

Auftragsabwicklung

1.	Auftragsabwicklung im Industriebetrieb	3
1.1	Übersicht über die Auftragsabwicklung.....	3
1.2	Dokumente in der Auftragsabwicklung.....	4
2.	Die einzelnen Schritte der Auftragsabwicklung.....	6
2.1	Beratung und Verkauf.....	6
2.2	Auftragsplanung.....	6
2.3	Beschaffung.....	7
2.4	Lagerung.....	7
2.5	Produktion.....	7
2.6	Spedition und Fakturierung.....	8
3.	Von der Logistik zum Supply Chain Management.....	9
4.	Repetition.....	11

Auftragsabwicklung



4

Zufriedene Kunden sind die beste Grundlage für die weitere Entwicklung eines Unternehmens. Wie können Sie dies erreichen? Mit einer umfassenden Beratung vor dem Kauf, einer einwandfreien Abwicklung des Auftrags und mit den notwendigen After-Sales-Aktivitäten. Diese helfen dem Kunden, die eingekauften Nahrungsmittel optimal und gewinnbringend zu vermarkten.

Auftragsabwicklung

1. Auftragsabwicklung im Industriebetrieb

1.1 Übersicht über die Auftragsabwicklung

Die Auftragsabwicklung umfasst verschiedene Tätigkeiten im Unternehmen, beginnend mit der Offertanfrage oder Bestellung des Kunden bis zur Lieferung des Produkts und Ausstellung der Rechnung. Oft sind bei der Auftragsabwicklung verschiedene interne und externe Stellen beteiligt. Wichtige Aufgaben der Auftragsabwicklung sind daher die Überwachung des Auftragsfortschritts, der Termine und Kosten sowie die Kapazitätsplanung von Mitarbeitenden und Maschinen.

1.1.3.1 Verkaufsprozess (K5)

Ich erkläre die Dokumente und deren Inhalte in den folgenden Phasen des Verkaufsprozesses:

- Offertanfrage oder Submission
- Offerte
- Bestellung
- Liefervertrag/Auftragsbestätigung
- Fakturierung
- After-Sales-Service.

Ich prüfe diese Dokumente auf Vollständigkeit und rechtliche Korrektheit und nehme die notwendigen Korrekturen vor.

Die folgende Abbildung zeigt die einzelnen Schritte der Auftragsabwicklung. Dies ist eine typische Darstellung der Abläufe, die jedoch je nach Betrieb und Auftrag anders gestaltet sein kann.

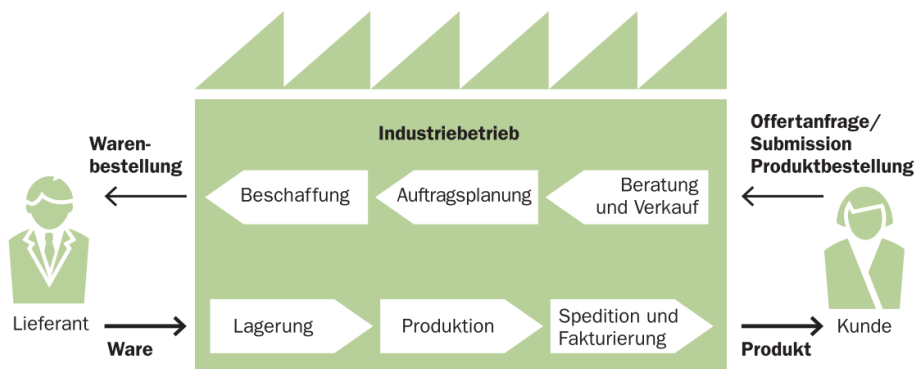


Abb. 1: Auftragsabwicklung im Industriebetrieb

Die Auftragsabwicklung lässt sich in die Angebotserstellung und die Auftragsbearbeitung unterteilen.

Die Angebotserstellung umfasst die Unterbreitung einer dem Kundenwunsch entsprechenden Offerte mit Leistungsumfang, Preis und möglichem Liefertermin. Die Auftragsbearbeitung wird durch die Auftragserteilung des Kunden ausgelöst. Anschliessend wird dem Kunden eine Auftragsbestätigung – meist von der Verkaufsabteilung – gesandt und eventuell ein Liefervertrag abgeschlossen.

