

Dokumentation zur Abschlussprüfung Sommer 2026

Optimierung der Auftragsanlage und -bearbeitung

Name:

Geburtsdatum/ - Ort:

Ausbildungsberuf: Industriekaufmann

Prüfungsdatum: Sommer 2026



Musterfoto

Musterfirma GmbH

Musterstraße 1

12345 Musterstadt

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangssituation.....	1
2. Ist-Zustand.....	1
3. Problembeschreibung	2
4. Resultierende Folgen	2
5. Zielsetzung	2
6. Entwicklung von Lösungsvarianten	3
6.1 Variante 1	3
6.2 Variante 2	3
6.3 Variante 3	4
7. Fazit.....	4
8. Anhang	5
9. Quellen	6

Gender-Hinweis

Zur besseren Lesbarkeit wird in dieser Dokumentation das generische Maskulinum verwendet. Die in dieser Arbeit verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich - sofern nicht anders kenntlich gemacht - auf alle Geschlechter.

1. Ausgangssituation

Die Tätigkeit erfolgt als Industriekaufmann in der Auftragsbearbeitung eines mittelständischen Unternehmens. Das Unternehmen produziert Industriekameras und verfügt über ein breites Produktportfolio mit bis zu 4000 verschiedenen Produktvarianten. Kundenaufträge bzw. Bestellungen werden von Kunden per E-Mail direkt an die Auftragsbearbeitung, an die Vertriebskollegen oder an die Zentrale gesendet. In Einzelfällen gehen Bestellungen auch telefonisch ein. Das Unternehmen erhält überwiegend ein offizielles Bestelldokument in Form einer PDF-Datei, allerdings bestellen einige Kunden auch lediglich per E-Mail. Die Bestellungen werden geprüft und anschließend manuell, wie im Anhang ersichtlich, in dem ERP-System SAP erfasst.

2. Ist-Zustand

Bei der Auftragserfassung wird zunächst geprüft, ob zu einer Bestellung ein entsprechendes Angebot vorliegt. Sollte dies der Fall sein, wird bei der Auftragserfassung im ERP-System ein Bezug dazu hergestellt. Danach müssen zunächst die Zahlungsbedingung und damit auch die Auftragsart ausgewählt werden. Für Vorkasse-Aufträge wird die Auftragsart ZVKS verwendet, da hierbei im Vorfeld eine Anzahlungsrechnung erstellt werden muss. Für alle anderen Zahlungsbedingungen wird die Auftragsart ZTA verwendet. Anschließend muss die korrekte Kundennummer ausgewählt werden, wobei das System bereits auf die im Geschäftspartner hinterlegten Incoterms zugreift. Im Zuge dessen werden auch die korrekten Frachtkonditionen ermittelt und im Auftrag hinterlegt, sofern der Kunde keine Expresslieferung oder einen anderen Versanddienstleister wünscht. Im nächsten Schritt wird die vom Kunden angegebene Referenznummer eingetragen und es werden mögliche abweichende Liefer- und Rechnungsanschriften geprüft. Sollten Liefer- oder Rechnungsanschriften abweichen, so müssen diese manuell abgeändert oder ggf. in den Stammdaten neu erfasst werden. Daraufhin wird das Wunschliefersdatum des Kunden hinterlegt, sofern dieses auf der Bestellung angegeben ist. Danach beginnt die Erfassung der bestellten Artikel in der bestellten Menge. Hierbei wird zudem geprüft, ob die Artikelbezeichnung zur angegebenen Artikelnummer passt. Im Anschluss werden die Preise aus der Bestellung mit den Preisen aus dem System abgeglichen und ggf. Änderungen vorgenommen. Nachfolgend wird überprüft, ob die bestellten Artikel zum gewünschten Liefertermin verfügbar sind oder nicht. Bevor der Auftrag gesichert wird, werden alle Partner, das heißt Auftraggeber, Regulierer, Rechnungsempfänger, Warenempfänger und Ansprechpartner, noch einmal auf ihre Richtigkeit überprüft. Sobald der Auftrag gesichert wurde, wird eine Auftragsbestätigung mithilfe des SAP-DOM-Versands an die entsprechende E-Mail-Adresse des Kunden versendet.

