

**Sebastian Vlach**

# Distributionssysteme und Versorgungsmanagement im freien Kfz-Ersatzteile-Handel

Analyse und Bewertung der branchenspezifischen  
Anforderungen an EDV-Lösungen

**Diplomarbeit**

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2002 Diplomica Verlag GmbH  
ISBN: 9783832466497

**Sebastian Vlach**

# **Distributionssysteme und Versorgungsmanagement im freien Kfz-Ersatzteile-Handel**

**Analyse und Bewertung der branchenspezifischen Anforderungen an EDV-Lösungen**



---

Sebastian Vlach

# **Distributionssysteme und Versorgungsmanagement im freien Kfz-Ersatzteile-Handel**

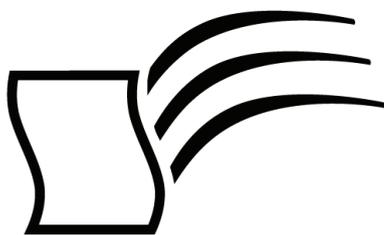
*Analyse und Bewertung der branchenspezifischen  
Anforderungen an EDV-Lösungen*

**Diplomarbeit**

**an der Technischen Fachhochschule Wildau**

**Fachbereich Betriebswirtschaft/Wirtschaftsinformatik**

**Oktober 2002 Abgabe**



***Diplom.de***

Diplomica GmbH \_\_\_\_\_

Hermannstal 119k \_\_\_\_\_

22119 Hamburg \_\_\_\_\_

Fon: 040 / 655 99 20 \_\_\_\_\_

Fax: 040 / 655 99 222 \_\_\_\_\_

agentur@diplom.de \_\_\_\_\_

www.diplom.de \_\_\_\_\_

ID 6649

Vlach, Sebastian: Distributionssysteme und Versorgungsmanagement im freien Kfz-Ersatzteile-Handel - Analyse und Bewertung der branchenspezifischen Anforderungen an EDV-Lösungen

Hamburg: Diplomica GmbH, 2003

Zugl.: Wildau, Technische Fachhochschule, Diplomarbeit, 2002

---

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2003

Printed in Germany



## Vorwort

An erster Stelle möchte ich mich für die Unterstützung und die hervorragende Betreuung dieser Diplomarbeit bedanken bei Herrn Professor Dr. Thomas Schildhauer vom **Institute for Electronic Business** in Berlin, ehemals Professor an der Technischen Fachhochschule Wildau und bei Herrn Diplom-Kaufmann Rainer Schreiweis, Sales Manager bei der Firma **gedas Deutschland GmbH**.

Herr Professor Schildhauer konnte mir durch seine hervorragende fachliche Anleitung und sein, in meinen Augen besonderes Motivationstalent, oftmals die ausschlaggebende Unterstützung geben.

Herrn Diplom-Kaufmann Rainer Schreiweis von der **gedas Deutschland GmbH** gilt ebenfalls mein besonderer Dank. Durch seine aktive Betreuung und Unterstützung im Betrieb und auf der Basis vieler gemeinsamer produktiver Diskussionen konnten sowohl das allgemeine Konzept dieser Arbeit, als auch die endgültige Feinabstimmung vieler Details oftmals durch wertvolle Ideen und hervorragende inhaltliche Unterstützung aufgewertet werden.

Ein Dankeschön geht auch an Herrn Martin Wald, Frau Isabelle Prasse, Herrn Matthias Meyer und alle weiteren Mitarbeiter der Abteilung BC Handel der Firma **gedas deutschland GmbH** in Berlin. Herr Wald und die Abteilung BC Handel haben mir die notwendigen sachlichen und finanziellen Mittel zur Realisierung dieser Arbeit zur Verfügung gestellt und standen mir jederzeit tatkräftig mit gutem Rat und guter Tat zur Seite.

Ein weiterer besonderer Dank geht an alle meine Gesprächspartner aus den verschiedenen Unternehmen der deutschen Automobil-, Ersatzteil- und Softwarebranche, durch deren hilfsbereite Kooperation diese Arbeit in dieser Form erst möglich geworden ist.

