

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	15
1 Motivation	21
1.1 Aktuelle Themen im Lebenszyklus eines R/3-Systems	21
1.1.1 Business Process Reengineering	21
1.1.2 Business Engineering	23
1.1.3 Prozeßorientierte Einführung	25
1.1.4 Continuous (System) Engineering	27
1.1.5 Change Management	27
1.1.6 Wissensmanagement (Knowledge Management)	31
1.1.7 Total-Cost-of-Ownership	35
1.1.8 Return on Investment	37
1.2 Was sind Knowledge Maps?	39
1.3 Nutzen durch den Einsatz von Knowledge Maps	43
2 Grundlagen	49
2.1 Allgemeine Mind Mapping-Methode	49
2.1.1 „Was wir mit Mozart, Einstein und Picasso gemeinsam haben“	50
2.1.2 Grundlagen der Mind Mapping-Methode	51
2.1.3 „Feuer, Blitz und Donner“ – Wie funktioniert unser Gedächtnis?	53
2.1.4 „Links, rechts – rechts, links?“ – Das menschliche Gehirn	55
2.1.5 „Merkwürdige“ Bilder	56
2.1.6 Struktur – die wichtigsten Grundregeln	58
2.1.7 Einsatzmöglichkeiten von Mind Maps	59
2.2 Prozesse im R/3-System	60
2.2.1 Was ist unter einem Geschäftsprozeß zu verstehen?	61
2.2.2 Unternehmensprozeßbereiche	61
2.2.3 Szenarioprozesse	63
2.2.4 Prozeßgruppe	64
2.2.5 Prozeß	65
2.2.6 Methodischer Ansatz	68
2.3 AcceleratedSAP (ASAP)	69
2.3.1 Einführung	70
2.3.2 Konzeptionelle Grundlagen von AcceleratedSAP	77
2.4 Business Solution Maps	78
2.4.1 Branchenausrichtung der SAP	78
2.4.2 Aufbau einer Business Solution Map	79

3	Knowledge Maps	83
3.1	Aufbau einer LEGO Kette	83
3.2	Aufbau eines Knowledge Map	85
3.2.1	Wurzel	85
3.2.2	Hauptäste	86
3.2.3	Nebenäste	88
3.2.4	Symbole	89
3.2.5	Verbindungslinien	91
3.3	Arten von Knowledge Maps	91
3.3.1	Überblick-Knowledge Map	92
3.3.2	Szenario-Knowledge Map	93
3.3.3	Organisations-Knowledge Map	94
3.3.4	Business Objekt-Knowledge Map	95
3.3.5	Prozeß-Knowledge Map	96
3.4	Knowledge Maps und <i>AcceleratedSAP</i>	97
3.4.1	Einsatzuntersuchung	98
3.4.2	Business Blueprint	98
3.4.3	Realisierung	99
3.4.4	Stetige Optimierung	99
3.4.5	Wissensmanagement	100
4	Prozeßanalyse mit Knowledge Maps	101
4.1	Ergebnisse der Prozeßanalyse	101
4.2	Konzeptionelle Grundlagen der Prozeßanalyse	109
4.3	Workshops	115
4.3.1	Workshop zur Definition der Strategien/Ziele	116
4.3.2	Workshop zur Definition der Organisation	123
4.3.3	Workshop zur Prozeßanalyse mit Knowledge Maps	141
5	Knowledge Management	159
5.1	Grundsätzliches	159
5.2	Das Master-Knowledge Map	163
5.2.1	Vom Master-Knowledge Map zum Anwendungsmenü	166
5.2.2	Vom Master-Knowledge Map zur Dokumentation	167
5.2.3	Vom Master-Knowledge Map zur Prozeßintegration	168
5.2.4	Vom Master-Knowledge Map zu den Schulungsunterlagen	169
5.2.5	Vom Master-Knowledge Map zur Prozeßablauflogik	170
5.2.6	Vom Master-Knowledge Map zu den Berechtigungen	171
5.2.7	Vom Master-Knowledge Map zum R/3-Customizing	172
5.2.8	Vom Master-Knowledge Map zum Test	173
5.2.9	Vom Master-Knowledge Map zu den technischen Angaben	174
5.3	Master-Knowledge Maps zur gesamtheitlichen Unternehmensdokumentation	175

