

# VERTRIEB

Tiefgreifende Umwälzungen haben in den vergangenen Jahren den gesamten Vertriebsprozess grundlegend verändert. Zunehmender Kostendruck, Globalisierung, hohe Anforderungen an Qualität und Lieferfähigkeit oder auch die Nutzung neuer Technologien (z. B. online-Beschaffung) erfordern flexible Vertriebspro-

zesse. Werkzeuge, die gestern noch erfolgreich waren, müssen heute völlig neu definiert oder abgelöst werden. **oxaion** kann gerade im Vertriebsprozess unterstützen und entscheidende Impulse setzen.

The screenshot displays the oxaion CRM interface for a customer named 'ECO International AG'. The dashboard is divided into several sections:

- Kundennummer:** 1910033 000, ECO International AG, 60329 Frankfurt
- Aufträge des Kunden:** A table listing orders with columns for Gef., Auftragsnumm., Best.Dat., Liefer., Nettowert, and Auftragswert. Total value: 10.822.395,50.
- offene Posten des Kunden:** A table listing open items with columns for Buch.-Dt., Belegdatum, Konto-Nr., Buchungsbetrag, and Ausgleichsnummer.
- Kontakte mit Kunde:** A table listing contacts with columns for Erf.datum, Ar., Sachbearbeitername, Text, Ansprechpartner, and Belegnr. (SAS/VK).
- Positionen des Auftrag:** A table listing order positions with columns for Positio., Teilenummer, Offene Auftragsmenge in, Nettopreis, and Marge.
- Statistik:** A table summarizing statistics with columns for Teilenummer, Teilebezeichnung, A-Menge Ird., and A-Wert Ird. J.

Additional panels on the right include 'Telefon' (+4915152614104), 'Druckausgaben', 'Arbeitsvorrat', and 'Hilfe'.

> Beispiel eines Kunden-Dashboards: Alle Informationen auf einen Blick

## Übergreifende Elemente

**oxaion** bietet die Möglichkeit, verschiedene Verkaufsorganisationen innerhalb eines Unternehmens in unterschiedliche **Geschäftsbereiche** abzubilden. Dabei handelt es sich um eine Aufteilung in wirtschaftlich gesondert betrachtete Einheiten. Wichtig wird das für aussagekräftige Auswertungen in der Finanzbuchhaltung, Kostenrechnung und Statistik. Folgende Aufteilungen sind denkbar:

- > **Geschäftsbereichsergebnisrechnung**
- > **Saldenbilanz pro Geschäftsbereich**
- > **Kostenstellenbericht pro Geschäftsbereich**
- > **Ausweis innerbetrieblicher Umsätze, aufgeschlüsselt nach Geschäftsbereichen**

Werden mehrere Mandanten innerhalb der ERP-Software von **oxaion** geführt, so lässt sich ein mandantenübergreifender Warenaustausch durchführen. Für den Benutzer erscheint die Datenbasis als „ein System“. Die **Intercompany-Geschäftsprozesse** laufen im Hintergrund. Am Ende einer Periode sorgt eine Sammelrechnung für die Verrechnung zwischen den Mandanten. Dieses Verfahren führt zu einer erheblichen Reduzierung von Bearbeitungsvorgängen. Werden Belege zwischen den Mandanten gewünscht, lässt sich die EDI-Funktionalität hier für interne Zwecke nutzen.

Das integrierte **Preis-/Rabattsystem** unterstützt viele Arten der Preisgestaltung. Das System berücksichtigt alle getroffenen Vereinbarungen mit dem Kunden, dem Verband oder dem Konzern. Jeder Geschäftsbereich kann seine eigenen Preise und Rabatte hinterlegen und ist somit frei in der individuellen Gestaltung.

Speziell im Handel werden Preisverhandlungen mit großen Verbänden auf unterschiedlichen Stufen geführt. **oxaion** unterstützt sowohl die Definition dieser Kundenstruktur (wer gehört zu wem?) als auch die Definition von Preis- und Konditionsvereinbarungen auf jeder Ebene dieser Struktur (Ordnungsgruppen).

Im Auslandsverkehr arbeitet **oxaion** in Fremdsprachen und mit Fremdwährungen. Die Währung wird zum eingestellten Tageskurs oder zu einem Standardkurs bewertet. Länderspezifische Besonderheiten werden automatisch berücksichtigt.