Meiner Frau Norma Constanza, meiner Familie und meinen Freunden möchte ich an dieser Stelle ebenfalls für ihre aktive Unterstützung und die kontinuierliche Motivation danken. Ohne sie hätte ich diese Arbeit so nie vollenden können.

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Einführung .....</b>	<b>11</b>
1.1	Thema der Diplomarbeit und Begründung der Themenwahl .....	11
1.2	Ziele der Arbeit und Abgrenzung des Arbeitsbereiches .....	12
1.3	Praktischer Nutzen und Anwendung der Arbeitsergebnisse .....	13
1.4	Methodische Grundlagen.....	14
<b>2</b>	<b>Theoretische Grundlagen und Begriffsdefinitionen .....</b>	<b>15</b>
2.1	Der Handel.....	15
2.1.1	Verschiedene Ausprägungen vom Handel .....	15
2.1.2	Unterschiedliche Abgrenzungen des Begriffes Handel.....	16
2.1.2.1	Handel im funktionellen Sinne.....	17
2.1.2.2	Handel im institutionellen Sinne .....	20
2.1.3	Die Funktionen des Handels .....	21
2.1.4	Der Kfz-Ersatzteile-Markt .....	23
2.1.5	Der freie Handelsbetrieb für Kfz-Ersatzteile und Zubehör (Definition) .....	24
2.2	Zum Begriff Logistik .....	24
2.2.1	Die wirtschaftlichen Entwicklungsstufen der letzten 50 Jahre .....	25
2.2.2	Die aktuelle wirtschaftliche Situation und die Bedeutung der Logistik.....	25
2.2.3	Begriffsdefinition Logistik .....	26
2.2.4	Aufgaben und Teilbereiche der Logistik .....	27
2.2.5	Handelslogistik und handelslogistische Problemstellungen .....	28
2.2.6	Logistische Netzwerke und Logistikprozessintegration.....	29
2.2.7	Logistik und EDV.....	31
2.3	Der Begriff EDV und seine Bedeutung für den Handel .....	32
2.3.1	Zum Begriff EDV .....	33
2.3.2	Basistechnologien für EDV-Lösungen .....	34
2.3.2.1	Hardware – Großrechner, PCs und Peripherie.....	34
2.3.2.2	DFÜ-Verbindungen und Netzwerkprotokolle .....	35
2.3.2.3	Rechner-Netzwerke und Server-Client-Architektur.....	36
2.3.2.4	Datenaustausch per EDI und über das Internet .....	36
2.3.2.5	PC-Kassen, Scanner, Barcodes und mobile Datenerfassungsgeräte .....	37
2.3.3	Softwareanwendungen für den Handel.....	38
2.3.3.1	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssysteme .....	38

