

Ramin Shariatmadari

Direct Store Delivery (DSD) in der Konsumgüterindustrie

*Entwicklung eines Sollkonzepts
zur informationstechnologischen
Unterstützung*

Verlag Dr. Kovač

**Hamburg
2009**

Erstes Geleitwort.....	V	
Zweites Geleitwort.....	VII	
Vorwort	IX	
Inhaltsübersicht	XI	
Inhaltsverzeichnis	XIII	
Abbildungsverzeichnis	XVII	
Tabellenverzeichnis	XXI	
Abkürzungsverzeichnis	XXIII	
1	Notwendigkeit und Entwicklung einer spezifischen DSD-Unterstützung durch informationstechnologische Systeme.....	1
1.1	Informationstechnologische Systeme erfüllen die Anforderungen der DSD-Unternehmen nicht.....	1
1.2	Entwicklung eines Sollkonzepts zur informationstechnologischen Unterstützung	4
1.3	Angewandte Forschungsmethoden zur Zielerreichung.....	5
1.3.1	Ziele, Phasen, Inhalte von Sollkonzepten	5
1.3.2	Die Betriebswirtschaftslehre als praktisch-angewandte Wissenschaft.....	7
1.4	Die Argumentation in den einzelnen Kapiteln	9
2	Methoden und empirische Basis der Arbeit	13
2.1	Methodischer Rahmen der Arbeit	13
2.2	Quantitative Forschungsmethoden gewinnen grundlegende Erkenntnisse	15
2.2.1	Schriftliche Befragung mittels Fragebögen	15
2.2.2	Inhalte und Ziele der schriftlichen Befragung.....	16
2.2.3	Stichprobe und Stichprobenrücklauf	17
2.2.4	Die Güte der Stichprobe	20
2.3	Qualitative Forschungsmethoden zur Erkenntnissicherung und - vertiefung	21
2.3.1	Persönliche Gespräche mit Experten	22
2.3.2	Vor-Ort-Beobachtung der DSD-Abläufe.....	23
2.4	Zusätzliche Tiefenanalyse im Forschungsprojekt	24
3	Anwendungsstand und Ausprägungsformen des DSD in der Konsumgüterindustrie.....	27
3.1	Begriffliche Grundlagen und inhaltliche Abgrenzungen zum Direct Store Delivery (DSD)	27
3.1.1	Erarbeitung einer Definition anhand der prozessualen Hauptbestandteile	27
3.1.1.1	Warenbelieferung	31
3.1.1.2	Warenverkaufsaktivitäten	33
3.1.2	DSD als „Order to Cash“ - Prozess.....	35
3.1.3	DSD vor dem Hintergrund der typischen Softwareumgebung in der Konsumgüterindustrie.....	38
3.1.4	Ein typologischer Vergleich zu anderen Distributionsstrategien	45
3.1.5	Bisherige wissenschaftliche Erkenntnisse zum DSD	49
3.1.5.1	Aktueller Stand der Forschung in Wissenschaft und Praxis.....	49
3.1.5.2	Thematische Verortung des DSD in der Distributionspolitik.....	51
3.1.5.2.1	Akquisitorische Distribution.....	52
3.1.5.2.2	Physische Distribution	57
3.1.6	Abgrenzung des DSD zu verwandten Begriffen.....	62
3.1.6.1	Marketing-Logistik.....	62
3.1.6.2	Streckengeschäft.....	63
3.1.6.3	Fahrverkauf	64

