

Einsatz von Anwendungssystemen

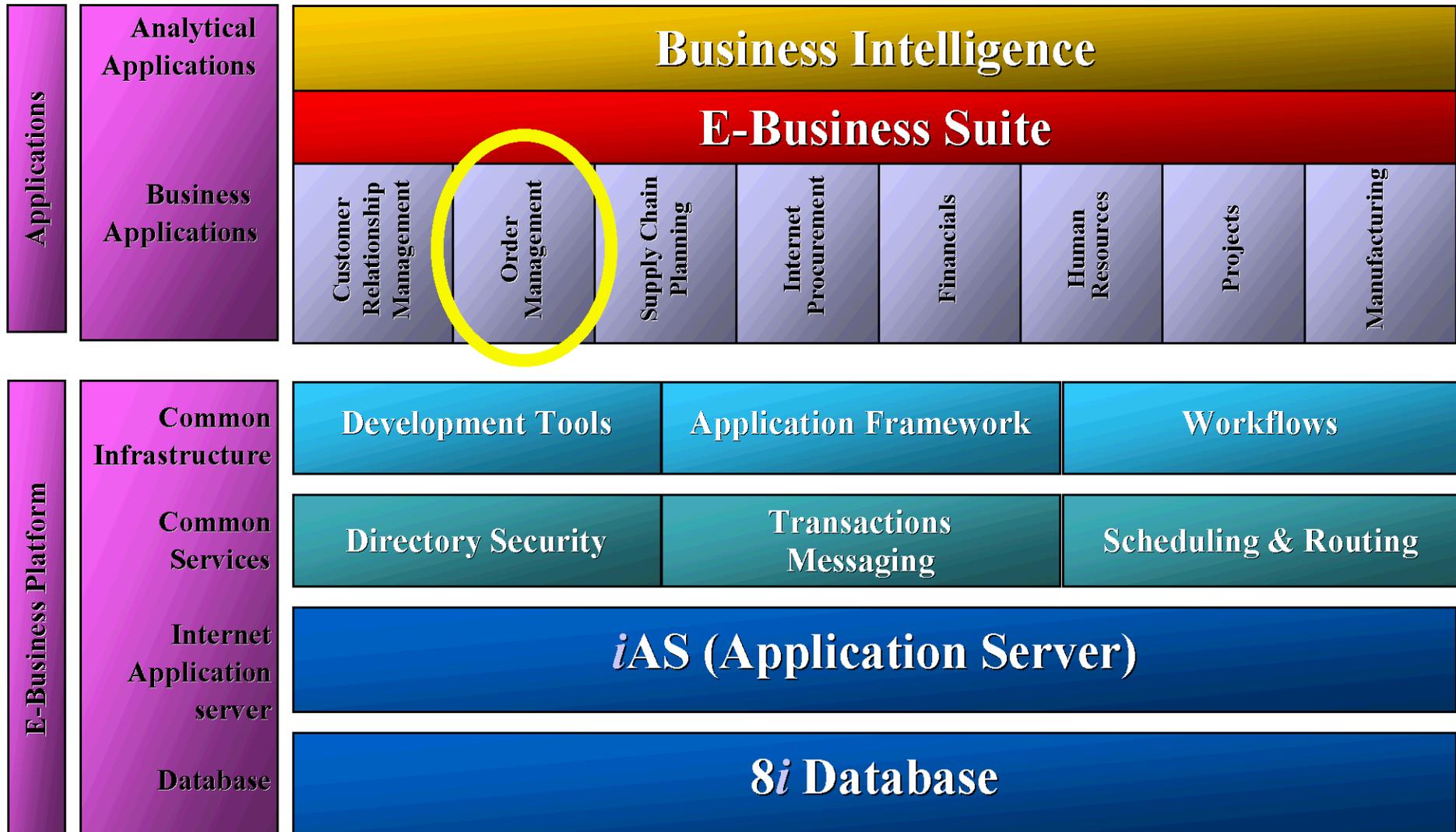
Auftragsabwicklung (Order Management) : 17. Jan. 2003

**Uni-Siegen, Wirtschaftsinformatik,
WS 2002/2003,
Dr. Volker Thormählen**

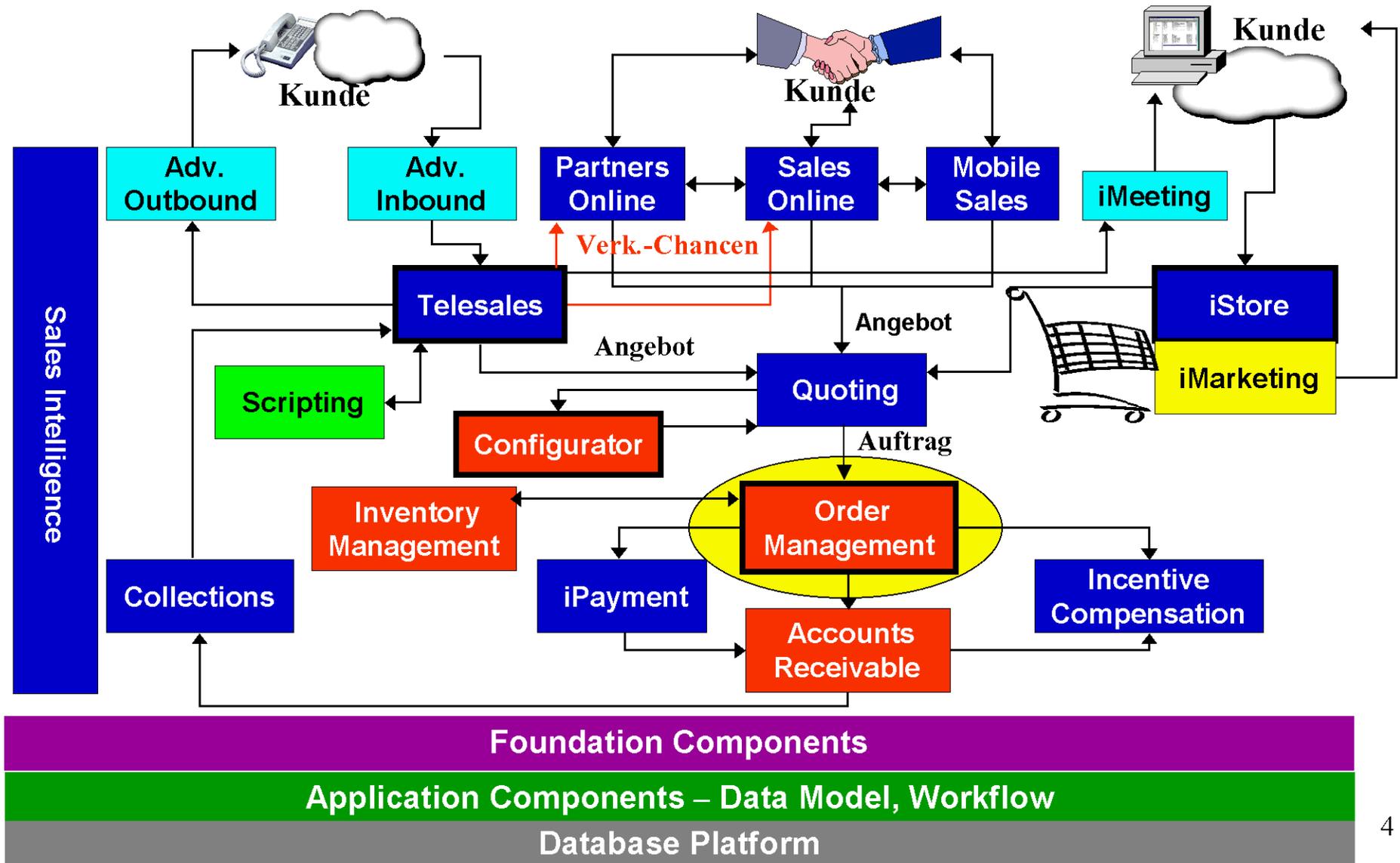
Inhaltsverzeichnis

• Position im Lösungsangebot	03
• Produkte und Prozesse	04
• Vom Auftrag bis zum Geldeingang	05
• Vollständiger Geschäftsprozess	06
• Auftragabwicklung für E-Business	07
• Logistikprozesse zur Auftragserfüllung	08
• Integration	09
• Kennzeichnende Merkmale	10
• Kundenauftrag und Erfüllung	11
• Auftragsablauf	12
• Wichtige Neuerungen	13
• Verbesserungen	14
• Geändertes Datenmodell	17
• Zentraler Kundenstamm	18
• Neues Datenmodell für Kunden	19
• Intelligenter Konfigurator	20
• Weitere Änderungen	21
• Transaktionen statt Auftragszyklen	22
• Workflow ersetzt Auftragszyklus	23
• Workflow bei Auftragsänderung	24
• Vorgänge und Ergebnisse im Auftragszyklus	25
• Preisfindung	27
• Versand- und Transportmanagement	37
• Über- oder Unterlieferung	42
• Masken zur Auftragsfassung	43
• Ende	45