Auftragsabwicklung

Aufgrund der Vorgaben der Auftragsplanung werden die notwendigen Rohstoffe und Verpackungsmaterialien beschafft. In der Produktion konzentrieren sich die meisten Unternehmen auf ihre Kernkompetenzen und kaufen Halbfabrikate bei externen Lieferanten ein.

Unternehmen konzentrieren sich vermehrt auf ihre Kernkompetenzen

Die beschafften Waren werden gemäss Vorgabe gelagert und nach festgelegten Abläufen eingesetzt. Nach der Produktion organisiert die Spedition die Transportmittel, die Versanddokumente, eventuelle Ausfuhrdokumente und die Lieferung des Produkts zum Kunden. Die Auftragsabwicklung wird mit der Rechnungstellung an den Kunden abgeschlossen.

Um die Lebensmittel am Verkaufspunkt bestmöglich anbieten zu können, werden verschiedene After-Sales-Aktivitäten mit Verkaufsunterstützung angeboten. Die Konsumenten nutzen bei Fragen zum Produkt vermehrt die Telefon-Hotlines direkt zum Hersteller, oder bei Eigenmarken zum Handelskanal.

1.2 Dokumente in der Auftragsabwicklung

Damit alle internen und externen Beteiligten jederzeit Klarheit über die gegenseitigen Abmachungen und den Stand der Auftragsabwicklung haben, spielen aktuelle Informationen sowie korrekte und vollständige Dokumente eine entscheidende Rolle.

