese Informationen in diesen Bildschirm eingeben.

Dieser Bildschirm ist optional. Sollten häufig Kommentare benötigt werden, sollte der Standardwert in der Parameterdatei "Rücknahme und Reparatur" (11.15.24) auf RN-Kopftext = **[J]a** gesetzt werden. Andernfalls sollte er auf **[N]ein** gesetzt werden.

Im Feld "Referenz" wird die Kunden-Nummer angezeigt.

Sind alle Kommentarseiten eingegeben, und drücken Sie **[F1]**, erscheint ein Popup-Fenster mit Druck-Optionen. Drücken Sie nach Beendigung der Kommentareingabe **[F4]**.

**Positions-Artikel
— Allgemeine
Informationen**

Der erste Rahmen mit Artikeldaten (Detail) erscheint (Es gibt drei Arten: Lohn-Verfolgung, Abgänge und Zugänge). Haben Sie eine Anruf-Nummer in den Kopfraumen eingegeben, wird ein Lohn-Verfolgungs-Rahmen angezeigt. Ist keine Anruf-Nummer vorhanden, wird dieser Rahmen übersprungen.

Da der Einzel-Positions-Modus detaillierter als der Mehrfach-Modus ist, wird in diesem Kapitel nur der Einzel-Positions-Modus abgehandelt. Viele der Einstellungen hier entsprechen denen im Kopf und werden zum Überschreiben der Kopfeinstellungen verwendet.

Das Feld "Artikel" kann die Lagerartikel-Nummer oder eine andere entsprechende Nummer enthalten, einschließlich der Kundenartikel-Nummer oder der Pseudo-Referenz-Nummer.

**Positions-
Artikel
—
Lohn-
Verfolgung**

Geben Sie eine Positions-Nummer, einen Artikel oder andere Daten im Rahmen ein oder wählen Sie sie aus, und drücken Sie **[↵Enter]** oder **[F1]**. Existiert der Datensatz, zeigt Ihnen der Artikel-Detail Rahmen die Daten zu diesem Artikel an. Geben Sie die Information nach Bedarf ein. Geben Sie zum Fortfahren ein Werk ein. Haben Sie die Parameterdatei entsprechend eingerichtet, erscheint ein Popup-Rahmen für die Konto-Informationen. Einige Firmen möchten nicht, daß Konten geändert werden und setzen deshalb den Standardwert auf **[N]**ein.

Das Feld "CT" steht für "Belastungs-Art" (z.B. "K" für Kundendienst-Vertrag, "B" für "Kunde belasten").

**Buchungs-
kommentar**

Nach jedem Artikel-Detail-Rahmen (Lohn-Verfolgung, Abgänge, Zugänge) erscheint ein Kommentar-Bildschirm, in dem Sie die einzelnen Artikel-Transaktionen dokumentieren können.

Wie bereits erwähnt, sollen eventuell zusätzliche Informationen über eine Artikel-Position auf der Rücknahme erscheinen, oder diese Informationen sollen lediglich dokumentiert werden, ohne auf die Rücknahme gedruckt zu werden. In diesem Bildschirm können Sie diese Informationen eingeben.

Der Bildschirm ist optional. Werden häufig Kommentare benötigt, sollte die Standardeinstellung in der Parameterdatei "Rücknahmen und Reparaturen" (11.15.24) auf Rücknahme-Kommentar = ☐ Ja gesetzt werden. Andernfalls sollte sie auf ☐ Nein gesetzt werden.

Im Feld "Referenz" wird die Artikel-Nummer angezeigt. Drücken Sie nach der Eingabe der einzelnen Kommentarseiten . Es erscheint ein Popup-Fenster mit Druckoptionen. Drücken Sie nach Beendigung der Eingabe der Kommentare . Es erscheint der nächste Artikel-Detail-Rahmen.

Positions- Artikel — Abgänge

In diesen Rahmen können Sie für den Endkunden bestimmte Daten eingeben.

Wie bei "Lohn-Verfolgung" geben Sie eine Positions-Nummer, einen Artikel oder andere Daten in den Rahmen ein oder wählen diese aus und drücken oder . Sind Daten zu dem Artikel im System enthalten, zeigt der Artikel-Detail-Rahmen diese an. Geben Sie die Daten nach Bedarf ein. Möchten Sie fortfahren, müssen Sie ein Werk spezifizieren.

In den Feldern "Werk", "Lagerort" und "Charge/Serie" können Sie spezifizieren, von wo das Material versandt wird. Im Feld "Kosten" wird die Summe Standardkosten für Lagerartikel angezeigt. Sie können manuell Kosten für Nicht-Lagerartikel (Pseudo-Artikel) eingeben.

Ist die Parameterdatei entsprechend eingerichtet, erscheint ein Popup-Rahmen für Konto-Informationen. Einige Firmen möchten nicht, daß Konten geändert werden und setzen deshalb den Standardwert auf ☐ Nein.

Wie bereits erwähnt, wird für entnommene Artikel ein optionaler Buchungskommentar-Bildschirm angezeigt.

**Positions-
Artikel —
Zugänge**

Zweck dieses Rahmens ist die Eingabe von Daten zu Artikeln, die Ihr Endkunde an Sie zurückgesandt hat.

Wie bei den Abgängen geben Sie eine Positions-Nummer, einen Artikel, die erwartete Menge/zu erhaltende Menge und den Preis ein oder wählen diese aus. Drücken Sie bei Beendigung **[Enter]** oder **[F1]**. Sind Daten im System vorhanden, werden im Artikel-Detail-Rahmen die Informationen zu diesem Artikel angezeigt. Geben Sie die Daten nach Bedarf ein. Möchten Sie fortfahren, müssen Sie ein Werk eingeben.

Sind die Parametereinstellungen entsprechend gesetzt, erscheint ein Popup-Rahmen mit Konto-Informationen. Einige Firmen möchten nicht, daß Konten geändert werden und setzen deshalb den Standardwert auf **[N]**ein.

Ein optionaler Buchungskommentar-Bildschirm wird angezeigt, diesmal für Zugänge.

Das Feld "Versandart" kann beispielsweise zu Differenzierung zwischen Direktversand, Pseudo-Artikel-Versand und Standard-Artikel-Versand verwendet werden. Ist "Art" nicht leer, wird der Bestand davon nicht beeinflusst. Mit dem Feld "Fakt.ME" wird angezeigt, welcher Mengeneinheiten-Umrechnungsfaktor für Positions-Artikel verwendet wurde, wenn eine andere Mengeneinheit benutzt wurde. Hier ist Vorsicht geboten. Für konfigurierte Positions-Artikel wird in den Feldern "FA-Nr aus FAS" und "Kennziffer" die FA-Nummer und die FA-Kennziffer angezeigt, wie sie bei der Freigabe eines Fertigungsauftrags in 8.13 zugewiesen wurden.

**Rücknahme-
auftrag-
Fußteil**

Der Rücknahme-Fußteil beginnt mit der Anzeige der Positions-Artikel, Steuer und der Summe Zuschlagsgebühren. Erhält der Kunde einen zusätzlichen Rabatt für den Auftrag, so erscheint der Standardwert aus 2.1.1, oder Sie können einen neuen Rabatt-Prozentsatz eingeben. Dieser Rabatt erscheint nicht im Berichtswesen Verkaufsanalysen-Bruttogewinn oder in der Versandhistorie.

Die Zuschlags-Gebühren werden auch bei der Kalkulation von Brutto-Verkäufen, Provisionen oder Rabatten nicht verwendet.

Wird im Feld "Status" eine Nichtleer-Kennziffer eingegeben, wird für einen Kundenauftrag kein Lieferschein ausgedruckt. Dies wird dazu verwendet, einem Auftrag eine Kreditsperre zuzuweisen. Der Kunden-Kredit kann im Menü "KA-Kreditprüfung" (7.5) überprüft werden. Kreditsperren können automatisch zugewiesen und entfernt werden. Sie können im Fuß spezifizieren, ob eine Bestätigung und/oder ein Entnahmeliste/Lieferschein für diesen Auftrag gedruckt werden soll.

"Teillieferungen" zeigt an, ob ein Kunde einen Teilauftrag akzeptiert. Ist dieses Feld auf ☐ ein gesetzt, wird kein Entnahmeschein gedruckt solange alle offenen Positionen noch nicht reserviert sind.

Durch im Feld "Vorauszahlung" eingegebene Beträge werden die Debitoren oder die FIBU nicht aktualisiert. Sie werden als Bemerkung im Auftrag und in der Rechnung gedruckt, werden jedoch nicht von der Summe abgezogen.

Drücken Sie nach Beendigung des Auftrag-Fußes ☐ F1. Sie werden in einer Meldung gefragt, ob Sie eine Anzeige der Rücknahme-Positionen wünschen. Wählen Sie ☐ Ja, wird eine Übersicht der ausgegebenen Artikel (Arbeitszeit und Material) und der eingegangenen Artikel angezeigt.

Druck Rücknahme

Eine gedruckte Rücknahme ist in die gleichen drei Abschnitte unterteilt wie die Online-Version, doch ist diese so eingerichtet, daß sie auf Standard-Formulare gedruckt werden kann.

In der Rücknahme werden Kommentare gedruckt, wenn dies im Transaktions-Bildschirm angegeben wird.

Ist einmal eine Kopie der Rücknahme gedruckt worden, wird der Parameter "Druck Kundenauftrag" automatisch auf ☐ ein gesetzt. Um ein weiteres Exemplar auszudrucken, muß der Parameter zurückgesetzt werden.

**Parameterdatei
"Rücknahmen
und
Reparaturen"**

In dieser Parameterdatei werden die Standardwerte für Kommentare, verschiedene Transaktions-Nummern (z.B. RN-Vertrag und RN-Präfix) und Werke gesetzt. Weiterhin werden in ihr Regeln für andere Bereiche wie Detail-Reservierungen oder Verrechnung Prognosen gesetzt.

Mit Detail-Reservierungen werden die Reservierungen auf einzelne Chargen oder Lagerorte begrenzt.

Soll die Kundeninstallation von "Rücknahmen und Reparatur" aus bearbeitet werden, dann setzen Sie "Bearbeiten Kundeninstallation" auf ☐ a. Kundeninstallation;Rücknahme/Reparaturen

**Rücklieferung
an Lieferanten**

Die Funktion "Rücklieferung" (RL) wird zur Rücksendung von Waren an den Lieferanten verwendet. Sie wird normalerweise für Produkt-Komponenten, die im Umlauf waren, benutzt.

Eine Rücklieferung ist ein Kundenauftrag mit negativer Bestellmenge. Doch anders als die normale Funktion Rücklieferungen Einkaufsbestellungen (5.18), werden mit dieser Funktion neue Einkaufsbestellungen erstellt und es muß keine offene Einkaufsbestellung vorhanden sein.

Bestände können mit der Funktion "Versand Rücklieferungen" (11.15.3.15) oder durch Verbuchen einer negativen Menge mit der Funktion "Wareneingang Einkaufsbestellung" (5.13) an den Lieferanten versandt werden.

Spezielle Themen

Benutzer- definierte Menüs

Sie können spezielle Benutzer-Menüs programmieren, mit denen Sie sich schnell von einer Funktion zur nächsten zu bewegen können, ohne die gesamte Menü-Struktur von MFG/PRO zu durchlaufen ("Pflege benutzerdefinierte Funktionstasten" 36.7.11). Diese Anwendung ist besonders im Kundendienst nützlich, da hier viele Funktionen während des Gesprächs mit dem Kunden benutzt werden, und die Schnelligkeit sehr wichtig ist. Es ist eine Tatsache, daß jeder Benutzer von einem Gebiet des Kundendienstes zu einem anderen springen muß, um Informationen zu einer Aufgabe zu sammeln, wie z.B. von "Pflege KD-Anrufe" nach "Pflege Kundeninstall (Artikel)".

Nehmen Sie zum Beispiel einen Mitarbeiter im Telefonsupport bei Koolaire Corporation. Er organisiert die eingehenden Kundendienst-Anrufe und befindet sich die meiste Zeit im Menü "Anrufs-Verfolgung", wo die Anrufe eingegeben werden. Ein bestimmter Kunde ruft an und behauptet, daß der Motor seiner Kühleinheit nur zwei Monate, nachdem er ausgetauscht wurde, erneut ausgefallen ist. Zuerst wird das Datum des Austauschs der Komponente überprüft, ehe entschieden werden kann, wie der Anruf weiter bearbeitet wird. Das Benutzer-Menü ist so eingerichtet, daß von "Pflege-KD-Anrufe" nach "Pflege install Produktkonfiguration" gesprungen werden kann:

fscant.p 05		11.13.1 Pflege KD-Anrufe		04/12/93	
Seriennr: 3		Benutzer-Auswahl			
Endkunde: 0		Benutzer Menü			
Artikel-Nr: 1		Menü/Anw		Bez	
Vertrag:		36.19.1		Exit to Operating System	
Anruf-Nr: C		36.3.13		Add Generalized Codes	
Gültig ab:		36.7.11		Add New Function Keys	
Gültig bis:		36.7.21		Add Windows	
Kunde: 0		7.17.5		Sales Order Tracking Inquiry	
		7.2		Sales Order Inquiry	
				merat NG SYSTEM	
				ssal Building	
				HOURS	
Anrufer: KARL SCHMIDTHAUSEN		Telefon:			
Bezeichnung:		Warteschl: INFO		Gebiet	
Dringlich:		Anruf-Dat: 04/12/93		AMERICAS	
Art:		Anruf-Zeit: 09:35			
Prob/Qual:		Nchst Aktion:			
Bearbeiter:		Nchst Aktion-Dat: 04/12/93		Kommentar: ja	
Priorität: 0		Nchst Aktion-Zt: 13:35		Erfäßt von: test1	
Status: OPEN					
F1-Ausf F2-Hilf F4-End F7-UgS F8-NäS F9-UgZl F10-NäZl Tab-Pivot					

Fig. 8-22

Benutzer-Menü für "Pflege KD-Anrufe"

Die Einrichtung der Benutzerfunktionen wird in "Systempflege"
genauer erläutert.

Kapitel Neun - Kundendienstimplementierung

Einführung

Bevor Sie mit dem Implementierungsverfahren beginnen, sollten Sie sich mit den Schlüsselkonzepten der Verarbeitung von Kundendienst-Transaktionen vertraut machen. Entwickeln Sie dann Richtlinien und Verfahren für alltägliche Arbeitsgänge. Haben Sie sich erst einmal für ein Verfahren entschieden, können Sie die Parameterdatei konfigurieren und Kennziffern, Buchungssätze und andere Daten laden.

Übersicht

Voraussetzungen

Artikel/ Produkte	Werke und Lagerorte, Preislisten (Rücknahme, Gutschrift), Produktdefinition und Kostendaten
Anschriften/ Steuern	Firmenanschriften, Kunden-, Verkäufer- und Mitarbeiter-Datensätze, Verkäufer-Provisionen, Zahlungsbedingungen, Zuschlags-Arten, Umsatzsteuern
Lagerbestands- führung	Parameterdatei
Einkauf *	(Rücklieferungen an Lieferanten, eingek. Reparaturartikel) Parameterdatei
Verkauf/ Fakturierung *	(Rücknahmen) Parameterdatei
Verkaufs- analysen *	(Kundenumsatz, Umsatz/Artikel, Umsatz/Verkäufer) Parameterdatei, Kalender
Arbeitspläne/ Kapazitäts- gruppen *	Abteilungs-, Arbeitsgangs- und Kapazitätsgruppen-Kennziffern
Fertigungs- Aufträge *	Parameterdatei
FIBU *	Mandanten, Konten, Kostenstellen
Fremd- währungen *	(Multinationale) Wechselkurse, Bankkonten
Debi-toren *	(Fakturierung) Parameterdatei
Kreditoren *	(Rücklieferungen an Lieferanten, eingek. Reparaturartikel) Parameterdatei

Konzepte

Schritt 1	Kundendienst-Konzepte überprüfen
Schritt 2	Adressen überprüfen
Schritt 3	Einkauf überprüfen
Schritt 4	Verkauf/Fakturierungüberprüfen
Schritt 5	Verkaufsanalysenüberprüfen
Schritt 6	Debitorenüberprüfen
Schritt 7	Kreditorenüberprüfen
Schritt 8	Steuernüberprüfen
Schritt 9	Zuschlags-Artenüberprüfen
Schritt 10	Preislistenüberprüfen
Schritt 11	Produktgruppenüberprüfen
Schritt 12	Richtlinien und Verfahren festlegen

Daten

Schritt 13	Kennziffern einrichten
Schritt 14	Kundendienst-Vertragsarten einrichten
Schritt 15	Fakturierungs-Zyklen einrichten
Schritt 16	Status Kundendienst-Anruf einrichten
Schritt 17	Warteschlange Kundendienst-Anruf einrichten
Schritt 18	Kundendienst-Gebiete einrichten
Schritt 19	Techniker einrichten
Schritt 20	Temporäre Kunden einrichten *

Schritt 21	Parameterdatei "Kundendienst-Vertrag" definieren
Schritt 22	Parameterdatei "Rücknahmen und Reparaturen" definieren
Schritt 23	Parameterdatei "Kundendienst-Anrufsverfolgung" definieren
Schritt 24	Parameterdatei "Fakturierung" definieren
Schritt 25	Parameterdatei "Kundendienst" definieren
Schritt 26	Installierte Artikel laden
Schritt 27	Endkunden laden
Schritt 28	Offene Kundendienst-Angebote und Kundendienst-Verträge laden
Schritt 29	Offene Kundendienst-Anrufe laden
Schritt 30	Kundeninstallationen (Artikel) laden
Schritt 31	Installierte Produktkonfigurationen laden *
Schritt 32	Verarbeitung beginnen
* optional	

Konzepte

Schritt 1 Kundendienst-Konzepte überprüfen Überprüfen Sie vor der Aufnahme der Kundendienst-Installation, wie Ihr Kundendienst-Arbeitsgang zur Zeit funktioniert. Gehen Sie dann die Übersicht zum Kundendienst durch, um festzulegen, welche Funktionen am besten zur Ihrer aktuellen Geschäftsabwicklung passen.

Schritt 2 Adressen überprüfen. Prüfen Sie vor der Benutzung des Kundendienstes, daß ausgewählte Kunden-, Lieferanten-, Verkäufer-, Mitarbeiter- und Firmen-Datensätze im Modul "Adressen/Steuern" eingerichtet sind.

Kunden-Datensätze werden im gesamten Kundendienstmodul verwendet. Drucken Sie "Liste Kundenstamm" (2.1.4), und überprüfen Sie, daß Kunden korrekt hinzugefügt wurden.