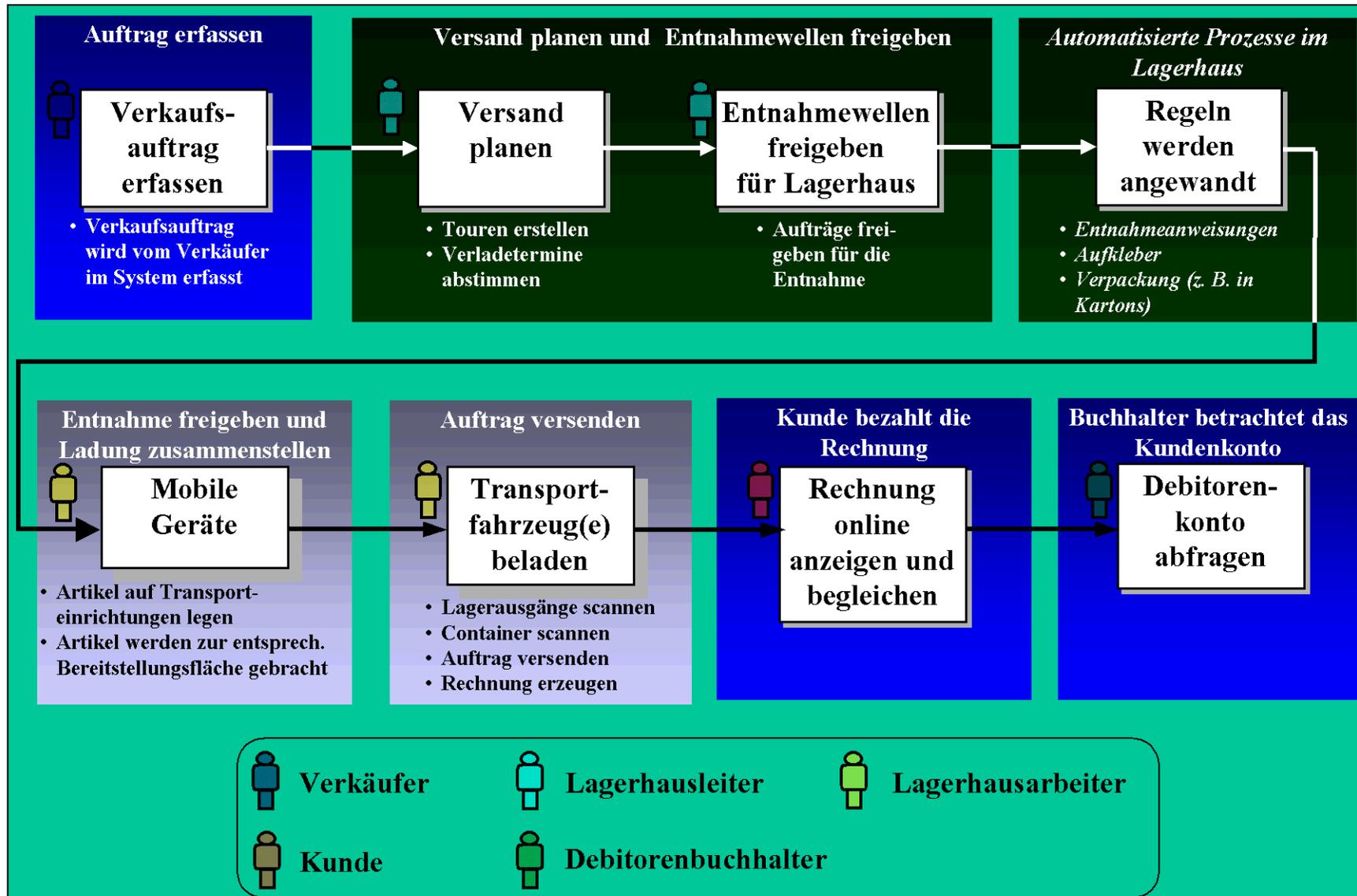
Position im Lösungsangebot



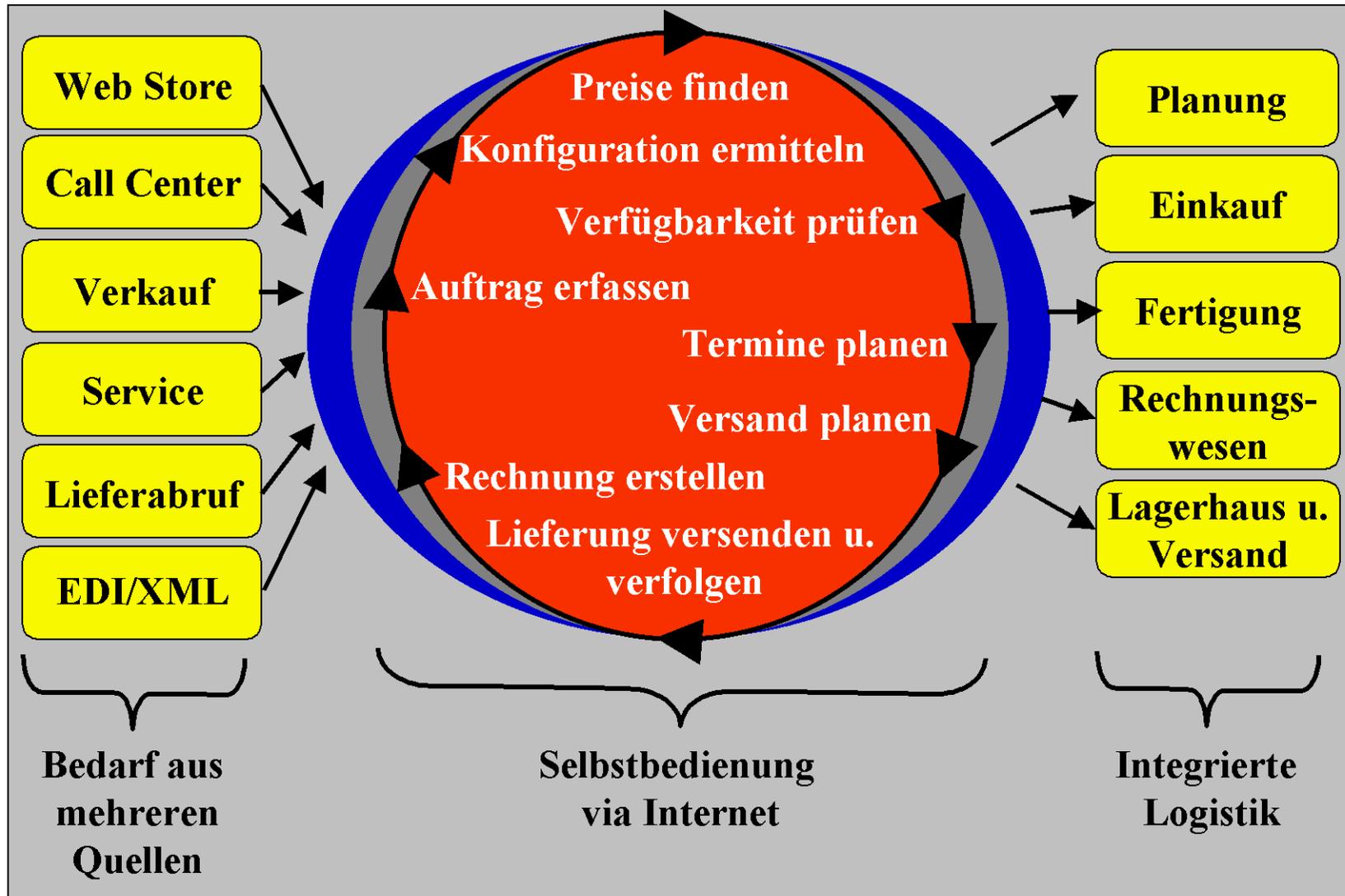
Produkte und Prozesse



Vom Auftrag bis zum Geldeingang

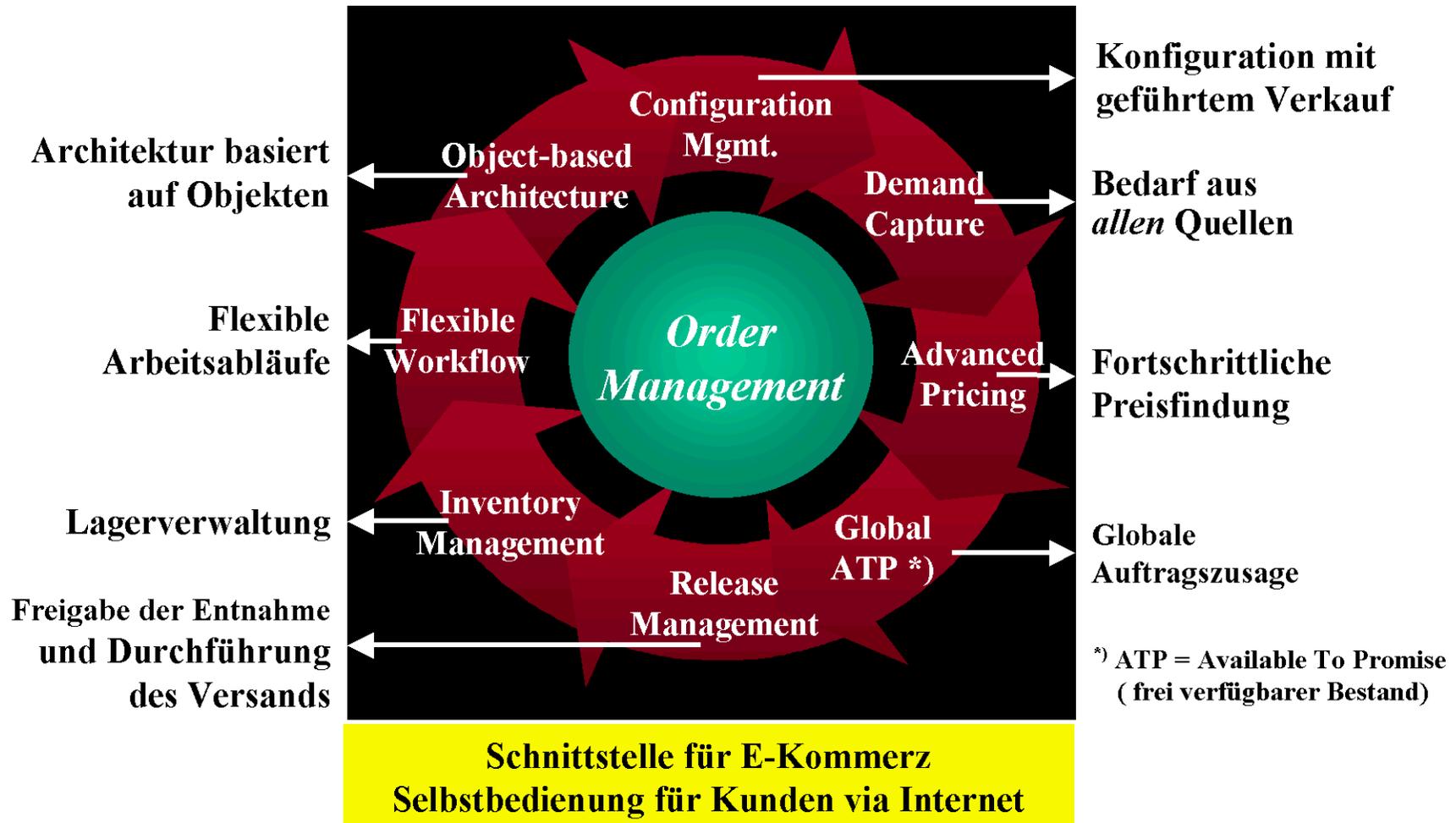


Vollständiger Geschäftsprozess

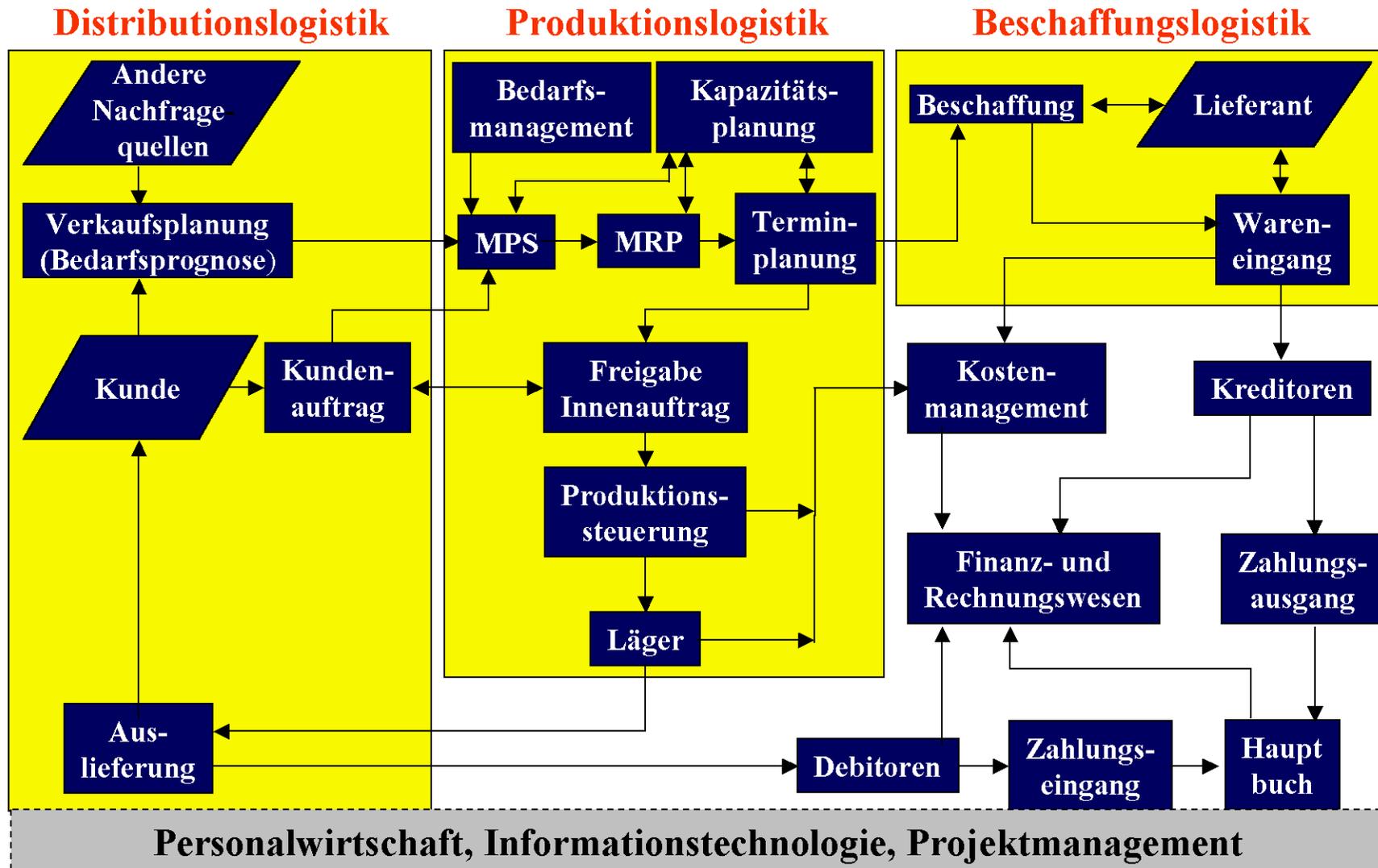


Auftragsabwicklung für E-Business

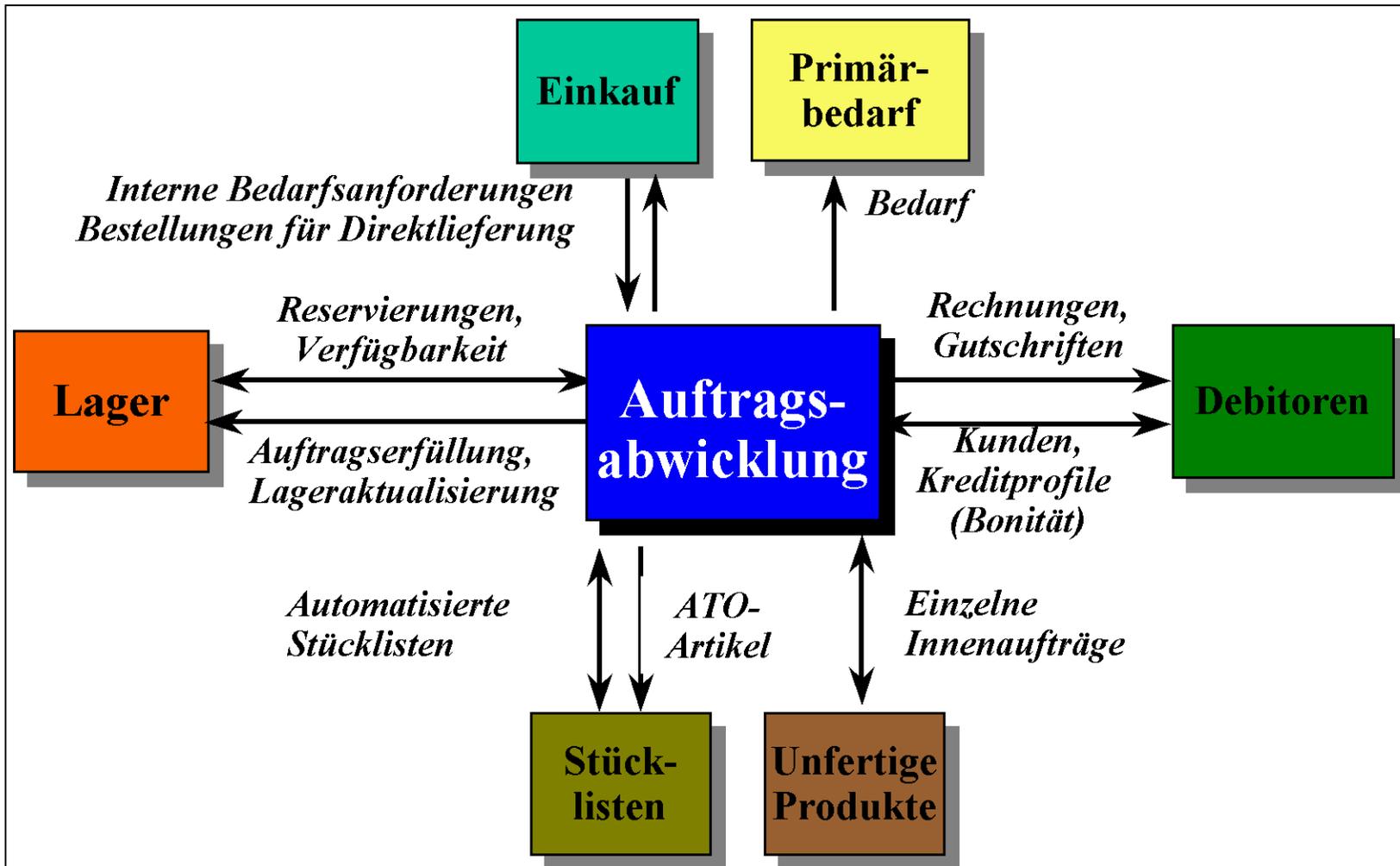
Ziel: Lieferzeit verkürzen, Kundendienst verbessern