3.2	Umfangreiche Prozessrelevanz in der Konsumgüterindustrie	66
3.2.1	Die Akzeptanz des DSD in der Lebensmitteldistribution	66
3.2.2	Spezielle Produktcharakteristika erhöhen die Prozessrelevanz.....	70
3.3	Motivation der Konsumgüterhersteller für die DSD-Verwendung.....	73
3.3.1	Komparativer Kostennachteil der Direktbelieferung.....	74
3.3.2	DSD liefert Nutzenbeiträge auf mehreren Ebenen.....	76
3.3.2.1	Logistische Vorteile des DSD	77
3.3.2.1.1	DSD sichert eine schnelle Warenbelieferung.....	78
3.3.2.1.2	DSD erlaubt eine adäquate Produkthandhabung	79
3.3.2.1.3	DSD reduziert den Lieferkettenbestand	79
3.3.2.1.4	DSD erhöht die durchschnittliche Warenverfügbarkeit	80
3.3.2.1.5	DSD sichert die Produktverfügbarkeit in strukturschwachen Gebieten	81
3.3.2.2	Vorteile durch DSD in Marketing & Vertrieb.....	83
3.3.2.2.1	Der direkte Kundenkontakt	83
3.3.2.2.2	DSD ermöglicht eine bessere Produktpräsentation	84
3.3.2.2.3	DSD verschafft Zugang zu primären Marktforschungsdaten	85
3.3.2.2.4	DSD erlaubt eine bessere Ausschöpfung von Preisopportunitäten	87
3.3.2.2.5	DSD vergrößert die Effizienz von Neuprodukteinführungen	89
3.3.2.2.6	DSD erhöht die Effektivität von Promotions.....	91
3.3.2.2.7	DSD steigert die Kundenprofitabilität.....	92
3.3.3	Der Nutzenbeitrag überkompensiert höhere Distributionskosten.....	95
3.4	Ausprägungsformen des DSD zeigen Gemeinsamkeiten trotz Prozessheterogenität.....	97
3.4.1	Kombination oder Trennung von Auftragseingang und Auftragserfüllung als Grundfragestellung.....	97
3.4.1.1	Fahrverkauf	97
3.4.1.2	Presales-System.....	99
3.4.1.3	Exkurs: Ein Vergleich der beiden Ansätze	101
3.4.2	Regionale und Branchenspezifische Ausprägungen	105
3.4.2.1	Klassifizierung der Prozessausprägungen.....	105
3.4.2.2	Prozessuale Unterschiede in regionaler Hinsicht.....	108
3.4.2.2.1	Westeuropa: Steigende Prozessrelevanz bei Dominanz alternativer Belieferungsformen.....	109
3.4.2.2.2	Osteuropa, Mittlerer Osten, Afrika: Prozessauslagerungen zur Kostenbegrenzung absehbar	110
3.4.2.2.3	Nordamerika: Traditionell breite Prozessanwendung	111
3.4.2.2.4	Lateinamerika: Ubiquitäres Belieferungskonzept durch Verkaufsstellenfragmentierung	113
3.4.2.2.5	Asien-Pazifik, Australien: Steigende Prozessrelevanz durch fortschreitende Deregulierung.....	115
3.4.2.3	Prozessuale Unterschiede auf branchenspezifischer Ebene	118
4	Bestimmung eines Anforderungskatalogs für eine IT-Unterstützung	121
4.1	Das Management von Anforderungen als Herausforderung	121
4.1.1	Der Anforderungsbegriff	121
4.1.2	Das Management von Anforderungen	123
4.2	Anforderungsermittlung mittels Sichtenbildung zur Komplexitätsreduktion	125
4.2.1	Problemanalyse und Identifikation von Anforderungskandidaten	125
4.2.2	ARIS als Bezugsrahmen der Geschäftsprozessanalyse.....	126
4.2.3	Organisationssicht: Verschiedene Rollen beschreiben die Vielfältigkeit des Prozesses	130
4.2.3.1	Fokus von internen und externen Rollen	132
4.2.3.2	Koordination und Monitoring im internen Fokus.....	133
4.2.3.2.1	Supervisor	134
4.2.3.2.2	Kontrollleur	134
4.2.3.2.3	Settler	135