Lieferanten-Datensätze werden bei Rücklieferungen von Artikeln an den Lieferanten verwendet. Sehen Sie die "Liste Lieferantenstamm" (2.3.4) zur Überprüfung dieser Informationen durch.

In Kundendienst-Angeboten und -Verträgen kann auf Verkäufer und Provisionen verwiesen werden. Verwenden Sie zur Überprüfung dieser Informationen "Liste Verkäuferstamm" (2.5.4) und "Liste Provisionen (Detail)" (2.5.8).

Für die Kundendienst-Techniker müssen in "Pflege Mitarbeiter" (2.7.1) normale Mitarbeiter-Datensätze eingerichtet werden. Überprüfen Sie, daß diese Mitarbeiter korrekt identifiziert werden, indem Sie die "Liste Mitarbeiterstamm" (2.7.4) ausdrucken.

In Kundendienst-Angeboten, Kundendienstaufträgen und Rücknahmen erscheinende Firmenadressen werden in der Firmenadress-Datei abgefragt. Überprüfen Sie in "Pflege Firmenanschrift" (2.12), daß die von Ihnen benötigten Firmenadressen korrekt eingegeben wurden.

Schritt 3 Einkauf überprüfen. Werden Kundendienst-Artikel an einen Lieferanten zurückgesandt (11.15.3.1), wird im System ein Einkaufsbestellauftrags-Datensatz erstellt, der wie jede andere Einkaufsbestellung gepflegt werden kann. Weitere Informationen zu Einkaufsbestellungen finden Sie in der Dokumentation zum *Einkauf*.

-
- Schritt 4 Verkauf/Fakturierung überprüfen.** Durch die Rechnungsverbuchung aus dem Erstverkauf wird ein Endkunden/Kundendienstartikel-Datensatz in der Kundeninstallation des Kundendienstes erstellt. Durch Rücknahmen (und indirekt auch Anrufe) werden Kundenauftragslieferungen und offene Rechnungen erstellt. In der Verkaufsdokumentation finden Sie Informationen zum Ablauf der Kundenauftragsverarbeitung.
- Schritt 5 Verkaufsanalysen überprüfen (optional).** In Listen Verkaufsanalysen erscheinen Positions-Artikelmengen aus den Kundendienst-Verträgen, den Rücknahmen und Anrufen. Kundendienst-Vertragsartikel erscheinen mit dem in der Parameterdatei "Kundendienst" (11.24) definierten Präfix. Rücknahme-Artikel erscheinen mit dem in der Parameterdatei "Rücknahmen und Reparatur" (11.15.24) definierten Präfix. Gehen Sie die Ihnen in diesem Modul verfügbaren Listen durch, und legen Sie fest, welche Sie verwenden.
- Schritt 6 Debitoren überprüfen.** Durch Rücknahmen werden Kundenauftrags-Lieferungen generiert, die bei der Verbuchung Debitoren- und FIBU-Datensätze aktualisieren. Diese Lieferungen werden in den Debitoren als Kundenrechnungen verarbeitet. In der Dokumentation zu Debitoren finden Sie eine detaillierte Erläuterung dieser Funktionen.
- Schritt 7 Kreditoren überprüfen.** Wie bereits erwähnt, werden die Rücklieferungen an den Lieferanten im Einkaufsmodul zu Einkaufsbestellungen. Die Lieferantenrechnungen für diese Einkaufsbestellungen werden im Kreditorenmodul verarbeitet. In der Dokumentation zu Kreditoren finden Sie eine detaillierte Erläuterung dieser Funktionen.
- Schritt 8 Steuern überprüfen.** Kundendienst-Verkäufe und Einkaufstransaktionen (Rücknahme und Rücklieferung) unterliegen der US-Verkaufssteuer, der Mehrwertsteuer, oder, je nach Anwendbarkeit, der kanadischen GST/PST-Steuer. In der Systemdokumentation finden Sie genauere Erläuterungen zu den Steuern.
- Schritt 9 Zuschlags-Arten überprüfen.** Beispiele für Zuschlagsgebühren sind Fracht und Beförderung. Im Kundendienst werden die Zuschlagsgebühren für Kundendienst-Verträge in der Parameterdatei "Kundendienst-Vertrag" (11.5.24) spezifiziert, und die Zuschlagsgebühren für Rücknahmen entstammen standardmäßig der Parameterdatei "Verkauf" (7.24). Definieren Sie die

Zuschlagsgebühren für Ihre Firma in "Pflege Kundenauftrags-Zuschlagssätze" (2.21).

- Schritt 10 Preislisten überprüfen.** In MFG/PRO können "Preislisten" (1.10.1) für Rücknahmen, Kundendienst-Verträge und Garantiereparaturen eingerichtet werden. Für Standardgutschriften können Sie Preislisten mit negativen Werten einrichten, um die geleisteten Gutschriften für die Rücklieferung von "Standard"-Einheiten anzuzeigen.

Die Preislisten-Kennziffer wird zu Buchungen in Beziehung gesetzt, um so den zu fakturierenden Betrag für Ersatzteile und Reparaturen zu bestimmen. Preislisten-Kennziffern dagegen können mehrere Preislisten-Strukturen mit spezifischen Preisen, Rabatten und Zuschlägen bei verschiedenen Mengennstufen aufweisen. Auch für verschiedene Währungen können Preislistenstrukturen eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie in der Systemdokumentation.

- Schritt 11 Produktgruppen überprüfen.** Zur Kostenverfolgung der Kundendienst-Arbeitsgänge benötigen Sie zumindest eine Produktgruppe. Diese Produktgruppe wird zur Erstellung von Kundendienst-Vertragsarten (für Kundendienst-Verträge und Garantien) verwendet. Geben Sie die Produktgruppe und die Standard-FIBU-Konten und -Kostenstellen mit "Pflege Produktgruppe" (1.2.1) ein.

- Schritt 12 Richtlinien und Verfahren festlegen.** Jede erfolgreiche Software-Implementierung verlangt, daß besonderes Augenmerk auf Programme, Personen, Richtlinien und Verfahren gerichtet wird. In vielen Bereichen ist MFG/PRO so flexibel, mehrere Wege der Durchführung einer Aufgabe zu erlauben. Die Methode, die für Ihre Firma am besten geeignet ist, sollte in Richtlinien und Verfahren festgehalten werden, die zur Verfügung stehen und von denjenigen Mitarbeitern, die sie anwenden sollen, verstanden werden. Es ist sicherlich von Vorteil, diese Mitarbeiter am Entwurf und der Ausarbeitung der entsprechenden Richtlinien und Verfahren zu beteiligen.

Nachfolgend finden Sie eine Auflistung von Vorschlägen, die darlegen, wo Richtlinien/Verfahren Erfolg versprechen, sowie ausgewählte Fragen, die in Betracht gezogen werden sollten.

Kunden- installation	<p>Für welche Artikel sind Kundeninstallations-Datensätze erforderlich?</p> <p>Muß für jede Einheit (Charge/Serie) ein Kundeninstallations-Datensatz gepflegt werden?</p> <p>Können Kundendienst-Verträge und Kundendienst-Anrufe für Artikel aufgezeichnet werden, die nicht in der Kundeninstallation vorhanden sind?</p> <p>Sollte die Kundeninstallation während der Rechnungsverbuchung automatisch aktualisiert werden?</p>
Anrufe	<p>Wie werden die Kundendienst-Anrufe innerhalb der Firma weitergeleitet?</p> <p>Sollen Anrufe von Kunden, denen eine Kredit-sperre zugewiesen ist, entgegengenommen werden?</p> <p>Wer überwacht die Erledigung der Anrufe?</p> <p>Nach welchem System sollen Anrufen Prioritäten zugewiesen werden?</p>
Rücknahme	<p>Wer ist der Ansprechpartner für Waren-Rücklieferung?</p> <p>Ist für den Kunden eine Rücknahme-Nummer erforderlich?</p> <p>Wie werden zurückgenommene Waren im Wareneingang behandelt?</p> <p>Wird dem Kunden vor der Aufnahme der Reparaturarbeiten von der Kontaktperson ein Kosten-voranschlag zur Genehmigung unterbreitet?</p> <p>Wer repariert, überarbeitet oder kalibriert die zurückgenommenen Waren, und wie werden Arbeits- und Materialkosten im System berechnet?</p>

	<p>Erhält der Kunde eine Leiheinheit während der Reparaturzeit? Wenn ja, wie werden diese Einheiten verfolgt?</p> <p>Wie wird der Versand der reparierten Einheit im System abgewickelt, und wie wird der Kunde benachrichtigt?</p>
Rücklieferungen an Lieferant	<p>Wer ist bei der Rücklieferung von Material für die Kontaktaufnahme mit dem Lieferanten verantwortlich?</p> <p>Wie wird die Kreditorenabteilung von den Rücklieferungen in Kenntnis gesetzt, sodaß die Rechnungen nicht irrtümlich bezahlt werden?</p> <p>Wie wird die Rücklieferung eingegeben? Als Rücklieferung gegen Gutschrift oder als Rücklieferung gegen Ersatz?</p>
Abschluß der Geschäftsperiode am Periodenende	<p>Welche Listen müssen zum Periodenende ausgeführt werden, und wer erhält Kopien? Nachfolgend Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versandlisten je Kunde, Gebiet und Produkt. - Listen Verkäufer-Provisionen. - Listen Auftragseingänge. <p>Wie werden Perioden einwandfrei abgeschlossen?</p> <p>Wie soll mit Stornobuchungen verfahren werden?</p>
Datenarchivierung	<p>Welche Informationen müssen ausgedruckt werden, und wie lange müssen die Ausdrücke aufbewahrt werden?</p> <p>Welche Informationen müssen archiviert werden?</p> <p>Wie lange müssen Informationen online archiviert werden?</p> <p>Welche Medien werden zur Offline-Archivierung von Daten verwendet, wo werden die Medien aufbewahrt und wie lange?</p>

Daten

Schritt 13 Kennziffern einrichten. Greifen Sie von einem überprüften Feld aus auf Hilfe zu, erscheint normalerweise ein Popup-Fenster mit zur Auswahl stehenden Feldeingaben.

Viele Felder jedoch, die keine Schlüsselfelder sind, verfügen nicht über eine vorher festgelegte Werteliste. Für die technischen Qualifikations-Stufen, Anrufrdringlichkeit und andere Felder können Sie in "Pflege Kennziffern" (36.3.13) Ihre eigenen Listen einrichten. Einzelheiten finden Sie in der Dokumentation über die Einrichtung von Kennziffern im Kapitel *Systemimplementierung*.

Feld	Verwendung
Techniker- Qualifikation <i>fsskill</i> , <i>srr_problem</i>	Techniker können Anrufen je nach Art oder Stufe der erforderlichen Qualifikation zur Behebung des Problems zugewiesen werden. <i>fsskill</i> wird in "Pflege Kundendienst-Anrufe" (11.13.1) und in "Pflege Qualifikation Kundendienst-Ingenieure" (11.1.21) verwendet. <i>srr_problem</i> wird in "Pflege Kundendienst-Anforderungen" (11.13.6.1) benutzt.
Dringlichkeit <i>ca_severity</i> , <i>srr_severity</i>	Anrufe und Kundendienst-Anforderungen können basierend auf der Dringlichkeit eines Problems vorrangig behandelt werden. Als "DRINGEND" markierte Anrufe könnten beispielsweise zuerst behandelt werden.
Art <i>calltype</i> , <i>srr_type</i>	Anrufe und Kundendienst-Anforderungen können auch nach Art kategorisiert werden. Beispielweise können Anrufe zwecks Zusendung von Verkaufsunterlagen anders behandelt werden als Anrufe, in denen ein Problem dargelegt wird.
Erledigung <i>ca_resolve</i>	Werden Anrufe erledigt, kann die Erledigungsart (z.B. Problem behoben, Artikel repariert) für zukünftige Referenzen und Berichte klassifiziert werden.

Schritt 14 Kundendienst-Vertragsarten einrichten. In MFG/PRO gibt es zwei Kundendienst-Vertragsarten: die Garantie-Kennziffer und die Kundendienst-Vertragsart-Kennziffer. Mit beiden können Bedingungssätze wie beispielsweise Dauer, Preise und Deckung für Artikel- oder Kundengruppen definiert werden. Es muß zumindest eine Kundendienst-Vertragsart als Standardwert für "neue Kundendienst-Anrufe" (11.24) eingerichtet werden.

Geben Sie eine Kundendienst-Vertragsart ein, wird ein Eintrag in der Artikelstammdatei erstellt. Somit können Sie zusätzliche Informationen für Buchungssätze pflegen und in Beziehung setzen. Zur Unterscheidung der Kundendienst-Vertragsarten von anderen Einträgen im Artikelstamm, sollten Sie jedoch eine andere Namensgebung für Garantie-Kennziffern und Kundendienst-Vertragsarten verwenden.

Kundendienst-Vertragsarten werden in "Pflege Garantiecodes" (11.1.1) und "Pflege Kundendienst-Vertragsart" (11.1.4) definiert.

Feldname	Wert	Erläuterung
Dauer	#	Normale Dauer der Garantie- oder Vertragsperiode. Für Garantien in Kalendertagen und für Kundendienst-Verträge in Monaten angegeben. Wird zur Berechnung des Ablaufdatums der Garantie berechnet.
Versand vor Rückgabe	J/N	Zeigt an, daß eine Austauschereinheit vor der Rückgabe einer Rücknahme-Einheit versendet werden kann. Bestimmt auch, ob ein Fälligkeits-Datum für die Rücknahme berechnet wird. Ist dieses Feld auf ☐ ein gesetzt, wird kein Fälligkeitsdatum zugewiesen.
Nur Rücknahme	J/N	Zeigt an, daß der Vertrag oder die Garantie nur den Austausch von Artikeln abdeckt. Es ist kein weiterer Support zugeordnet.

Priorität # Normale Standard-Priorität des Kundendienstes, der im Rahmen dieser Garantie- oder Vertragsart geleistet wird. Niedrigere Zahlen zeigen eine höhere Priorität an. Gegenwärtig ist die Prioritäts-Einstellung nicht empfindlich für Warteschlangen. Existieren 3 Anrufe mit Priorität 1, werden alle 3 Anrufe in "Verwaltung Warteschlange" (11.13.13) angezeigt.

fssuunt.p a2 11.1.1 Pflege Garantiecodes 04/08/93

Garantie-Art: W-2		Bezeichnung: EXTENDED 1 YEAR WARRANTY	
Endkunden-Typ:		RN-Gebühr%: 0.00%	
PG: W-10	Dauer: 365	RN-Preisliste: FS-RMA	Mur RN: nein
(Tage)	Reaktionszeit: 4	Gutschrift-Preis-L: FS-CR	Pauschal: nein
Reaktionszeit ZE: H	Vers. vor Rückgabe: ja	Komment.: nein	Priorität: 0
Vertrags-Preisliste: FS-CTRT	St: nein		

Garantie Deckung		
	Start:	Ende:
SO: nein	:	:
MO: ja	:	:
DI: ja	:	:
MI: ja	:	:
DO: ja	:	:
FR: ja	:	:
SA: nein	:	:
Feiertage: nein	:	:

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Speich

Fig. 9-1

Pflege Garantiecodes

Kunden-	P	Produkte
dienst-	S	Kundendienstvertrag/Garantie
start	L	Lohn
	T	Reise
	M	Verschiedenes
	E	Aufwendungen

Identifiziert die Art der Kundendienst-Kosten. Der Kundendienst-Art ist ein Kostendeckungsprozentsatz zugeordnet, mit dem die Ist-Gebühren für den Kunden festgelegt werden. Ein Garantiecode könnte z.B. Arbeitskosten zu 75% abdecken. Dem Kunden werden also 25% der Arbeitskosten in Rechnung gestellt.

fssvumt.p a2 11.1.1 Pflege Garantiecodes 04/08/93

Garantie-Art: W-2		Bezeichnung: EXTENDED 1 YEAR WARRANTY	
Endkunden-Typ:		RM-Gebühr%: 0.00%	
PG: W-10		RM-Preisliste: FS-RMA	
(Tage)	Dauer: 365	Gutschrift-Preis-L: FS-CR	Nur RM: nein
Reaktionszeit: 4		Vers. vor Rückgabe: ja	Pauschal: nein
Reaktionszeit ZE: H		St: nein	Komment.: nein
Vertrags-Preisliste: FS-CTRT		Priorität: 0	

KD-Art	KD-Grp	KD-Artikel	Garantie Zuschl. Abdeckng%	Bezeichnung
L			100.00	Lohn
P			100.00	Produkte

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp

Fig. 9-2

Kundendienst-Arten

Schritt 15

Fakturierungs-Zyklen einrichten. Kundendienstverträge werden normalerweise in regelmäßigen Abständen fakturiert: monatlich, vierteljährlich oder jährlich. Fakturierungs-Zyklen für Kundendienst-Verträge werden in "Pflege Fakturierungs-Zyklus"(11.17.1) definiert. Jedem Kundendienst-Vertrag kann ein anderer Fakturierungs-Zyklus zugewiesen sein. Daher muß in der Parameterdatei "Kundendienst" (11.24) ein Standard-Fakturierungs-Zyklus spezifiziert werden.

fssbcmt.p a 11.17.1 Pflege Fakturierungs-Zyklus 04/08/93

Zyklus: 10
Bez: MONATLICH
Mng zu Fakt: 1.0

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Uor 10-Mchs

Fig. 9-3

Pflege Fakturierungs-Zyklus

Schritt 16 Status Kundendienst-Anruf einrichten. Der Status Kundendienst-Anruf wird bei der Verfolgung eines Anrufs zur Bestimmung des Status eines Kundendienst-Anrufs oder einer Kundendienst-Anforderung verwendet. Der Status kann manuell geändert werden, da für einen Kundendienst-Anruf oder eine Kundendienst-Anforderung mehrere Aktivitäten stattfinden. Ein Anruf kann z.B. von "offen" nach "versenden", nach "gestartet", nach "versandt" und schließlich nach "geschlossen" bewegt werden. In der Parameterdatei "Kundendienst" (11.24) muß ein Standardstatus für "offen" und "geschlossen" spezifiziert werden. Verwenden Sie zur Eingabe dieser Kennziffern "Pflege Status Kundendienst-Anruf" (11.1.9).

fscasmt.p a		11.1.9 Pflege Status KD-Anruf		04/12/93
Status	Bezeichnung	Stsknz	Ben	Nchstakt
SHIPPED	PARTS SHIPPED	80	nein	
10-100	ENGINEER IN TROUBLE	150	nein	
AT-SITE	ENGINEER AT SITE	50	nein	
VOX-MAIL		90	nein	

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp

Fig. 9-4

Pflege Status Kundendienst-Anruf

- Schritt 17 Warteschlange Kundendienst-Anruf einrichten.** Diese werden zur Gruppierung von Kundendienst-Anrufen nach Gebiet, Techniker, Abteilung oder Produktgruppe verwendet. Werden Anrufe und Anforderungen angenommen, werden sie einer Warteschlange zugewiesen. Die "Verwaltung Warteschlange Kundendienst-Anruf"(11.13.13) kann zur Anzeige des Status von Aktivitäten für eine bestehende Warteschlange eingerichtet werden. Mindestens eine Warteschlange Kundendienst-Anruf muß in der Parameterdatei "Kundendienst" (11.24) als Standardwert definiert sein (11.1.11).

fscagnt.p a2	11.1.11 Pflege Warteschlange KD-Anruf	04/08/93								
<table border="1"><tr><td>Warteschl:</td><td>SOFTWARE</td></tr><tr><td>Bezeichnung:</td><td>SOFTWARE PROBLEMS</td></tr><tr><td>Gebiet:</td><td></td></tr><tr><td>Knotenname:</td><td></td></tr></table>			Warteschl:	SOFTWARE	Bezeichnung:	SOFTWARE PROBLEMS	Gebiet:		Knotenname:	
Warteschl:	SOFTWARE									
Bezeichnung:	SOFTWARE PROBLEMS									
Gebiet:										
Knotenname:										
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp										

Fig. 9-5

Pflege Warteschlange Kundendienst-Anruf

Schritt 18 Kundendienst-Gebiete einrichten. In MFG/PRO können Kundendienst-Gebiete und Kundendienst-Gebietsstrukturen eingerichtet werden. Sie sollten für jede Firmenniederlassung, die Kundendienstaktivitäten durchführt, Kundendienst-Gebiets-Kennziffern einrichten. Eine Firma hat z.B. Kundendienstzentren in San Diego, Los Angeles und San Francisco. Wird für eine Endkundeninstallation ein Service benötigt, wird diese der Anruf-Warteschlange des nächstgelegenen Kundendienstzentrums zugewiesen. Von hier aus wird diese Anforderung einem diesem Gebiet zugewiesenen Techniker geschickt.