3. Problembeschreibung

Durch diesen Prozess entstehen unterschiedliche Probleme in der Auftragsbearbeitung. Wie sich in Gesprächen mit den Kolleginnen aus der Auftragsabwicklung herausgestellt hat, kommt es einerseits zu einzelnen Erfassungsfehlern aufgrund von unklaren Bestellungen. Hierbei sind beispielsweise relevante Informationen bezüglich Liefer- oder Rechnungsanschrift fehlerhaft oder fehlen teilweise gänzlich. Zum anderen werden in einzelnen Fällen von Kunden keine Artikelnummern oder Artikelbeschreibungen aufgeführt, sondern lediglich eine allgemeine, nicht zuzuordnende Produktbeschreibung, wie bspw. USB-Kamera. Des Weiteren gehen häufig Bestellungen mit Diskrepanzen hinsichtlich des Preises ein, da Preise teilweise kundenseitig nicht gepflegt werden. Darüber hinaus existieren in einzelnen Fällen Duplikate eines Kunden im ERP-System, welche nicht immer einfach zu erkennen sind. Eine automatische Plausibilitätsprüfung eines Auftrages wird systemseitig ebenfalls nicht durchgeführt. Darüber hinaus gibt es noch weitere Probleme in der Auftragsbearbeitung, wie beispielsweise einzelne Erfassungsfehler aufgrund von Tippfehlern sowie den Zeitaufwand durch die manuelle Erfassung der Aufträge. Auf diese beiden Probleme wird in dieser Dokumentation jedoch nicht weiter eingegangen.

4. Resultierende Folgen

Daraus ergeben sich notwendige Rückfragen an den Kunden, an die Kollegen aus dem Vertrieb oder an die Buchhaltung, wodurch sich die Bearbeitungszeit eines Auftrags erhöht. Folglich verzögern sich die Auftragsbestätigungen an den Kunden, die diese in einzelnen Fällen anmahnen. Dies kann sich negativ auf die Kundenzufriedenheit und dadurch auch auf die Geschäftsbeziehung auswirken. Ein weiterer Aspekt sind erhöhte Kosten durch die zeitaufwändige Bearbeitung sowie den erhöhten Kommunikationsaufwand zwischen verschiedenen Abteilungen, wie beispielsweise Vertrieb, Produktion oder Buchhaltung. Weitere Kosten entstehen zudem durch die Abwicklung von Ersatzlieferungen oder die Rückabwicklung von Falschlieferungen. Unnötige Transportwege durch Ersatz- oder Falschlieferungen wirken sich zudem negativ auf die Nachhaltigkeitsbilanz des Unternehmens aus.

5. Zielsetzung

Aus diesen genannten Gründen soll die Auftragsabwicklung und -bearbeitung optimiert werden. Die zentrale Zielsetzung hierbei ist, die Fehlerquote bei der Auftragserfassung zu senken, sowie die Bearbeitungszeit durch Minimierung der erforderlichen Rückfragen zu reduzieren. Eine Kostensenkung durch die Vermeidung von Falsch- oder Ersatzlieferungen, sowie die langfristige Steigerung der Kundenzufriedenheit und Nachhaltigkeit sind weitere elementare Ziele.

6. Entwicklung von Lösungsvarianten

Im Rahmen der Analyse des Prozesses der Auftragsbearbeitung wurden drei mögliche Lösungsvarianten entwickelt, welche die Auftragsbearbeitung optimieren sollen.

6.1 Variante 1

Die erste Variante besteht aus der Entwicklung eines einheitlichen Bestellformulars, welches die Kunden im Rahmen einer Bestellung ausfüllen sollen. Dadurch soll sichergestellt werden, dass alle relevanten Daten, wie beispielsweise Artikel, Menge, Preis und erforderliche Anschriften, vollständig von den Kunden erhalten werden. Die Erstellung sowie Einführung eines solchen Formulars stellt eine schnell umsetzbare und kostengünstige Lösung dar. Allerdings kann es auch hier bei der Angabe der relevanten Daten zu Fehlern seitens der Kunden kommen. Ein weiterer Aspekt ist die überwiegend fehlende Akzeptanz oder Möglichkeit, ein solches Bestellformular zu verarbeiten. In vielen Fällen möchten Unternehmen ungern die internen Bestellprozesse abändern. Langfristig gesehen ist die Lösung in der Praxis eher ungeeignet und weniger effektiv.