2.3.3.2	Rechnungswesen und Personalwesen.....	41
2.3.3.3	Statistik, Analyse und Controlling .....	43
2.3.3.4	Anwendungsintegration.....	43
2.3.4	Strategien zur Optimierung der Versorgungskette im Handel .....	44
2.3.4.1	Supply Chain Management (SCM) .....	44
2.3.4.2	Efficient Consumer Response (ECR) .....	45
2.3.4.3	Continuous Planning, Forecasting and Replenishment (CPFR).....	46
2.4	Fazit - Erster Teil .....	46
<b>3</b>	<b>Marktstrukturen im freien Kfz-Ersatzteile-Handel.....</b>	<b>47</b>
3.1	Allgemeines Marktumfeld .....	47
3.2	Marktstrukturen und Versorgungskette im freien Teilehandel.....	49
3.2.1	Zwei Distributionswege für Kfz-Ersatzteile.....	50
3.2.2	Wettbewerb im Ersatzteilgeschäft .....	51
3.2.3	Marktvolumen und Anzahl der Betriebe.....	53
3.2.4	Aufbau der Versorgungskette im freien Ersatzteile-Handel .....	54
3.2.4.1	Der Großhandelsbetrieb im freien Kfz-Teile-Markt.....	56
3.2.4.2	Der Fachhandel für Kfz-Ersatzteile.....	57
3.2.4.3	Die freie Kfz-Werkstatt.....	58
3.2.4.4	Die Werkstattketten A.T.U. und Pitstop .....	59
3.2.5	Wettbewerbsfaktoren im freien Kfz-Ersatzteilehandel .....	60
3.3	Die Bedeutung von Kooperationen für den freien Teilehandel.....	61
3.3.1	Die CARAT-Gruppe.....	62
3.3.2	Die Auto-Teile-Ring GmbH (ATR) .....	63
3.3.3	Die TEMOT-Gruppe.....	64
3.3.4	Die COPARTS-Gruppe .....	64
3.3.5	Die CENTRO-Gruppe.....	65
3.3.6	Die Kooperationen SELECT AG, CAR und IGF .....	65
3.4	Trends und Perspektiven im freien Ersatzteile-Handel .....	66
3.4.1	Unternehmenskonzentration und Internationalisierung .....	67
3.4.2	Die Entwicklung der vertikalen Machtverhältnisse.....	69
3.4.3	Auswirkungen der neuen GVO auf den freien Kfz-Ersatzteile-Handel.....	70
3.4.4	Ausbau der Serviceangebote des Großhandels .....	71
3.4.5	Werkstattkonzepte und Systemwerkstätten.....	72
3.4.6	Steigende Bedeutung der EDV .....	73

3.5	Fazit - Zweiter Teil .....	74
<b>4</b>	<b>EDV-Anforderungen im freien Kfz-Ersatzteile-Handel .....</b>	<b>76</b>
4.1	Status Quo des Einsatzes von EDV im freien Kfz-Ersatzteile-Handel.....	76
4.1.1	Hardware.....	76
4.1.2	Status Quo der Vernetzung .....	77
4.1.3	Die EDV-Strukturen der großen Kooperationen und Betriebe .....	78
4.1.4	Standardsoftware und Individuallösungen .....	79
4.1.5	Anbieter von Standardsoftware für den Ersatzteile-Handel .....	80
4.1.5.1	CarlaData.....	80
4.1.5.2	CBL .....	81
4.1.5.3	WERBAS AG .....	81
4.1.5.4	ORBIS - ORS .....	81
4.1.5.5	TEMOT RepDoc .....	82
4.1.5.6	AC Services (Bovac) .....	82
4.1.6	IT-Budgets im freien Ersatzteile-Handel .....	82
4.2	Branchenspezifische Anforderungen an EDV-Lösungen.....	83
4.2.1	Allgemeine Erwartungen an die EDV .....	84
4.2.2	Einsatzbereiche für Softwarelösungen im Teilehandel .....	84
4.2.3	Allgemeine branchenspezifische Einflussfaktoren für EDV-Lösungen .....	84
4.2.4	Warenwirtschaftssysteme für den Kfz-Ersatzteile-Handel.....	86
4.2.4.1	Stammdatenverwaltung und Preispflege.....	86
4.2.4.2	Bestellwesen .....	87
4.2.4.3	Wareneingang und Lagerverwaltung .....	88
4.2.4.4	Inventur-Abwicklung.....	88
4.2.4.5	Angebotserstellung und Auftragsabwicklung .....	88
4.2.4.6	Verkauf und Fakturierung .....	89
4.2.4.7	Finanzbuchhaltung, Debitoren- und Kreditorenverwaltung .....	89
4.2.4.8	Statistik und Analyse .....	89
4.2.5	Informationssysteme für den Kfz-Ersatzteile-Handel.....	90
4.2.6	Werkstattssysteme als Instrument zur Kundenbindung .....	91
4.2.7	EDI und Standard-Datenformate.....	92
4.2.8	Wege zur Optimierung des Bestellwesens .....	92
4.2.9	Die Bedeutung von Händlerportalen .....	93
4.2.10	Data Warehousing und CRM im Ersatzteile-Großhandel .....	93