Endkundeninstallationen, Techniker und Anruf-Warteschlangen werden einem spezifischen Kundendienst-Gebiet zugeteilt. Für Berichtszwecke kann es jedoch nützlich sein, diese drei Büros in einer Kundendienst-Gebietsstruktur mit der Bezeichnung "Kalifornien" zu organisieren. Richten Sie nach der Einrichtung von Kundendienst-Gebieten mit "Pflege Kundendienst-Gebietsstruktur"(11.1.16) Strukturen ein.

fsregmt.p a2

11.1.13 Pflege KD-Gebiete

04/12/93

Gebiet: AMSTERDAM

Bezeichnung: EUROPEAN SUPPORT

Art: SUPPORT

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 9-6 Pflege Kundendienst-Gebiete

Schritt 19 Techniker einrichten. Die Techniker können nur im Kundendienst eingerichtet werden, wenn sie als Mitarbeiter in der Mitarbeiterdatei existieren. Geben Sie mit "Pflege Kundendienst-Ingenieur" (11.1.19) zusätzliche Mitarbeiterdaten ein. Zeichnen Sie mit "Pflege Qualifikation/Kundendienst-Ingenieur" (11.1.21) eine Qualifikations-Kennziffer und damit verbundene Daten auf.

fsgent.p a2	11.1.19 Pflege KD-Ingenieur	04/08/93
Adresse Mitarbeiter		
Pers-Nr: BJW Nachname: Whitehead Vorname: Bill Str/Postf: 701 South Shore Lane Str/Postf: Str/Postf: Stadt: San Diego Staat: CA PLZ: 92133 Land: U.S.A. Telefon(priv): 510-992-0293 Telefon(gesch): DW: Soz-Uers: 728-03-9912 Geb-Dat: 02/12/54		
Daten Ingenieur		
KD-Gebiet: AMERICAS Funk-Nr: Gruppe: fracht Status: Aufenthaltsort: Werk: 10000 Lagerort:		
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs		

Fig. 9-7

Pflege Ingenieur

fsegsmt.p a	11.1.21 Pflege Qualifikation/KD-Ing.	04/08/93
Tabelle Ingenieurqual.		
Ingenieur: JAS Nachname: Smyth		
QUALIFIKATIONEN		
Qual-Knz	Stufe	Beurk
	Kommentar	
<div style="background-color: black; width: 50px; height: 20px; margin-bottom: 10px;"></div>		
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs		

Fig. 9-8

Pflege Qualifikation Kundendienst-Ingenieur

Schritt 20 **Temporäre Kunden einrichten (optional).** Verwenden Sie Anrufsverfolgung, sollten Sie auch eine temporäre Kundennummer einrichten, sodaß Anrufe von Endkunden aufgezeichnet werden können, die nicht bereits in der Kundeninstallation vorhanden sind. Dies ist beispielsweise erforderlich, wenn Sie über Einzel- oder Großhändler verkaufen, aber durch Kundendienst-Anrufe mit den Endkunden direkt in Kontakt treten.

Definieren Sie zuerst eine "Schein-"Kundennummer in "Pflege Kunden" (2.1.1). Dies ist die Nummer, die Sie später als die temporäre Kundennummer in der Parameterdatei "Kundendienst" identifizieren. Zweitens, rufen Sie "Pflege benutzerdefinierte Funktionstasten" (36.7.11) auf, und richten Sie das Programm fscaeumt.p für den Zugriff mit einer Funktionstaste ein. (Weitere Informationen zum Programmaufruf mit Funktionstasten finden Sie in der Systemdokumentation.)

Drücken Sie bei der Eingabe von Kundendienst-Anrufen (11.13.1) die Funktionstaste, um auf das Endkunden-Popup-Fenster zur Eingabe von Informationen bezüglich des temporären Kunden zuzugreifen. Führen Sie in regelmäßigen Abständen "Liste Adresse Endkunde" (11.11) für die temporäre Kundennummer aus, und benutzen Sie diese Informationen zur Erstellung eines permanenten Endkunden-Datensatzes (2.1.1, 11.10).

Schritt 21 **Parameterdatei "Kundendienst-Vertrag" definieren.** Richten Sie diese Datei entsprechend Ihrer normalen Eingabe von Kundendienst-Verträgen ein. Initialisieren Sie ein Kundendienst-Angebot, einen Kundendienst-Vertrag und Kundenaufträge, sollte sich die Numerierung für Kundendienst-Kundenaufträge von der Numerierung für reguläre Kundenaufträge unterscheiden.


```

fssapm.p a          11.5.24 Parameterdatei KD-Verträge          04/08/93

```

Format Pos E/M:	Mehr	Präfix Angebot:	0
Drucke KD-Verträge:	ja	Nchst KD-Angebot:	1003
Firmenanschrift:	10000000	Präfix Vertrag:	S
KD-Kopf-Text:	ja	Nchst KD-Vertrag:	10002
KD-Pos-Text:	nein	Präfix KD-KA:	S
Übernahme Vertrag-Archiv:	ja	Nchst KD-KA-Nr:	100000
FOB:	HAMBURG		
Kopie Bntz-Felder:	nein		

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 9-9

Parameterdatei "Kundendienst-Vertrag"

Sie können auch Standard-Zuschlagssätze für Kundendienst-Verträge spezifizieren. Diese müssen vorher in "Pflege Kundenauftrags-Zuschlagssätze" (2.21) definiert werden.

```

fssapm.p a          11.5.24 Parameterdatei KD-Verträge          04/08/93

```

Zuschläge (Steuerpfl.) [1]:	11	Zuschläge (Steuerfrei) [1]:	10
Zuschläge (Steuerpfl.) [2]:	21	Zuschläge (Steuerfrei) [2]:	20
Zuschläge (Steuerpfl.) [3]:	31	Zuschläge (Steuerfrei) [3]:	30

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 9-10

Standard Zuschlagsgebühren

Schritt 22 Parameterdatei "Rücknahmen und Reparaturen" definieren. Richten Sie diese Datei entsprechend der normalen Eingabe von Rücknahmen- und Rücklieferungs-Transaktionen ein. In dieser Datei werden auch die Ausgangs- und Eingangs-Werke und -Lagerorte für Rücknahmen und Ersatzteile spezifiziert.

Feldname	Wert	Erläuterung
Standard-Rücknahme-Vertrag	#	Standard Kundendienst-Vertragsart für Rücknahmen. Muß vorab in "Pflege Kundendienst-Vertragsart" (11.1.4) definiert werden.
Präfix Rücknahme-Kundenauftrags-Nummer	#	Das Präfix für alle im System eingegebenen Rücknahmen. Da Rücknahmen und Kundenaufträge in der gleichen Datei gespeichert werden, ist dies zur Unterscheidung der Rücknahmen von anderen Kundenauftragsarten nützlich.
Nächste Rücknahmen-Kundenauftrags-Nummer	#	Wird mit dem Präfix Rücknahme-Kundenauftrags-Nummer zur Bestimmung der nächsten Rücknahme-Nummer verwendet. Die Verwendung des Präfix ist optional. Diese Rücknahme-Nummer wird bei jeder Rücknahmeeingabe schrittweise erhöht.
Werk/Lagerort Kunden-Rücknahmen	#	Für Rücklieferungen; Eingangs-Werk/Lagerort für Kunden-Rücklieferungen, die an den Lieferanten zurückgehen.
Werk/Lagerort Kunden-Ersatzteile	#	Werk/Lagerort, in dem Ersatzteile für Rücknahmen ausgegeben werden. Kann in "Pflege Rücknahme" (11.15.1.1) überschrieben werden.

Verrechnung Prognose	J/N	Ist dieses Feld auf ☐ Ja gesetzt, werden standardmäßig Rücknahme-Artikel genauso mit der Prognose verrechnet wie Kundenauftrags-Positionen. Wird eine Rücknahme eingegeben verringert sich die in der Verkaufsprognose verfügbare Menge um die Rücknahmemenge.
Änderung Kunden- Installation	J/N	Ist das Feld auf ☐ Ja gesetzt, erscheint auch ein Kundeninstallations-Detailfenster zu Rücknahme-Eingängen, welches die Möglichkeit bietet, die Kundeninstallation nicht zu aktualisieren, selbst wenn die Parameter "Kundeninstallation" in der Parameterdatei "Kundendienst" (11.24) gesetzt sind und "Pflege Kundeninstallation" (11.1.7) auf Ja gesetzt ist. (Beachten Sie jedoch, daß Sie diese Parameter nicht überschreiben können, wenn sie auf Nein gesetzt sind.)
Rücknahmen drucken	J/N	Ist dieses Feld auf Nein gesetzt, werden Rechnungen, in denen lediglich Rücklieferungs-Rückgaben aufgelistet sind, gebucht aber nicht gedruckt. In Rechnungen mit zurückgenommenen und versandten Artikeln werden nur die versandten Artikel gedruckt.
Präfix Einkaufs- bestellungs- nummer	#	Allen Rücklieferungs-Einkaufsbestellungen hinzugefügtes Präfix. Dient der Unterscheidung von Standard-Einkaufsbestellungen von Rücklieferungen, da alle in der gleichen Datei gespeichert werden.
Nächste Rücklieferungs- Einkaufs- bestellungs- nummer	#	Wird mit dem Einkaufsbestellungs-Präfix zur Bestimmung der nächsten mit Rücklieferungen verwendeten Einkaufsbestell-Nummer verwendet.

Auslieferungs- # Werk/Lager	Zur Verfolgung von an den Lieferanten zurückgelieferte Rücklieferungs-Materialien muß der Lieferant in "Pflege Werk" (1.1.13) und "Pflege Lagerort" (1.1.18) aufgesetzt sein. Das/der hier bestimmte Werk/Lagerort ist der Standardwert in "Pflege Rücklieferung" (Menü 11.15.3.1).
Rück- # lieferungs- Werk/Lagerort	Bestands-Werk/Lagerort für die Verfolgung von Rücklieferungs-Artikeln nach deren Versendung an den Lieferanten. Wird in Verbindung mit dem Parameter "Bestandsentnahme" in "Pflege Rücknahme" (11.15.3.1) benutzt. Werden in Ihrer Firma Rücklieferungs-Artikel als Bestand behandelt, solange sie beim Lieferanten sind, bestimmen Sie ein(en) Auslieferungs-Werk/Lagerort, und setzen Sie Bestandsentnahme auf ☐ nein. Schickt der Lieferant die Artikel zurück, werden diese als Pseudo-Artikel angenommen, damit die Lagerbestände davon nicht beeinflusst werden. Lassen Sie andernfalls die Felder Auslieferungs-Werk/Lagerort frei, und setzen Sie die Bestandsentnahme auf ☐ ja.

fsrncpm.p a 11.15.24 Parameterdatei Rücknahmen & Rep. 04/08/93

RN-Kopf-Text: ja	Einzel-Reservierung: nein
RN-Pos-Text: ja	Reserv-Zeitspanne: 0
Plan: []	Verrech.Prognose: ja
Standardvertrag MRB: sc-1	Aktual.Install.Basis: nein
Übernahme KA-Archiv: nein	Druck Rücknahmen: nein
Präfix RN-Kundenauftrag: R	Präfix EB-Nr (RL): R
Nchst MRB KA-Nr: 4	Nchst RL EB-Nr: 2
Werk Kunden-Rücknahmen: 10000	Auslieferungswerk: 10000
Lgrort Kunden-Rücknahmen: []	Auslieferungslager: []
Werk Kunden-Ersatzteile: 20000	Rücklieferungs-Werk: 20000
Lgrort Kunden-Ersatzteile: []	Rücklieferungs-Lagerort: []

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 9-11

Parameterdatei "Rücknahmen und Reparaturen"

- Schritt 23 Parameterdatei "Kundendienst-Anrufsverfolgung" definieren.** Mit dieser Datei (11.13.24) wird die Anrufs-Kennziffern-Numerierung initialisiert.
- Schritt 24 Parameterdatei "Fakturierung" definieren.** Diese Datei (11.17.24) dient gegenwärtig nur Referenzzwecken. Sie kann zur Auflistung der Anzahl der Fakturierungsperioden in einem Fakturierungs-Jahr verwendet werden. Werden Kundendienst-Verträge vierteljährlich fakturiert, hat ein Fakturierungs-Jahr 4 Perioden.
- Schritt 25 Parameterdatei "Kundendienst" definieren.** Im Gegensatz zu anderen MFG/PRO Modulen, kann die Parameterdatei für den Kundendienst nicht zu Beginn eingerichtet werden, da eine Anzahl Kennziffern eingegeben werden muß, die zuerst eingerichtet werden müssen.

Feldname	Wert	Erläuterung
Artikel in Kunden-installation	J/N	Ist dieses Feld auf ☐ Ja gesetzt, können Kundendienst-Verträge und Kundendienst-Anrufe nur für in der Kundeninstallation vorhandene Artikel aufgezeichnet werden.
Artikel müssen existieren	J/N	Ist dieses Feld auf ☐ Ja gesetzt, können nur für im Artikelstamm vorhandene Artikel Kundendienst-Verträge erstellt werden. Werden von Ihrer Firma nur Produkte gewartet, die Sie selbst hergestellt und versandt hat, wird dieser Parameter wahrscheinlich auf ☐ Ja gesetzt. Werden jedoch Produkte von anderen Herstellern gewartet oder wird ein "offener" Reparatordienst gewährleistet, wird dieser Parameter wahrscheinlich auf ☐ Nein gesetzt.
Versand Kunden-installation	J/N	Steuert die Abstimmung zwischen Verkäufen und Kundendienst. Ist das Feld auf ☐ Ja gesetzt, wird die Kundendienst-Historie (die Kundeninstallation) bei "Verbuchen Rechnung" (7.16) aktualisiert. Unter anderem wird als Endkunde die Versandanschrift des Kundenauftrags gesetzt. Verwenden Sie normalerweise

das Verkaufs/Fakturierungsmodul, und liefert Ihre Firma direkt an Endkunden, wird dieser Parameter auf ☐a gesetzt, da Sie so bei der Aufzeichnung von Installationsinformationen viel Zeit sparen können. Werden die Produkte jedoch über Groß- oder Einzelhändler vertrieben, ist dies vielleicht nicht angemessen.

Kunden- installation Serien- nummern	T S N oder leer	<p>Spezifiziert, ob bei der Fakturierung von Lieferungen Chargen/Seriennummern in die Kundeninstallation übernommen werden sollen. Dieser Parameter wird nur verwendet, wenn "Versand Kundeninstallation" auf ☐a gesetzt ist. Gültige Einträge sind:</p> <p>Nur ☐ oberste Stufe: Nur die Chargen/Seriennummer des Produkts wird in der Kundeninstallation gepflegt.</p> <p>☐ serie numeriert: Alle Chargen/Seriennummern für das Produkt und seine Komponenten werden gepflegt.</p> <p>☐ keine oder <leer>: Es werden keine Chargen/Seriennummern gepflegt.</p>
---	-----------------------------	---

Um alle Einheiten einer Artikelmenge in der Kundeninstallation getrennt zu pflegen, muß Kundeninstallation Serien auf ☐ oder ☐ gesetzt sein, und im Datensatz Kundeninstallation muß Kundeninstallation-Artikel-Menge auf ☐a gesetzt sein (11.1.7). Zur Unterscheidung der einzelnen Einheiten wird eine eindeutige Referenznummer zugewiesen. Die Chargen/Seriennummer ist dann immer noch für alle Einheiten gleich. Zwischen dieser Referenznummer und der im Lagerbestandsführungsmodul verwendeten Chargen-Referenznummer besteht keine Verbindung.

mgfs.p a3
11.24 Parameterdatei Kundendienst
04/12/93

Kundeninstall.

Artikel in Install.Basis:
Artikel muß existieren:
Kd-Inst-Komponente verw. Stüli:
Mng > 1 o. keine verw. Stüli:
KD-Inst. verw. Stüli:

Versand Kundeninst.:
Install-Serien-Nr:

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 9-12

Parameter Kundeninstallation

Nachfolgend wird festgelegt, wie die Kundendienst-Fakturierung abgewickelt wird. Überprüfen Sie sorgfältig jedes Feld, und geben Sie die Ihrer Fakturierungsmethode entsprechenden Werte ein.