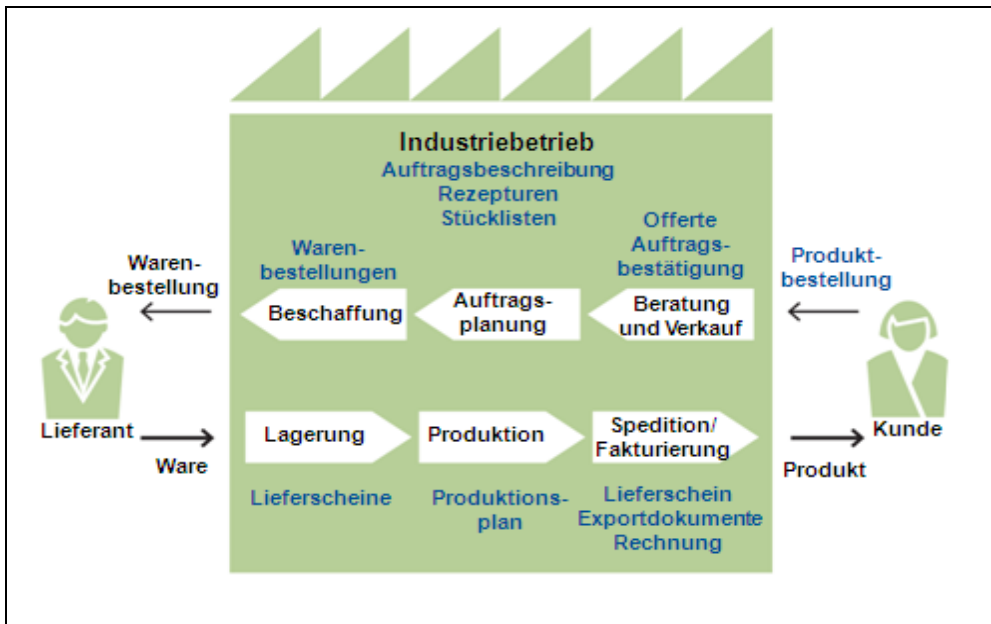


Abb. 2: Dokumente in der Auftragsabwicklung

Auftragsabwicklung

Typische Dokumente der Auftragsabwicklung in einem Industriebetrieb

Auftragsabwicklung	Dokument	Ersteller	Adressat	Zweck
Beratung und Verkauf	Offertanfrage	Kunde (Einkauf)	Produzent (Verkauf)	Anfrage zur Erstellung einer Offerte zur Lieferung eines Produkts oder einer Dienstleistung
	Submission	Öffentliche Verwaltung (Einkauf)	Produzent (Verkauf)	Meistens öffentliche Ausschreibung von grösseren Projekten
	Offerte	Produzent (Verkauf)	Kunde (Einkauf)	Angebot einer Ware oder einer Dienstleistung mit Preis, Lieferzeit usw.
	Produktbestellung	Kunde (Einkauf)	Produzent (Verkauf)	Aufforderung zur Bereitstellung einer Ware oder Dienstleistung
	Auftragsbestätigung	Produzent (Verkauf)	Kunde (Einkauf)	Mitteilung über die Annahme des Auftrags
Auftragsplanung	Auftragsbeschreibung	Produzent	interne Stellen	Detaillierte Zusammenstellung aller wichtigen Angaben zu einem Auftrag
	Rezeptur Prozess-Parameter	Produzent (Konstruktion)	Produzent (Produktion)	Vorgabe- und Nachweisdokumente, Reinigungspläne, Temperaturvorgaben, Haltezeiten, Verpackungsvorgaben
	Stücklisten	Produzent (Konstruktion)	Produzent (Einkauf, Produktion)	Zusammenstellung der Einzelteile eines Produktes (Rohstoff- und Ausrüstmaterial-Nummern)
Beschaffung	Warenbestellungen	Produzent (Beschaffung/Einkauf)	Lieferant (Verkauf)	Aufforderung zur Bereitstellung von Waren oder Dienstleistungen
Lagerung	Lieferscheine	Lieferanten (Verkauf)	Produzent (Beschaffung, Lagerwirtschaft)	Dokumentiert die gelieferte Ware mit Artikel, Menge, Gewicht usw.
Produktion	Produktionsplan	Produzent (Auftragsplanung)	Produzent (Produktion)	Instrument für die zeitliche und mengenmässige Planung der Produktion
Spedition und Fakturierung	Lieferschein	Produzent (Spedition)	Kunde (Beschaffung)	Dokumentiert die gelieferte Ware mit Artikel, Menge, Gewicht usw.
	Exportdokumente – Handelsrechnung – Ursprungszeugnis – Zolldeklarationen – Transportpapiere – Versicherungsdokumente	Produzent (Spedition)	Kunde (Beschaffung)	Dokumente, die für die Abwicklung und den Transport von exportierten Waren notwendig sind
	Rechnung	Produzent (Spedition oder Finanz- und Rechnungswesen)	Kunde (Finanz- und Rechnungswesen)	Detaillierte Aufstellung über eine Geldforderung für eine Warenlieferung oder Dienstleistung

Auftragsabwicklung

2. Die einzelnen Schritte der Auftragsabwicklung

2.1 Beratung und Verkauf

Vor der Auftragsabwicklung muss zuerst der Kunde und dessen Auftrag gewonnen werden. Dessen Kaufverhalten hängt stark von der Art ab, wie der Verkäufer oder die Verkäuferin das Produkt oder die Dienstleistung erklärt und die Vorteile für den Kunden herausstreicht. Im Verkaufsgespräch ist es deshalb wichtig, die Bedürfnisse des Kunden zu erkennen. Anschliessend wird dem Kunden genau das Angebot präsentiert, das ihn bei der Erreichung seiner Ziele am besten unterstützt. Details siehe Kapitel 5, «Beratung und Verkauf».



2.2 Auftragsplanung

Um den Auftrag zielgerichtet abwickeln zu können, ist eine exakte Planung wichtig. Grundlage dazu bildet die Auftragsbeschreibung.

Auftragsbeschreibung

In der Auftragsbeschreibung werden die wichtigsten Informationen zusammengefasst, damit alle beteiligten Stellen über den Auftrag genau informiert sind und der Auftrag in technischer und kaufmännischer Hinsicht reibungslos abgewickelt werden kann.

Nur was beschrieben ist, wird auch realisiert.