Logistikprozesse zur Auftragserfüllung



Integration

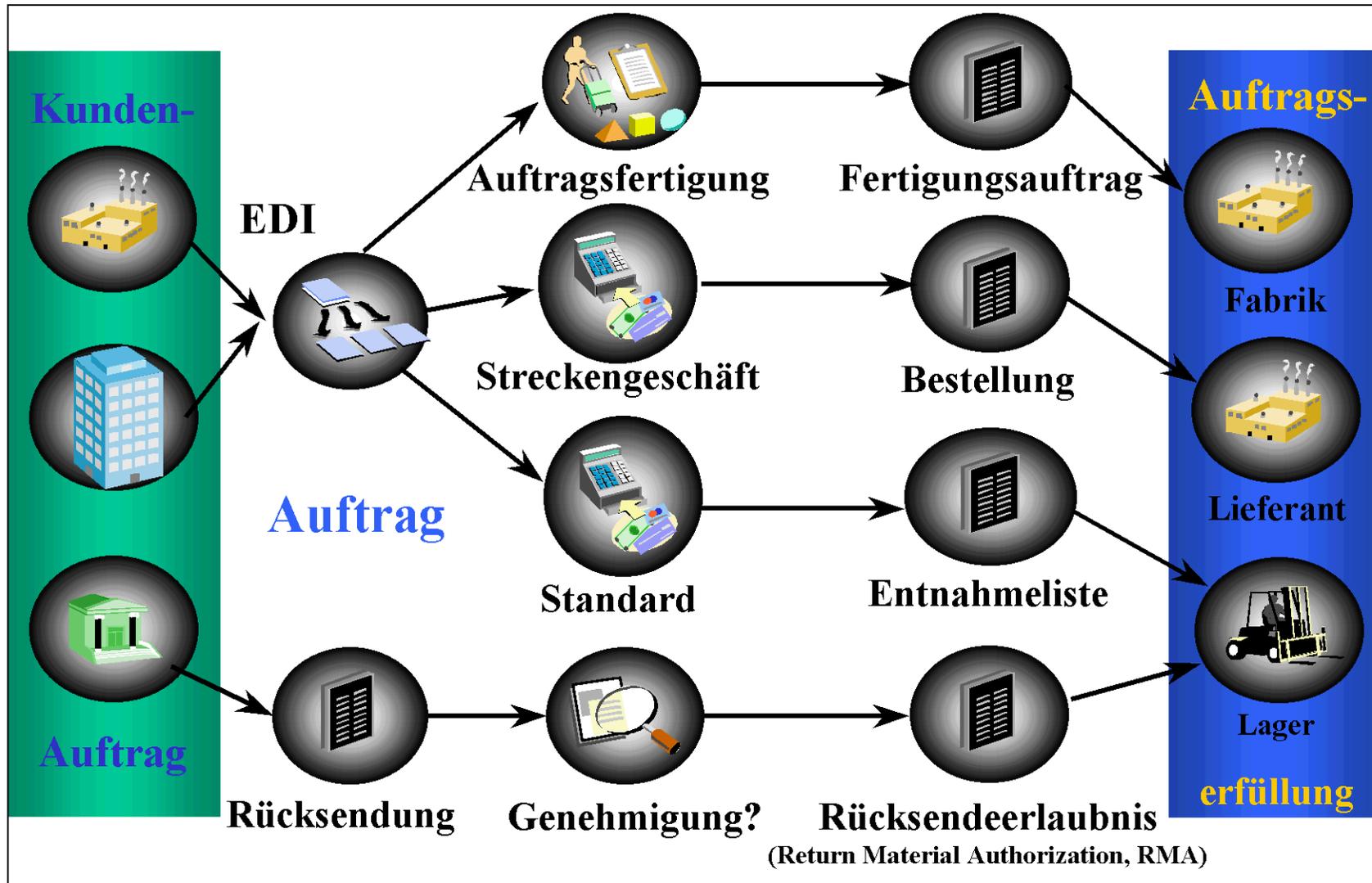


ATO = Assemble-To-Order (auftragsbezogene Montage)

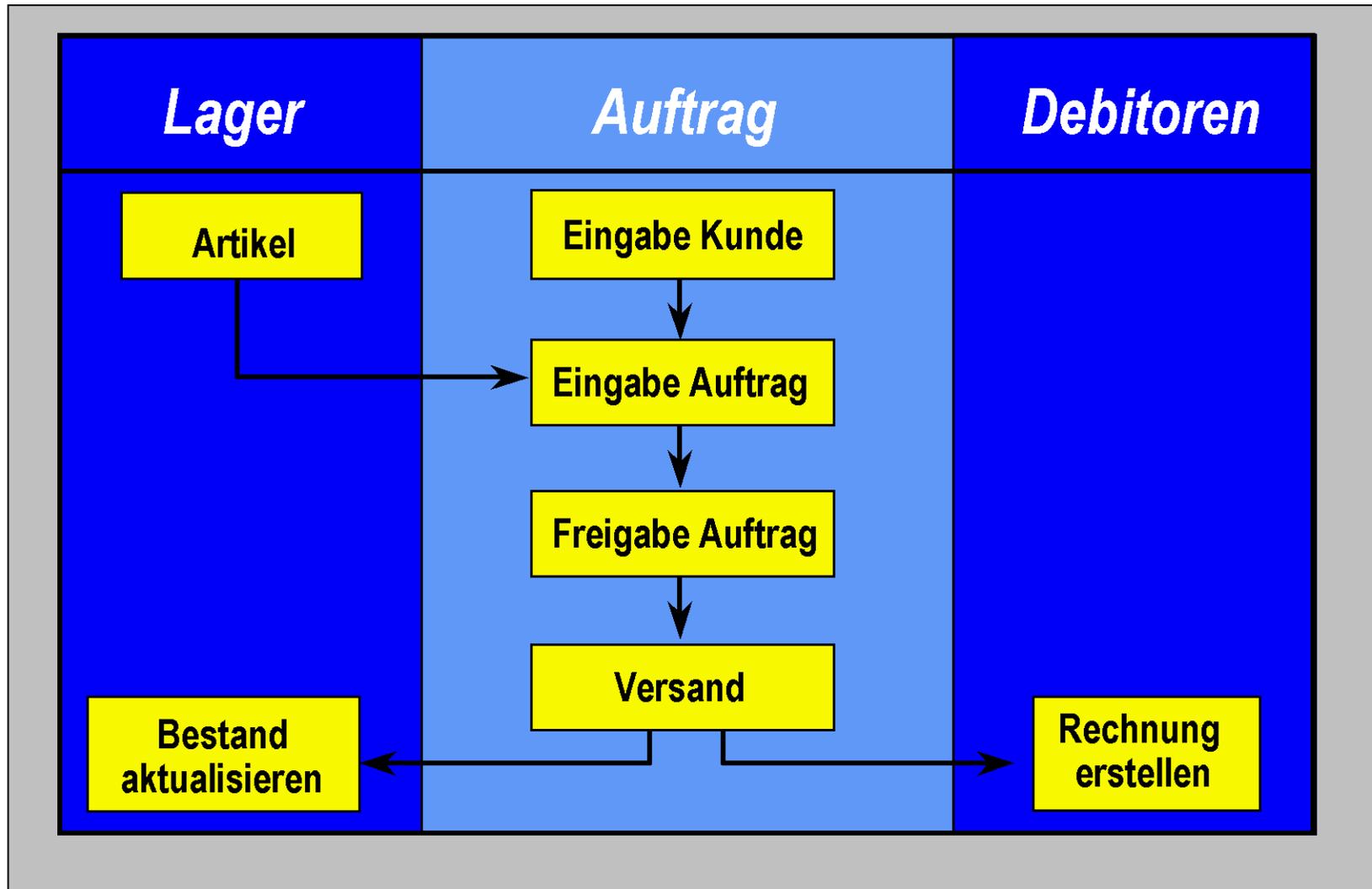
Kennzeichnende Merkmale

- Flexible Eingabe und Pflege von Kundendaten
 - Adressen, Ansprechpartner, Telefonnummern, Kundenbeziehungen
 - Kreditprofil-Zuordnung
- Einfache Verwaltung der Grundsätze der Geschäftsbeziehungen
 - Kreditrahmen, Grenzen pro Auftrag für Kunde und Kundenstandort
 - Rahmenverträge
- Auftragsbearbeitung kontrollieren und beschleunigen
 - Verschiedene Auftragsarten, Kreditlimitprüfungen
- Auftragssteuerung
 - Flexible Preispolitik (Preislisten, Preisanpassungen gem. Auftrag)
 - Flexible Rabatte (div. Rabattdefinitionen, etc.)
- Versandautomatisierung und -planung
- Lieferplanabrufe

Kundenauftrag und Erfüllung



Auftragsablauf



Wichtige Neuerungen

Release

**10.7 or
11.0**

**Order Entry
(Auftrag/Versand)**



**11i
(11.5.7)**

Order Management

Fortschrittliche Preisfindung

Versand- und Transportmanagement

Verbesserungen, 1/3

- **Benutzerschnittstelle in Release 11i besser als bisher**
 - Auftrags-Workbench ist das wichtigste Fenster
 - Registerreiter statt alternative Zonen
- **Stark verändertes Datenmodell in Release 11i**
 - Upgrade-Pfad wird geboten, aber kundenindividuelle Anpassungen könnten beeinträchtigt werden
- **Workflow wird umfänglich eingesetzt für:**
 - die Auftragsabwicklung (z. B. ersetzt Workflow die Auftragszyklen)
 - Zur Steuerung der ATO- und PTO-Prozesse
- **Mehr Informationen auf der Ebene des Auftragskopfs sind nunmehr auf Zeilenebene verfügbar (z. B. Rechnungsadresse, Preisliste, Konditionen, Versand, u. s. w.).)**
- ***Oracle Configurator* ersetzt den bisherigen *Oracle Product Configurator***
- **Verbesserte Importmöglichkeiten von Verkaufsaufträgen**
 - Enge Verzahnung von *Oracle Order Management* mit *Oracle Configurator*
- **Neue EDI-Transaktionen (e.g. Änderungsaufträge und Auftragsbestätigungen)**

EDI = Electronic Data Interchange (Elektronischer Datenaustausch)

Verbesserungen, 2/3

- **Unterstützung für Container**
- **Abfahrtplanung**
- **Gruppenpreise**
- **Reservierung von ATO-Artikeln^{*)}**
- **Direktlieferung an Kunden, d. h. Streckengeschäft mit Lieferanten**
- **Verfügbarer Lagerbestand in der Lieferkette**
- **Dezimale Zeilennummern statt Zeilendetails**
- **Zeile versenden statt Entnahmefreigabe und Versandbestätigung**
- **Versandtransaktionen statt Versandfreigabe**

^{*)} **ATO = Assemble-To-Order**
(auftragsbezogene Montage)

Verbesserungen, 3/3

- **Erweiterter Artikelquerverweis**
- **Mengenangaben als Dezimalzahl**
- **Toleranzen für Über- oder Unterlieferung**
- **Verbesserte Unterstützung bei Rücksendungen**
- **Adresspflege für Direktlieferung durch Lieferanten erfolgt nur noch an einer Stelle**
- **Nummerierung der Verkaufsaufträge kann nach Auftragsarten unterschiedlich erfolgen**
- **Verbesserte Terminplanung und Reservierungen**
- **Verbesserungen für Auftragsänderungen**
- **Auftragabwicklung für ATO- und PTO-Artikel**
- **Verbesserte Bonitätsprüfung**

ATO = Assemble-To-Order
(auftragsbezogene Montage)

PTO = Pick-To-Order
(auftragsbezogene Entnahme)

Geändertes Datenmodell

- Neues, vereinfachtes Schema
- Bessere Leistung
- 2-stufige Struktur
- Leichter zu erweitern