Feldname	Wert	Erläuterung
Vertrag	M	Spezifiziert die für die Angebots-Kundendienst-Vertragspreise verwendete Standardperiode. Diese wird normalerweise auf <u>M</u> onatlich gesetzt, es können jedoch auch die FIBU- <u>P</u> eriode oder <u>U</u> benutzerdefinierte Perioden verwendet werden (z.B. zur Festlegung einer vierteljährlichen oder jährlichen Periode).
Mengen-	P	
einheit	U	
Erstelle 0-DM KD- Positionen	J/N	Ist dieses Feld auf <u>N</u> ein gesetzt, werden bei der Kundendienst-Vertrags-Fakturierung keine Kundenauftrags-Positionen mit dem Preis 0 erstellt.

Fakturierung im nachhinein	J/N	Zeigt an, ob Kundendienst-Verträge am Anfang oder am Ende einer Kundendienst-Periode fakturiert werden. Ist dieses Feld auf ☐ Ja gesetzt, werden die Kundendienst-Verträge am Ende einer Fakturierungs-Periode fakturiert. Nach der Freigabe einer Rechnung zur Fakturierung, wird das nächste Fakturierungsdatum automatisch auf den letzten Tag der Fakturierungsperiode gesetzt.
Periodische Fakturierung	J/N	Ist auf ☐ Ja gesetzt, wenn Kundendienst-Verträge für einzelne Perioden fakturiert werden (z.B. ein am 23. Mai zur monatlichen Fakturierung freigegebener Vertrag deckt den ganzen Monat ab). Ist das Feld auf ☐ Ja gesetzt, setzen Sie "Verteilung Teilperioden" auf ☐ Nein.
Verteilung Teil-Perioden	J/N	Ist auf ☐ Ja gesetzt, wenn Kundendienstverträge nur bis zu dem Tag, an dem sie zur Fakturierung freigegeben werden, fakturiert werden. (Wird ein Vertrag z.B. am 23. Mai zur Fakturierung freigegeben, deckt er nur bis zum 23. Mai anfallende Gebühren ab.) Ist das Feld auf ☐ Ja gesetzt, setzen Sie die periodische Fakturierung auf ☐ Nein.
Anzeige Verkaufs- Konten	J/N	Ist dieses Feld auf ☐ Ja gesetzt, erscheint bei der Eingabe von Artikel-Positionen in Kundendienst-Verträgen und Rücknahmen ein Fenster mit Buchhaltungsinformationen.
Drucke Null-DM Rechnungen	J/N	Ist dieses Feld auf ☐ Nein gesetzt, werden keine Rechnungs-Positionen gedruckt, wenn für den Kunden keine Gebühren anfallen (es werden z.B. durch die Garantie gedeckte Kundendienstleistungen ausgeführt). Möglicherweise wurde jedoch zu FIBU-Zwecken eine offene Rechnungs-Position erstellt.

Standard Fakturierungs- zyklus-Kennziffer	#	Standard Fakturierungszyklus-Kennziffern werden zur Fakturierung von Kunden- dienst-Verträgen benutzt (11.17.1).
Keine Anrufe, wenn für Kunden eine Kreditsperre existiert	0 1 2	<p>Spezifiziert wie Kundendienst-Anrufe abgewickelt werden, wenn für einen Kunden eine Kreditsperre besteht.</p> <p>0 Kundendienst-Anrufe werden ungeachtet des Kreditstatus des Kunden angenommen.</p> <p>1 Kundendienst-Anrufe werden angenommen, es erscheint jedoch eine Warnmeldung, wenn für den Kunden eine Kreditsperre existiert.</p> <p>2 Kundendienst-Anrufe von einem Kunden, für den eine Kreditsperre besteht, werden nicht angenommen. Es erscheint eine Fehlermeldung, und der Anruf kann erst aufgezeichnet werden, wenn der Parameter Kreditsperre auf N ein zurückgesetzt wird.</p>
Standard Kundendienst- Vertragsart	#	Die Standard Garantie- oder Kunden- dienst-Vertrags-Kennziffer zur Spezifi- zierung der Geschäftsbedingungen. Werden Anrufe von Kunden entgegengenommen, für die kein Kunden- dienst-Vertrag besteht, ist dies die für diesen Anruf angezeigte Kundendienst- Vertragsart.
Garantie- beginn	J/N	<p>Zeigt an, ob ein Kundendienst-Vertrag bei Ablauf der Garantie automatisch beginnt. Wenn J a, wird bei Eingabe eines Kunden- dienst-Vertrags für einen Kundenin- stallationsartikel das Startdatum auf den der Garantiezeit folgenden Tag gesetzt. Dieses Startdatum kann manuell geändert werden.</p>

mgfs.p a3 11.24 Parameterdatei Kundendienst 04/12/93

Fakturierung KD-Vertrag

Vertrags-ME: M Drucke Null-DM Rechnungen: ☒ nein

Erstelle 0-DM KD-Positionen: ☒ ja STD Fakturierungszyklus-Knz: 10

Fakt.Rückstände: ☒ ja Keine Anrufe wenn Kunde gesperrt: 1

Periodische Fakturierung: ☒ ja Standard KD-Vertragsart: SC-1

Verteilungs-Perioden: ☒ ja Garantiebeginn: ☒ nein

Anzeige Verkaufs-Konten: ☒ ja

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 9-13

Fakturierungs-Parameter

Mit den nachfolgenden Feldern wird die Funktionsweise der Anrufsverfolgung in Ihrem System festgelegt.

Feldname	Wert	Erläuterung
Status Offen	#	Der den offenen Kundendienst-Aktivitäten zugewiesene normale Status. Wird bei der ersten Eingabe eines Kundendienst-Anrufs oder einer Kundendienst-Anforderung als Standardwert angezeigt. (11.1.9).
Status Geschlossen	#	Benutzerdefinierter Status für geschlossene Kundendienst-Anrufe. Geben Sie diesen Status in "Pflege Kundendienst-Anrufe" (11.1.9) ein, wird der Anruf als geschlossen betrachtet.
Standard-Warteschlange	#	Zur Gruppierung von Kundendienst-Anrufen verwendete Kennziffer (11.1.11). Bei der Eingabe eines Anrufs erscheint diese Kennziffer als Standard-Warteschlange.

Standard-Priorität	#	Die Standard-Abwicklungs-Priorität, die einer neuen Garantie-Kennziffer oder einem Kundendienst-Vertrag zugewiesen wird. Höhere Zahlen zeigen eine höhere Priorität an.
Kommentare	J/N	☐ Ja, wenn bei der Anrufverfolgung normalerweise Buchungskommentare eingegeben werden. Zu einem Anruf können bis zu 99 Seiten Information eingegeben werden.
Summe Kundendienst-Anrufzeit	J/N	☐ Ja, wenn die für einen Kundendienst-Anruf benötigte Zeit in "Pflege Kundendienst-Anruf" (11.1.9) summiert werden soll.
Verwaltung Warteschlange	0 1	Mit "Verwaltung Warteschlange Kundendienst-Anruf" (11.13.13) können offene Anrufe auf eine von zwei Arten angezeigt werden. Bei ☐ werden Anrufe in Prioritätenreihenfolge angezeigt. Bei ☐ werden die Anrufe nach Techniker, dann nach Reaktionspriorität gruppiert.
Verwaltung Warteschlange Pause	# oder 0	Die Anzahl der Sekunden, wie lange die Anzeige Verwaltung Warteschlange bestehen bleibt, ehe der Bildschirm aktualisiert wird (11.13.13). Somit kann die Verwaltung Warteschlange die angezeigten Anrufe unmittelbar nach deren Eingabe sehen. Ist das Feld auf Null ☐ gesetzt, wird der Bildschirm nicht aktualisiert.
Anruf-Präfix	#	Wird in Verbindung mit der nächsten Anruf-Kennziffer der Parameterdatei "Kundendienst-Anrufsverfolgung" (11.13.24) zur Zuweisung einer Standard-Anrufs-Kennziffernummer verwendet.

Präfix Kundendienst- Anforderung	#	Wird in Verbindung mit dem Feld "Kundendienst-Anforderungsnummer" der Parameterdatei "Kundendienst-Anforderungen" (11.13.6.24) zur Zuweisung einer Standard Kundendienst-Anforderungs-Kennziffernummer verwendet.
Temporärer Kunde	#	Eine zur Aufzeichnung von nicht bereits in der Kundeninstallation vorhandenen Endkunden verwendete Schein-Kundennummer. Verkauft Ihre Firma nur an Endkunden, benötigen Sie möglicherweise keine temporäre Kundennummer. Sie ist dann wesentlich, wenn Kundendienstleistungen für durch Groß- und Einzelhändler verkaufte Artikel erbracht werden, und die Endkunden den Kundendienst Ihrer Firma direkt in Anspruch nehmen.
Abschluß Kundendienst- Anruf für temporäre Kunden	J/N	Ist dieses Feld auf ☐ N ein gesetzt, können für temporäre Kundennummern aufgezeichnete Anrufe nicht abgeschlossen werden. Der Anruf kann nur nach der Aktualisierung der Endkundennummer zu einer permanenten Kunden- oder Endkundennummer abgeschlossen werden (11.1.9).

```

mgfs.p a3                11.24 Parameterdatei Kundendienst          04/12/93
                        KD-AnrufVerflg
Status Offen: OPEN
Stat.Abschluß: CLOSED
Standard-Warteschl: INFO
Standard-Pri: 100
Koordinator: nein
Kommentar: nein
Gsmr.Anruf-Zeit: ja
Warteschl-Verwalter: 1
Pause Warteschl-Verwalter: 2
Prä Anruf-Nr: CA
Präfix KD-Anforderung: SR
Temporärer Kunde: 88888888
Abschl.KD-Anruf f. temp.Kd: ja
Kopie Bntz-Felder:

Autom.Install-Anruf: nein
Install-Warteschl: 10
Installation Priorität: 0
Install-Anrufs-Art:
Install-Dringlichkeit:
Installation Mchst Akt:
Installation-Tage: 0

Enter data or press PF4 to end.

```

Fig. 9-14

Parameter Anrufsverfolgung

Die nachfolgenden Standardwerte werden zur Lohn-Verfolgung in Reparaturaufträgen verwendet.

Feldname	Wert	Beschreibung
----------	------	--------------

Standard	#	Werk zur Lohnbuchführung für Kunden-
Ausführ-Werk		dienst-Anrufe.

```

mgfs.p a3                11.24 Parameterdatei Kundendienst          04/12/93
                        Fakturierung KD-Vertrag
Vertrags-ME: M
Drucke Null-DM Rechnungen: nein
Erstelle 0-DM KD-Positionen: ja
STD Fakturierungszyklus-Knz: 10
Fakt.Rückstände: ja
Keine Anrufe wenn Kunde gesperrt: 1
Periodische Fakturierung: ja
Standard KD-Vertragsart: SC-1
Verteilungs-Perioden: ja
Garantiebeginn: nein
Anzeige Verkaufs-Konten: ja

Enter data or press PF4 to end.

```

Fig. 9-15

Parameter Lohn-Verfolgung

Die nachfolgenden Standardwerte erscheinen in Anrufen, Rücknahmen und Reparaturen.

Feldname	Wert	Beschreibung
Garantie-Kennziffer	W	Nur Ausgabe. Ist eine Garantie-Kennziffer für die Position spezifiziert, wird sie als Vertragsart (CT) in "Pflege Rücknahmen" (11.15.1.1) angezeigt.
Standard Garantie-Art	#	Wird auf der Rücknahme keine Garantie-art spezifiziert, wird diese Art in der Rechnung verwendet.
Kunden-dienst-Vertrags-Kennziffer	S	Nur Ausgabe. Ist eine Kundendienst-Vertragsart-Kennziffer für die Position spezifiziert, wird sie als Vertragsart (CT) in "Pflege Rücknahmen" (11.15.1.1) angezeigt.
Gebühren-pflicht-Kennziffer	#	Benutzerdefinierbar. Wird diese Kennziffer in eine Rücknahme-Rechnung eingegeben, wird der volle Preis berechnet.
Kostenlos-Kennziffer	#	Benutzerdefinierbar. Wird diese Kennziffer in eine Rücknahme-Rechnung eingegeben, wird für den Artikel nichts fakturiert.
Kostenlose Kunden-dienst-Art	#	Kundendienst-Vertragsart für kostenlose Artikel.
Anzeige Rücknahme-Konten	J/N	Ist dieses Feld auf ☒ a gesetzt, erscheint bei der Eingabe von Positions-Artikeln in Kundendienst-Verträgen und Rücknahmen ein Fenster mit Buchhaltungsinformationen.

mgfs.p a3	11.24 Parameterdatei Kundendienst	04/12/93
KD-Anruf/RN-Teile und Lohn-Knz		
Garantie-Knz: W	Standard Garantieart: J-1	
KD-Vertrags-Knz: S		
Gebührenpfl-Knz: CH		
Kostenlos-Knz: N	Kostenlose KD-Art: SC-1	
Anzeige RN-Konten : ja		

Enter data or press PF4 to end.

Fig. 9-16

Anrufe/Rücknahmen/Reparaturen

Schritt 26

Installierte Artikel laden. Zeichnen Sie Daten zu Reparatur-Artikeln mit "Pflege Kundeninstallation" (11.1.7) auf. Je nach Einrichtung der Parameterdatei "Kundendienst" (11.24) muß jeder hier aufgezeichnete Artikel eventuell zuerst im Artikelstamm eingerichtet werden. Weiterhin müssen eventuell Garantieleistungs-Gebühren wie z.B. Lohn und Reise zur Fakturierung in Verträgen und Anrufen als installierte Artikel eingerichtet werden.

Für jeden Artikel ist zu spezifizieren, ob eine Kundendienst-Historie zu pflegen ist: wer hat den Artikel gekauft und wann, wieviele Artikel wurden gekauft und wohin wurden sie versandt. Für Artikel, die in der Zukunft wahrscheinlich reparaturbedürftig werden, sollten Kundendienst-Historien geführt werden. Zur Gewährleistung der Funktionalität Ihrer Datenbank möchten Sie eventuell für Verbrauchs-Serviceartikel (z.B. Druckerbänder) keine Kundendienst-Historie pflegen. Beachten Sie, daß "Pflege Kundeninstallation" auch zur Aufzeichnung von statistischen Daten zu Informationszwecken verwendet werden kann.

Feldname	Wert	Erläuterung
Garantie-Kennziffer	#	Standard-Garantie-Kennziffer für den Artikel. Kann in Transaktionen manuell geändert werden. Wird zur Bestimmung von Fakturierungs-Gebühren in Verbin-

		<p>dung mit dem Feld "Kundendienst-Art" verwendet. Ein Artikel kann beispielsweise eine Garantie-Kennziffer mit einer Kundendienst-Art aufweisen, welche eine 100%ige Deckung für Teile spezifiziert. Ist die Kundendienst-Art für diesen installierten Artikel ebenfalls auf ☐ Produkt gesetzt, wird der Deckungs-Prozentsatz bei der Fakturierung des Artikels herausgesucht.</p>
System-Art	☐ S ☐ O ☐ SW	<p>System Andere Software Gegenwärtig nur für Referenzzwecke. ☒ System zeigt die Eingabe von Komponenten oberster Stufe für konfigurierte Artikel an.</p>
Kunden-installation	☐ J/ ☐ N	<p>Kontrolliert die Schnittstelle zwischen Kundenaufträgen und der Kundeninstallation des Kundendienstes. Ist dieses Feld auf ☐ Ja gesetzt, werden von "Verbuchen Rechnung" (7.16) automatisch die Verkaufs/Fakturierungs-Informationen übermittelt und ein Kundendienst-Kunden-Datensatz basierend auf der Kundenadresse des Kundenauftrags und ein Endkunden-Datensatz basierend auf der Kundenauftrags-Versandadresse erstellt. Beachten Sie, daß der Parameter "Versand an Kundeninstallation" zur Sicherstellung einer korrekten Funktionsweise in der Parameterdatei "Kundendienst" (11.24) auch auf ☐ Ja gesetzt werden muß.</p>
Kunden-installation Artikelmenge	☐ J/ ☐ N	<p>Ist das Feld auf ☐ Ja gesetzt, wird für jede Einheit einer Positions-Artikelmenge ein eindeutiger Kundeninstallationsartikel-Datensatz erstellt. Diese Funktion arbeitet nur, wenn "Versand an Kundeninstallation" auf ☐ Ja gesetzt ist und die Kundeninstallations-Serien auf oberste Stufe oder ☒ Serie (11.24) gesetzt sind.</p>

Deckung	S C	Gibt an, ob die Komponenten dieses Artikels von der gleichen Garantie abgedeckt werden. ☐ S wenn Unterbaugruppen gedeckt sind, ☐ C wenn nur dieser Artikel gedeckt ist.
Garantie Lieferant	J/N	Wird auf ☐ J gesetzt, wenn dieser Artikel normalerweise mit einer Garantie vom Lieferanten gedeckt ist. Nur für Referenzzwecke.
KDE (Kundendienst- Ersatzteil)	J/N	Vor Ort austauschbare Einheit. Gibt an, daß defekte Einheiten vor Ort ausgetauscht werden können. Nur für Referenzzwecke.
Wartungs- intervall (Tage)	#	Tage zwischen Wartungsintervallen. Länge des Wartungsintervall-Zyklus für diesen Artikel in Kalendertagen. Das nächste Wartungs-Datum für installierte Artikel wird durch Addieren dieser Anzahl Tage zum Installationsdatum oder zum letzten Wartungs-Datum berechnet.
Kunden- dienst-Art	P S L T M E	Produkt Kundendienst-Vertrag/Garantie Lohn Reise Verschiedenes Aufwendungen
Identifiziert die Artikelart. Ist der Artikel-Garantie-Kennziffer die gleiche Kundendienst-Art zugewiesen, wird der Deckungs-Prozentsatz bei der Fakturierung herausgesucht.		

fsptmt.p a2		11.1.7 Pflege Kundeninstallation		04/12/93	
Technische Artikel-Daten					
Artikel-Nr:	10-10000	KÄ:	AB		
Bezeichnung:	OASIS(TM) COOLING SYSTEM	Zeichnung:	10-10000		
Bezeichnung:	HOME/INDUST MODEL	Artikelart:	CONFIG		
ME:	EA	Status:	AC		
PG:	1000	Gruppe:	DISCRETE		
Arbeitsplan:		Größe:	1.00	CM	