4.3	Ausblick und Perspektiven.....	94
4.4	Fazit – Dritter Teil .....	94
<b>5</b>	<b>Modell zur Bewertung von Softwarelösungen .....</b>	<b>96</b>
5.1	Theoretische Grundlagen zur Bewertung von Handlungsalternativen .....	96
5.1.1	Checklisten .....	97
5.1.2	Scoring-Modelle .....	97
5.1.3	Bewertungsmatrizen.....	97
5.2	Erarbeitung des Bewertungsmodells .....	98
5.2.1	Gewichtungstabelle .....	99
5.2.2	Bewertungsschema .....	100
5.2.3	Bewertungsformular .....	105
5.2.4	Die Vier-Felder-Matrix für EDV-Lösungen .....	107
5.3	Kritische Würdigung des Bewertungsmodells.....	108
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>109</b>
<b>7</b>	<b>Literatur.....</b>	<b>111</b>
<b>8</b>	<b>Selbständigkeitserklärung .....</b>	<b>114</b>
<b>9</b>	<b>Anhang .....</b>	<b>115</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufbau der Diplomarbeit – Konzeption .....	12
Abbildung 2: Überblick über die Teilgebiete des Handels .....	15
Abbildung 3: Drei Sichtweisen von Handel im funktionellen Sinn .....	18
Abbildung 4: Vier Sichtweisen von Handel im institutionellen Sinne .....	20
Abbildung 5: Kfz-Ersatzteile-Handel nach NACE .....	22
Abbildung 6: Logistikbereiche und Logistikaufgaben .....	27
Abbildung 7: Beispiele für Logistische Anwendungssysteme .....	31
Abbildung 8: Das ISO Referenzmodell .....	35
Abbildung 9: Barcode & mobiler Datenspeicher .....	37
Abbildung 10: Der Kreislauf des geschlossenen Warenwirtschaftssystems .....	38
Abbildung 11: Das Handels-H-Modell für Warenwirtschaftssysteme .....	39
Abbildung 12: Marktanteile und Distributionsstufen im Ersatzteile-Handel I .....	53
Abbildung 13: Aufbau der Versorgungskette im Kfz-Ersatzteile-Handel .....	55
Abbildung 14: Marktvolumen und Marktanteile im Ersatzteile-Handel II .....	61
Abbildung 15: Aufbau der Diplomarbeit - das Fundament I .....	75
Abbildung 16: Aufbau der Diplomarbeit – das Fundament II .....	95
Abbildung 17: Aufbau der Diplomarbeit - komplett .....	109

## Verzeichnis der im Text verwendeten Diagramme

Diagramm 1: Marktanteile des Gebrauchtwagengeschäft 1994 – 2001 .....	48
Diagramm 2: Wettbewerbsfaktoren im freien Kfz-Ersatzteile-Handel .....	60
Diagramm 3: Allgemeine Trends im freien Kfz-Ersatzteile-Handel .....	67
Diagramm 4: Entwicklungspotenziale für Betriebe im freien Autoteile-Handel .....	68
Diagramm 5: Entwicklungspotenzial mit direkten Auswirkungen auf die EDV .....	73
Diagramm 6: Branchentrends mit direktem Einfluss auf die EDV .....	73
Diagramm 7: Die Bedeutung der EDV für den Geschäftserfolg im Teilehandel .....	74
Diagramm 8: Hardwareumgebungen im Kfz-Ersatzteile-Handel .....	77
Diagramm 9: Status Quo der Vernetzung der Betriebe im Ersatzteile-Handel .....	78
Diagramm 10: Standardlösungen vs. Eigenentwicklungen .....	80
Diagramm 11: Investitionsbereitschaft für EDV-Lösungen im Ersatzteile-Handel .....	83
Diagramm 12: Allgemeine Erwartungen an die EDV .....	84