6	Knowledge Management bei der Steeb Anwendungssysteme GmbH	181
6.1	Prozeßbegleitendes Knowledge Management	181
6.2	Erfahrungsdatenbank als Knowledge Management	184
6.2.1	Kundeneinzeldokumentation	184
6.2.2	Branchendokumentation	185
7	MindManager-Tool	187
7.1	Mind Mapping am Computerbildschirm	187
7.2	Mind Maps – Symbole und graphische Elemente	187
7.3	Breitgefächertes Einsatzspektrum	188
7.4	MindManager – eine Erfolgsgeschichte	190
8	Allgemeines zur Knowledge Map Database	191
9	Organisation	193
9.1	Buchungskreis	193
9.2	Kostenrechnungskreis	196
9.3	Ergebnisbereich	202
9.4	Geschäftsbereich	208
9.5	Werk	210
9.6	Einkaufsorganisation	212
9.7	Verkaufsorganisation	214
9.8	Vertriebsweg	216
9.9	Sparte	218
10	Externes Rechnungswesen	221
10.1	Überblick externes Rechnungswesen	221
10.2	Organisationseinheiten des externen Rechnungswesens	225
10.3	Business Objekte externes Rechnungswesen	226
10.4	Szenarien des Externen Rechnungswesens	228
10.5	Prozeßkette zum externen Rechnungswesen	230
10.5.1	Prozeß-Knowledge Map Sachkontenstammbearbeitung	234
10.5.2	Prozeß-Knowledge Map Sachkontenbuchung	238
10.5.3	Prozeß-Knowledge Map – Maschinelles Ausgleichen	241
10.5.4	Prozeß-Knowledge Map – Saldenverzinsung Sachkonten	243
10.5.5	Prozeß-Knowledge Map – Umgliedern Wareneingangsbuchungseingangskonto	246
10.5.6	Prozeß-Knowledge Map – Saldovortrag	248
10.5.7	Prozeß-Knowledge Map – Kreditorenstammbearbeitung	250
10.5.8	Prozeß-Knowledge Map – Maschinelle Zahlung	253
10.5.9	Prozeß-Knowledge Map – Debitorenstammbearbeitung	256
10.5.10	Prozeß-Knowledge Map – Debitorenmahnung	259
10.5.11	Prozeß-Knowledge Map – Umgliedern Forderungen/ Verbindlichkeiten	266

11 Erlös- und Kosten-Controlling	269
11.1 Überblick Erlös- und Kosten-Controlling	270
11.2 Organisationseinheiten Erlös- und Kosten-Controlling	275
11.3 Business Objekte des Erlös- und Kosten-Controllings	279
11.4 Konzeptionelle Grundlagen zum Erlös- und Kosten-Controlling	280
11.4.1 Kostenrechnungsphilosophie	281
11.4.2 Kostenrechnungsverfahren	284
11.4.3 Wertefluß bei unterschiedlichen Kostenträgern	285
11.4.4 Materialbewertung	291
11.4.5 Planintegration	294
11.5 Szenarien zum Erlös- und Kosten-Controlling	295
11.6 Prozeßkette zum Erlös- und Kosten-Controlling	297
11.6.1 Prozeß-Knowledge Map – Kostenartenbearbeitung	305
11.6.2 Prozeß-Knowledge Map – Kostenstellenbearbeitung	308
11.6.3 Prozeß-Knowledge Map – Leistungsartenbearbeitung	311
11.6.4 Prozeß-Knowledge Map – Bearbeitung statistischer Kennzahlen	315
11.6.5 Prozeß-Knowledge Map – Innenauftragsbearbeitung	317
11.6.6 Prozeß-Knowledge Map – Definition Bewertungsstrategie	320
11.6.7 Prozeß-Knowledge Map – Definition der Marktsegmente	328
11.6.8 Prozeß-Knowledge Map – Merkmalswertbearbeitung, Merkmalsableitung und Stammdatenhierarchiebearbeitung	330
11.6.9 Prozeß-Knowledge Map – Absatz- und Ergebnisplanungskopie	331
11.6.10 Prozeß-Knowledge Map – Absatz- und Ergebnisplanungsprognose	332
11.6.11 Prozeß-Knowledge Map – Absatzplanung	333
11.6.12 Prozeß-Knowledge Map – Top-down-Verteilung Plan	339
11.6.13 Prozeß-Knowledge Map – Planstrukturprüfung	341
11.6.14 Prozeß-Knowledge Map – Übergabe Absatzplanung an LIS	342
11.6.15 Prozeß-Knowledge Map – Übergabe Absatzplan an SOP	343
11.6.16 Prozeß-Knowledge Map – Übernahme disponierter Leistung SOP nach CO-OM	344
11.6.17 Prozeß-Knowledge Map – Planungsvorbereitung CO-OM	345
11.6.18 Prozeß-Knowledge Map – Planung statistischer Kennzahlen	352
11.6.19 Prozeß-Knowledge Map – Leistungsartenplanung	353
11.6.20 Prozeß-Knowledge Map – Übernahme AfA/Zinsen	356
11.6.21 Prozeß-Knowledge Map – Übernahme Personalkosten	358
11.6.22 Prozeß-Knowledge Map – Kostenartenplanung	359
11.6.23 Prozeß-Knowledge Map – Auftragsplanung	364
11.6.24 Prozeß-Knowledge Map – Gemeinkostenzuschlagsrechnung (Innenauftrag) Plan	366
11.6.25 Prozeß-Knowledge Map – Abgrenzung Plan	366
11.6.26 Prozeß-Knowledge Map – Verteilung Plan	366
11.6.27 Prozeß-Knowledge Map – Umlage Plan	366
11.6.28 Prozeß-Knowledge Map – (Innen-)Auftragsabrechnung Plan	366
11.6.29 Prozeß-Knowledge Map – Indirekte Leistungsverrechnung Plan	367