KD-Daten Artikel	
Garantie-Knz:	W-1
System-Typ:	S
Kundeninst.:	ja
Kd-Inst.Stück-Mng:	ja
Deckung:	C
Garantie Lieferant:	nein
KDE:	ja
Wart-Intervall (Tage):	365
KD-Art:	P
KD-Gruppe:	
DZZF:	9,999.00
DZZR:	1.00
DZZF Herst:	0.00
DZZR Herst:	0.00
SZZR:	

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 9-17

Pflege Kundeninstallation

Schritt 27

Endkunden laden. Während der Implementierung müssen die Kundeninstallations-Datensätze für Endkunden in "Pflege Adresse Endkunde" (11.10) eingerichtet werden. Alle Endkunden werden nach Kunde eingegeben (die Firma, von denen die Endkunden das Produkt oder den Service erworben haben). Später können selbstverständlich Endkunden-Datensätze automatisch erstellt werden (11.24).

adeumt.p a3		11.10 Pflege Adresse Endkunde		04/12/93	
Kundenadresse					
Kunde:	1001000				
Name:	Reliable Central Purchasing				
Str/Postf:	Attention: Accounts Payable				
Str/Postf:	300000020 Century Blvd				
Stadt:	Los Angeles	Bundesl:	LA	Staat:	CA
Land:	U.S.A	PLZ:	89000		

Endkunde	
Endkunde:	10010001
Name:	Westwood Reliable
Str/Postf:	Westwood Shopping Center
Str/Postf:	77 Sunset Strip
Str/Postf:	Block B-2
Stadt:	Westwood
Land:	U.S.A
Kontakt:	Rosetta Stone
Telefon:	213-923-0293
Fax/Telex:	
Staat:	CA
PLZ:	89029
Bundesl:	LA
DW:	[2]:
DW:	[2]:
Sprache:	

F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Vor 10-Nchs

Fig. 9-18

Pflege Adresse Endkunde

Schritt 28 Offene Kundendienst-Angebote und Kundendienst-Verträge laden. Dies wird in "Pflege Kundendienst-Angebot (11.5.1) und "Pflege Kundendienst-Vertrag" (11.5.13) vorgenommen.

fssant.p b		11.5.13 Pflege KD-Vertrag		04/12/93
Nummer: 10000		Kunde: 1004000	Rechnung: 1004000	Endkunde: 10040001 KD-Art: SC-1
Kunde		Verkäufer		Endkunde
Worldwide Sup 8000 Central Detroit U.S.A		JL. INC Willy Loman Incorporated		33.00% 47341
Faktur-Zykl				
Haupt-Vertrag:		Verkäufer[1]: JL. INC	Komment.: ja	
Auftr-Dat: 04/12/92		Provision[1]: 33.00%	Werk: 10000	
Gültig ab: 05/01/92		Mehrfach: nein	Währung: USD	
Gültig bis: 06/30/93		St-Pflicht: nein	Sprache: /	
Preisliste:		Original Start: / /		
Kd-Bestell-Nr: 2938-A				
F1-Ausf F2-Hilf F4-End F7-UgS FB-NäS F9-UgZl F10-NäZl Tab-Pivot				

Fig. 9-19

Pflege Kundendienst-Vertrag

Schritt 29 Offene Kundendienst-Anrufe laden. Laden Sie offene Kundendienst-Anrufe mit "Pflege Kundendienst-Anrufe" (11.13.1).

fscant.p 05		11.13.1 Pflege KD-Anrufe		04/12/93
Benutzer-Auswahl				
Seriennr: 33-01183		Endkunde: 10040001		Worldwide Supply
Artikel-Nr: 10-10000		Ref: 0	OASIS(TM) COOLING SYSTEM	
Vertrag: SC-1				
Anruf-Nr: CA4				
Gültig ab:		Install-Dat: 06/29/92	Lincoln Park	
Gültig bis:		Garantie bis: 09/27/92	Antwort: 4	HOURS
Kunde: 1004000		Worldwide Supply		
Anruf Info				
Anrufer: KARL SCHMIDTHAUSEN		Telefon: 805-555-1212		
Bezeichnung:				
Dringlich:		Warteschl: INFO	Gebiet	
Art:		Anruf-Dat: 04/12/93	AMERICAS	
Prob/Qual:		Anruf-Zeit: 09:15		
Bearbeiter:		Nchst Aktion:		
Priorität: 0		Nchst Aktion-Dat: 04/12/93	Kommentar: ja	
Status: OPEN		Nchst Aktion-Zt: 13:15	Erfabt von: test1	
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Speich				

Fig. 9-20

Pflege Kundendienst-Anrufe

Schritt 30 Kundeninstallationen (Artikel) laden. Zeichnen Sie Kundendienst-Daten zu existierenden Endkunden und deren Artikel mit "Pflege Kundeninstallation (Artikel)" (11.3.1) auf. Hier zeichnen Sie auch bestehende Garantien und ihre Ablauftermine auf.

fsisbnt.p a3		11.3.1 Pflege Kundeninstall. (Artikel)		04/12/93	
Endkunde: 10010001		Adresse Endkunde		Kunden-Nr: 1001000	
Name: Westwood Reliable					
Str/Postf: Westwood Shopping Center					
Str/Postf: 77 Sunset Strip					
Stadt: Westwood		Bundesl: LA		Staat: CA	
Land: U.S.A		PLZ: 89029			
Artikel-Daten Kundeninstallation					
Artikel-Nr: 03-0001		Seriennr:		Ref: 1	
Bezeichnung: STROBE UNIT, XENON, CIVL					
Kä-Stufe:					
Install-Dat: 04/12/93					
Artikelart: 0					
Garantie-Knz:					
Garantieablauf:					
Mng: 1					
KA-Nr:					
Ps: 0					
Baugr: nein					
Komponente: nein					
Lzt Wartung:					
Nchst Wartung:					
Wart-Intervall: 0					
Rechnung:					
Ref:					
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-End 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 9-Uor 10-Nchs					

Fig. 9-21

Pflege Kundeninstallation (Artikel)

Schritt 31**Installierte Produktkonfigurationen laden (optional).**

Zeichnen Sie mit "Pflege installierte Produktkonfiguration" (11.3.4) den Verbleib konfigurierter Artikel auf. Eine Firma verkauft z.B. Computersysteme, die aus Zentraleinheit, Monitor, Diskettenlaufwerken und Modem bestehen. Ein Kunde, z.B. ein großes Unternehmen, kauft dieses System und verteilt die Komponenten an Endkunden in verschiedenen Büros des Unternehmens. Da die Endkunden sich möglicherweise mit dem Kundendienst direkt in Verbindung setzen, ist es notwendig, Informationen sowohl über die einzelnen Komponenten als auch über die Baugruppe zu pflegen. Es müssen jedoch nicht alle Komponenten in "Pflege Kundeninstallation (Artikel)" eingegeben werden.

fsbmismt.p 01	11.3.4 Pflege install. Produktkonfig.	04/12/93
Adresse Endkunde		
Endkunde: 01000000 Name: Colossal Conglomerates LTD Str/Postf: Suite 1000 Colossal Building Str/Postf: Colossal Industrial Park Stadt: Evanston Bundesl: Daley Staat: IL Land: U.S.A PLZ: 090876		
Artikel Baugruppe		
Baugruppe: 10-10000 Ser-Nr Baugr: 33-009A1 Ref: 0 KÄ-Stufe: aa OASIS(TM) COOLING SYSTEM HOME/INDUST MODEL		
Komponente		
Komponente: 44-100 CONTROL UNIT, HOME USE Ser-Nr Komponente: K-872 Ref: 0 KÄ-Stufe: 3A		
F1-Ausf 2-Hilf 3-Einf 4-Ende 5-Entf 6-Menü 7-Rück 8-Lösch 11-Sp		

Fig. 9-22

Pflege installierte Produktkonfiguration

Schritt 32

Verarbeitung beginnen. Sie können nun mit der Verarbeitung von Kundendienst-Anrufen, Rücklieferungen und Reparaturen beginnen.

Index

! Einkaufsbestellungen
Lieferanten-Abrufpläne, 3-5
Parameterdateien
Parameterdateien "Kundendienst", 8-27
Rücklieferungen
See Rücklieferungen
1099-Liste, 4-8

A
ABC-Analyse, 1-49
Mengenabweichung, 1-49
Toleranz, 1-49
Wertabweichung, 1-49
Abfrage KD-Anrufe, 8-32
Abfrage Lagerort, 2-10
Ablauf der Bestellanforderung, 3-15
Ablauf des Einkaufsbedarfs, 3-5
Ablauf des Lieferanten-Abrufplans, 3-32
Ablauf des Rahmenauftrags, 3-30
Ablauf des Wareneingangs, 3-44
Ablauf von Bestandsbuchungen, 1-28
Abruf-Zeitspannen, 3-34
Abruf-Zugang, 4-6
Abrufart-Kennziffern
Einkauf, 3-43
Abrufart-Kennziffern für Berichte und
Abfragen, 3-43
Abrufarten, 5-15
Abrufplan-Einkaufsbestellungen, 5-16
Abrufplan-Kundenaufträge, 5-23
Abrufpläne
Abrufauftragsdaten-Flußdiagramm, 6-25
Kunde langfristig, 6-20
kurzfristige Kunden-, 6-22
täglicher Versand, 4-6
wöchentliche Planung, 4-6
Zugänge, 4-24
Abrufverwaltung, 4-5, 5-2
Abrufarten, 5-15
Abrufmengen, 5-8
Abrufplan-Einkaufsbestellungen, 5-16
Abrufplan-Kundenaufträge, 5-23
Abrufplan-Termine, 5-9
Aktualisieren Abrufpläne, 5-7
Aktualisierung Versandplan Kunden-Abruf, 5-28

Berichtswesen Abrufpläne, 5-15
Funktionen, 5-16 - 5-29
Kunde/Lieferanten-Beziehung, 5-4
Kunden-Abrufpläne, 5-23
Kundenabrufpläne, 5-12
kurzfristige Abrufpläne, 5-25
langfristige Abrufplan-Zeitspannen, 5-6
langfristige Abrufpläne, 5-6, 5-22, 5-26
Lieferanten-Abrufpläne, 5-10, 5-16
Lieferantenabruf-Zugangspläne, 5-19, 5-30
Mitteilung des Bedarfs, 5-4
Pflege Versandplan Kunden-Abruf, 5-28
Überlappung von Abrufplänen, 5-7
Ursprünge der, 5-2
Versand/Liefernuster, 5-13
Versandpläne, 5-5, 5-21
Verwaltung des Lieferantenabruf-
Zugangsplans, 5-30

Abschluß
Einkaufsbestellungen, 3-24, 3-46
Abweichungen, 4-10
Adressen, 4-7
temporär, 6-7
Verkaufs-, Rechnungs- & Versand-, 6-7
Adressen, Kunde, 6-4
Adressklassifizierung, 6-6
Aktualisierung des Lieferanten-Abruf-
Zugangsplans, 3-40
Aktualisierung kurzfristiger Lieferanten-
Abrufplan, 4-24
Aktualisierung Versandplan Kunden-Abruf, 5-28
Alternative Mengeneinheiten, 2-11
Angebote
über, 6-16
Zweck der, 6-2
Angebotsausschreibung
See RFQ
Angebotspreise, 4-12
Anlegen
Bestände, 2-22
Anlegen Bestände
Konzepte, 2-1
Zusammenfassung, 2-1
Anliefer-Termine
Einkauf, 3-25
Anruf Art, 8-12

Index

- Anruf Dringlichkeit, 8-12
 - Anrufsverfolgung, 8-29
 - Rücknahmen, 8-39
 - Arbeitspläne
 - Fremdfertigungs-Einkäufe, 3-49
 - Art
 - Einkaufsbestellungen, 4-7
 - Art Kennziffer
 - Garantie, 8-26
 - Art-Kennziffer
 - Beispiel, 8-6
 - Kundendienst-Anrufsverfolgung, 8-12
 - Kundendienst-Verträge, 8-14 - 8-15
 - Art-Kennziffern
 - Anrufe, 8-32
 - Kundendienst-Vertrag, 8-41
 - Artikel
 - ABC-Klassen, 2-6
 - Fertigungslager, 2-13
 - Fremdfertigung, 4-11
 - Kosten, 4-10
 - Kostensatz, 2-11
 - Lieferantennummern, 4-12
 - ME, 2-11
 - Nicht-Lager, 4-11
 - Nummern, 4-11
 - Planung, 4-8
 - Stämme, 4-10
 - Verbrauchs, 4-11
 - Verbrauchs-, 2-13
 - Artikel Revisions-Stufe
 - ändern, 8-24
 - Artikel-Art-Klassifizierungen, 6-8
 - Artikel-Toleranzen, 2-18
 - Artikelarten
 - Nicht-Lagerartikel, 3-14
 - Bestand, 3-20, 3-26
 - Einkauf, 3-26
 - Fremdfertigung, 3-26
 - Lieferant, 3-21, 3-24, 3-26
 - Lieferantennummern, 3-16
 - Nicht-Lager, 3-13, 3-26
 - Rahmenaufträge, 3-26
 - Verbrauch, 3-14, 3-26
 - Artikelnummern
 - Einkaufsbestellungen, 3-20
 - Lieferant, 3-24
 - Lieferantenartikel, 3-16
 - Aufbewahrung von Daten, 2-15
 - Auftrags-Werk
 - Einkauf, 3-20
 - Auftragsmengen-Vielfaches, 3-37
 - Lieferanten-Abrufpläne, 3-36
 - Ausdruck
 - Einkaufsbestellungen, 3-21
 - Ausdrucken
 - Einkaufsbestellungen, 3-19, 3-28
 - Ausschußmaterial, 2-14
 - Austausch, 8-19, 8-38 - 8-39
 - Automatische Aktualisierung des Zugangsplanes, 3-42
 - Autorisierungs-Zeitspanne, 3-36
- B**
- Bedarf-Termine
 - Einkauf, 3-25
 - Behälter-Lagerort, 2-5
 - Beispiel eines Zugangsplans, 3-38
 - Benutzer-Menüs, 8-50
 - Berichte
 - Lieferanten-Abrufpläne, 3-43
 - Berichtswesen Abrufpläne, 5-15
 - Bestand
 - ABC-Klassen, 2-6
 - Aktualisierung, 1-58
 - Artikel, 3-26
 - Artikelnummern, 4-11
 - Aufnahme, 1-45 - 1-59
 - Bestandsaufnahme-Parameter, 2-17
 - Bewertung, 2-22
 - Buchhaltung, 1-43
 - Buchungen, 1-27 - 1-38
 - Chargen/Serien-kontrollierte Artikel, 2-5
 - Chargen/Seriennummern, 2-5
 - Daten/Artikel, 1-25
 - Daten/Werk, 1-25
 - Datenbanken, 4-4
 - Doppelbuchungen, 2-22
 - Einfrieren, 1-54
 - Empfangs-Werk, 3-19 - 3-20
 - FIBU-Buchungssätze, 2-22
 - FIBU-Konten, 1-40
 - Fremdfertigungskosten-Kontrolle, 3-48
 - Genauigkeit, 2-12
 - gesperrte Buchungen, 2-10
 - IVerfolgung, 2-5
 - JIT, 2-6
 - Journal-Einträge, 2-9
 - Konten, 2-16
 - Lagerbewegungshistorie, 1-35
 - Lagerorte, 2-4, 2-10
 - nichtreserviert, 1-25
 - Parameterdatei, 2-16
 - periodische Buchhaltung, 2-9
 - permanente Buchhaltung, 2-9
 - permanente Inventur, 2-7
 - Produktgruppen, 2-11
 - reserviert, 1-25

-
-
- Reservierungen, 2-5, 2-17
 - retrograde Buchung, 1-31, 2-6
 - Richtlinien und Verfahren, Implementierung, 2-12
 - Status-Kennziffern, 2-4, 2-10
 - Statuskennziffern, 1-4
 - Toleranzen, 2-8
 - Verfolgungselemente, 1-4 - 1-19
 - Verfügbarkeit, 1-25
 - Werke, 2-4, 2-9
 - Zugriffsschutz, 2-8
 - Bestand-Verfallsdatum, 1-20
 - Bestände
 - anlegen, 2-22
 - Bestands-Entnahme-Logik, 1-25, 2-21
 - Bestandsartikel
 - Einkauf, 3-20
 - Bestandsdaten/Artikel, 1-14
 - ABC-Klassifikation, 1-14
 - Artikelnummern, 1-15
 - automatische Chargennummern, 1-15, 1-18
 - Chargen/Serien-Kennziffer, 1-15
 - Durchschnittsintervalle, 1-15
 - Haltbarkeit, 1-15
 - Inventurzyklusintervalle, 1-15
 - kritische Artikel, 1-16
 - Lagerort, 1-15
 - Mengeneinheit (ME), 1-14
 - Reserviere einzelne Charge, 1-16
 - Werk, 1-15
 - Bestandsstatus-Kennziffern, 1-10
 - gesperrte Buchungsarten, 1-13
 - Ist-Bestand, 1-11
 - Mehrentnahme, 1-11
 - verfügbar, 1-11
 - Bestandsumlagerung - Mehrere Artikel, 1-30
 - Bestandsverfolgungsfunktionen, 1-3
 - Bestellanforderungen, 3-3, 3-15 - 3-17
 - EB-Werk, 3-15
 - Einschränkungen, 3-17
 - entfernen mit Auftrag, 3-4
 - Erstellen, 3-9
 - Genehmigung, 3-9, 3-16, 4-20
 - Lieferantenartikel, 3-24
 - Lieferantenartikelnummern, 3-16
 - Mengeneinheiten, 3-21
 - offen, 4-23
 - Rahmenaufträge, 3-15
 - Währung, 3-15
 - zur Genehmigung bestimmt, 4-21
 - Bestellmengen
 - Einkauf, 3-21
 - Betrags-Art-Kennziffer, 6-13
 - Bildschirmbeispiele
 - 1.10.1, 6-12
 - 1.2.13, 2-17
 - 11.1.1, 9-12 - 9-13
 - 11.1.11, 9-15
 - 11.1.13, 9-16
 - 11.1.19, 9-17
 - 11.1.21, 9-17
 - 11.1.7, 9-36
 - 11.1.9, 9-14
 - 11.10, 9-36
 - 11.13.1, 9-37
 - 11.15.24, 9-22
 - 11.17.1, 9-13
 - 11.24, 9-25, 9-28, 9-31, 9-33
 - 11.3.1, 9-38
 - 11.3.4, 9-39
 - 11.5.13, 9-37
 - 11.5.24, 9-19
 - 22.3, 6-28
 - 3.24, 2-16, 2-21
 - 5, 3-2
 - 5.1.1, 4-20
 - 5.1.4, 3-16, 4-22
 - 5.24, 4-17
 - 5.3.1, 3-31
 - 5.5, 5-16
 - 5.5.1, 3-35, 4-23, 5-17
 - 5.5.3, 3-40, 5-21
 - 5.5.7, 3-40, 4-24
 - 5.7, 4-22
 - 7.6.1, 5-23, 6-24
 - 7.6.3, 6-20
 - 7.6.4, 5-25
 - 7.6.6, 5-27
 - 7.6.7, 5-28
 - Abfrage Adress-Art, 2.10, 6-6
 - Parameterdatei "Angebotswesen", 7-21
 - Parameterdatei "Varianten", 7-13
 - Parameterdatei "Verkauf", 7-23
 - Pflege Angebot, 7-30
 - Pflege KA-Zuschlagssätze, 7-20
 - Pflege Kundenartikel, 7-28
 - Pflege Umsatzvorgabe/Verkäufer, 7-29
 - Wechsel Geschäftsjahr, 7-31
 - Bildschirmbeispiele, 2.9, 6-6
 - Buchhaltung
 - Bestand, 1-43
 - Bestands-Journal-Einträge, 2-9
 - periodische Bestands-, 2-9
 - permanente Bestands-, 2-9
 - Buchungen
 - gesperrt, 2-10