## Abkürzungsverzeichnis

B2B	Business-to-Business
bzw.	beziehungsweise
CPFR	Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment
CRM	Customer Relationship Management
DFÜ	Datenfernübertragung
DV	Datenverarbeitung
EAN	European Article Numbering
ECR	Efficient Consumer Response
EDI	Electronic Data Interchange
EDIFACT	Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
etc.	et cetera
ff.	folgende [Seiten]
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GVA	Gesamtverband Autoteile-Handel e.V.
GVO	Gruppenfreistellungsverordnung
ISO	International Standard Organisation
IT	Informationstechnologie
Kfz	Kraftfahrzeug
LAN	Local Area Network
ODETTE	Organisation for Data Exchange by Teletransmission in Europe
OSI	Open Systems Interconnection
PC	Personal Computer
SEDAS	Stanartregelung einheitlicher Datenaustauschsysteme
SCM	Supply Chain Management
TCP/IP	Transmission Control Protocol / Internet Protocol
VDA	Verband der Automobilindustrie
Vgl.	Vergleiche
VPN	Virtuell Private Network
WAN	Wide Area Network
z.B.	zum Beispiel

## 1 Einführung

Die wirtschaftliche Entwicklung der letzten Jahre ist gekennzeichnet durch fortschreitende Unternehmenskonzentration, durch die globale Ausrichtung von Unternehmensstrukturen, sowie durch die zunehmende Bedeutung der Macht des Kunden. Charakteristisch für die meisten Branchen ist heute die Situation des Käufermarktes: es wird nicht mehr „gekauft“, sondern Unternehmen müssen - bei steigendem Wettbewerbsdruck – wesentlich besser „verkaufen“. Von dieser Entwicklung ist neben dem produzierenden Gewerbe insbesondere der Handel<sup>1</sup> betroffen. Um bei kontinuierlich wachsenden Anforderungen weiterhin wettbewerbsfähig zu bleiben, sehen sich Handelsbetriebe gezwungen, vorhandenes Kostensenkungspotenzial innerhalb der Supply Chain<sup>2</sup> optimal auszunutzen, sowie das bestehende Serviceangebot durch zusätzliche Dienstleistungen zu erweitern. Der Einsatz von Informationstechnologie<sup>3</sup> im Unternehmen gewinnt in diesem Zusammenhang zunehmend an Bedeutung.

Die Ausrichtung moderner Geschäftsstrategien erfolgt hin zu mehr Kundenorientierung und engerer Kundenbindung. Der Kundennutzen von Investitionen gewinnt zunehmend an Bedeutung. Es entsteht die Notwendigkeit, Investitionen neben der Betrachtung von Kostenaspekten und Produktivität, auch auf Ihren Kundennutzen hin zu prüfen und danach zu bewerten. Dies gilt auch für Investitionen im Bereich EDV-Lösungen.

Die Unterschiede zwischen Branchen bestehen in den Geschäftsprozessen. Aus den verschiedenen Prozessen und Prozessketten ergeben sich gravierende Unterschiede für die Anforderungen an Softwarelösungen. Für die Entwicklung von geeigneten EDV-Lösungen ist deshalb umfassende Branchenexpertise notwendig.

### 1.1 Thema der Diplomarbeit und Begründung der Themenwahl

Das Thema der vorliegenden Diplomarbeit lautet:

*Distributionssysteme und Versorgungsmanagement in der Supply Chain des Technischen Handels am Beispiel des Autoteile-Handels – Analyse und Bewertung der branchenspezifischen Anforderungen an Softwarelösungen!*

Die Konkretisierung des Themas erfolgte in enger Zusammenarbeit mit dem Bereich BC Handel der Firma **gedas Deutschland GmbH** in Berlin und mit Herrn Professor Dr. Schildhauer, ehemals Professor an der Technischen Fachhochschule Wildau, derzeitiger Direktor des **Institute for Electronic Business**, einem Aninstitut der Universität der Künste in Berlin und betreuender Professor dieser Diplomarbeit.

Der Fokus auf den Technischen Handel und insbesondere auf den freien Kfz-Ersatzteile-Handel ist auf Wunsch der Firma **gedas Deutschland GmbH** so gesetzt worden.

---

<sup>1</sup> vgl. zur Begrifflichkeit S. 14 ff.

<sup>2</sup> vgl. zur Begrifflichkeit S. 44 ff.

<sup>3</sup> vgl. zur Begrifflichkeit S. 31 ff.