Eine Auftragsbeschreibung enthält folgende Angaben:

- Kunde (juristische Adresse, Rechnungs- und Lieferadresse, Ref.-Nummern)
- Auftragsnummer
- Lieferumfang und Kundenvorgaben
- Zuständige interne Personen
- Termine und Lieferort
- Kosten, Konditionen, Zahlungsabwicklung
- Produktionsort
- Verweis auf Zusatzdokumente.

Terminplanung

Aufgrund der detaillierten Auftragsbeschreibung erfolgt die Terminplanung. Dabei werden einzelne Schritte auf Tage oder Stunden genau festgelegt. Eine wichtige Rolle bilden die Verfügbarkeit der Mitarbeitenden und Produktionsanlagen sowie die Lieferfristen für das benötigte Material. Alle Angaben werden im Planungssystem eingegeben und übersichtlich dargestellt. Im weiteren Verlauf der Auftragsabwicklung werden die geplanten Tätigkeiten und Meilensteine mit den tatsächlichen verglichen. So können bei einer allfälligen Verzögerung sofort die notwendigen Massnahmen eingeleitet werden.

	März																		
Aufgaben	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Auftragsplanung																			
Material einkaufen																			
Material anliefern																			
Fertigung																			
Montage																			
Spedition																			
Anlieferung bei Kunde																			

Abb. 3: Auftragsplanung mit den einzelnen Tätigkeiten und Meilensteinen (Beispiel)

Auftragsabwicklung

2.3 Beschaffung

Die Beschaffung umfasst alle Vorgänge innerhalb des Unternehmens, die der Bereitstellung von Material für die Produktion dienen. Das Ziel ist die effiziente Bereitstellung

- der richtigen Ware
- in der richtigen Qualität
- zur richtigen Zeit
- in der richtigen Menge
- am richtigen Ort und
- zum richtigen Preis («6 R der Beschaffung»)

Mit der Bedarfsrechnung (Bedarfsermittlung, Disposition) werden die benötigten Mengen aller zu bestellenden oder herzustellenden Materialien ermittelt. Ausgangspunkte sind das Produktionsprogramm und die Stücklisten, von denen die benötigten Mengen abgeleitet werden können. Eine Stückliste zeigt in tabellarischer Form, aus welchen Rohstoffen, Verpackungsmaterialien und Hilfsstoffen sich ein Lebensmittel zusammensetzt. Sie ist in der Produktion ein zentrales Steuerungsinstrument. Details siehe Kapitel 6, «Beschaffung».

2.4 Lagerung

Die beschafften Güter wie Rohstoffe, Halbfabrikate, Verpackungsmaterialien, Fertigfabrikate und Handelswaren werden im Lager für die anschließende Produktion und Auslieferung bereitgehalten. Um die Kosten niedrig zu halten, bleiben die Waren oft nur kurze Zeit im Lager. Details siehe Kapitel 7, «Lagerung».

2.5 Produktion

Um ein Produkt herstellen zu können, ist es notwendig zu wissen, aus welchen Rohstoffen und Verpackungsmaterialien es aufgebaut ist. Diese Informationen werden von der Entwicklungsabteilung in Rezepten, Prozessparametern und Stücklisten bereitgestellt.

Für die zeitliche Festlegung des Produktionsablaufs müssen die Auftragsbestände und Stücklisten sowie Informationen über vorhandene Rohstoffe und Personen bekannt sein. Es ist wichtig, die Anfangs- und Endtermine der Arbeitsschritte so aufeinander abzustimmen, dass die Terminvorgaben der Kunden eingehalten werden können.

Endkontrolle

Bevor ein Produkt zum Versand freigegeben wird, müssen alle notwendigen Kontrollen und Analysen durchgeführt sein. Zusätzlich wird geprüft, ob alle Qualitätsanforderungen erfüllt sind. Details siehe Kapitel 8, «Produktion».



Auftragsabwicklung

2.6 Spedition und Fakturierung

Die Ware wird in der Spedition für die Lieferung vorbereitet und per Lastwagen, Bahn, Schiff oder Flugzeug versandt. Anschliessend wird die Rechnung erstellt und dem Käufer gesandt.

Genauereres darüber erfahren Sie im Kapitel 9, «Spedition und Zahlungsabwicklung».