Index

Buchungs- und Bestandsdaten, 1-36
Buchungsarten, 1-35
Buchungskommentar
 Rücknahme, 8-42
 Rücknahmen, 8-43, 8-45 - 8-46
Buchungswährung, 4-12

C

Chargen-Referenznummern, 1-19
Chargen-Splittung, 2-5
Chargen/Serien-Nummern, 1-17
Chargen/Serien-Verfolgung
 Chargen-Referenznummern, 1-19
 Chargenkontrolle, 1-17
 Serienkontrolle, 1-17
 Standard-Seriennummern, 1-18
 Verfolgbarkeit von Chargen/Serien-
 Nummern, 1-17
Chargennummern, 2-5
 Fertigungsauftrags-Kennziffer, 2-5
Chargenreferenz, 2-5

D

Datenbank
 Vernetzte, 7-5
 zentralisiert, 7-5
Datenbanken
 Bestand, 4-4
 mehrere, 4-4
 zentral, 4-4
Debitoren
 Kundendienst-Rechnungen, 8-41
Devisenkassakurse, 3-19
Devisenkurse
 Kassa, 3-19
Dezentralisierte Verarbeitung von
 Einkaufsbestellungen, 4-4
Direktversand, 6-8
Drei-Wege-Vergleich
 Einkauf, 3-14
Dringlichkeitsfeld, 8-29
DRP
 Transfers zwischen Werken, 6-4
Druck KD-Anruf, 8-33
Druck Zählliste permanente Inventur, 1-47
Durchlaufzeit
 Fremdfertigung, 4-11
 Transport, 4-6
Durchlaufzeiten
 Fremdfertigung, 3-49
 Transport, 3-38
Durchschnitts/Letzte Kosten, 3-27
Durchschnittskosten, 4-10

E

EB sortiert nach, 4-19
EB-Pos-Text, 4-18
EB-Werk, 4-9
EDI, 6-21
Einfrieren Lagerbestand, 1-55
Eingänge
 Kontrolle, 3-27
eingichtetes Bestandskonto/Kostenstelle, 1-42
Einkauf
 Verbrauchsmaterialeinkäufe, 3-13
 Ablauf, 3-9, 4-4
 Aufträge, 3-18 - 3-29
 Bestellanforderungen, 3-3, 3-15 - 3-17, 4-5, 4-20
 Buchhaltung und Kosten, 3-47 - 3-50
 Buchungen, 4-4, 4-6 - 4-7
 Durchschnitts/Letzte Kosten, 3-27
 Einführung der Implementierung, 4-1
 Einkaufspreis-Abweichungen, 3-47
 Fertigungslager, 3-13
 Fremdfertigungs-Einkäufe, 3-12 - 3-13, 3-47
 Fremdwährungen, 4-12
 Genehmigungen, 4-5, 4-20
 Historie, 3-44
 KR-Belege, 3-11, 3-14
 KR-Rechnungen, 3-11, 3-14
 Lieferanten-Abrufpläne, 3-7, 3-32 - 3-43
 Löschen erledigter Aufträge, 3-46
 Nicht-Lagerartikel-Einkäufe, 3-12
 Parameterdatei, 3-20
 Politik, 3-14, 3-16
 Preisabweichung, 4-9
 Rahmenaufträge, 3-5, 3-7, 3-30 - 3-31
 Richtlinien und Verfahren, 4-13
 Rücklieferungen, 3-4, 3-21, 3-45
 Übersicht, 3-1
 Verarbeitung mehrerer Werke, 3-11 - 3-12
 Wareneingangs-Belege, 3-4, 3-44
 Wechselkurse, 4-12
 Zugänge und Rücklieferungen, 4-12
 Zugriffsschutz, 4-21
 Zusammenfassung der Implementierung, 4-2 - 4-3
Einkauf/Fertigung, 4-9
Einkaufgenehmigungs-Kennziffern, 4-21
Einkaufs-Konto, 3-26
Einkaufs-Rücklieferungen
 See Rücklieferungen
Einkaufs-Rücklieferungen an Lieferanten, 8-38
Einkaufsbestellung
 Erstellung, 4-5
Einkaufsbestellung-Lieferzeit, 4-9
Einkaufsbestellungen, 3-4, 3-6, 3-8, 3-10
 Ablauf, 4-4

Abschluß, 3-24
 Anliefer-Termine, 3-25
 Artikelarten, 3-26
 Artikelnummern, 3-20
 Auftrags-Werk, 3-20
 Auftragspositionen, 3-20
 Ausdruck, 3-21
 Ausdrucken, 3-19, 3-28
 ausgelöst durch Fremdfertigungs-
 Einkäufe, 3-49
 automatische Kostenaktualisierung im
 Artikelstamm, 3-27
 Bedarf-Termine, 3-25
 Bestandsartikel, 3-20
 Bestellmengen, 3-21
 Devisen(kassa)kurse, 3-19
 Eingabe einzelner Positionen, 3-20
 Eingabe mehrerer Positionen, 3-20
 Einkaufs-Konto, 3-26
 Empfangs-Werk, 3-19 - 3-20
 Fälligkeitstermine, 3-25
 feste Wechselkurse, 3-19
 FOB-Ort, 3-29
 Fremdfertigungs-Artikel, 3-26
 Fremdfertigungsartikel-Preise, 3-48
 fremdgefertigt, 4-11
 Fuß-Teil, 3-5
 Fußteil, 3-28
 geplant, 4-24
 Kommentare, 3-19
 Kopf, 3-5, 3-18
 Kosten, 4-12
 Kundenauftrag/Fertigungsauftrag-
 Nummern, 3-25
 Lagerbestandsführung, 4-12
 Lagerorte, 3-23
 Lieferanten-Abrufpläne, 3-6, 3-10, 3-33
 Lieferantenartikel, 3-21, 3-24 - 3-25
 Liefertermine, 3-5
 Mengeneinheiten, 3-21
 MRP, 3-6, 3-24, 4-6
 Nicht-Lager-Artikel, 3-26
 Nummern, 4-5
 offen, 4-23
 Positionen, 3-5
 Positioneingabe-Format, 3-20
 Positionspreise, 4-10
 Rabatte, 3-23
 Revisions-Kennziffern, 3-28
 Status-Kennziffer, 3-23
 Steuern, 3-19, 3-27 - 3-28
 Stornierung, 3-23
 Stückkosten, 3-22
 Transportunternehmen, 3-28

Überschreiben Staffelpreis, 4-10
 Verbrauchsartikel, 3-26
 Versandadresse, 3-19
 Versions-Kennziffern, 3-23
 Vorauszahlungen, 3-29
 Währung, 3-19
 Werk, 3-15
 Einkaufsbuchungen, 4-8
 Einkaufsgenehmigungen, 4-5
 Einkaufspreis-Abweichungen, 3-47, 4-10
 Einzelreservierungen, 1-23
 Electronic Data Interchange
 See EDI
 Elektronischer Zahlungsverkehr, 4-8
 Ende der Geschäftsperiode, 2-15
 Ende der Periode, 2-15
 Endkunden, 8-5, 8-8
 im Gegensatz zu Kunden, 8-8
 Kundeninstallation, 8-22
 Entnahme-Logik, 1-23, 2-17, 2-21
 Entnahme-Vorlauf, 2-18
 Entnahmefolge, 2-21
 Ergebnisse permanente Inventur, 1-48
 Erhöhter Prozentsatz, 4-8
 Erledigte Aufträge
 Einkauf, 3-46
 Ersatzteile
 Entnahme Lagerort, 8-37
 Rücknahmen für, 8-39
 Erstellen neutrale Zählbelege, 1-54
 Erstellen Zählbeleg, 1-53

F

Fakturierung, 8-2, 8-17, 8-40
 Fakturierungs-Zyklen, 8-40
 Freigabe zur Fakturierung, 8-41
 KD-Anrufe, 8-34
 Korrekturen und Stornierung, 8-41
 Kundendienst-Verträge, 8-17, 8-28
 Rücklieferungen, 8-19
 Rücknahmen, 8-41
 Zyklen, 8-28
 Fakturierung
 Rücknahmen, 8-19
 Fälligkeitstermine
 Einkaufsbestellungen, 3-25
 Rahmenaufträge, 3-30
 Feld "Bestätigte Aufträge", 7-26
 Feld "Druck Angebot", 7-22
 Feld "Drucke KA", 7-24
 Feld "Drucke nur fakturierbare Pos", 7-25
 Feld "Entnahmefolge", 7-7
 Feld "Firmenanschrift", 7-22, 7-25

Index

- Feld "FOB", 7-22, 7-26
 - Feld "Format Pos E/M", 7-21, 7-26
 - Feld "Integration Debi-Buha", 7-26
 - Feld "Integration VK-Analyse", 7-26
 - Feld "Kopftext", 7-22, 7-25
 - Feld "Nächste Kundenauftrags-Nummer", 7-26
 - Feld "Nächste Rech-Nr", 7-26
 - Feld "Nur Entnahme reserv. Pos", 7-24
 - Feld "Positionstexte", 7-22
 - Feld "Rechnungs-Archiv", 7-25
 - Feld "Reserv.nur verfügbare Mng", 7-24
 - Feld "Reservierbare Menge", 7-23
 - Feld "Reservierte KA Position fällig in", 7-24
 - Feld "Startmonat Gesch-Jahr", 7-26
 - Feld "Steigend/Fallend", 7-7
 - Feld "Steuerpflichtige/steuerfreie Zuschläge", 7-27
 - Feld "Stück FA-Aufträge", 7-13
 - Feld "Übernahme KA-Archiv", 7-25
 - Feld "Verrech.Vorw/Rück", 7-27
 - Feld "Versandzeit", 7-25
 - Feld "Zugang FAS bei FA", 7-13
 - Feld Einzel-Reservierungen, 7-24
 - Fertigungsauftrag-Arbeitsplan, 4-11
 - Fertigungsauftrags-Kennziffer
 - Chargennummern, 2-5
 - Fertigungslager, 2-13, 3-13
 - FIBU
 - aufgelaufene Bestände, 2-22
 - Buchungssätze, 4-11
 - Doppelbuchungen, 2-22
 - Materialkosten, 4-21
 - FIBU- und Kostendaten, 1-37
 - FIBU-(Standard-)Kosten, 4-9
 - FIBU-Buchungssatz anlegen, 2-19
 - Finanz-Berichtswesen, 4-4
 - Finanzbuchhaltung
 - Bestandskonten, 1-40
 - FOB-Ort, 3-29
 - Format Pos E/M, 4-18
 - Free On Board
 - See FOB
 - Freigabe Fakturierung-, 8-41
 - Fremdfertigungs-Durchlaufzeit, 4-11
 - Fremdfertigungs-Einkäufe, 3-12 - 3-13
 - Arbeitspläne und Kapazitätsgruppen, 3-49
 - Artikelarten, 3-26
 - Auslösen von Einkaufsbestellungen, 3-49
 - Bestands- und Kostenkontrolle, 3-48
 - Beurteilung der Lieferantenkapazität, 3-49
 - Durchlaufzeit, 3-49
 - MRP, 3-14
 - Preise, 3-48
 - Wareneingänge, 3-47
 - Fremdfertigungs-Einkaufsbestellungen, 4-11
 - Fremdfertigungsartikel, 4-11
 - Fremdfertigungskosten, 4-11
 - Fremdwährungen, 6-11
 - Einkauf, 4-12
 - Fuß-Teil , 3-5
 - Fußteil, 3-27
- ## G
- Garantie
 - Kundeninstallation, 8-8
 - Garantieablauf Datum, 8-24
 - Garantien, 8-26 - 8-27
 - abgelaufen, 8-35 - 8-36
 - Produktkonfiguration, 8-7
 - Produktkonfigurationen, 8-24
 - Überprüfen Deckung, 8-23
 - Gebühren-Art (CT), 8-44
 - Gedruckte Schecks, 4-8
 - Genehm.geändert von, 4-21
 - Genehmigt, 4-21
 - Genehmigung
 - Einkaufs-Bestellanforderungen, 3-9, 3-16
 - Gesperpte Buchungen, 2-10
 - Großhandel Vertriebswege, 8-39 - 8-40
 - Beispiele, 8-40
 - Gruppenpflege, 1-42
 - Gutschrift
 - Einkaufs-Rücklieferungen, 3-11
 - Gutschriftenunstimmigkeiten, 4-8
- ## H
- Haltbarkeit, 1-15
 - Historie
 - Einkauf, 3-44
- ## I
- Installierte Artikel, 8-7
 - Bewegen an neue Lagerorte, 8-25
 - Inventur
 - Artikel-Zählbelege, 1-52
 - Einfrieren Lagerbestand, 1-54
 - Erfassen Zählergebnis/Beleg, 1-56
 - Erstellen/Druck von Zählbelegen, 1-52
 - Inventur auf Null-Basis, 1-58
 - keine Folgezählung, 1-56
 - Neutrale Zählbelege, 1-52
 - Ist-Kosten, 2-18, 4-10
 - IST-Kosten aus KR, 2-18

J

- JIT, 5-2
 - retrograde Bestandsbuchung, 2-6
- Journal-Einträge
 - Bestand, 2-9
- Journalübersicht, 2-20

K

- Kapazitätsbedarf
 - Lieferantenkapazität, 3-49
- Kapazitätsgruppen
 - Fremdfertigungs-Einkäufe, 3-49
- KD-Anforderungen, 8-33
 - Erstellung, 8-34
- KD-Anrufsverfolgung
 - Fakturierung, 8-35
- KDE, 8-9
 - See KDE
- Kennziffern, 8-29
 - benutzerdefiniert, 6-5
 - Betragsart, 6-13
 - einrichten, 9-10
 - Kunde, Abweichung von, 7-10
 - Lagerort, 2-4
 - Mandant, 7-5
 - Preisliste, 7-9
 - Status, 2-4
 - Werk, 2-4, 7-5
- Kommentare, 6-11
 - in Kundenaufträgen, 6-10
 - Verkäufer, 7-29
- Konfigurationen, 8-7
 - Kundendienst-Verträge, 8-15
- Konfigurationen für mehrere Datenbanken, 4-4
- Konfigurierter Artikel
 - See also Produktkonfiguration
- Konten
 - Bestand, 2-16
 - Einkauf, 3-26
 - Einkaufspreis-Abweichungen, 3-47
- Konto Rücknahmen
 - See Kundendienstmodul
- Konto Transfer-Verrechnung, 2-19
- Kopf
 - Einkaufsbestellungen, 3-18
- Kopftexte, 4-18
 - Rücknahmen, 8-43
- Kosten
 - Durchschnitt, 4-10
 - Durchschnitts/Letzte, 3-27
 - Einkauf, 3-47 - 3-50
 - Einkaufseinheiten, 3-22
 - FIBU (Standard), 4-10
 - Fremdfertigung, 3-48
 - Ist-, 4-10
 - letzte, 4-10
- Kosten- und FIBU-Daten, 1-37
- Kostensatz
 - Artikel, 2-11
- KR-Belege
 - Einkauf, 3-11, 3-14
- KR-Rechnungen
 - Einkauf, 3-11, 3-14
- Kreditgenehmigung, 6-25
- Kritische Artikel, 1-16
- Kunde/Lieferanten-Beziehung, 5-4
- Kunden, 8-5, 8-7
 - im Gegensatz zu Endkunden, 8-7
 - Kundeninstallation, 8-8 - 8-9
 - temporäre, 9-18
- Kunden-Abrufpläne, 5-23
 - Abrufplan-Kundenaufträge, 5-23
 - Aktualisierung Versandplan Kunden-Abruf, 5-28
 - kurzfristige Abrufpläne, 5-25
 - langfristige Abrufpläne, 5-26
 - Pflege Versandplan Kunden-Abruf, 5-28
- Kunden-Auslieferungswerk, 7-5
- Kunden-Datensätze, 7-5
- Kunden-Klasse, 7-10
- Kunden-Lieferpläne, 6-20
- Kundenabrufpläne, 5-12
- Kundenauftrag/Fertigungsauftrag-Nummern, 3-25
- Kundenaufträge
 - "Direktversand" Artikel-Art, 6-9
 - "leere" Artikel-Art, 6-8
 - "Pseudo" Artikel-Art, 6-8
 - Adressklassifizierung, 6-6
 - allgemein, 6-17 - 6-33
 - allgemeine Reservierung, 6-29
 - Angebote, 6-2
 - Angebotsausschreibung (RFQ), 6-2
 - Angebotsmodul, 6-2 - 6-3
 - Angebotsverarbeitung, 6-16
 - angefordertes Datum, 6-17
 - angefordertes Versand-Datum, 6-17
 - Artikel-Art-Klassifizierungen, 6-7 - 6-8
 - Artikeldateneingabe, 6-7 - 6-8
 - Belegrechnungen, 6-36
 - benutzerdefinierte Kennziffern, 6-5
 - Bestätigen von, 6-27
 - Bestätigung Kunden-Einkaufsbestellung, 6-29
 - Buchungen Monatsabschluß, 6-39
 - Codierschemata, 6-7
 - Dateneingabemasken, 6-4
 - Dateneingabeprozess, 6-7
 - Detail Reservierungen, 6-29
 - direkt versandte Artikel, 6-7