Release 10.7 & 11

Auftragsköpfe

SO HEADERS ALL

Auftragszeilen

SO LINES ALL

Auftragszeilendetails

SO LINE DETAILS

Entnahmezeilen

SO PICKING_LINES_ALL

Entnahmezeilendetails

SO PICKING_LINE_DETAILS

Bedarf u. Reservierungen

MTL DEMAND

Release 11 i

Auftragsköpfe

OE ORDER HEADERS ALL

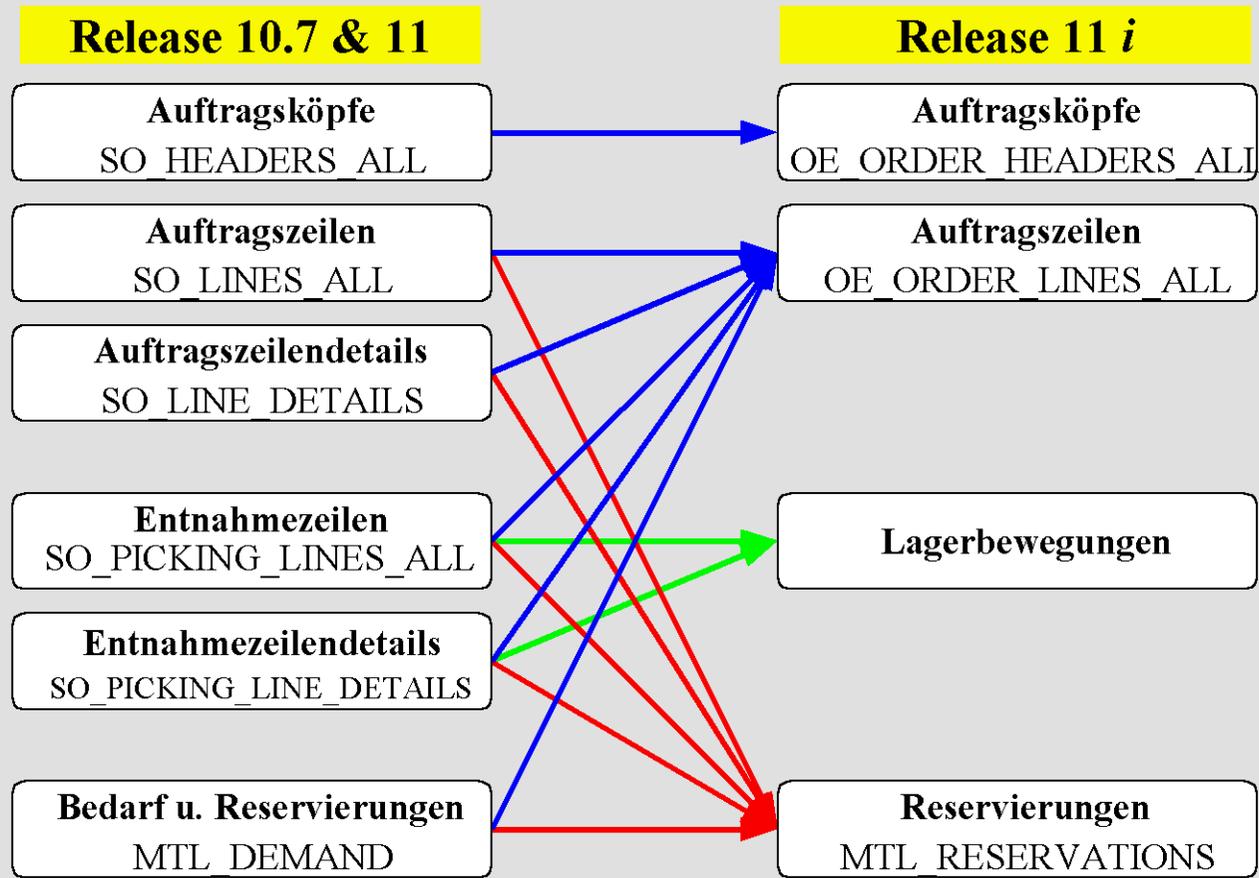
Auftragszeilen

OE ORDER_LINES ALL

Lagerbewegungen

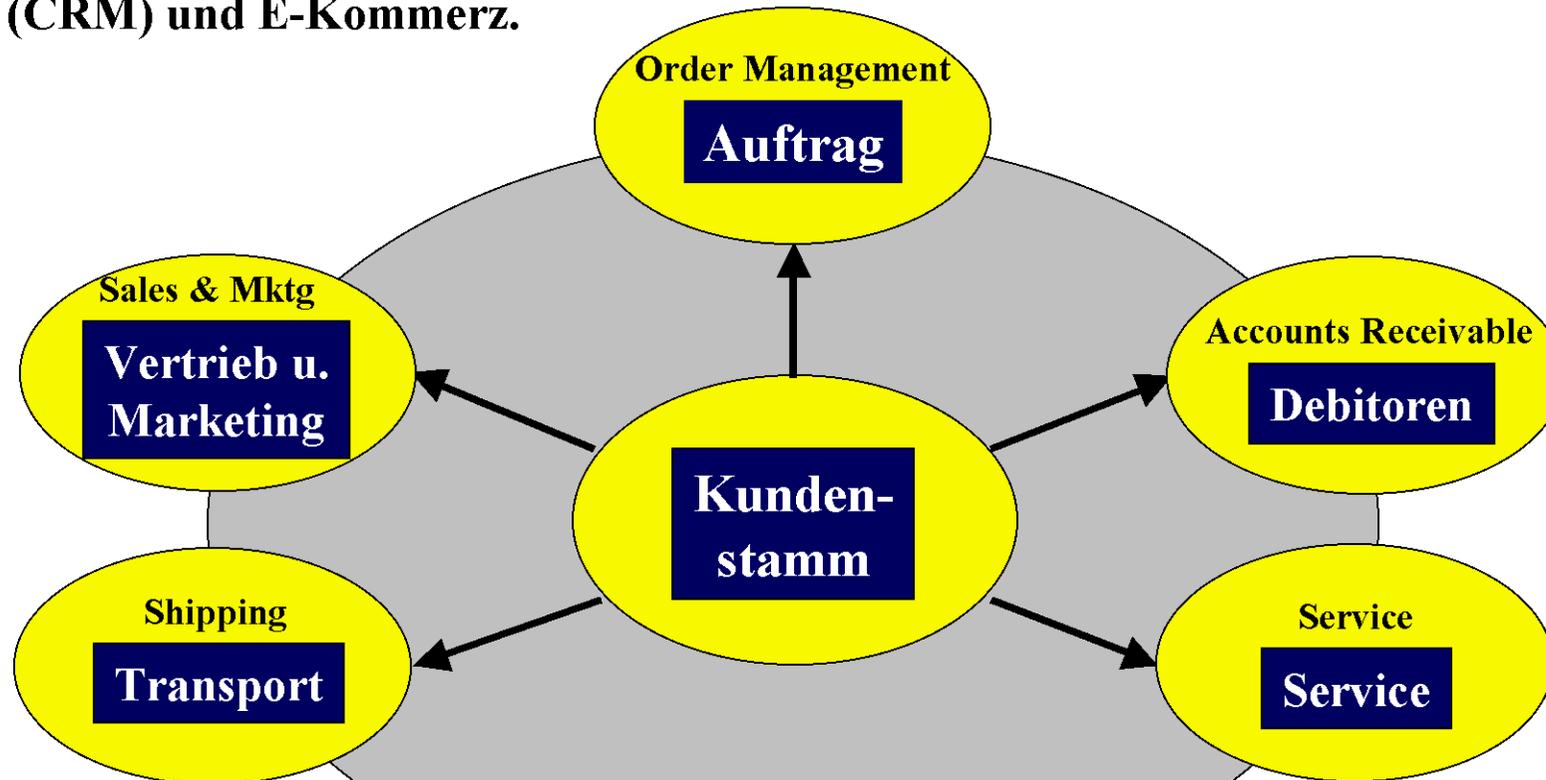
Reservierungen

MTL RESERVATIONS



Zentraler Kundenstamm

Das Release-11i-Datenmodell für Kunden ist eine Erweiterung des entsprechenden Datenmodells in Release 11 bezüglich Kundenbeziehungsmanagement (CRM) und E-Kommerz.



Neues Datenmodell f. Kunden

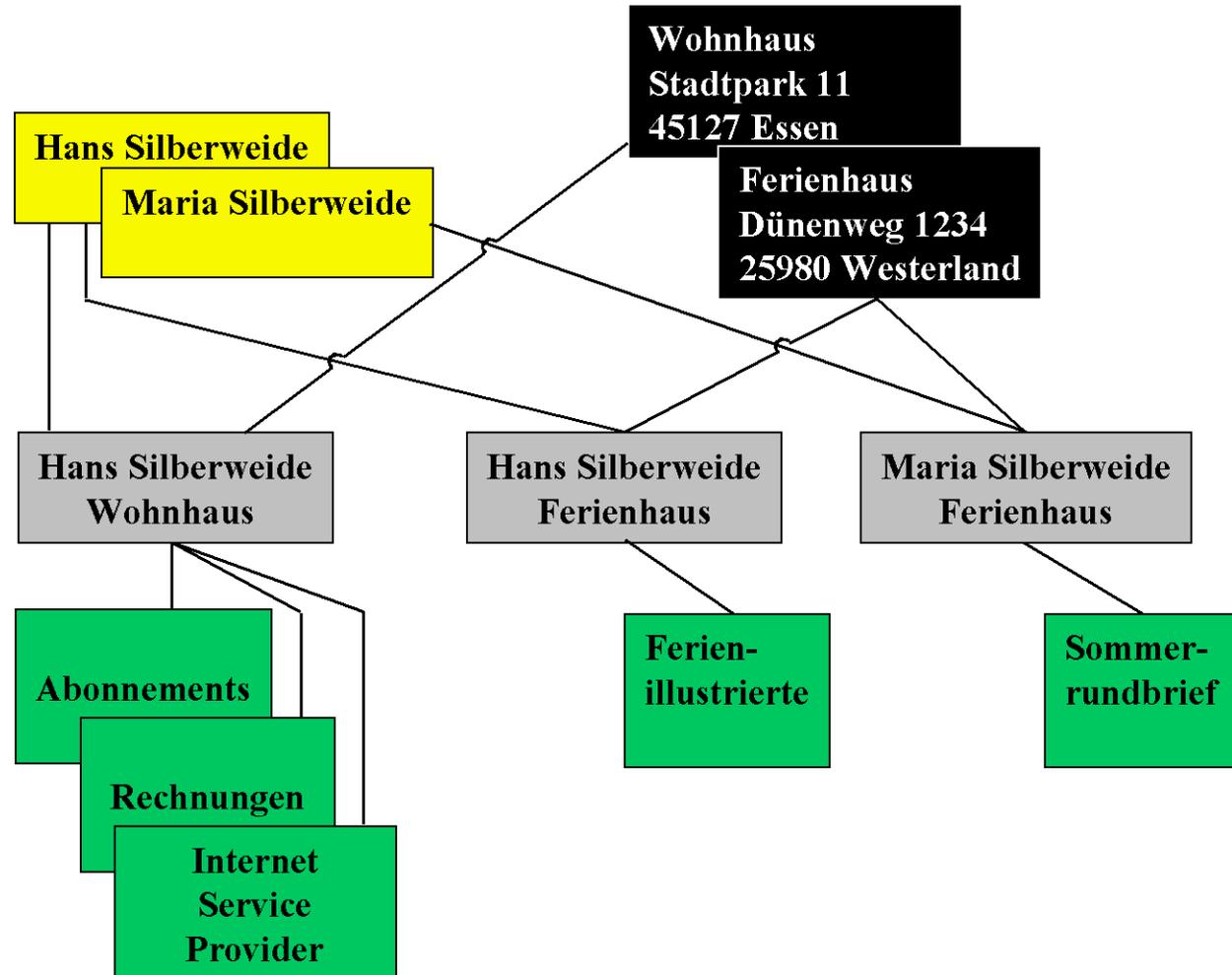
Vereinfachte Darstellung

Ort (meistens bezeichnet durch eine Adresse)
(Orte können mit 1 oder mehr Beteiligten verbunden werden)

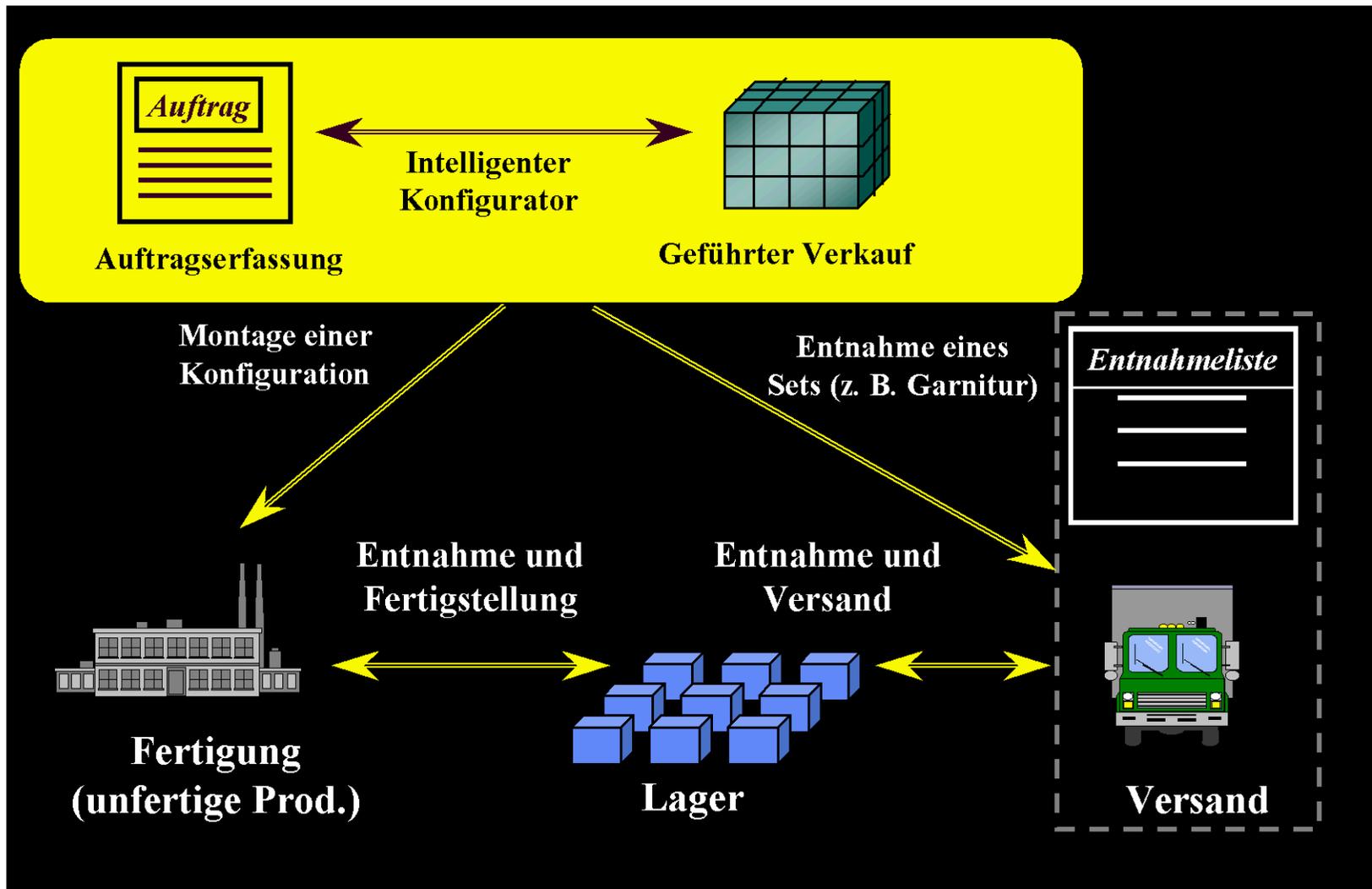
Beteiligter
(Organisation, Person, Gruppe, ...)