Auftragsabwicklung bei Dienstleistungen

Die Auftragsabwicklung bei Dienstleistungen erfolgt sehr ähnlich wie bei der Produktion von kundenspezifischen Anlagen und Maschinen. Je nach vorhandenen Kompetenzen und Kapazitäten werden gewisse Leistungen oder Teile des Endprodukts eingekauft.

Die folgende Darstellung zeigt einen typischen Ablauf bei der Software-Entwicklung.

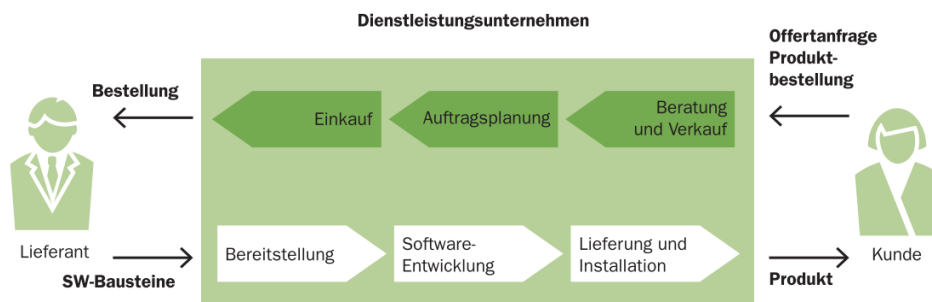


Abb. 4: Auftragsabwicklung bei der Software-Entwicklung

Grössere und komplexere Aufträge werden mit den Methoden des Projektmanagements bearbeitet und in folgende Phasen gegliedert:

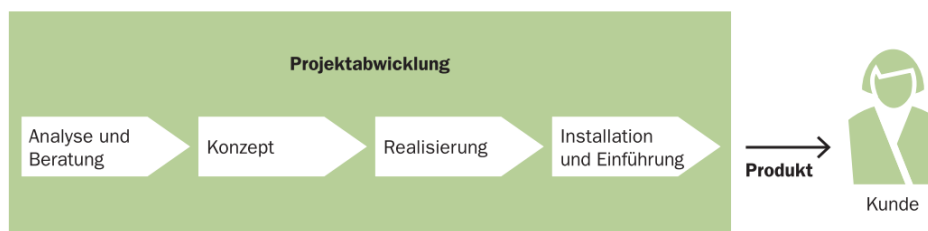


Abb. 5: Schritte der Projektentwicklung

Auftragsabwicklung

3. Von der Logistik zum Supply Chain Management

Die Logistik hat die Aufgabe, die Beschaffung, Lagerung und Bereitstellung des Materials im Betrieb sicherzustellen. Von grosser Bedeutung ist das nahtlose Zusammenspiel der verschiedenen Bereiche und die sichere Übergabe der notwendigen Daten.

Unternehmen mit grossen Gütermengen dürfen die Logistik innerhalb des Betriebs nicht mehr für sich alleine betrachten. Langfristige Partnerschaften mit Zulieferbetrieben werden immer wichtiger und der schnelle Austausch von Informationen und Waren kann über Gewinn oder Verlust entscheiden.

Für den Kunden und den Betrieb ergeben sich viele Vorteile, wenn die ganze Wertschöpfungskette vom Lieferanten bis zum Kunden optimiert gestaltet wird.

Das Supply Chain Management umfasst neben den Warentransporten zusätzlich die begleitenden Prozesse für die Auftragsabwicklung und den Geldfluss. Durch den elektronischen Austausch von Planungsdaten können die Beschaffung, die Produktion und der Absatz zeitgerecht aufeinander abgestimmt werden.

Logistik ist die Planung, Organisation, Steuerung, Abwicklung und Kontrolle des gesamten Material- und Warenflusses mit den damit verbundenen Informationsflüssen.