Index

- Direktversand, 6-8
- Druck Entnahme/Lieferschein, 6-33
- Eingabe eines Kundenauftrags, 6-18
- Einstellungen der Parameterdatei "Verkauf", 6-30
- Entnahmeschein-Logik, 6-32
- Fakturierung, 6-40
- Fakturierung Mehrfach-Versand, 6-38
- Fälligkeits-Datum, 6-17
- Gemeinsame Angebots- und Kundenauftragsdaten, 6-4
- Grundlagen, 6-2 - 6-3
- Gutschriften für Rücknahmen, 6-36
- Konfigurations-Prozessor, 6-13
- Konto Rücknahme, Kundenaufträge und Kundenauftrags-Position beide offen, 6-40
- Kopf- und Positions-Artikel-Kommentare, 6-11
- Kopf-Kommentare, 6-11
- Korrektur verbuchter Rechnungen, 6-38
- Kreditgenehmigung, 6-25
- Kunden-Lieferpläne, 6-20
- Kundenadressen, 6-4
- Kundenauftrag Versand, 6-33
- Kundenauftrags/Rechnungsmodul, 6-2 - 6-3
- kurzfristiger Kunden-Abrufplan, 6-22
- Lagerartikel, 6-7
- Lagerbestandsreservierung, 6-29
- Langfristiger Kunden-Abrufplan, 6-20, 6-22
- Liste Kundenumsatz, 6-44
- Liste Rangfolge Umsatz/Artikel, 6-44
- Liste Umsatz/Artikel, 6-44
- Liste Umsatzvorgaben/Verkäufer und Bewertung, 6-43
- Mengeneinheitsumrechnung, 6-13
- Nichtbestandsgeführte Artikel, 6-7
- nichtbestätigte Aufträge, 6-27
- Parameter "Vers. Reserv.", 6-33
- Parameter "Vers. Entnahme", 6-33
- Pflege Adress-Art, 6-5
- Pflege Kundenauftrag, 6-17 - 6-33
- Preise, Rabatte und Netto-Preise, 6-12
- Preisfeld, 6-14
- Preislisten-Kennziffer, 6-12
- Prognose-Zeitspanne, 6-27
- Prognoseverbrauch, 6-27
- Provisionen, 6-9
- Provisions-Prozentsätze, 6-11
- Pseudo-Artikel, 6-7 - 6-8
- Querverweis Lagerartikel - Kundenartikel, 6-9
- Rabatt-Prozentsätze, 6-13
- Rabattfeld, 6-14
- Rechnungen drucken, 6-36
- Reservierungs-Alternative, Beschr.
- Reservierungen auf verf. Menge, 6-31
- Reservierungs-Alternative, Entnahme-Vorlauf, 6-32
- Reservierungs-Alternative, in Entnahmescheinen spezifizierter Lagerbestand, 6-31
- Reservierungs-Alternative, Reservierung, 6-30
- Reservierungs-Alternative, Reservierung KA-Positionen fällig in, 6-30
- Reservierungsalternative, keine Reservierung, 6-30
- Rücknahme, Kundenauftrag geschlossen, 6-40
- Rücknahme, Kundenauftrag offen und Kundenauftrags-Position geschlossen, 6-40
- Rücknahmen, Kundenaufträge und Kundenauftrags-Position beide offen, 6-40
- Sonderbedarf, 6-29
- Stamm-Kommentare, 6-11
- System-Preislogik, 6-14
- tatsächliche Auftragsverarbeitung, 6-27
- temporäre Versandadressen, 6-7
- über, 6-1
- Überschreiben der Lagerort/Mengendaten im Entnahmeschein, 6-30
- Varianten, 6-39
- Varianten, Erstellen von Produktkonfigurationen, 6-42
- Varianten, Funktionen, 6-39
- Varianten, Montageüberlegungen, 6-43
- Varianten, Standard-Stückliste, 6-42
- Variantenmodul, 6-2 - 6-3
- Verbuchen Rechnungen, 6-38
- Verkäufer-Kennziffern, 6-11
- Verkaufs- gegen Bestands-Mengeneinheit, 6-9
- Verkaufs- im Gegensatz zu Bestands-Mengeneinheit, 6-9
- Verkaufsanalysen, 6-3
- Verkaufsanalysenmodul, 6-2 - 6-3, 6-43
- Verkaufsdaten, 6-4 - 6-15
- Verkaufsdaten, Kundenadressen, 6-4
- Verkaufsdaten, Werke, 6-4
- Versand Varianten, 6-43
- Versand-Termine, 6-17
- Versandplan Kunden-Abruf, 6-23
- Vorausplanung, 6-17
- vorbereitete Rechnungen, 6-36
- Währung, 6-11
- Währungen, 6-11
- Werke, 6-4
- Zahlungsbedingungen, 6-15
- Zahlungsbedingungen für Kunden, 6-16
- zugesagtes Versand-Datum, 6-17
- Zuschlagsfeld, 6-15
- Kundenaufträge/Rechnungen, 6-2
- Kundenauftragswährung, 7-15
- Kundendienst, 8-1

- Ablaufdiagramm, 8-3
 - Anrufpriorität, 9-12
 - Begriffsbestimmung, 8-7
 - einrichten Techniker, 9-17
 - Fragen zur Implementierung, 9-7
 - Implementierung der Kundeninstallation, 9-8
 - Kennziffern einrichten, 9-10
 - Kundendienst-Vertragsarten, 9-11
 - Richtlinien und Verfahren, 9-7
 - Status Kundendienst-Anruf, 9-14
 - strukturelle Unterteilung, 8-10
 - temporäre Kunden, 9-18
 - Verwendungen, 8-2 - 8-4
 - Voraussetzungen, 9-2
 - Warteschlangen, 9-15
 - Kundendienst-Anforderung, 8-12, 8-33
 - Kundendienst-Anforderungen
 - Beispiel, 8-6, 8-13
 - Kundendienst-Angebote, 8-14, 8-16
 - Kundendienst-Anrufe
 - Fakturierung, 8-41
 - Kundendienst-Anrufsverfolgung, 8-11
 - Ablaufdiagramm, 8-12
 - Art, 8-12
 - Dringlichkeit, 8-12
 - Garantien, 8-27
 - Menü, 8-11
 - Priorität, 8-30
 - Status, 8-30
 - Verwaltung Warteschlange, 8-31
 - Warteschlangen, 8-30
 - Kundendienst-Vertrag
 - Rücknahmen, 8-41
 - Kundendienst-Verträge, 8-14, 8-28
 - Arbeitsgang Ablauf, 8-14
 - automatische Verlängerung, 8-28
 - Erneuerung, 8-28
 - Erstellen, 8-26
 - Erstellung, 8-14
 - Fakturierung, 8-17
 - Fakturierung Ablauf, 8-17
 - Fakturierung im nachhinein, 8-28
 - Fakturierung im voraus, 8-28
 - Konfigurationen, 8-15
 - Kundeninstallation, 8-8
 - Listen, 8-16
 - Produktkonfiguration, 8-7
 - Rücknahmen, 8-44
 - Verfall Artikel, 8-36
 - Verfolgung bestehend, 8-16
 - Verkäufe, 8-16
 - Kundendienst-Vertragsarten, 8-14 - 8-15
 - Rücknahmen, 8-41
 - Kundeninstallation, 8-8, 8-10 - 8-11, 8-22, 9-8
 - Aktivitäten, 8-24
 - bearbeiten, 8-48
 - Beispiel, 8-11
 - Beziehungen Baugruppe-Komponenten, 8-24
 - Datensätze manuell erstellen, 8-22
 - Datensätze von verbuchten Rechnungen erstellen, 8-22
 - Eingabe/Aktualisierung Artikel, 8-22
 - Garantien, 8-26 - 8-27
 - Implementierung Abgänge, 8-11
 - Kundendienst-Anrufsverfolgung, 8-31
 - Kundendienst-Verträge, 8-15, 8-26, 8-28
 - Produktkonfiguration, 8-7
 - Rücknahmen, 8-19
 - ungültige Artikel, 8-36
 - ungültige Endkunden, 8-36
 - Verfolgung Lagerort-installerter Artikel, 8-24
 - Kundeninstallation
 - Produktkonfigurationen, 8-24
 - Kundeninstallationen, 8-9
 - Daten, 8-7
 - kurzfristige Abrufpläne, 5-25
- ## L
- Lagerbestand, 1-20 - 1-21
 - Bestandsdaten/Artikel, 1-14
 - Status-Kennziffern, 1-10
 - Verfallstermine, Berechnung, 1-20
 - Lagerbestandsführung, 4-12
 - Bestandsaufnahme, 1-45 - 1-59
 - ABC-Analyse, 1-49
 - Abfrage Lagerbewegungen (Detail), 1-36
 - Abfrage Lagerbewegungen/Artikel, 1-37
 - Abgänge, 1-31
 - Aktualisieren Lagerbestand, 1-57
 - Änderungsmöglichkeit retrograde Buchung, 1-31
 - Berichte, 1-60
 - Bestands-Entnahme-Logik, 1-23
 - Bestands-Entnahme-Logik, Charge/Serie, 1-23
 - Bestands-Entnahme-Logik, Datum, 1-23
 - Bestands-Entnahme-Logik, Lagerort, 1-23
 - Bestandsbuchungen, 1-27 - 1-38
 - Bestandsbuchungen, Versandlieferungen, 1-28
 - Bestandsbuchungen, Rücklieferungen, 1-28
 - Buchhaltung, periodisch, 1-43
 - Buchhaltung, permanent, 1-43
 - Buchungen, 1-3
 - Chargen/Serien-Nummern, 1-3
 - Chargen/Serien-Verfolgung, 1-17
 - Einführung, 1-1
 - See Einrichten des Systems
 - Elemente der Bestandsverfolgung, 1-3
 - Entnahme-Logik, 1-23

Index

- Entnahmetage, 1-20
- See FIBU-Modul
- FIBU-Schnittstelle, 1-39 - 1-44
- gesperrte Buchungsarten, 1-13
- Grundlagen, 1-2 - 1-3
- Inventur, 1-51
- Kontrolle der Bestandsverfügbarkeit, 1-25
- Lagerbestands-Datensätze, 1-20 - 1-21
- Lagerbestandstatus-Kennziffern, 1-3
- Lagerbewegungshistorie, 1-35
- Lagerort-Umlagerungen, 1-29
- Lagerorte, 1-3
- Liste Bestandsabweichungen, 1-56
- Mandant, 1-3
- Mehrere Werke, Mandanten, Datenbanken., 1-5
- Merkmale, 1-2 - 1-3
- permanente Inventur, 1-45
- physische Kontrolle von Lagerbestand, 1-3
- Reservierungen, allgemein, 1-22
- Reservierungen, Einzel, 1-22
- retrograde Buchung, 1-31
- spezielle Buchungen, 1-34
- Stichtags-Inventur, 1-45
- Umlagerungen, 1-29
- ungeplante Buchungen, 1-33
- Versandlieferungen, 1-31
- Werks-Kennziffer, 1-3
- WIP, 1-3
- Zählergebnisse außerhalb der Toleranz, 1-56
- Zugänge, 1-31
- Lagerorte, 1-4, 1-7
 - Abfrage Lagerort, 2-10
 - Automatische Lagerorte, 1-6
 - Einkauf, 3-23
 - Einzel-Artikel-Lagerorte, 1-10
 - Kennziffern, 2-4
 - Lagerort-Kennziffern, 1-6
 - Lagerort-Kennziffern, allgemein, 1-8
 - Lagerort-Kennziffern, Bedeutung, 1-8
 - Lagerort-Kennziffern, Standard, 1-7
 - permanente Lagerorte, 1-9
 - Rücknahmen/Rücklieferungen, 8-37
 - temporäre Lagerorte, 1-9
 - Typen, 1-9
- Lagerzugang - ungeplant, 2-22
- Langfristige Abrufplan-Zeitspannen, 5-6
- Langfristige Abrufpläne, 5-6, 5-22, 5-26
 - Einkauf, 3-7, 3-10, 3-33, 3-42
 - Produktions-Zeitspanne, 3-33
 - Rohmaterial-Zeitspanne, 3-33
- Letzte Kosten, 4-10
 - Einkauf, 3-27
- Lieferant, 4-8
- Angebote, 4-12
- Zahlungshistorie, 4-7
- Lieferanten
 - 1099-Listen, 4-8
 - Artikelnummern, 4-12
 - multinational, 4-7
 - Preisangebote, 4-10
 - Steuern, 4-7
 - überschreiben Staffelpreis, 4-10
 - Überweisungsadressen, 4-7
 - Währung, 4-12
 - Wechselkurse, 4-12
- Lieferanten-Abrufaufträge, 4-24
 - Einkauf, 3-33, 3-35
 - Versand, 5-21
- Lieferanten-Abrufpläne, 3-7 - 3-8, 3-32 - 3-43, 5-10, 5-16
 - Abruf-Zeitspannen, 3-34
 - Abruf/Versand-Zeitspannen, 3-36
 - Abrufart-Kennziffern, 3-43
 - Abrufplan-Einkaufsbestellungen, 5-16
 - Artikelarten, 3-26
 - Auftragsmengen-Vielfaches, 3-36
 - Autorisierungs-Zeitspannen, 3-36
 - Berichte, 3-43
 - Einkaufsbestellungen, 3-10, 3-33
 - Erstellen, 3-32
 - langfristige Abrufpläne, 3-7, 3-10, 3-33, 3-36, 3-42
 - Lieferanten-Abrufaufträge, 3-33, 3-35
 - Lieferantenabruf-Zugangsplan, 3-33
 - Lieferantenabruf-Zugangspläne, 3-10, 3-36, 5-19, 5-30
 - MRP, 3-7, 3-36
 - Pflege Zugangsplan Lieferanten-Abruf, 5-20
 - Planung, 5-22
 - Transport-Durchlaufzeit, 3-38
 - Versandpläne, 3-7, 3-10, 3-34, 3-36, 3-42
 - Vorteile, 3-32
 - Zeitspanne fest geplanter Wochen, 3-35
 - Zugangspläne, 3-38
- Lieferanten-Artikelnummern, 4-4
- Lieferantenabruf-Zugangspläne, 3-33, 4-6, 5-19, 5-30
 - Aktualisierung, 3-39
 - Auftragsmengen-Vielfaches, 3-36
 - Berechnung, 3-41
 - Einkauf, 3-10, 3-38
 - MRP-Meldungen, 3-41
 - nicht betroffene Aufträge, 3-41
 - Sperrzeit, 3-41
 - Zeitspanne fest geplanter Wochen, 3-35
- Lieferantenabrufpläne, 4-5
- Lieferantenartikel, 3-21, 3-24
 - Bestellanforderungen, 3-16, 3-24
 - Einkaufsbestellungen, 3-25
- Lieferantenkapazität, 3-49
- Lieferantennummern, 4-4

Lieferpläne, Kunde, 6-20
 Liefertermin
 Einkaufsbestellungen, 3-5
 Liste 1099, 4-8
 Liste ABC-Analyse, 1-50, 2-6
 Liste Adresse Endkunde, 9-18
 Liste Bestandsdaten, 2-22
 Liste Bestellobligo, 4-5
 Liste Kostendaten/Artikel, 2-11
 Liste Kreditoren-Konto (1099), 4-7
 Liste Kundendienst-Vertragsablauf, 8-28
 Liste Kundenstamm, 9-5
 Liste Lagerbestands-Status, 2-10
 Liste Lieferantenstamm, 9-5
 Liste Mitarbeiterstamm, 9-5
 Liste Produktgruppen, 2-11
 Liste Provisionen (Detail), 9-5
 Liste Verkäuferstamm, 9-5
 Liste Verkaufsanalysen
 Rücknahmen, 8-41
 Liste Wareneingang (EB), 4-21
 Liste Werk, 2-9
 Lösche/Archiv FIBU-Buchungssätze, 2-22

M

Mandant-Kennziffer, 4-4
 Mandant-Kennziffern, 1-4
 Material
 Ausschuß, 2-14
 beanstandet, 2-14
 veraltet, 2-14
 ME, 1-14
 alternative, 2-11
 Größe, 1-16
 Nettogewicht, 1-16
 Mehrere Datenbanken, 4-4
 Mehrere Werke
 Einkauf, 3-11 - 3-12
 Mengeneinheit
 Einkaufsbestellungen, 3-21
 See ME
 Menü "Einkauf", 3-2
 Menü Definition Kundendienst(KD), 8-15
 Menü KA-Kreditprüfung, 8-47
 Mitteilung des Bedarfs, 5-4
 Abrufmengen, 5-8
 Abrufplan-Termine, 5-9
 Aktualisieren Abrufpläne, 5-7
 langfristige Abrufplan-Zeitspannen, 5-6
 langfristige Abrufpläne, 5-6
 Überlappung von Abrufplänen, 5-7
 Versandpläne, 5-5
 MRP

Einkaufsbestellungen, 3-6, 3-24, 4-6
 fest geplante Aufträge, 4-6
 Fremdfertigungs-Einkäufe, 3-14
 geplante Aufträge, 4-6
 Lieferanten-Abrufpläne, 3-7, 3-36
 Lieferantenabruf-Zugangspläne, 3-41
 Nicht-Lager-Artikel, 3-13
 Rahmenaufträge, 3-7, 3-30
 Multinationale Lieferanten, 4-7

N

Nächste Journal-Nr, 2-20
 Nchst EB-Nr, 4-5, 4-18
 Nchst WE-Beleg, 4-19
 Netto-Preise, 6-12
 Neuordnung Kundeninstallation, 8-24 - 8-25
 Nicht betroffene Aufträge, 3-41
 Nicht-Bestands-Artikel, 4-11
 Nicht-Hauptwährungs-Kundenaufträge, 7-15
 Nicht-Lager-Artikel, 3-26, 4-11
 Nicht-Lager-Einkäufe, 3-21
 Nicht-Lagerartikel-Einkäufe, 3-12
 Bestandsaktualisierung, 3-13
 MRP, 3-13
 Nichtreservierter Bestand, 1-25
 Numerierung
 Rahmenaufträge, 3-31