Sitz des Beteiligten
(... verbindet den Sitz mit einem oder mehreren Orten)

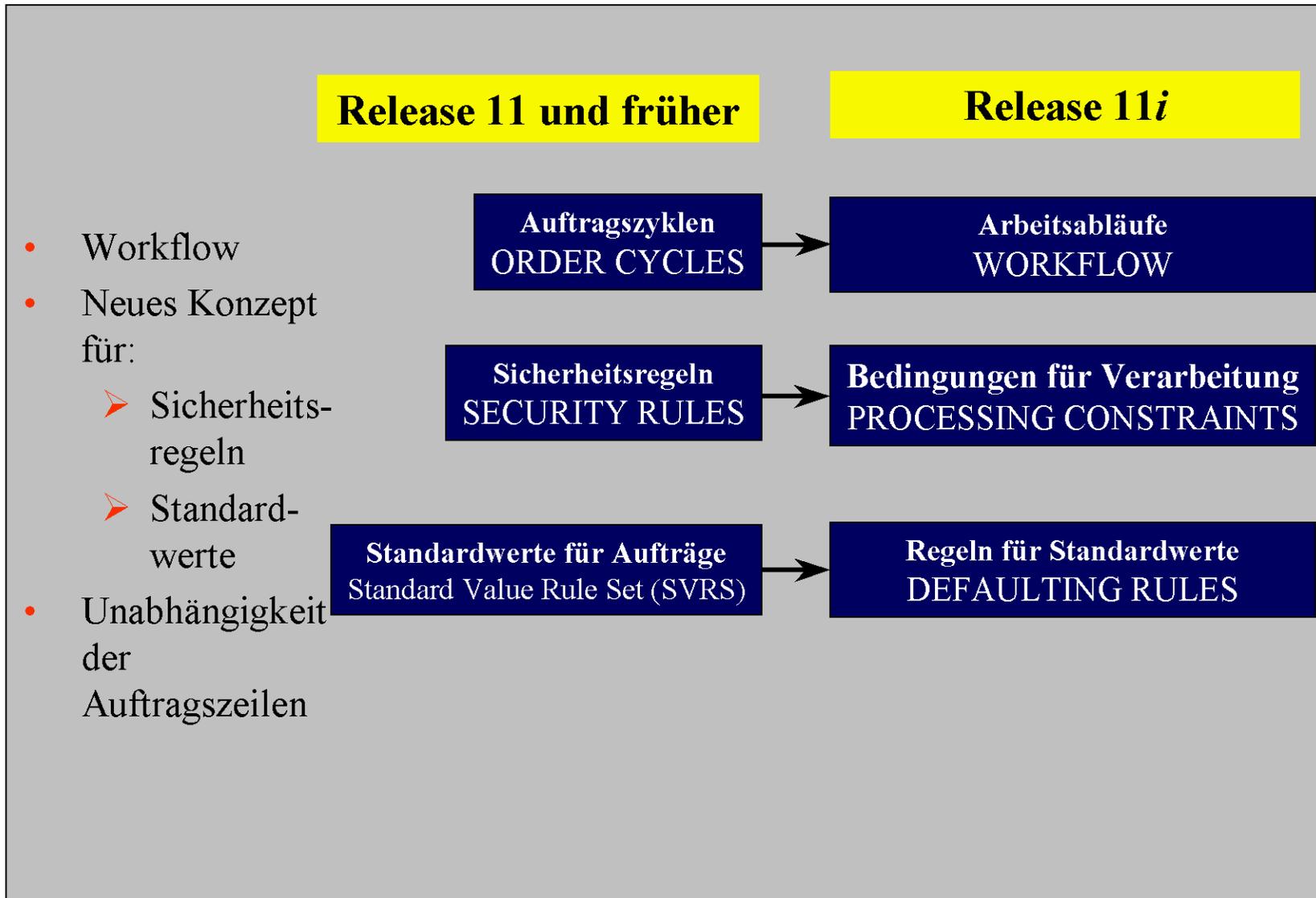
Zweck des Sitzes
(Jeder Sitz kann mit 1 oder mehr Zwecken verbunden werden.)



Intelligenter Konfigurator



Weitere Änderungen



Transaktionen statt Auftragszyklen

- Auftragsköpfe und –zeilen besitzen Auftragsarten
- Auftragsarten auf Kopf- und Zeilenebene sind mit *Workflow* (WF) verbunden
- Viele Auftragszeilen können zum gleichen Auftragskopf gehören:
 - ein Kundenauftrag kann Aus- und Rücklieferungen beinhalten
 - Jede Zeile besitzt ihren eigenen *WF*-Prozess
- *WF*-Status ersetzt den Zyklus-Status
- *Workflow*-Aktivitäten statt Aktion und Ergebnis

Workflow ersetzt Auftragszyklus

Auftragszyklus

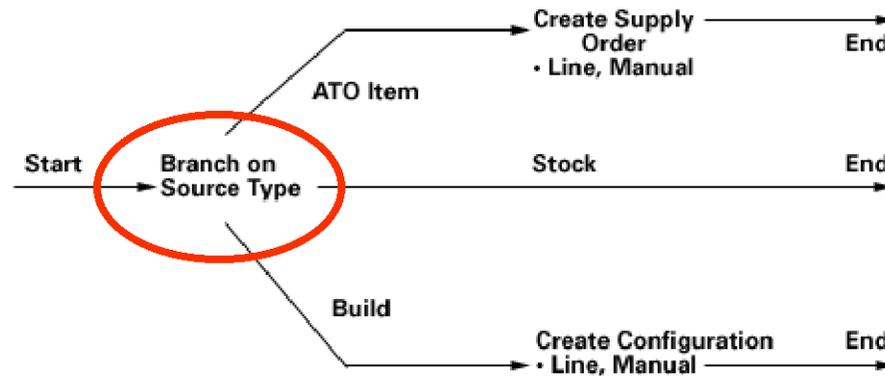
... ersetzt durch ...

Workflow

- ➔ ... bildet Geschäftsprozesse ab
- ➔ ... führt Vorgänge aus
- ➔ ... bedeutet Flexibilität
 - Gleichzeitige Vorgänge
 - Verzögerte Vorgänge
- ➔ ... gestattet Erweiterungen
- ➔ ... ermöglicht schnelle Verarbeitung
- ➔ ... benötigt weniger Hintergrundprogramme

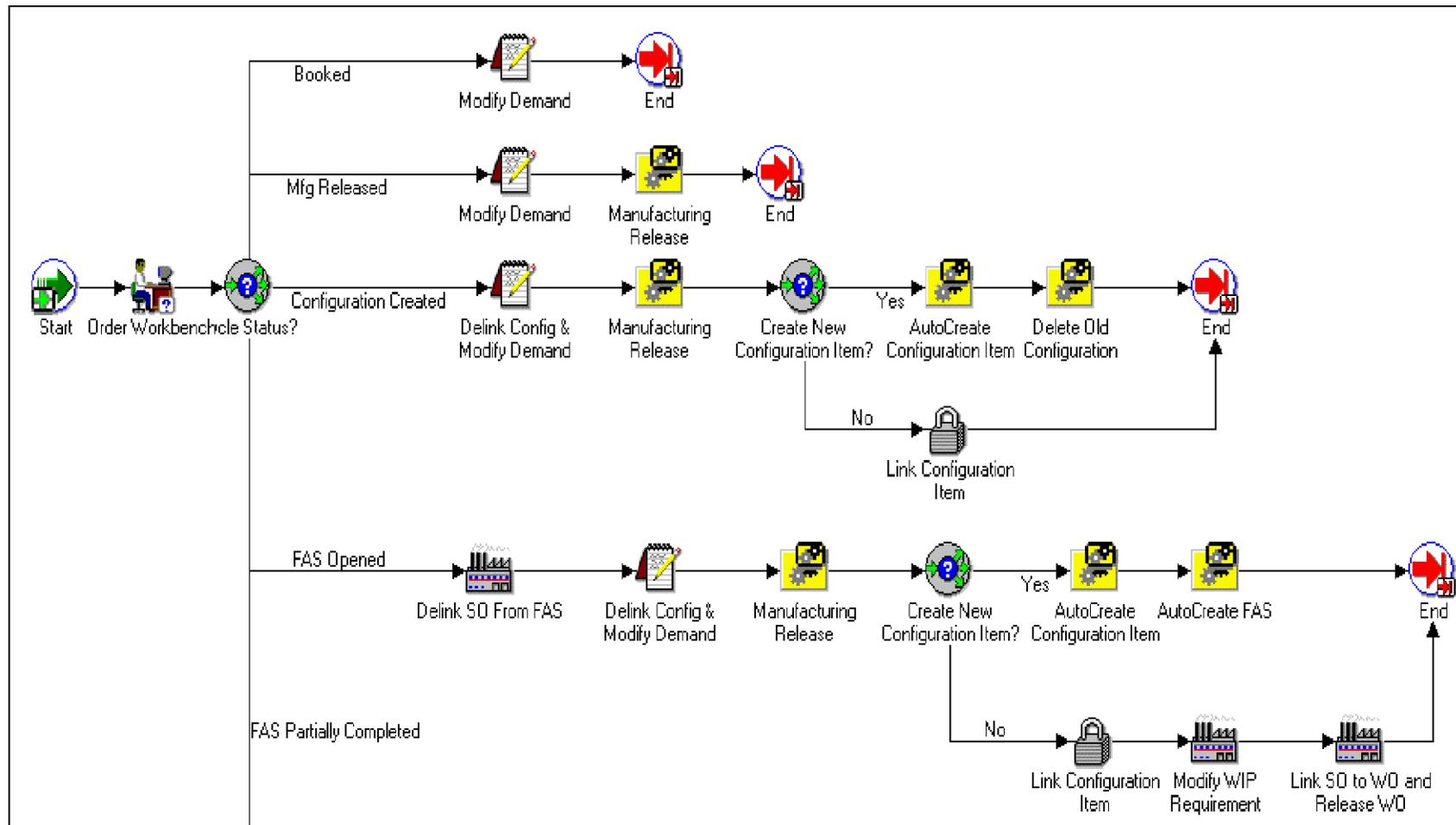
Workflow Driven Architecture

- Common workflow engine
- Drag and drop interface
- Open API's for extensibility

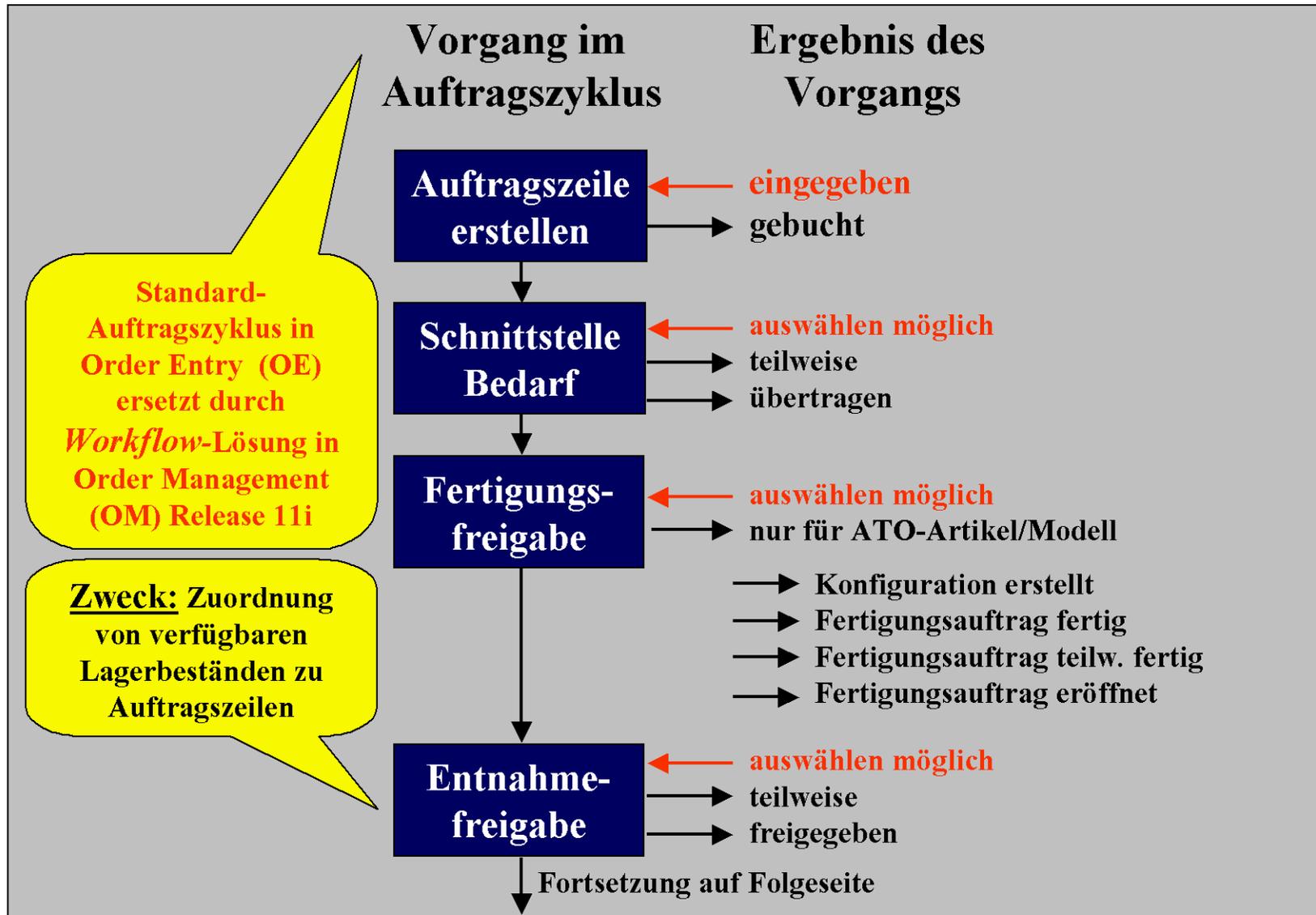


- Support approval routing
- Generate event notifications
- View statuses graphically