11.6.30	Prozeß-Knowledge Map – Splitting Plan	367
11.6.31	Prozeß-Knowledge Map – Tarifiermittlung Plan	369
11.6.32	Prozeß-Knowledge Map – Vorbereitung Kalkulation	372
11.6.33	Prozeß-Knowledge Map – Produktkalkulation	380
11.6.34	Prozeß-Knowledge Map – Preisvormerkung	380
11.6.35	Prozeß-Knowledge Map – Preisfortschreibung, Plankalkulation	380
11.6.36	Prozeß-Knowledge Map – Ergebnisplanung	380
11.6.37	Prozeß-Knowledge Map – Fakturaübernahme und Bewertung	384
11.6.38	Prozeß-Knowledge Map – Mitlaufende Kalkulation	388
11.6.39	Prozeß-Knowledge Map – Eingabe statistischer Kennzahlen	390
11.6.40	Prozeß-Knowledge Map – Primärkostenübernahme Kostenstellen/Innenaufträge	390
11.6.41	Prozeß-Knowledge Map – Direkte Leistungsverrechnung	394
11.6.42	Prozeß-Knowledge Map – Vorgangsbezogene Kostenumbuchung	396
11.6.43	Prozeß-Knowledge Map – Periodische Umbuchung	398
11.6.44	Prozeß-Knowledge Map – Abgrenzung Ist	398
11.6.45	Prozeß-Knowledge Map – Verteilung Ist	402
11.6.46	Prozeß-Knowledge Map – Umlage Ist	406
11.6.47	Prozeß-Knowledge Map – Erfassung indirekter Leistungen	409
11.6.48	Prozeß-Knowledge Map – Indirekte Leistungsverrechnung	410
11.6.49	Prozeßbaustein: Innenauftragsabrechnung Ist	414
11.6.50	Prozeßbaustein: Top-down-Verteilung Ist	414
11.6.51	Prozeßbaustein: Gemeinkostenzuschlagsrechnung (Fertigungsauftrag)	414
11.6.52	Prozeß-Knowledge Map – Ermittlung Ware in Arbeit	420
11.6.53	Prozeß-Knowledge Map – Abweichungsermittlung Produktkosten	426
11.6.54	Prozeß-Knowledge Map – Abrechnung Produktkosten	431
11.6.55	Prozeß-Knowledge Map – Abrechnung Produktkosten (an Kundenauftrag)	436
11.6.56	Prozeß-Knowledge Map – Gemeinkostenzuschlagsrechnung (Kundenauftrag)	437
11.6.57	Prozeß-Knowledge Map – Ergebnis- und Deckungsbeitragsanalyse	437

12 Logistikplanung 439

12.1	Überblick zur Logistikplanung	439
12.2	Organisationseinheiten zur Logistikplanung	442
12.3	Business Objekte zur Logistikplanung	444
12.4	Szenarien zur Logistikplanung	445
12.5	Prozeßkette zur Logistikplanung	446
12.5.1	Prozeß-Knowledge Map – Absatz- und Produktionsgrobplanung (SOP)	448
12.5.2	Prozeß-Knowledge Map – Ergebnisübergabe an die Programmplanung	455
12.5.3	Prozeß-Knowledge Map – Programmplanung	457
12.5.4	Prozeß-Knowledge Map – Materialbedarfsplanung (MRP) Einzel/Gesamt	462