Im System lassen sich beliebig viele Adressen von einem Lieferanten oder einem Kunden hinterlegen, denn abweichende Rechnungs- oder Lieferanschriften gehören heute zum Alltag. Die **variable Anschriftensteuerung** gilt auch für Fax, E-Mail, Handy oder Website.

Die **Belegausgabe** erfolgt so, wie es der Kunde wünscht. Diese Papiere werden dann automatisch in der gewünschten Sprache und Anzahl erzeugt. Ob Bilder, Barcodes, Texte oder gar das Foto des Sachbearbeiters – der Kreativität sind kaum Grenzen gesetzt.

Die Software kann auch parallel zu eigenen Definitionen **kundenspezifische Artikelnummern** und Texte ausgeben. Somit kann der Kunde in seiner gewohnten Terminologie bestellen und muss sich nicht auf fremde Nummernsysteme einstellen. Auch kundenspezifische Informationen (Bsp. „Anlieferung nur vormittags“) können im System hinterlegt werden.

Ein abgestuftes Warnsystem sichert die Einhaltung vereinbarter Limits. Der Sachbearbeiter hat jederzeit den Überblick über **Kreditlimit, Zahlungsziel und offene Posten**. Beim Erreichen des Limits erhält er automatisch eine Meldung und kann entsprechende Maßnahmen bis hin zur Liefersperre einleiten.

Laut EU-Verordnung müssen alle beim Warenverkehr mit anderen EU-Ländern anfallenden Daten erfasst und regelmäßig den behördlichen Stellen gemeldet werden (**Intrastatmeldung**). In **oxaion** werden die notwendigen Daten ermittelt und zur Weitergabe bereitgestellt.

Vor allem bei Exportgeschäften ist es oft notwendig, **Proforma-Rechnungen** entweder aus ganzen Aufträgen oder Teilmengen zu erstellen. In **oxaion** können hierzu alle Papiere originalgetreu erstellt werden. Der tatsächliche Abschluss des Vorgangs mit der Lieferung und der Fakturierung erfolgt dann zu einem späteren Zeitpunkt.

Werden Stammdaten neu angelegt oder wesentlich überarbeitet, müssen Aufträge oder Auftragspositionen gesondert behandelt werden. Hierzu bietet **oxaion** ein **Workflow-System** an, mit dessen Hilfe Aufgaben formuliert und überwacht werden können.

Um auch in den Exportabteilungen die notwendige Effizienz zu steigern, bietet die **oxaion** in Zusammenarbeit mit einem Partner eine sehr komfortable Lösung in allen **Zollangelegenheiten** an.

## Auftragsbearbeitung

Eingehende Anfragen lassen sich in **oxaion** in Angebote oder Aufträge umsetzen. Dabei steht ein variables Belegabwicklungssystem zur Verfügung. Da die Anforderungen in diesem Bereich sehr unterschiedlich sind, gibt es mehrere Programmbereiche.

Bei der Erfassung von Kundenanfragen müssen die Mitarbeiter schnell alle Daten, die wichtigen Informationen über Kunden und die gewünschten Artikel einsehen können. Kunden informieren sich häufig über Preis und Verfügbarkeit, bestellen jedoch erst zu einem späteren Zeitpunkt. Mit dem **Order Entry Cockpit (OEC)** sind die Anwender in der Lage, die vom Kunden gewünschten Artikel in einen elektronischen Warenkorb zu legen. Dieser kann später unter Berücksichtigung eventueller Änderungen sehr einfach in ein Angebot oder in einen Auftrag übernommen werden. Solch ein Warenkorb kann auch von „außen“ gefüllt werden. Beispiel: Ein Servicetechniker im Außendienst reserviert sich die für eine Reparatur notwendigen Teile im Warenkorb. Der große Vorteil des OEC besteht in der vereinfachten Auftragsabwicklung und in der Flexibilität im Umgang mit Änderungswünschen.

Die Definition verschiedener **Auftragsarten** ermöglicht eine flexible Gestaltung von Arbeitsabläufen. Einer bestimmten Auftragsart werden einfach spezielle Funktionen zugeordnet. Damit ist sichergestellt, dass der Auftrag in der vom Kunden gewünschten Weise erledigt wird. **oxaion** stellt verschiedene Funktionen zur Abwicklung spezieller Auftragsarten wie Barverkäufe, Abruf- und Rahmenaufträge, Streckenaufträge und Exportabwicklung bereits zur Verfügung. Die ERP-Software berücksichtigt bei der Rechnungsstellung auch bereits geleistete Anzahlungen.