Workflow bei Auftragsänderung



Vorgänge u. Ergebnisse im Auftragszyklus



Vorgänge u. Ergebnisse im Auftragszyklus



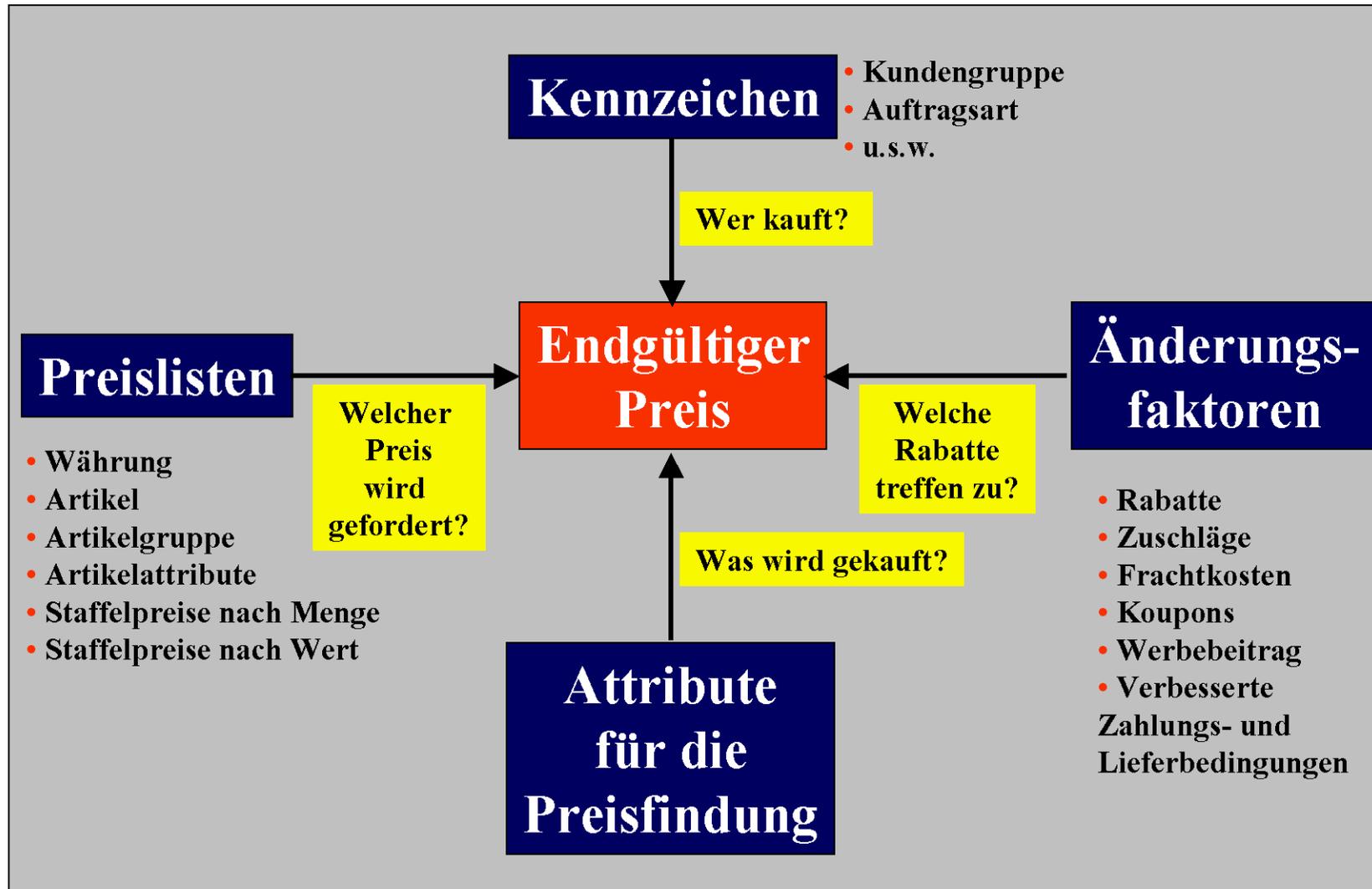
Preisfindung

- Fortschrittliche Preisfindung
 - Komplexe Merkmale für die Preisbestimmung
 - Umfassende Fähigkeit für besondere Angebote und Verkaufsförderung

Preisfindung

- Eigenschaften
 - Ereignisse/Phasen, Unverträglichkeit, Vorrang
- Preislisten
- Kennzeichen
- Änderungsfaktoren
- (Rabatt-) Formeln
- Preisfindung bei öffentlichen Aufträgen (GSA = Government Services Administration)
- Rahmenverträge

Grundlagen der Preisfindung

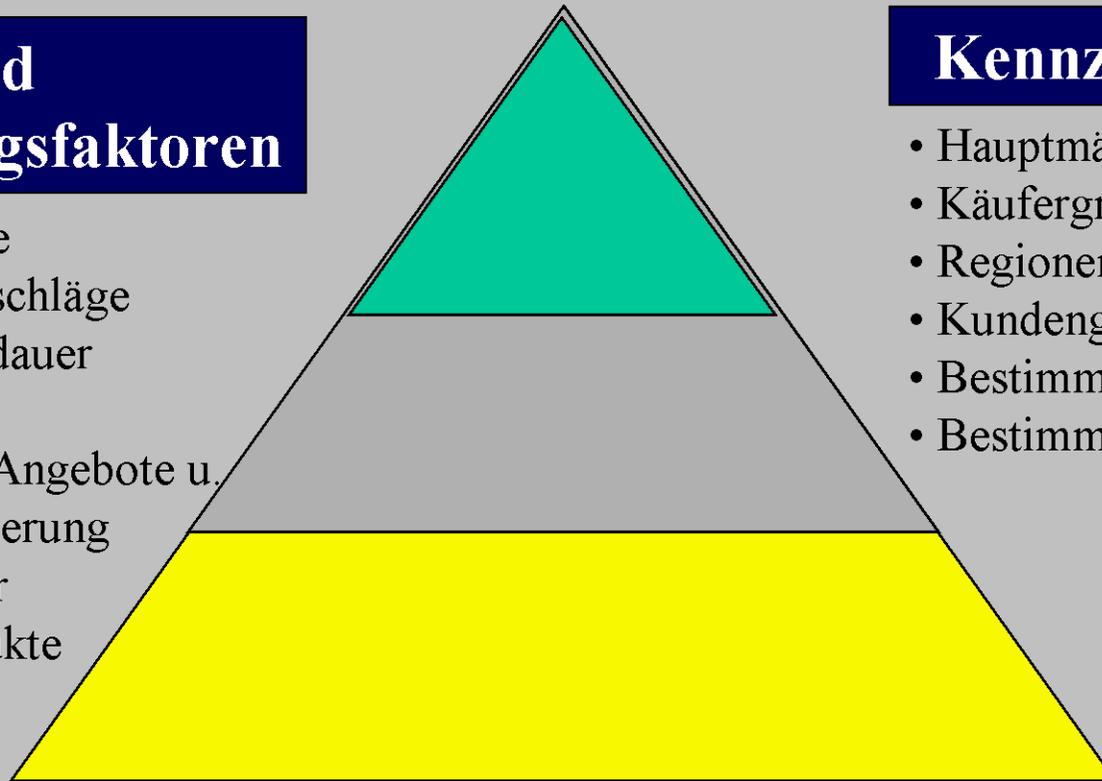


Fortschrittliche Preisfindung

Kunden- und Produkthierarchie

Preise und Änderungsfaktoren

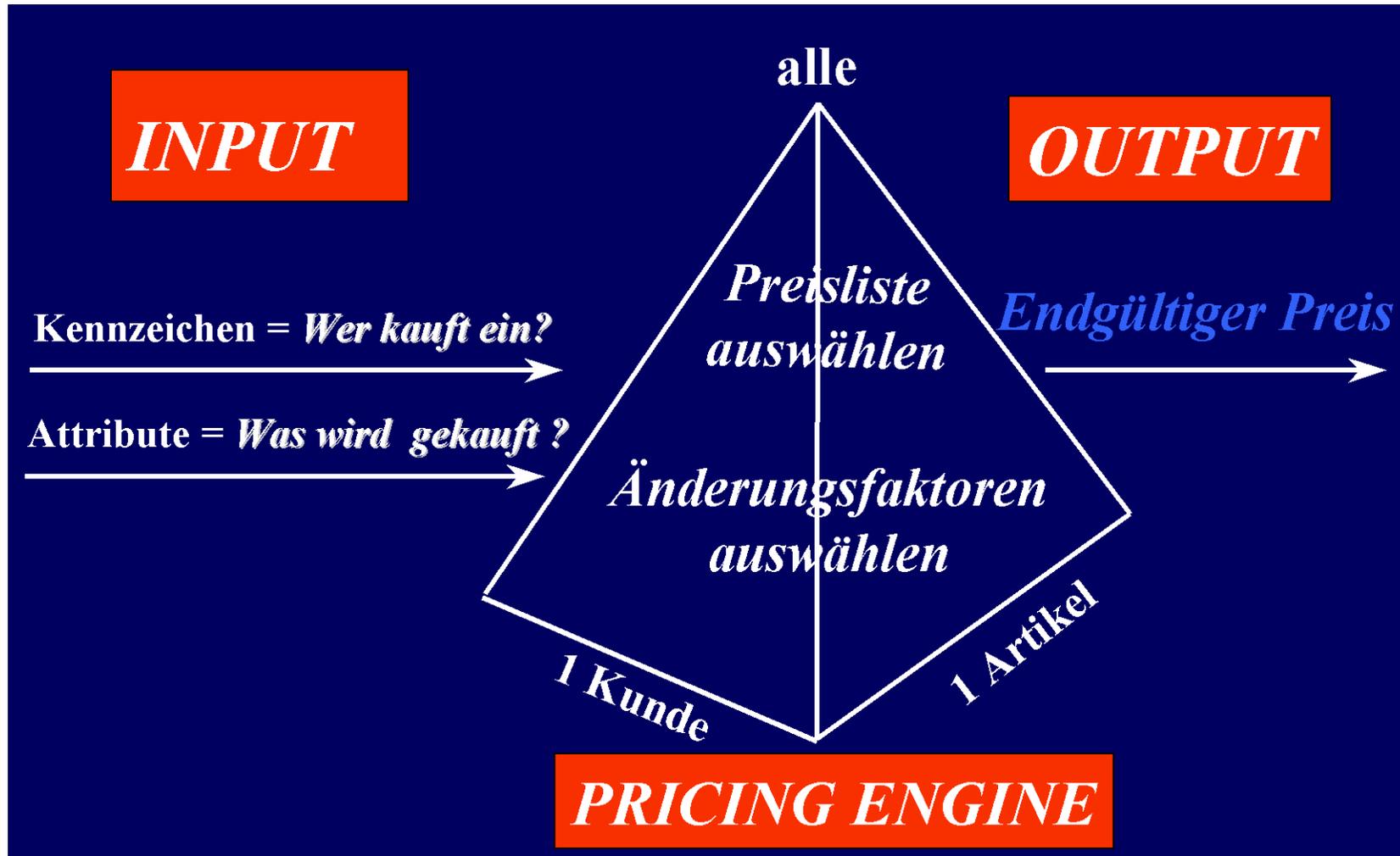
- Grundpreise
- Rabatte/Zuschläge
- Gültigkeitsdauer
- Setpreise
- Besondere Angebote u. Verkaufsförderung
- Cross Order
- Gratisprodukte



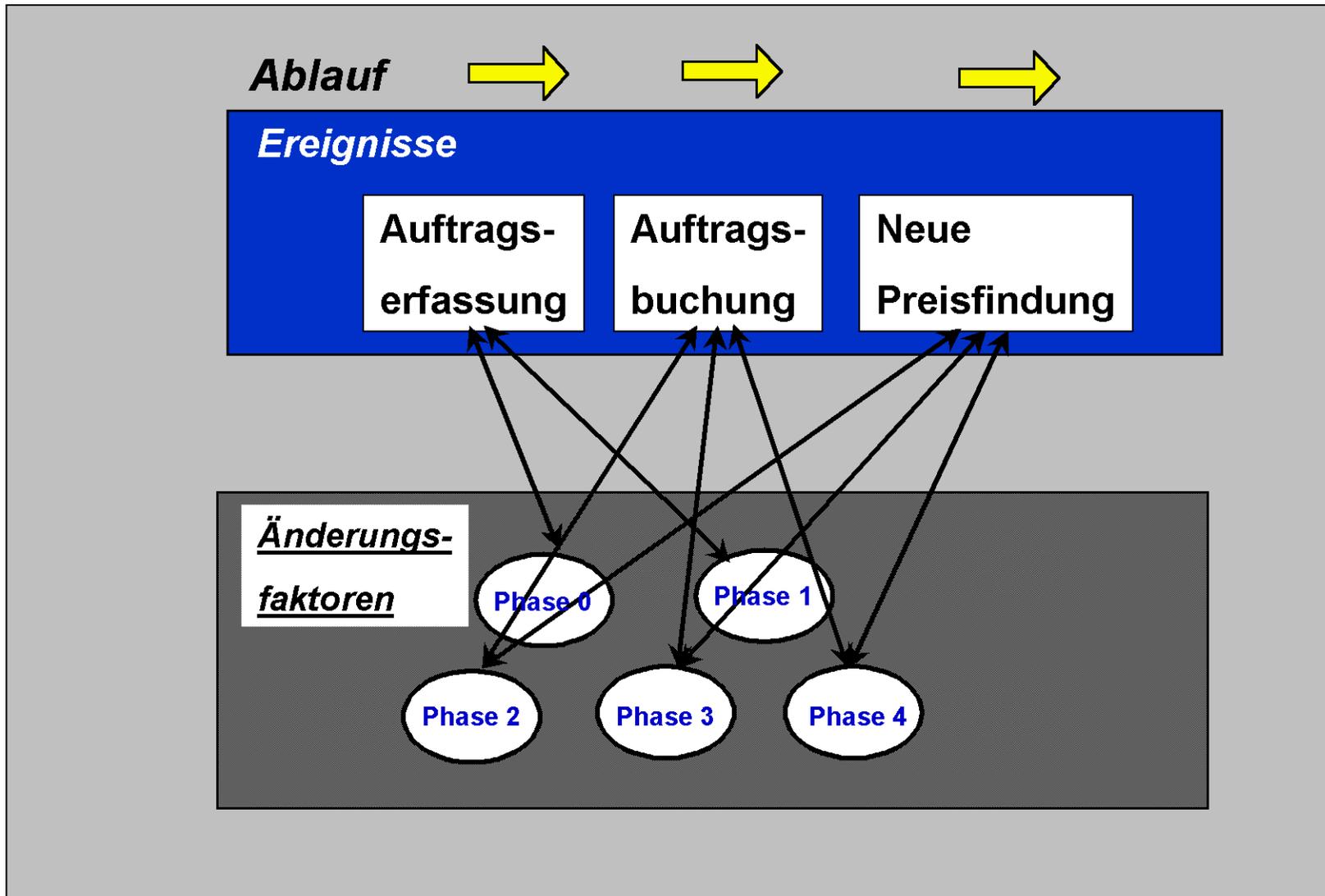
Kennzeichen:

- Hauptmärkte
- Käufergruppen
- Regionen
- Kundengruppen
- Bestimmte Produkte
- Bestimmte Kunden

Fortschrittliche Preisfindung



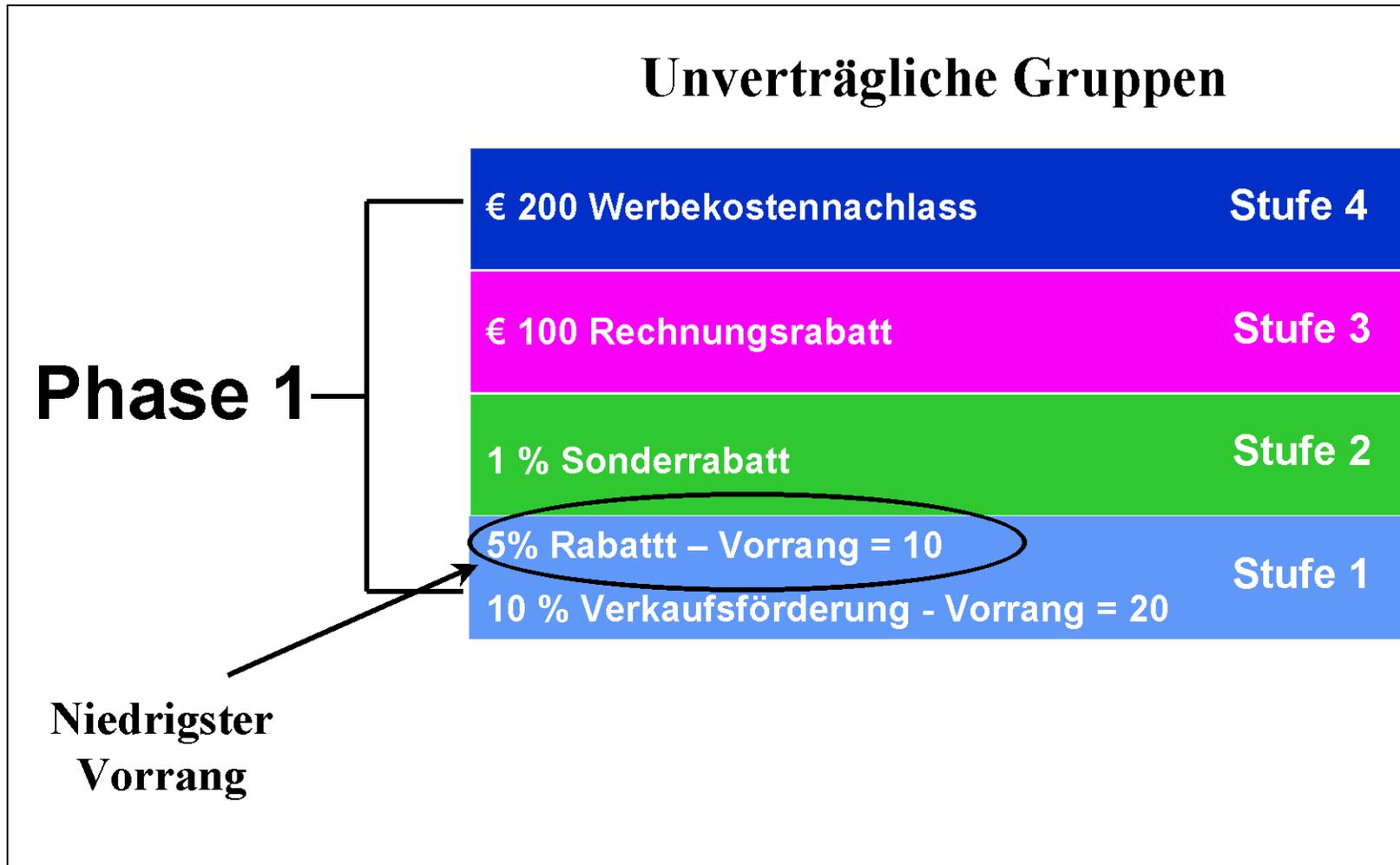
Ereignisse und Phasen, 1/2



Ereignisse und Phasen, 2/2

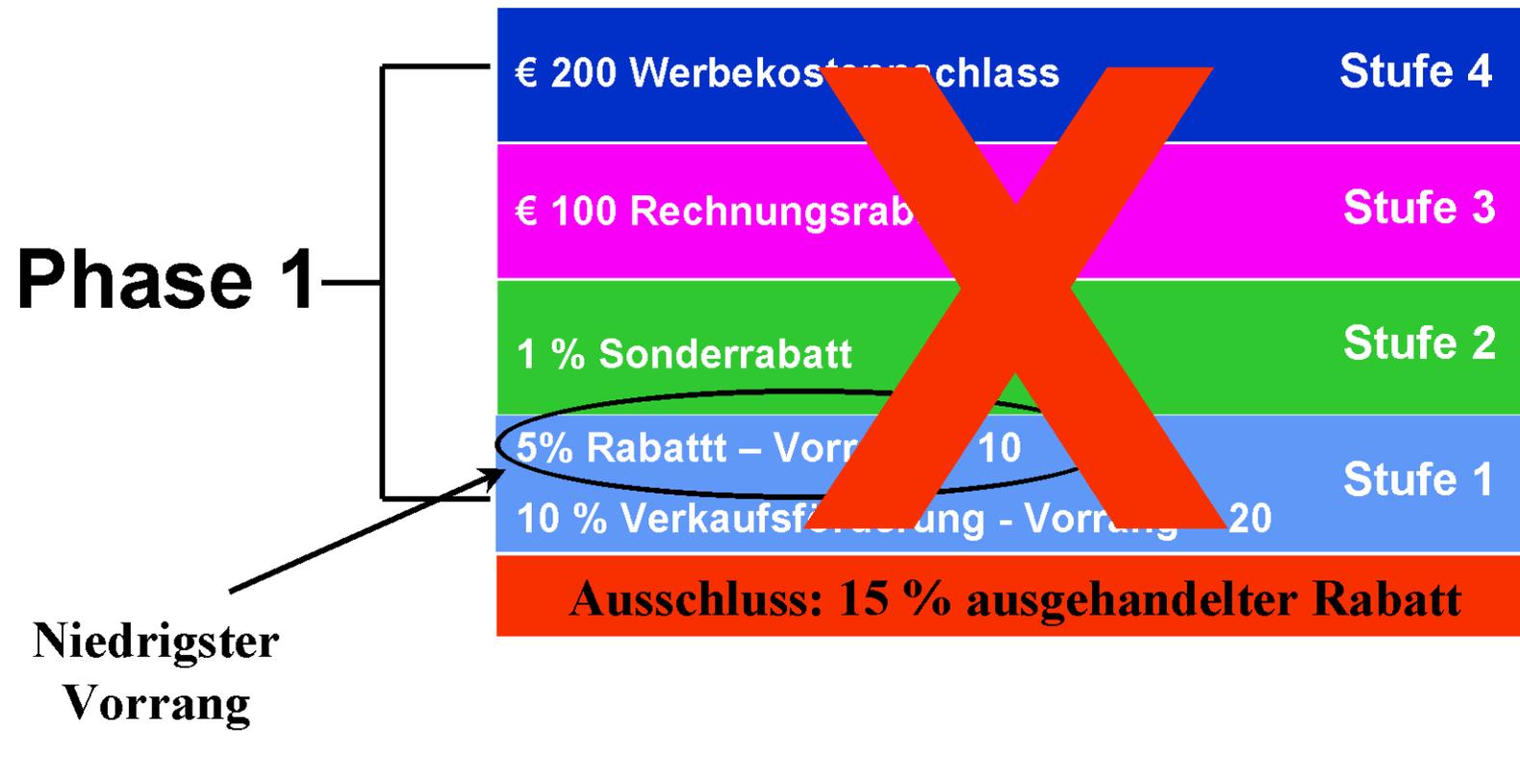
Ereignis		Phase
Auftragszeile erfassen	0	Preislisten-Basispreis für Zeile
	1	Preislisten-Korrekturen für Zeile
Auftrag buchen	2	Preislisten-Basispreis für alle Zeilen
	3	Korrekturen für alle Zeilen
	4	Korrekturen auf Auftragskopfebene
Neue Preisfindung	2	Preislisten-Basispreis für alle Zeilen
	3	Korrekturen für alle Zeilen
	4	Korrekturen auf Auftragskopfebene

Unverträglichkeit und Vorrang

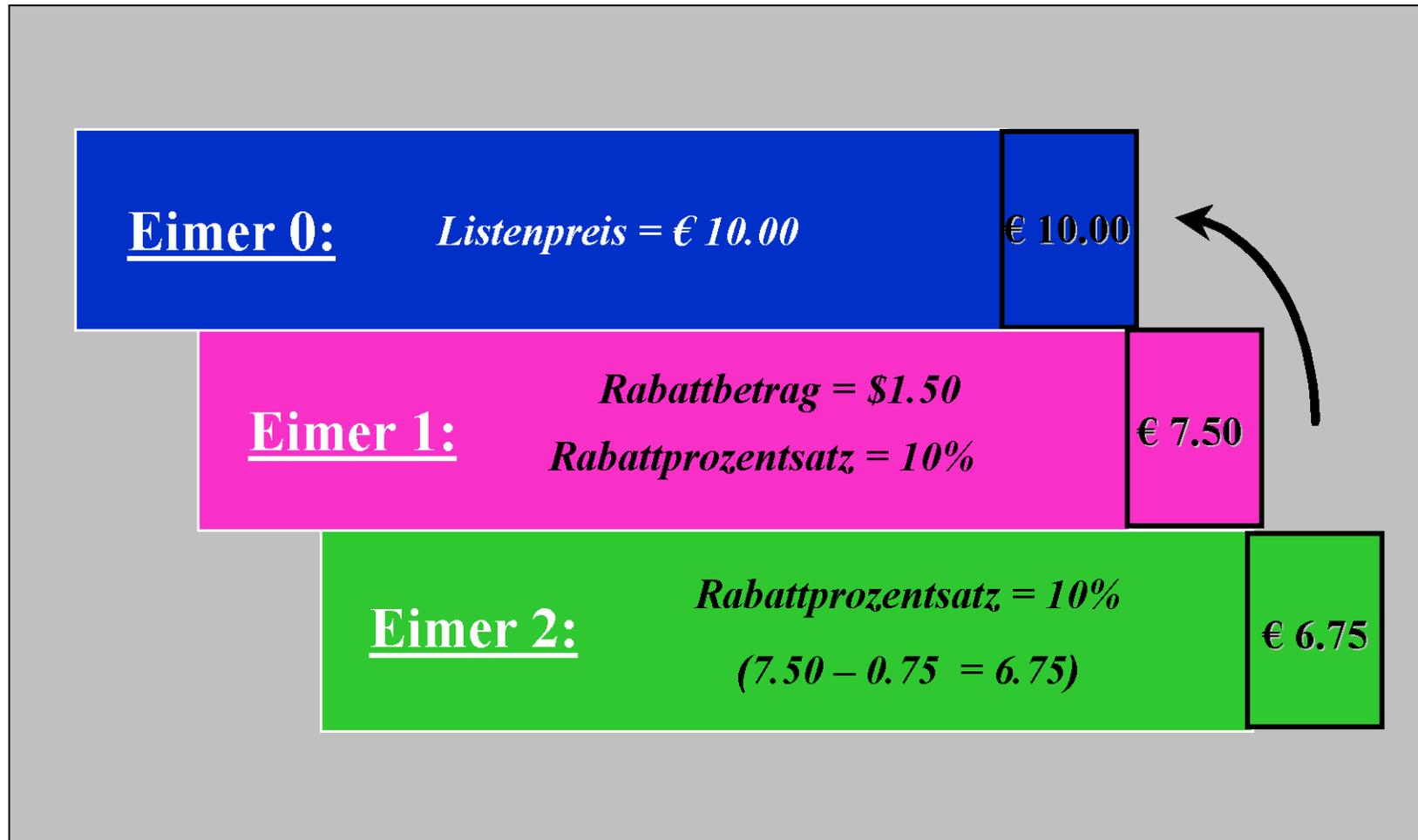


Ausschließlichkeit

Unverträgliche Gruppen



Preis-Eimer



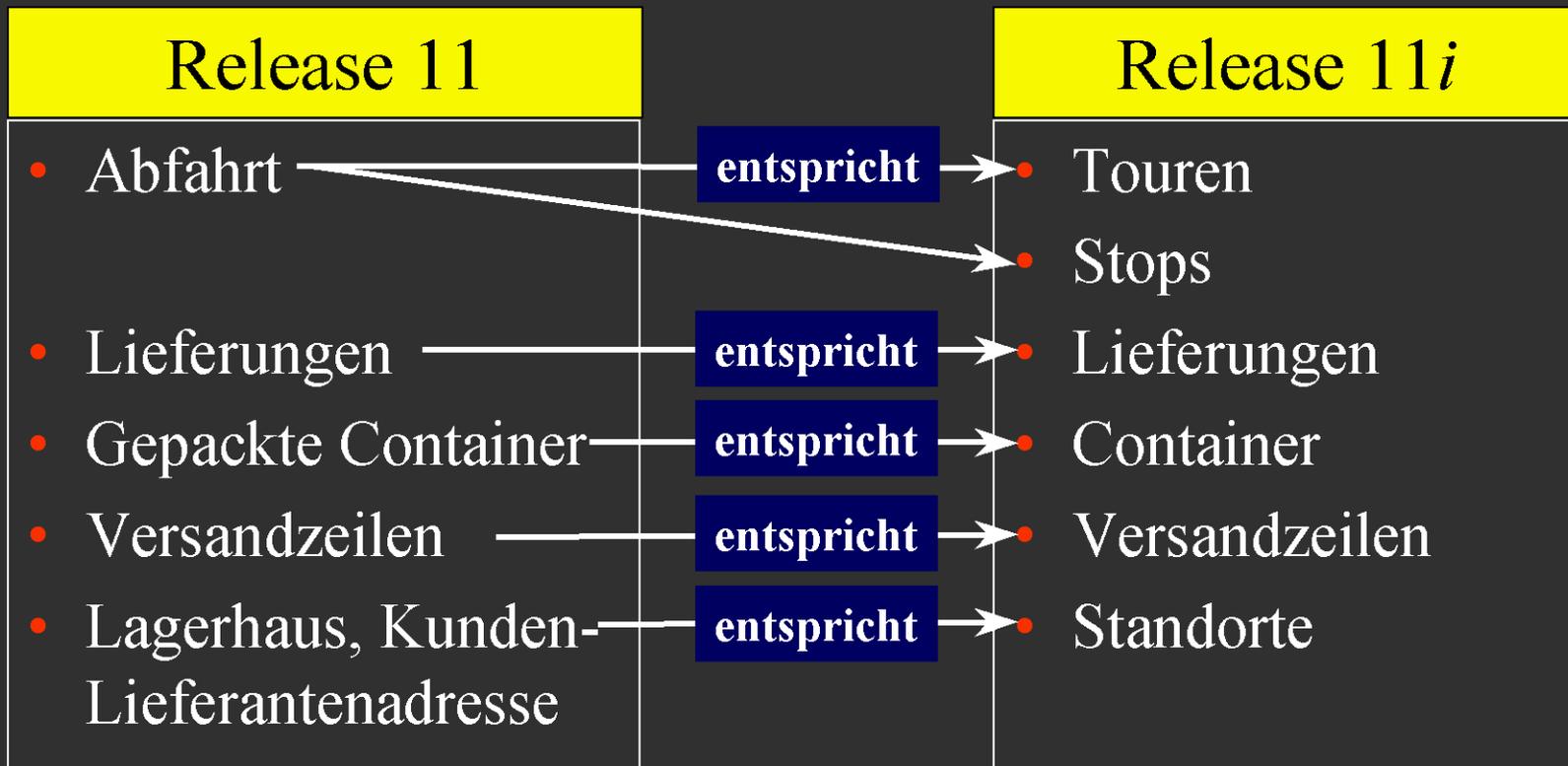
Versand- und Transportmanagement

- Versand- und Transportmanagement
 - Integration mit UPS-Online-Anwendung
 - Verbesserte Entnahmefreigabe
 - Verbessertes Container-Management
 - Verfolgung der Frachtkosten
 - Verbesserter Packlistenbericht