12.5.5	Prozeß-Knowledge Map – Planauftragsbearbeitung	468
12.5.6	Prozeß-Knowledge Map – Planauftragsumsetzung	471
13	Produktion	475
13.1	Überblick zur Produktion	475
13.2	Organisationseinheiten zur Produktion	478
13.3	Business Objekte zur Produktion	479
13.4	Szenarien der Produktion	480
13.5	Prozeßkette zur Produktion	482
13.5.1	Prozeß-Knowledge Map – Arbeitsplatz-/ Ressourcenbearbeitung	483
13.5.2	Prozeß-Knowledge Map – Arbeitsplanbearbeitung	485
13.5.3	Prozeß-Knowledge Map – Materialstücklistenbearbeitung	488
13.5.4	Prozeß-Knowledge Map – Kapazitätsauswertung	491
13.5.5	Prozeß-Knowledge Map – Kapazitätsabgleich	494
13.5.6	Prozeß-Knowledge Map – Fertigungsauftragseröffnung	499
13.5.7	Prozeß-Knowledge Map – Fertigungsauftragsfreigabe	507
13.5.8	Prozeß-Knowledge Map – Fertigungsauftragsdurchführung	512
13.5.9	Prozeß-Knowledge Map – Fertigungsauftragsrückmeldung	519
14	Beschaffung	525
14.1	Überblick zur Beschaffung	525
14.2	Organisationseinheiten zur Beschaffung	528
14.3	Business Objekte zur Beschaffung	529
14.4	Szenarien der Beschaffung	530
14.5	Prozeßkette zur Beschaffung	532
14.5.1	Prozeß-Knowledge Map – Materialstammbearbeitung	533
14.5.2	Prozeß-Knowledge Map – Lieferantenanfragebearbeitung	538
14.5.3	Prozeß-Knowledge Map – Lieferantenbeurteilung	541
14.5.4	Prozeß-Knowledge Map – Lieferantenangebotsbearbeitung	545
14.5.5	Prozeß-Knowledge Map – Lieferanten-/Kreditorenstammbearbeitung	547
14.5.6	Prozeß-Knowledge Map – Einkaufsinfosatz	550
14.5.7	Prozeß-Knowledge Map – Qualitätsinfosatz	553
14.5.8	Prozeß-Knowledge Map – Orderbuchbearbeitung	555
14.5.9	Prozeß-Knowledge Map – Quotierung	556
14.5.10	Prozeß-Knowledge Map – Bestellanforderungsbearbeitung	558
14.5.11	Prozeß-Knowledge Map – Bestellanforderungszuordnung	562
14.5.12	Prozeß-Knowledge Map – Freigabe Bestellanforderung	563
14.5.13	Prozeß-Knowledge Map – Bezugsquellenfindung	564
14.5.14	Prozeß-Knowledge Map – Bestellungsbearbeitung	566
14.5.15	Prozeß-Knowledge Map – Lieferavis-/Bestätigungsbearbeitung	572
14.5.16	Prozeß-Knowledge Map – Wareneingangsbearbeitung	575