**oxaion** ermöglicht ebenfalls die Zusammenfassung mehrerer Artikel zu einem verkaufsfähigen **Set**. Dabei können die Komponenten variabel oder fest vorgegeben werden. Die Bestandsführung erfolgt weiterhin auf den einzelnen Artikeln. Preise und Konditionen können wahlweise auf dem Set oder den Komponenten definiert werden.

Der integrierte **Variantengenerator** unterstützt Einzelfertiger von der Angebotserstellung bis zur Auslieferung, ohne dass dafür für jeden Einzelfall Stücklisten und Arbeitspläne angelegt werden müssen. Jede Kombination von Sachmerkmalen wird pro Kunde abgespeichert, so dass problemlos auf zurückliegende Aufträge referenziert werden kann.

Im Großhandel bestellen Kunden häufig aus einem vereinbarten Artikelsortiment mit vereinbarten Konditionen, der so genannten **Listung**. **oxaion** erfasst solche Listungen, berücksichtigt diese bei der Auftragserfassung und wertet sie statistisch aus.

Parallel zur Lieferung werden bei Bedarf **Chargendaten** abgespeichert, um später einen vollständigen Nachweis aller Kunden zu haben, die eine Lieferung erhalten haben. Gleiches gilt für seriennummernpflichtige Produkte. Zur **Seriennummer** werden alle wichtigen Informationen gespeichert. Das können sein: Lieferdatum, Lieferschein, Garantiebeginn und -ende sowie Aufstellungsort.

Das Auffinden eines Artikels ist besonders flexibel geregelt. Das **komfortable Suchsystem** stellt durch Parallelverschlüsselung und flexible Matchcodes zahlreiche Zugriffsmöglichkeiten zur Verfügung. Erwähnenswert ist dabei auch das integrierte Ähnlichkeitssuchsystem, das über Sachmerkmale das Auffinden von Teilen ermöglicht.

Eine „mitverkaufte“ **Inbetriebnahme** kann als interner oder externer Serviceauftrag abgebildet werden. Sowohl Kosten als auch Preis für diese Dienstleistung werden automatisch an den Vertriebsauftrag gemeldet.

**Mehrstufige Zu- und Abschläge** in jeder Auftragsposition sind möglich und können sogar gemischt werden. Das System errechnet den verbleibenden Deckungsbeitrag und sichert so jederzeit den Überblick.

**oxaion** reserviert Artikel direkt bei der Auftragserfassung. Dabei kann die **Verfügbarkeit** nicht nur statisch, sondern alternativ auch dynamisch ermittelt werden. In Abhängigkeit von der Beschaffungsart kann auch die **Terminierung über das Auftragsnetz** angefordert werden. Bei Komplettaufträgen wird der Gesamtauftrag dann so terminiert, dass sämtliche Positionen zu diesem Termin verfügbar sind.

Unterstützt wird sowohl der „**Grüne Punkt**“ in Deutschland als auch das Verfahren „**ARA**“ im österreichischen Markt. Das betrifft sowohl die Hinterlegung der Verpackungsmaterialien als auch die Bereitstellung von Daten zur Abrechnung.

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, **Transportmittel** kundenbezogen zu überwachen. Wer CHEP-Paletten einsetzt, erhält die Bewegungsdaten direkt für die dafür vorgesehene Schnittstelle. **oxaion** kann auch **Transportalternativen** unter Berücksichtigung von Empfängerland, PLZ, Entfernung zum Kunden und Gewichtsrestriktionen mit den jeweiligen Kosten aufzeigen.

## Versandlogistik

Die hohe Integration mit anderen Funktionsgebieten erlaubt eine ständige Überwachung des Auftragsfortschritts. Damit wird eine gezielte Auslieferung möglich. Die **Kommissionierung in oxaion** erlaubt verschiedene Entnahmestrategien. Dabei kann es sich beispielsweise um ein abgestuftes Prioritätenmodell handeln oder um eine Zuteilung nach Versandarten oder Touren. In jedem Fall sind die Entnahmepapiere so gestaltet, dass unnötige Wege im Lager vermieden werden. Werden mandantenübergreifende Sendungen bereitgestellt, unterstützt das die Software durch entsprechende Entnahmescheine.