Der persönliche Hintergrund für die Auswahl eines Themenbereiches aus der Informationstechnologiebranche liegt in der Tatsache, dass ich während der letzten zwei Jahre bereits Erfahrungen im Bereich Entwicklung und Vermarktung von Standardsoftware sammeln konnte.

## **1.2 Ziele der Arbeit und Abgrenzung des Arbeitsbereiches**

Zu Beginn der Arbeit wird zunächst ein theoretischer Teil als Grundlage zum besseren Verständnis der weiteren Ausführungen vorangestellt. Inhalt dieses Theorieteils ist eine Untersuchung der Begriffe Handel, Logistik und Elektronische Datenverarbeitung im weiteren Sinne, um im nächsten Schritt, darauf aufbauend, die den Fokus der Arbeit eingrenzenden Definitionen im engerem Sinne abzuleiten. Besonderes Augenmerk gilt hierbei der Definition des freien Kfz-Ersatzteile-Handels, als dem Mittelpunkt dieser Diplomarbeit. Es soll weiterhin der theoretische und sachliche Zusammenhang zwischen den drei erstgenannten Sachgebieten herausgestellt werden.

Im Anschluss an den theoretischen Teil wird im zweiten Abschnitt der freie Markt für Kfz-Ersatzteile ausführlich dargestellt und auf seine branchenspezifischen Merkmale und Strukturen hin untersucht. Neben den Branchenstrukturen sollen wichtige Trends und Kernentwicklungen in der Branche identifiziert und unter dem Gesichtspunkt ihrer Auswirkungen auf den Einsatz von Informationstechnologie analysiert werden.

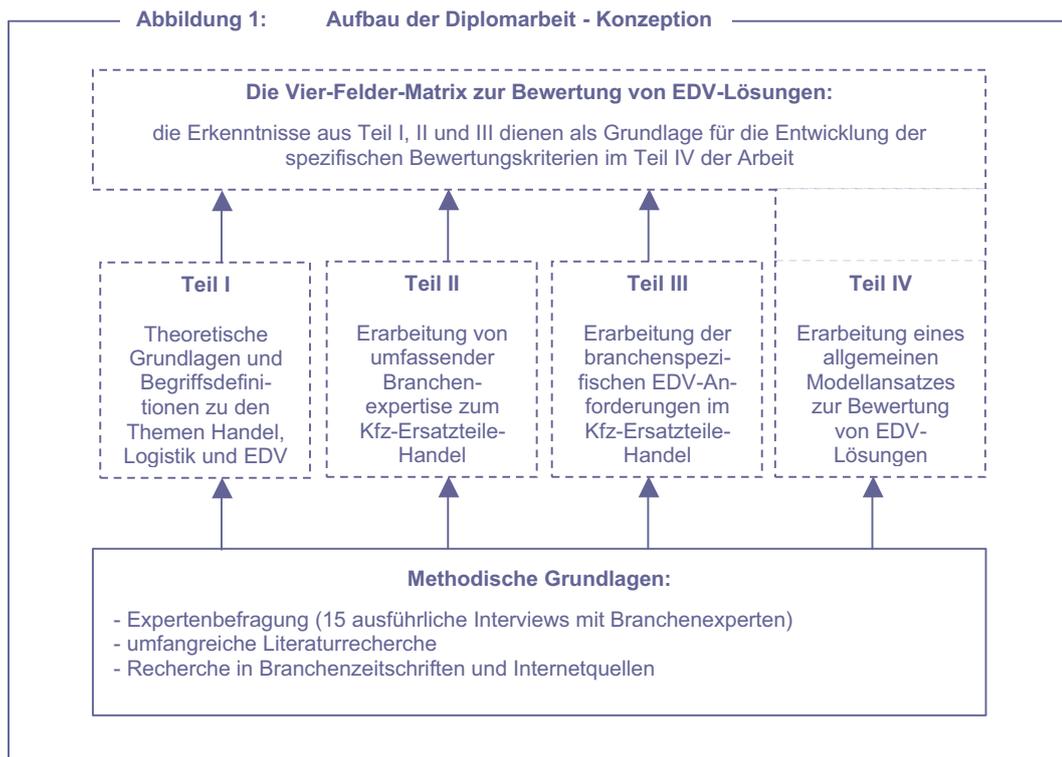
Aufbauend auf die allgemeinen Ausführungen zur Branche, werden im dritten Teil der Arbeit der Status Quo der EDV-Unterstützung und die branchenspezifischen Anforderungen an EDV-Lösungen im freien Kfz-Ersatzteile-Handel herausgearbeitet. Es soll geklärt werden, mit welchen Problembereichen sich die Unternehmen konfrontiert sehen, welche Problembereiche bereits aus heutiger Sicht mit Hilfe der EDV zufriedenstellend gelöst werden und wo aktueller Handlungsbedarf für die Entwicklung und den Einsatz von branchenspezifischer Unternehmenssoftware besteht oder entstehen wird.