6.2 Variante 2

Die zweite Lösungsvariante stellt eine Kombination aus dem ERP-System SAP, sowie einem Einsatz von KI dar. Die Auftragserfassung und Bearbeitung können hierbei teil- oder vollautomatisiert erfolgen. Eine automatische Preis - und Rabattprüfung könnte hierbei erfolgen und kundenindividuelle Preise könnten gepflegt werden. Durch eine Einführung von einzelnen Pflichtfeldern bei der Erfassung wird gewährleistet, dass alle relevanten Daten eingetragen und geprüft werden müssen. Eine systemgestützte Terminprüfung, sowie eine automatische Plausibilitätsprüfung durch den Einsatz von KI ist zusätzlich möglich. Durch das Training einer künstlichen Intelligenz können Fehler langfristig reduziert und minimiert werden. Demgegenüber stehen allerdings sehr hohe Investitionskosten, sowie ein hoher Zeitaufwand für internes und ggf. externes Personal bei Tests und der Einführung des ERP-Systems in Kombination mit einer Künstlichen Intelligenz. Auch die Einarbeitung der Mitarbeiter, sowie das Einlernen von neu eingestellten Arbeitnehmern ist mit einem Mehraufwand verbunden und nimmt mehr Zeit in Anspruch, da die überwiegende Mehrheit der Arbeitnehmer kaum oder wenig Erfahrung im Umgang mit einer künstlichen Intelligenz vorweisen kann. Daher sind adäquate Schulungen für Mitarbeiter, sowie neu eingestellte Arbeitnehmer unbedingt erforderlich. Ein weiterer Aspekt, der kritisch zu betrachten ist, ist der Datenschutz in Kombination mit dem Einsatz einer Künstlichen Intelligenz. Da es sich bei Kundendaten um sensible Daten handelt, muss im Vorfeld eine genaue Prüfung der Künstlichen Intelligenz stattfinden, um sicher gehen zu können, dass der Datenschutz kein Risiko für das Unternehmen und die Kunden bei der Verwendung darstellt. Hierzu sollte am besten der Datenschutzbeauftragte kontaktiert werden, um eine Beratung in Anspruch zu nehmen.

Zusammengefasst muss der Nutzen und damit die Zuverlässigkeit der künstlichen Intelligenz, in Bezug auf die Erkennung von Angabe – oder Eingabefehlern, die Kosten für die Einführung und Schulung überwiegen.

6.3 Variante 3

Eine weitere Lösungsvariante wäre eine teilautomatisierte Erfassung mithilfe eines Webshops oder eines Kundenportals. Hierbei gibt der Kunde seine Bestellung direkt in das System ein. Dadurch entfallen manuelle Eingaben in der Auftragsbearbeitung, wodurch die Bearbeitungszeit drastisch sinkt. Außerdem kann es hierbei zu keinerlei Erfassungsfehler seitens des Unternehmens kommen. Allerdings könnten kundenseitige Erfassungsfehler für einen deutlichen Mehraufwand sorgen und sind gegebenenfalls umständlicher zu lösen. Hohe Implementierungskosten durch internes oder externes Personal, sowie Dienstleister und ein erhöhter Verwaltungsbedarf sind ebenfalls Aspekte, welche kritisch zu betrachten sind. Des Weiteren erhöht sich die Abhängigkeit, da bei einem systemseitigen Ausfall keine Bestellungen seitens der Kunden möglich ist. Wie auch bereits in der ersten Lösungsmöglichkeit beschrieben, ist auch hier die überwiegend fehlende Akzeptanz, Bestellprozesse intern zu ändern, nicht zu vernachlässigen.

7. Fazit

Abschließend lässt sich sagen, dass die zweite Lösungsvariante, nämlich eine Kombination aus ERP-System sowie dem Einsatz einer künstlichen Intelligenz, langfristig die beste Lösung zur Optimierung der Auftragserfassung und -bearbeitung darstellen würde. Die Einführung von Pflichtfeldern, eine mögliche automatische Plausibilitätsprüfung, sowie das Training der künstlichen Intelligenz verringert die Fehlerquote langfristig und sorgt für eine Kostenreduktion durch die Vermeidung von Falsch - oder Ersatzlieferungen. Durch eine schnellere und fehlerfreie Bearbeitungszeit steigt zudem die Kundenzufriedenheit. Eine Einführung des kombinierten Systems muss allerdings in der Praxis genau geprüft werden. Hierbei müssen zum einen die hohen Investitionskosten, sowie der Aspekt des Datenschutzes genauestens betrachtet werden. Zum anderen ist es notwendig, alle Beteiligten miteinzubeziehen. Hierzu gehören neben den Mitarbeitern der Auftragsabwicklung auch der Vertrieb, die Buchhaltung sowie das BIS-Team. (Business Integrated Solutions)

Allerdings wäre die erste Lösungsvariante eine Möglichkeit, um kurzfristig Erfassungsfehler zu reduzieren. Das Bestellformular kann einzelnen Kunden einen Mehrwert bieten, bzw. es besteht die Möglichkeit, dass einzelne Kunden gerne ein solches Formular nutzen würden. Somit stellt eine Einführung eines Bestellformulars eine mögliche Übergangslösung dar.

Schlussendlich muss aber, wie bei allen Prozessoptimierungen, eine Abwägung zwischen dem erforderlichen Aufwand und dem möglichen Nutzen stattfinden.

8. Anhang

Hier könnten z. B. Screenshots aus dem ERP-System hinzugefügt werden.

9. Quellen

- Quelle 1
- Quelle 2
- Quelle 3