Bei der Bearbeitung von **Lieferungen** werden die im Auftrag hinterlegten Daten genutzt. So kann über die verschiedenen Auftragsarten die Form der Lieferscheinerstellung gesteuert werden. Liegen also Artikel vor, die nach der Gefahrgutverordnung einer

besonderen Ausweisung bedürfen, werden diese Informationen direkt auf den Lieferschein gedruckt. Zur Erzeugung von Sammelieferscheinen werden Gruppen gebildet.

Für die Dienstleister DPD (DELISprint) und UPS (WorldShip) bietet oxaion eine Schnittstelle im Standard an und erzeugt die erforderlichen Papiere.

Mit Hilfe der **Packstückverwaltung** können Sendungen, die aus mehreren Packstücken bestehen, optimal vorbereitet werden. Gewichts- und Volumenrestriktionen werden automatisch berücksichtigt. Die **Ladescheinverwaltung** sorgt dafür, dass unterschiedliche Lieferscheine, die auch mandantenübergreifend erzeugt sein können, unter dem Aspekt der Optimierung von Auslieferungstouren zusammengefasst werden.

---

## Fakturierung

Mit der Fakturierung gehen die Rechnungsdaten nach Prüfung an die Finanzbuchhaltung. Damit ist der Geschäftsprozess für den Vertrieb abgeschlossen. Wird mit dem Kunden vereinbart, dass es pro Lieferung eine Rechnung geben soll, erstellt **oxaion** diese **Einzelrechnungen** automatisch. Wünscht der Kunde **Sammelrech-**

**nungen** zu einem bestimmten Stichtag, erzeugt das System diese automatisch oder auf Wunsch auch manuell. Auch **Rechnungslisten** können erzeugt werden. Hierzu werden Rechnungen und Gutschriften für bestimmte Kundengruppen zusammengefasst.

---

## Retourenabwicklung / RMA-Verfahren

Bei Rücklieferungen von Kunden erzeugt **oxaion** eine Gutschrift, die nach Freigabe an die Finanzbuchhaltung weitergeleitet wird. Bei komplexen Prozessen der **Retourenabwicklung** können Anwender auf das komfortable RMA-Verfahren zurückgreifen.

(RMA = Return Material Authorization)

## Auswertungen und Statistiken

Bereits im Standardumfang sind in der ERP-Software zahlreiche Auswertungen enthalten, die den Vertriebsprozess unterstützen. Beispiel: **Analyse gefährdeter Aufträge**. Das System unterbreitet dem Disponent Beschaffungsvorschläge unter Berücksichtigung von zahlreichen Unwägbarkeiten. Ob verschobene Liefertermine oder Terminüberschreitungen bei Fertigungsaufträgen – die Software filtert diese Informationen heraus und bietet Alternativen.

Ein **Kunden-Dashboard** und zahlreiche **Auskunftsprogramme** liefern alle notwendigen Informationen, um einen Kundenbesuch vorzubereiten, um auf Rückfragen von Kunden schnell reagieren zu können oder das Kaufverhalten exakt zu analysieren.

**Statistiken** über Kunden, Auftragswerte, Jahresvergleiche und vieles mehr erzeugt das System mit jedem Auftrag. Zur Aufbereitung stehen zahlreiche grafische Darstellungen zur Verfügung. Auch der Export in Excel ist problemlos möglich. Programme zur Klassifizierung der Datenbestände (z. B. ABC-Analyse) stehen ebenfalls bereit.



> Zur Aufbereitung stehen zahlreiche grafische Darstellungen zur Verfügung

## Angebote und Angebotsverfolgung

Angebote haben eine Sonderstellung innerhalb der Geschäftsprozesse, da sie sich im Laufe eines Vertriebsprozesses mehrfach ändern können. **oxaion** sorgt für eine lückenlose **Angebotsverfolgung**, in der sämtliche Versionen hinterlegt werden und diese

dann mit Alternativpositionen und Staffelmengen angelegt werden können. Sämtliche Versionen stehen danach für Auswertungen zur Verfügung, die sich tabellarisch oder grafisch darstellen lassen.