Es gestaltet sich sowohl für betroffene Unternehmen als auch für Branchenbeobachter (beispielsweise Unternehmensberatungen, Softwarehersteller und Systemhäuser, Universitäten oder Fachpresse) oftmals als sehr kompliziert, den tatsächlichen Handlungsbedarf für den Einsatz von Informationstechnologie im Unternehmen und die Prioritäten und das Ausmaß von in diesem Feld neu zu tätigen Investitionen richtig zu bewerten. Deshalb wird im vierten Teil dieser Arbeit ein Modellansatz entwickelt, welcher es ermöglicht, den Nutzen innovativer Lösungskonzepte, technischer Lösungsansätze oder konkreter EDV-Anwendungen anhand von verschiedenen Kriterien in einer Vierfelder-Matrix zu veranschaulichen und zu bewerten.

Als Bewertungsmaßstäbe stehen sich in diesem Modellansatz der zu erwartende Kundennutzen einer zu implementierenden Lösung und der zu erwartende betriebswirtschaftliche Nutzen derselben Lösung gegenüber. Die Einflussfaktoren dieser beiden Dimensionen und die für eine differenzierte Bewertung erforderlichen Subkriterien werden auf der Grundlage der aus den ersten drei Teilen dieser Arbeit gewonnenen Erkenntnisse entwickelt. Um dabei die angemessene Nähe zum Markt garantieren zu können, wurde die Entwicklung der Bewertungskriterien ausführlich mit fünfzehn Experten aus verschiedenen Unternehmen der Ersatzteilbranche diskutiert.

Wird das Modell auf die im Einzelfall zur Auswahl stehenden Handlungsalternativen praktisch angewendet, ergibt sich in Abhängigkeit von den jeweiligen spezifischen Unternehmenszielen und Unternehmensstrategien eine auf die Unternehmenssituation zugeschnittene Prioritätenliste für zu tätige Investitionen im Bereich EDV. Der Handlungsbedarf für den optimalen Einsatz von prozessunterstützenden Softwarelösungen im Handelsbetrieb wird sichtbar.

Die folgende Grafik versucht, das Konzept und den inhaltlichen Aufbau dieser Diplomarbeit bildhaft zu verdeutlichen.



### 1.3 Praktischer Nutzen und Anwendung der Arbeitsergebnisse

Die vorliegende Arbeit stellt dem Leser folgende Ergebnisse zu Verfügung:

- Eine ausführliche theoretische Einführung in die Begriffe Handel, Logistik und das Thema EDV-Unterstützung im Handelsbetrieb als fundierte theoretische Grundlage zum besseren Verständnis der im weiteren Verlauf behandelten Problembereiche.
- Ein klares und umfassendes Bild vom freien Kfz-Ersatzteile-Handel inklusive einer präzisen Definition, Beschreibung und Analyse dieses Marktsegmentes
- Darstellung der aktuellen Trends und Problembereiche in der Branche
- Status Quo des Einsatzes von betrieblicher EDV in der Branche und eine Auflistung der branchenspezifischen Bedürfnisse, Erwartungen und Anforderungen an den Einsatz von Informationstechnologie