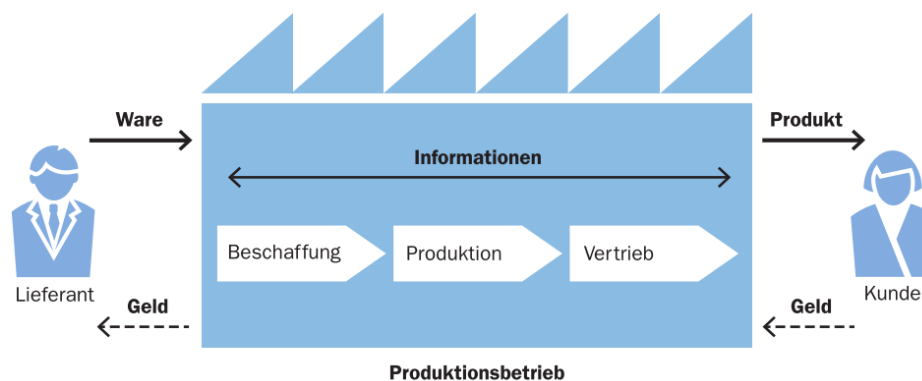


Abb. 6: Supply Chain Management umfasst die Informations-, Waren- und Geldströme vom Lieferanten bis zum Kunden

Mit dem Supply Chain Management werden über verschiedene Unternehmen hinweg die Planung, Steuerung und Kontrolle aller logistischen Aufgaben miteinander koordiniert. Dieses Zusammenspiel der verschiedenen Partner soll so einfach und kostengünstig wie möglich gestaltet sein.

Mit dem Supply Chain Management können folgende Ziele erreicht werden:

- eine Verbesserung der Kundenorientierung und -zufriedenheit
- eine gegenseitige Abstimmung des Bedarfs mit der Versorgung
- tiefe Lagerbestände und damit niedrige Lagerkosten
- eine bedarfsgerechte Produktion
- mehr Flexibilität und geringere Kosten bei Beschaffung und Absatz
- eine Verbesserung der Termintreue und des Lieferservice.

Supply Chain Management bedingt eine enge Zusammenarbeit verschiedener Partner mit dem Austausch der Informationen mit einem festgelegten Datenformat.

Auftragsabwicklung

Global Trade Item Number

Um den Waren- und Informationsfluss zu unterstützen, muss eine Warenlieferung möglichst einfach gekennzeichnet und identifiziert werden können. Dafür werden die weltweit standardisierte Global Trade Item Number (GTIN) und der entsprechende Barcode eingesetzt.



Abb. 7: Beispiel einer Global Trade Item Number (GTIN)

Mit dem GTIN-Code (früher EAN-Code genannt) ist eine Ware eindeutig identifizierbar und Bestandesänderungen können elektronisch erfasst werden. Auf fast jeder Verpackung ist heute ein GTIN-Code vorhanden.

Den GTIN-Code gibt es in verschiedenen Varianten, die sich durch die Anzahl Ziffern unterscheiden:

GTIN-13	Im Handel häufig verwendet wird der GTIN-13. Dieser enthält den Länder-Code, die Betriebsnummer, die Artikelnummer und die Prüfziffer.
GTIN-14	Im Gegensatz zum GTIN-13-Code ermöglicht der GTIN-14-Code (ehemals EAN-128), zahlreiche warenbegleitende Zusatzinformationen zu verschlüsseln, wie beispielsweise das Mindesthaltbarkeitsdatum, Verfalldatum, Herstellungsdatum, Packdatum usw.

Auftragsabwicklung

4. Repetition

Erstellen Sie zu diesem Kapitel eine Zusammenfassung. Gestalten Sie die Zusammenfassung als Text, Kernaussagen, Lerngrafik, Mindmap usw.

Beantworten Sie die folgenden Repetitionsfragen:

1. Stellen Sie den Prozess der Auftragsabwicklung grafisch dar.
2. Beschreiben Sie die einzelnen Schritte der Auftragsabwicklung.
3. Welche Dokumente werden in den einzelnen Schritten der Auftragsabwicklung verwendet?
4. Erläutern Sie den Zweck der einzelnen Dokumente der Auftragsabwicklung.
5. Erklären Sie das Ziel und den Einsatz des Supply Chain Managements.
6. Beschreiben Sie, in welchen Schritten grössere Projekte bearbeitet werden.
7. Was bezweckt die Global Trade Item Number?