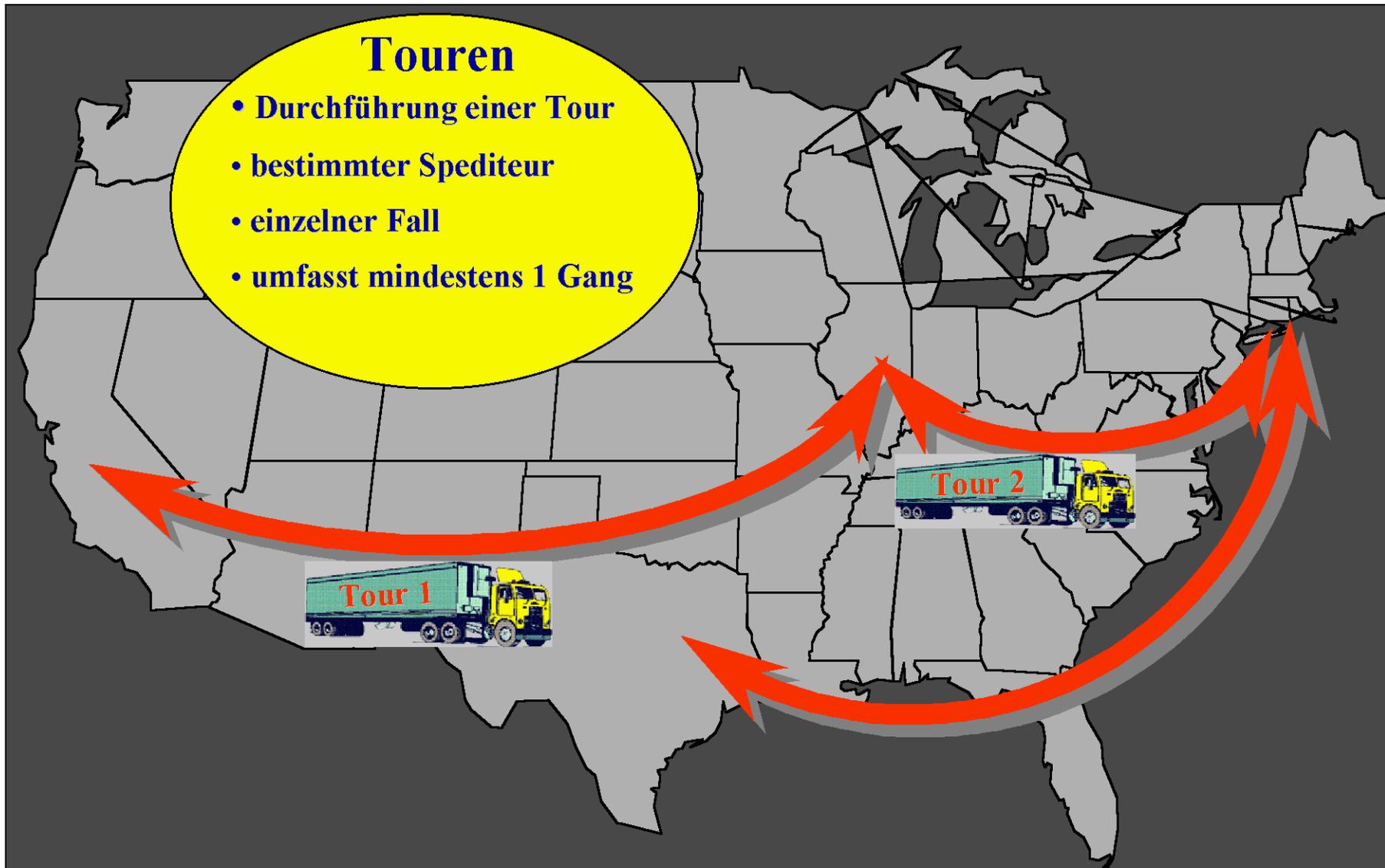
**UPS = United Parcel Service
(Paketdienst)**

Durchführung des Versands

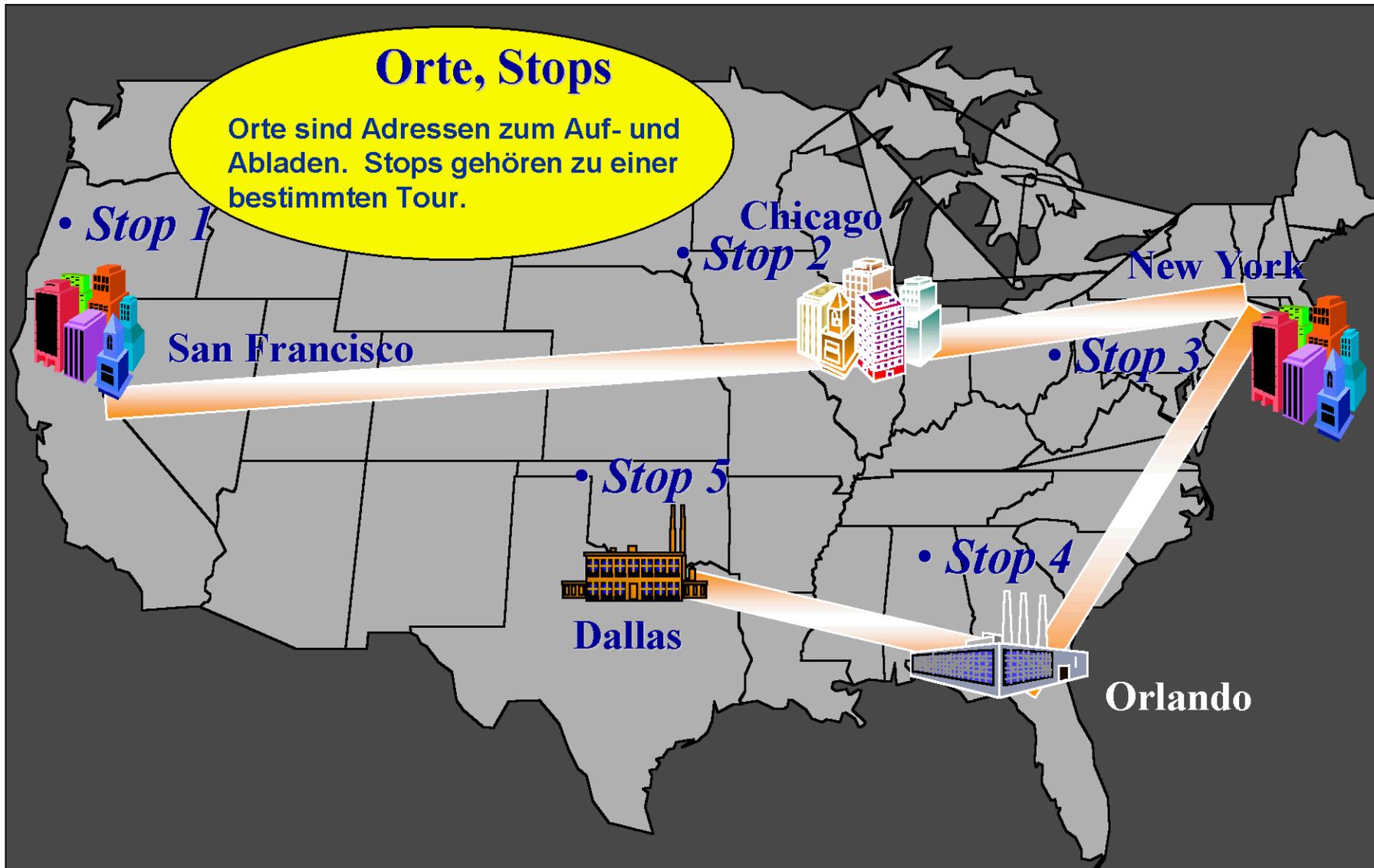
Wichtige Entities



Transportkonzepte, 1/2



Transportkonzepte, 2/2



Transportbehälter-Management

- Unabhängig von der Versandbestätigung
 - Pack-/Ladeplan *vor* der Entnahme
- Auto-Pack
 - nach gleichen Mengen oder gleicher Priorität
- Verfolgung während des ganzen Versandprozesses
 - Sichtbarkeit entlang der Lieferkette



Über- oder Unterlieferung

- **Toleranzen für Über- oder Unterlieferung**
 - **Definiert auf den Ebenen Kunde, Kundenadresse, Artikel, Kunde/Artikel oder global**
 - **Mitarbeiter im Versand kann die Toleranzen überschreiten**
 - **Zeile schließt automatisch wenn sie innerhalb der Toleranzgrenzen liegt**
 - **bei Überlieferung Option zur Berechnung der bestellten oder gelieferten Menge**



Mitarbeiter im Versand

... kann auf dem Entnahmebeleg Mehr- oder Minderungen bestätigen

Auftragskopf

The screenshot shows a 'Sales Order Pad' application window with a menu bar (File, Edit, View, Folder, Tools, Window, Help) and a toolbar. The main content area is divided into sections: 'Order Information' and 'Line Items' at the top, and 'Main' and 'Others' below. The 'Main' section contains a form with the following data:

Customer	AT&T Universal Card
Customer Number	1005
Customer PO	P0123cv35665
Customer Contact	
Ship To	100 Market
	100 Market
	Chicago, 22222, US
Bill To	new york
	5645 Main Street
	Jacksonville, 32202, US

The 'Line Items' section contains a table with the following data:

Order Number	
Order Type	Standard
Date Ordered	11/11/1999 18:15:16
Price List	Corporate
Salesperson	Green, Ms. Suzanne
Status	
Currency	USD
Subtotal	0.00
Tax	0.00
Charges	0.00
Total	0.00

At the bottom of the window, there are buttons for 'Actions', 'Configurator', 'Availability', and 'Book Order'. The 'Order Type' field in the 'Line Items' table is circled in red. A yellow callout box points to the 'Folder' icon in the 'Order Information' section, stating: 'Durch die Folder-Technik kann der Benutzer die Maske individuell gestalten'. Another yellow callout box points to the 'Order Type' field, stating: '... bestimmt durch Verbindung mit Workflow die Merkmale der dazugehörigen Auftragsabwicklung'. A yellow callout box points to the 'Actions' button, stating: 'Knopf'. Other callouts identify the 'Menüleiste', 'Symbolleiste', and 'Registerreiter'.

Auftragszeilen

The screenshot shows a software interface for managing sales orders. The main window is titled "Sales Order Pad (4259) - AT&T Universal Card". It features a menu bar at the top with "File", "Edit", "View", "Folder", "Tools", "Window", and "Help". Below the menu bar is a toolbar with various icons. The interface is divided into several sections:

- Menüleiste:** Located at the top right, pointing to the menu bar.
- Symbolleiste:** Located below the menu bar, pointing to the toolbar.
- Registerreiter:** A tabbed interface with "Order Information" and "Line Items" tabs. The "Line Items" tab is active, showing a table of order items.
- Folder-symbol:** A folder icon in the top left corner of the main window.
- Zeilennummer ist eine Dezimalzahl:** Points to the "Line" column in the table, which contains the value "1.1".
- Artikelnummer ist ein Schlüssel-Flexfeld:** Points to the "Ordered Item" column, which contains the value "UPC-CC-B".
- Geplantes Lieferdatum kann mit Popup-Kalender erfasst werden:** Points to the "Request Date" column, which contains the value "11/24/1999 00:0".
- Verfügbarkeit:** Points to a "Verfügbarkeit" (Availability) window on the right side of the screen, which contains fields for "Ship From", "On Hand Qty", "Avail. to Reserve", "Request Date", "Qty. on Req. Dt.", "Available Date", "Available Qty.", and "Error Message".
- Globale Verfügbarkeitsprüfung:** Points to the "Global Availability Check" button at the bottom of the interface.

Line	Ordered Item	Qty	UOM	Unit Selling Pric	Request Date	Schedule Ship Da	Salesrep
1.1	UPC-CC-B	5	Ea	10.25	11/24/1999 00:0		Green, Ms. Su

Order Total: 51.25

Total: 51.25

Description: B item

Buttons: Actions, Configurator, SC Atp

Ende der Präsentation

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Fragen?
Anregungen?
Bemerkungen?
Kritik?