4.2.3.3	Externe Rollen fokussieren Exekutive und Kundenkontakt.....	135
4.2.3.3.1	Auslieferfahrer	136
4.2.3.3.2	Persönlicher Verkäufer / Preseller	137
4.2.3.3.3	Merchandiser	138
4.2.3.3.4	Mischrollen (Verkaufsfahrer).....	138
4.2.3.4	Verortung der Rollen im Prozess	139
4.2.4	Datensicht: Tour, Mitarbeiter, Kunde und Artikel als prozessspezifische Stammdaten im DSD	140
4.2.4.1	Tour	143
4.2.4.2	Mitarbeiter.....	146
4.2.4.3	Kunde	149
4.2.4.4	Artikel.....	152
4.2.5	Steuerungssicht: Diskussion des Geschäftsprozesses DSD	153
4.2.5.1	Die erweiterte Ereignisgesteuerte Prozesskette (eEPK) als grundlegende Modellierungsmethode.....	154
4.2.5.2	Primärprozess: Die Warenbelieferung	156
4.2.5.2.1	Auftragsabwicklung	156
4.2.5.2.2	Tourenvorbereitung	163
4.2.5.2.3	Warenausgangskontrolle	178
4.2.5.2.4	Physische Tour	183
4.2.5.2.5	Wareneingangskontrolle	203
4.2.5.2.6	Tourennachbereitung.....	206
4.2.5.2.7	Übergreifende Prozesselemente	210
4.2.5.3	Sekundärprozesse: Die Warenverkaufsaktivitäten	214
4.2.5.3.1	Erhebung von Informationen	217
4.2.5.3.2	Warenbezogene Aufgaben	222
4.2.5.3.3	Wartungsbezogene Aufgaben	225
4.2.5.3.4	Kundenspezifische Aufgaben	228
4.2.5.4	Berücksichtigung weiterer nicht-funktionaler Anforderungen	233
4.2.6	Der Anforderungskatalog als Ergebnis der Anforderungsermittlung	239
4.3	Identifikation des aus Anwendersicht zu unterstützenden DSD- Prozesses.....	240
4.3.1	Bestimmung der relevanten Interessensgruppen	241
4.3.2	Herleitung einer Methodik zur Anforderungspriorisierung	241
4.3.2.1	Die Priorisierung von Anforderungen.....	241
4.3.2.2	Verfügbare Methoden zur Anforderungspriorisierung reichen nicht aus ..	242
4.3.2.3	Methodenerweiterung als praktikabler Lösungsansatz zur empirischen Anforderungspriorisierung	246
4.3.3	Anforderungspriorisierung und Bewertung des Anforderungskatalogs ...	249
4.3.3.1	Erkenntnisse konkretisieren den Forschungsbedarf	249
4.3.3.2	Die relevanten Anforderungen aus Anwendersicht.....	251
4.3.4	Der zu unterstützende DSD-Prozess: Anforderungskategorien auf Basis der selektierten Anforderungen.....	258
5	Die Prozessunterstützung des DSD durch Informationstechnologie.....	261
5.1	Systematisierung der informationstechnologischen Prozessunterstützung	261
5.2	Aktuelle Prozessunterstützung durch informationstechnologische Systeme.....	264
5.2.1	Der Markt für DSD-Software	264
5.2.2	Relevanz der Prozessunterstützungsbereiche.....	266
5.2.3	Bedarf und Angebot nicht deckungsgleich.....	266
5.2.4	Grenzen und Defizite aktueller IT-Unterstützung	268
6	Das Sollkonzept zur informationstechnologischen Unterstützung des DSD	277
6.1	Die zu unterstützenden Anwendungsfälle.....	278
6.1.1	Grundlegendes zur Darstellung der Anwendungsfälle	278

6.1.2	Die Anwendungsfälle für eine IT-Unterstützung des DSD	280
6.1.2.1	Die Use Cases im DSD	280
6.1.2.2	Die zu unterstützenden Use Cases aus Rollensicht	281
6.1.2.2.1	Backend: Use Cases für interne Rollen	281
6.1.2.2.2	Frontend: Use Cases für externe Rollen	284
6.1.2.2.3	Die Güte der Use Cases	286
6.1.2.3	Exemplarisches Aufzeigen weiterer Varianten	287
6.2	Kostenplanung als Voraussetzung der Sollkonzept-Realisierung	289
6.2.1	Target Costing als Entscheidungshilfe zur marktorientierten Kostenplanung	289
6.2.2	Absatzprognose: Ermittlung des Markt- und Absatzpotentials für eine informationstechnologische DSD-Unterstützung	293
6.2.2.1	Begriffe der Absatzprognose	293
6.2.2.2	Herleitung des Marktpotentials für eine informationstechnologische DSD-Unterstützung	295
6.2.2.3	Das Absatzpotential der Anforderungskategorien	298
6.2.3	Aufwandsschätzung: Die Kosten der Sollkonzept-Realisierung	302
6.2.3.1	Die vom Markt erlaubten Kosten	302
6.2.3.2	Umrechnung der erlaubten Kosten in erlaubte Manntage	303
6.2.4	Der Nutzen für Softwarehersteller	306
7	Zusammenfassung und Ausblick	309
8	Anhang	317
8.1	Empirische Erhebung - Fragebogen der Herstellerunternehmen	317
8.2	Empirische Erhebung - Fragebogen der Handelsunternehmen	327
8.3	Kompletter DSD – Anforderungskatalog	333
8.4	DSD Use Cases	355
8.4.1	Frontend Use Cases	355
8.4.2	Backend Use Cases	409
8.4.3	Use Case – Varianten	447
	Literaturverzeichnis	XIV