14.5.17	Prozeß-Knowledge Map – Rechnungsbearbeitung	579
14.5.18	Prozeß-Knowledge Map – Rechnungsfreigabe	585
15	Vertrieb	589
15.1	Überblick zum Vertrieb	589
15.2	Organisationseinheiten im Vertrieb	592
15.3	Business Objekte im Vertrieb	595
15.4	Szenarien im Vertrieb	596
15.5	Prozeßkette Vertrieb	602
15.5.1	Prozeß-Knowledge Map – Kundenstammbearbeitung	608
15.5.2	Prozeß-Knowledge Map – Kundenhierarchiebearbeitung	610
15.5.3	Prozeß-Knowledge Map – Vertriebsbeauftragtenstammbearbeitung	611
15.5.4	Prozeß-Knowledge Map – Kunden-Material-Infobearbeitung	612
15.5.5	Prozeß-Knowledge Map – Konditionsbearbeitung	613
15.5.6	Prozeß-Knowledge Map – Lieferantenerklärung	618
15.5.7	Prozeß-Knowledge Map – Präferenzkalkulation	619
15.5.8	Prozeß-Knowledge Map – Warenkatalog	622
15.5.9	Prozeß-Knowledge Map – Kundenstammlatt	622
15.5.10	Prozeß-Knowledge Map – Kontaktbearbeitung	624
15.5.11	Prozeß-Knowledge Map – Mailing-Aktion-Bearbeitung	625
15.5.12	Prozeß-Knowledge Map – Kundenauftragsbearbeitung	626
15.5.13	Prozeß-Knowledge Map – Kreditkontrolle	641
15.5.14	Prozeß-Knowledge Map – Nachrichtenübermittlung für Verkaufsbelege	644
15.5.15	Prozeß-Knowledge Map – Lieferungsbearbeitung	646
15.5.16	Prozeß-Knowledge Map – Kommissionierbearbeitung	650
15.5.17	Prozeß-Knowledge Map – Verpackungsbearbeitung	652
15.5.18	Prozeß-Knowledge Map – Warenausgangsbearbeitung	654
15.5.19	Prozeß-Knowledge Map – Warenausgangsstorno	655
15.5.20	Prozeß-Knowledge Map – Nachrichtenübermittlung für Lieferungen	655
15.5.21	Prozeß-Knowledge Map – Transportdisposition	657
15.5.22	Prozeß-Knowledge Map – Transportabfertigung	661
15.5.23	Prozeß-Knowledge Map – Nachrichtenübermittlung für Transporte	662
15.5.24	Prozeß-Knowledge Map – Fakturbearbeitung	664
15.5.25	Prozeß-Knowledge Map – Fakturastorno	670
15.5.26	Prozeß-Knowledge Map – Rechnungslistenbearbeitung	670
15.5.27	Prozeß-Knowledge Map – Nachrichtenübermittlung für Fakturen	672
15.5.28	Prozeß-Knowledge Map – Meldungen an Behörden	674
15.5.29	Prozeß-Knowledge Map – Kundenbonusabsprachebearbeitung	677
15.5.30	Prozeß-Knowledge Map – Bonusabrechnungsbearbeitung	681

16 Customer Service	683
16.1 Überblick zum Customer Service	683
16.2 Organisationseinheiten im Customer Service	689
16.3 Business Objekte Customer Service	690
16.4 Szenarien Customer Service	692
16.5 Prozeßkette Customer Service	695
16.5.1 Prozeß-Knowledge Map – Equipmentbearbeitung	703
16.5.2 Prozeß-Knowledge Map – Materialstammbearbeitung	706
16.5.3 Prozeß-Knowledge Map – Kundenstammbblattbearbeitung	706
16.5.4 Prozeß-Knowledge Map – Mustergarantiebearbeitung	706
16.5.5 Prozeß-Knowledge Map – Kontaktbearbeitung	708
16.5.6 Prozeß-Knowledge Map – Mailing-Aktion-Bearbeitung	708
16.5.7 Prozeß-Knowledge Map – Servicevertragsabschluß und -bearbeitung	709
16.5.8 Prozeß-Knowledge Map – Kreditkontrolle	715
16.5.9 Prozeß-Knowledge Map – Servicevertragsfakturierung	715
16.5.10 Prozeß-Knowledge Map – Servicevertragsfolgeaktivitätsbearbeitung	717
16.5.11 Prozeß-Knowledge Map – Servicevertragskündigung	718
16.5.12 Prozeß-Knowledge Map – Servicemeldungserfassung und -bearbeitung	719
16.5.13 Prozeß-Knowledge Map – Meldungsdruck	724
16.5.14 Prozeß-Knowledge Map – Technische Befunderfassung	726
16.5.15 Prozeß-Knowledge Map – Ersatzteilauftrag	727
16.5.16 Prozeß-Knowledge Map – Lieferungsbearbeitung	727
16.5.17 Prozeß-Knowledge Map – Warenausgangsbearbeitung	727
16.5.18 Prozeß-Knowledge Map – Warenausgangsstorno	727
16.5.19 Prozeß-Knowledge Map – Transportdisposition	727
16.5.20 Prozeß-Knowledge Map – Transportabfertigung	727
16.5.21 Prozeß-Knowledge Map – Fakturabearbeitung	727
16.5.22 Prozeß-Knowledge Map – Fakturastorno	727
16.5.23 Prozeß-Knowledge Map – Meldung an Behörden	728
16.5.24 Prozeß-Knowledge Map – Serviceauftragseröffnung und -bearbeitung	728
16.5.25 Prozeß-Knowledge Map – Serviceauftragsdruck	734
16.5.26 Prozeß-Knowledge Map – Servicerrückmeldung	736
16.5.27 Prozeß-Knowledge Map – aufwandsbezogene Fakturierung	740
16.5.28 Prozeß-Knowledge Map – Serviceauftragsabrechnung	743
Stichwortverzeichnis	755