P

Parameterdatei
 Parameterdatei "Rücknahmen und Reparaturen", 8-45
 Parameterdatei "Angebotswesen", 7-21
 Parameterdatei "Einkauf", 3-27, 4-17
 Parameterdatei "Kundenaufträge", 9-7
 Parameterdatei "Kundendienst", 8-27, 9-13 - 9-15
 Parameterdatei "Kundendienst-Anforderungen", 8-34
 Parameterdatei "Kundendienst-Vertrag", 9-7
 Parameterdatei "Lager", 1-39, 2-9, 2-17, 4-10
 Parameterdatei "Rücknahme und Reparatur", 8-41
 Parameterdatei "Rücknahme und Reparaturen", 8-48
 Parameterdatei "Rücknahmen und Reparatur", 9-6
 Parameterdatei "Rücknahmen und Reparaturen", 9-20
 Parameterdatei "System/Konten", 1-43, 4-6, 7-6
 Parameterdatei "Verkauf", 7-7, 7-23
 Parameterdatei "Einkauf", 4-5
 Parameterdateien
 Einkauf, 3-20, 3-27
 Parameterdatei "Kundendienst-Anforderungen", 8-34
 Parameterdatei "Rücknahme und Reparatur", 8-41, 8-43
 Parameterdatei "Rücknahme und Reparaturen", 8-48
 Passwörter
 Einkauf, 4-21
 Periodische Bestandsbuchhaltung, 2-9

Index

- Permanente Bestandsbuchhaltung, 2-9
 - Permanente Inventur, 1-45, 2-7
 - Beispiel, 2-7
 - Toleranzen, 2-7 - 2-8
 - Permanente Inventur kontra Stichtags-Inventur, 1-46
 - Pflege Abrufauftrag/Lieferant, 3-35, 4-23
 - Pflege BA-Genehmigungsstufen, 4-20 - 4-21
 - Pflege benutzerdefinierter Funktionstasten, 8-49
 - Pflege Bestandskonten, 1-42, 2-16
 - Pflege Bestellanforderung, 3-16, 4-22
 - Pflege Einkaufsbestellung, 4-22
 - Pflege Fakturierung/KD-Anrufe, 8-34 - 8-35
 - Pflege Fakturierungs-Zyklus, 8-28, 9-13
 - Pflege Firmenanschrift, 9-5
 - Pflege Garantiecodes, 8-26 - 8-27, 9-11
 - Pflege installierter Produktkonfiguration, 8-11
 - Pflege KD-Anforderungen, 8-34
 - Pflege KD-Anrufe
 - Benutzer-Menüs definieren, 8-49
 - Pflege Kennziffern, 8-29, 9-10
 - Pflege Kunden, 9-18
 - Pflege Kundenauftrags-Zuschlagssätze, 9-19
 - Pflege Kundendienst-Anforderungen, 8-13 - 8-14
 - Pflege Kundendienst-Anrufe, 8-27, 8-29 - 8-30
 - Pflege Kundendienst-Ingenieur, 9-17
 - Pflege Kundendienst-Vertrag, 8-16, 8-26
 - Pflege Kundendienst-Vertragsart, 9-11, 9-20
 - Pflege Kundendienst-Vertragsart, 8-15
 - Pflege Kundendienst-Vertragsarten, 8-15
 - Pflege Kundeninstallation, 8-22, 8-27
 - Pflege Kundeninstallation (Artikel), 8-11, 8-22 - 8-23, 8-27
 - Pflege Lagerort, 9-22
 - Pflege Lieferantenartikel, 4-10, 4-12
 - Pflege Mengeneinheit, 2-11
 - Pflege Mitarbeiter, 9-5
 - Pflege Produktgruppe, 4-10, 9-7
 - Pflege Qualifikation Kundendienst-Ingenieur, 9-17
 - Pflege Rahmenauftrag, 3-31
 - Pflege RN, 8-41 - 8-42
 - Pflege Rücklieferung, 8-38, 9-22
 - Pflege Rücknahme, 9-20
 - Pflege Status Kundendienst-Anruf, 9-14
 - Pflege Überweisungsadresse, 4-7
 - Pflege Versandplan Kunden-Abruf, 5-28
 - Pflege Wechselkurs, 4-12
 - Pflege Werk, 9-22
 - Pflege Zugangsplan Lieferanten-Abruf, 3-40, 5-20
 - Pläne
 - Kunden-Liefer, 6-20
 - Positionen
 - Eingabeformat, 3-20
 - Einkaufsbestellungen, 3-5, 3-20
 - Einzel-Eingabe, 3-20
 - Mehrfach-Eingabe, 3-20
 - Positions-Artikelkosten, 4-12
 - Positionseingabe (Einzelpositions-Format), 3-20
 - Positionspreise, 4-10
 - Positionstexte
 - Rücknahmen, 8-43, 8-45
 - Präfix EB-Nr, 4-17
 - Präfix WE-Beleg, 4-19
 - Preisabweichungen, 4-10
 - Preise, 6-12
 - Fremdfertigungs-Einkäufe, 3-48
 - Preisliste, 4-10
 - Preislisten, 4-4
 - negative Werte, 9-7
 - Preislisten-Kennziffern, 7-9
 - Preislogik, 6-14
 - Priorität, 8-31
 - Beispiel, 8-5
 - Produktgruppen
 - Standardkonten, 2-11
 - Produktions-Zeitspanne, 3-33
 - Produktkonfiguration, 8-7
 - Produktkonfigurationen, 8-24
 - aktualisieren, 8-11
 - hinzufügen, 8-11
 - Kundeninstallation, 8-22
 - Kundeninstallationen, 8-9
 - Neuzuordnung installierter Artikel, 8-25
 - Prognoseverbrauch, 6-27
 - Provisionen, 6-9
 - Prozentsätze, Rabatt, 6-13
- ## Q
- Qual-Knz
 - für Anrufe, 8-30
 - Qualifikations-Kennziffer
 - Beispiel, 8-5
 - Querverweis Kunde Artikel, 6-9
- ## R
- Rabatt, Einkaufsbestellungen, 4-8
 - Rabatt-Prozentsätze, 6-13
 - Rabatte, 6-12
 - Einkauf, 3-23
 - Rahmenaufträge, 3-7 - 3-8, 3-10, 3-30 - 3-31, 4-5
 - Artikelarten, 3-26
 - Bestellanforderungen, 3-15
 - Fälligkeitstermine, 3-30
 - Freigabe, 3-10, 3-30

-
-
- MRP, 3-7, 3-30
 - Numerierung, 3-31
 - Nummern, 4-5
 - Stornierung, 3-31
 - Wareneingänge, 3-30 - 3-31
 - Zyklus-Kennziffern, 3-30
 - Rech-Adr/Versand, 4-17
 - Rechnungen
 - Drei-Wege-Vergleich, 3-14
 - Ref-Feld, 2-5
 - Reparatur vor Ort
 - Beispiel, 8-5
 - Reparaturlager, 8-19, 8-38
 - Schnittstelle zu Fertigungsaufträgen, 8-39
 - Reservierter Bestand, 1-25
 - Reservierungen, 1-22 - 1-26, 2-5 - 2-6
 - allgemein, 1-22
 - Detail, 1-22
 - Einzel, 1-23
 - Entnahme-Logik, 2-17
 - Sammel, 1-23
 - Ressourcen Plan
 - Lieferantenkapazität, 3-49
 - Retrograde Buchung, 1-31, 2-6
 - Revisions-Kennziffern
 - Einkauf, 3-28
 - RFQ, 6-2
 - Richtlinien
 - Abschluß am Ende der Geschäftsperiode, 2-15
 - Aufbewahrung von Daten, 2-15
 - Bestandsgenauigkeit, 2-12
 - Bestandsimplementierung, 2-12
 - Fertigungslager, 2-13
 - Material, 2-14
 - Richtlinien und Verfahren
 - Abschluß der Geschäftsperiode am Periodenende, 7-19
 - Auftragsbestätigung, 7-16
 - Datenarchivierung, 7-19
 - Fakturierung, 7-18
 - Kreditverwaltung, 7-16
 - Prognoseverbrauch, 7-17
 - Reservierungen, 7-16
 - Rücknahmen (RN), 7-18
 - Versand, 7-17
 - RL Versand, 8-48
 - RN, 8-2
 - RNs
 - Garantien, 8-27
 - Rohmaterial-Zeitspanne, 3-33
 - Rücklieferung
 - Materialverfolgung, 9-22
 - Rücklieferung an Lieferanten
 - See Rücklieferung
 - See Rücklieferungen
 - Rücklieferungen, 3-4, 8-9, 8-18 - 8-19, 8-38, 8-48
 - Auswirkungen auf den Einkauf, 8-38
 - Beispiel, 8-6
 - Einkauf, 3-21, 3-45
 - Empfang Lagerort, 8-37
 - gegen Gutschrift, 3-11
 - Produktionsartikel, 8-38
 - Versand, 8-48
 - Zugänge, 8-48
 - Rücknahme von Kunde
 - See RN
 - See Rücknahmen
 - Rücknahmen, 8-9, 8-18 - 8-20, 8-39
 - Abgänge, 8-44 - 8-45
 - Ablauf Artikel-Rücklieferung, 8-20
 - Arbeitsgang Ablauf, 8-18
 - Austausch, 8-39
 - Auswirkungen auf den Verkauf, 8-37
 - Auswirkungen auf Verkauf, 8-37
 - Beispiel, 8-6
 - Chargen/Serien, 8-45
 - Druck Kundenauftrag, 8-47
 - Drucken, 8-47
 - Einzel-Reservierungen, 8-37
 - Entnahmeschein, 8-47
 - Ersatzteilbestellungen, 8-39
 - Erstellung, 8-41
 - FA-Nr aus FAS, 8-46
 - Fakt.ME, 8-46
 - Fakturierung, 8-34, 8-40
 - Kennziffer, 8-46
 - Kopftexte, 8-43
 - Kosten, 8-45
 - Kreditsperren, 8-47
 - Kundendienst-Anrufe, 8-41
 - Kundeninstallation, 8-10
 - Lagerbestand Werk/Lagerorte, 8-37
 - Lagerort, 8-45
 - Lieferscheine, 8-47
 - Liste Verkaufsanalysen, 8-41
 - Lohn-Verfolgung, 8-44
 - Parameterdatei, 8-48
 - Positionstexte, 8-43
 - Rücklieferungen, 8-38
 - Teillieferung, 8-47
 - Verrechnung Prognose, 8-37, 8-42
 - Versandart, 8-46
 - Verwendungen, 8-19
 - Vorauszahlung, 8-47
 - Werk, 8-45
 - Zugänge, 8-44, 8-46
 - Zuschlag, 8-46

Index

S

- Sammelreservierungen, 1-23
- Scheckform, 4-8
- Seriennummern, 2-5
 - Standard, 1-18
- Sperrzeit
 - Lieferantenabruf-Zugangspläne, 3-41
- Spezielle Buchungen, 1-34
- Sprache, 4-7
- Stamm-Kommentare, 6-11
- Standard-(FIBU-)Kosten, 4-9
- Standard-Rechnungsadresse, 4-7
- Standard-Seriennummern, 1-18
- Standard-Versandadresse, 4-7
- Standard-Werk, 2-20
- Start- und Endtermine, 4-11
- Status
 - Beispiel, 8-5
- Status-Kennziffern, 2-4
 - Einkaufsbestellungen, 3-23
 - Sperrungen, 2-10
- Steigend/Fallend, 2-21
- Steuern
 - Einkaufsbestellungen, 3-5, 3-19, 3-27 - 3-28
 - Lieferanten, 4-7
- Stichtags-Inventur, 1-45
- Stornierung
 - Einkaufsbestellungen, 3-23
 - Rahmenaufträge, 3-31
- Storno MR, 4-20
- Stückkosten
 - Einkaufsbestellungen, 3-22
- Summieren Kosten tieferer Stufen in
 - Materialkosten, 2-18
- System-Preislogik, 6-14

T

- Tägliche Versandpläne, 4-6
- Techniker, 8-30
 - Beispiel, 8-5
- tichtags-Inventur, 1-51
- Toleranz von Ist-Bestand oder
 - Jahresverbrauch, 2-17
- Toleranz-Prozent/Toleranz DM, 4-20
- Toleranzen
 - Inventur, 2-8
 - permanente Inventur, 2-8
- Transfers zwischen Werken, 6-4
- Transport
 - Unternehmen, 3-28
- Transport-Durchlaufzeit, 4-6
 - Lieferanten-Abrufpläne, 3-38

U

- Übersicht der Einkaufsschritte, 3-9
- Übersicht der einzelnen Auftragsarten, 3-8
- Umsatzsteuer
 - Einkaufsbestellungen, 3-5
- Umtausch
 - Einkaufs-Rücklieferungen, 3-11
- Ungültiger Endkunde, 8-36

V

- Varianten
 - über, 6-2
- Verarbeitung Distributions-Kundenauftrag, 7-5
- Verbrauchsabweichungen, 4-10
- Verbrauchsartikel, 3-26
- Verbrauchsmaterialeinkäufe, 3-13
- Verbuchen Rechnung, 4-11, 8-22
- Verfahren
 - Bestandsimplementierung, 2-12
 - See also Richtlinien
- Verfahren-Permanente Inventur, 1-46
- Verfallstermine, 1-16
- Verfolgung, 2-5
- Verfolgungselemente
 - Chargen/Serien-Verfolgung, 1-4
 - Lagerorte, 1-4
 - Mandant-Kennziffern, 1-4
 - Pflege Bestandsdaten, 1-4
 - Werke, 1-4
- Verfügbarkeit, 1-25
- Verkäufer-Kommentare, 7-29
- Verkaufsanalysen
 - Jahr/Geschäftsjahr-Startmonat, 7-31
 - Umsatzvorgabe/Verkäufer, 7-28
 - Verkäufer und Provisionen, 7-11
- Verkaufsbuchungen, verbucht, 7-5
- Verkaufsimplementierung
 - Absage-Gründe, 7-14
 - allgemeine Reservierung, 7-6
 - Artikel-Kostensätze, 7-8
 - Artikelpreise, 7-9
 - Bestandsdatenbank, 7-5
 - Daten einrichten, 7-3
 - Direktversand, 7-11
 - Einzel-Reservierung, 7-6
 - Firmenadressen, 7-8
 - Konzepte, 7-2, 7-5 - 7-19
 - Kreditverwaltung, 7-8
 - Kundenartikel, 7-28
 - Kundenauftrags-Lebenszyklus, 7-5
 - Lagerbestandsführungsmodul, 7-7
 - Liste Angebot/Absage-Grund, 7-14
 - mehrere Werke/mehrere Datenbanken, 7-5

Mehrfach-Versandadressen, 7-10
 Nächstes Angebot, 7-21
 offene Angebote/Aufträge, 7-30
 Parameter "Kreditsperre", 7-9
 Preislisten-Kennziffern, 7-10
 Prognoseverbrauch, 7-12
 Pseudo-Artikel, 7-11
 Pseudo/Direktversand-Verkäufe, 7-11
 Standardpreis, 7-9
 Umsatzsteuer, 7-8
 Varianten/Variantenstücklisten, 7-13
 Verarbeitungs-Ablauf, 7-5
 Verbrauchsschema, 7-12
 verkaufbare Artikel, 7-9
 Verkaufsanalysen, 7-1, 7-8
 Versandadressen, 7-10
 Voraussetzungen für, 7-2
 Zahlungsbedingungen, 7-8
 Zusammenfassung, 7-2 - 7-4
 Vernetzte Datenbanken, 7-5
 Versand
 Adressen, 3-5
 Einkaufspläne, 3-7, 3-10
 Gebühren, 3-5
 Zeitspannen, 3-36
 Versand Rücklieferung, 8-38
 Versand-Termine, 6-17
 Versand/Liefermuster, 5-13
 Versandadresse
 temporär, 7-10
 Versandadressen
 temporär, 6-7
 Versandpläne, 5-5, 5-21
 Einkauf, 3-34, 3-42
 Versions-Kennziffern
 Einkauf, 3-23
 Vertragsspezifische Wechselkurse, 4-12
 Verwaltung Warteschlange KD-Anruf, 8-30
 Verwaltung Warteschlange KD-Anrufe, 8-31
 Verwaltung Warteschlange Kundendienst-
 Anruf, 9-15
 Verwaltung Warteschlange Kundendienst-
 Anrufe, 8-31
 Vorauszahlungen
 Einkauf, 3-29

W

Währung, 4-7
 Einkaufs-Bestellanforderungen, 3-15
 Einkaufsbestellungen, 3-19
 Wechselkurse, 3-19
 Währungen, 6-11
 Wareneingang Einkaufsbestellung, 8-48

Wareneingänge
 Fremdfertigungs-Einkäufe, 3-47
 Kontrolle, 3-27
 Mengeneinheiten, 3-22
 Nicht-Bestandsartikel, 4-23
 Rahmenaufträge, 3-31
 Teil-, 4-23
 Wareneingänge Rücklieferung, 8-38
 Wareneingangs-Belege, 3-4, 3-11, 3-44
 Drei-Wege-Vergleich, 3-14
 Wareneingangs-Verfahren, 4-11
 Wareneingangskontrolle, 4-9
 Warteschlange, 8-30
 Beispiel, 8-5
 Wartungsintervalldaten
 Aktualisierung, 8-24
 WE alle Pos, 4-19
 WE-Beleg-Art, 4-19
 Wechselkurs-Stammdatei, 6-12
 Wechselkurse, 4-12
 fest, 3-19
 in Einkaufsbestellungen, 3-19
 WEK-Lagerort, 4-19
 Werk
 Rücknahmen/Rücklieferungen, 8-37
 Werke, 1-5
 Kennziffern, 2-4
 Liste Werk, 2-9
 Standard-Werks-Kennziffern, 1-6
 Werks-Kennziffern, 1-5
 Werks-Kennziffer, 4-4
 Wöchentliche langfristige Abrufpläne, 4-6

Z

Zahlungen
 Lieferanten, 4-7
 Methoden, 4-8
 Mitteilung, 4-8
 Zahlungsbedingungen, 4-4, 6-15
 Einkauf, 4-7
 Zahlungsmitteilung, 4-8
 Zahlungsstop, 4-8
 Zeitspanne fest geplanter Wochen, 3-35
 Zeitspannen, 4-6
 Abruf, 3-34, 3-36
 Autorisierung, 3-36
 Einkauf, 4-6
 fest geplante Wochen, 3-35
 Produktion, 3-33
 Rohmaterial, 3-33
 Versand, 3-36
 Zentraldatenbank, 4-4
 Zugang

Index

- Abrufpläne, 4-24
- Zugriffsschutz
 - Bestandsbuchungen, 2-8
 - Einkauf, 4-21
 - Lagerzugänge und -abgänge, 2-9
- Zwischenbetr. Konto/Kostenstelle, 2-19
- Zyklus-Kennziffern
 - Rahmenaufträge, 3-30