

# ***Auftragsabwicklung***

***Die Auftragsabwicklung ganzheitlich gedacht: Von der Bestellung bis zur Auslieferung – der Schlüssel zu effizienten Prozessen!***

**Konstituierende Sitzung: 6. März 2026**

**Ort:** Gründungssitzung online, Arbeitssitzungen bei den teilnehmenden Unternehmen vor Ort

## **Arbeitsgemeinschaft | Was ist das eigentlich?**

Arbeitsgemeinschaften im AWF haben eine lange Tradition, viele zufriedene Teilnehmerinnen und Teilnehmer und unzählige Benefits:

- ✓ In entspannter, offener Atmosphäre praxisrelevante Themen gemeinsam diskutieren und bearbeiten
- ✓ Erfahrungen mit den anderen Teilnehmenden austauschen
- ✓ Vor Ort beim Betriebsrundgang mit offenen Augen Ideen aufnehmen
- ✓ In einem Netzwerk von Expert:innen auch über die Sitzungstermine hinaus aktuelle Themen behandeln
- ✓ Durch externe Impulse stetige Verbesserung der eigenen Geschäftsprozesse

## **Themen und Herausforderungen in der modernen Auftragsabwicklung**

Die Produktionsplanung und Auftragsabwicklung sind zentrale Elemente moderner Wertschöpfungsketten und spielen eine entscheidende Rolle für die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Vom ersten Kundenkontakt bis zur Auslieferung des fertigen Produkts müssen zahlreiche Schritte perfekt ineinandergreifen – über Abteilungsgrenzen hinweg und oft unterstützt durch unterschiedliche Systeme wie CRM, ERP und MES. Kürzere Produktlebenszyklen, steigende Variantenvielfalt, volatile Beschaffungsmärkte und immer anspruchsvollere Kundenanforderungen erhöhen den Druck auf Planer und Entscheider.

Bereits beim Auftragseingang, sei es online, telefonisch oder per E-Mail, werden die Weichen für den weiteren Ablauf gestellt. Im nächsten Schritt, der Auftragsprüfung, gilt es, die Verfügbarkeit von Ressourcen zu prüfen, die Machbarkeit zu bewerten und eine präzise Preisgestaltung sicherzustellen. Darauf folgt die Auftragsbestätigung, bei der dem Kunden alle relevanten Details wie Liefertermin, Zahlungsbedingungen und Auftragsumfang transparent übermittelt werden.

In der anschließenden Auftragsbearbeitung im ERP-System koordinieren Planer Ressourcen, lösen die Materialbeschaffung aus und stimmen Produktions- sowie Montageabläufe ab. Medienbrüche, unzureichende Schnittstellen und mangelhafte Datenqualität wirken sich hier besonders stark aus und können die Prozesskette empfindlich stören.

Die Fertigungsauftragsplanung ist der Dreh- und Angelpunkt der operativen Umsetzung. In diesem Schritt werden Produktionsressourcen wie Maschinen, Personal und Materialien synchronisiert, um eine reibungslose Fertigung sicherzustellen. Doch kurzfristige Kundenänderungen, Materialengpässe oder Störungen im Produktionsfluss stellen Planer täglich vor schwierige Entscheidungen. Ein hoher Automatisierungsgrad mit MES-Systemen



kann Transparenz schaffen – vorausgesetzt, Stammdaten sind aktuell und Prozesse gut abgestimmt.

Während der eigentlichen Produktion liegt der Fokus auf der Sicherung von Qualität und Termintreue. Rüstopтимierung, Minimierung von Durchlaufzeiten und frühzeitiges Erkennen von Abweichungen sind dabei essenziell. Nachfolgend sind die Kommissionierung und der Versand für die effiziente Bereitstellung und termingerechte Lieferung verantwortlich. Optimierungspotenziale in Lagerhaltung, Verpackungsprozessen und Transportplanung tragen hier maßgeblich zur Kundenzufriedenheit bei.

Die abschließende Auslieferung, gesteuert durch QMS- und CRM-Systeme, schließt den Prozess ab. Es folgt die Rechnungsstellung und Zahlung, bei der die finanzielle Abwicklung sichergestellt werden muss, bevor der Fokus auf den After-Sales-Service übergeht. Hier werden Kunden betreut, Retouren bearbeitet und wertvolles Feedback für die kontinuierliche Verbesserung gesammelt.

Die Digitalisierung eröffnet neue Chancen: Advanced Planning Systems (APS), KI-gestützte Dispositionsverfahren und vernetzte MES-Lösungen ermöglichen eine bessere Prognosefähigkeit und Steuerung. Doch der Weg dorthin erfordert einen Kulturwandel, Anpassungen der Organisationsstrukturen und den Aufbau robuster Datenarchitekturen.

Wie können Unternehmen in diesem Spannungsfeld die Balance zwischen Effizienz, Flexibilität und Stabilität finden? Welche Methoden und Technologien sind geeignet, um die zunehmenden Herausforderungen der Produktionsplanung und Auftragsabwicklung zu bewältigen? Und wie gelingt es, die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Planung, Fertigung und Logistik nachhaltig zu verbessern?

### **Mögliche Fragestellungen:**

- Wie können Produktionsplaner sicherstellen, dass alle Prozessschritte – von der Konfiguration und Bestellung bis zur Auslieferung – nahtlos ineinandergreifen und Durchlaufzeiten minimiert werden?
- Wie kann der Auftragseingang effizient gestaltet werden, um Bestellungen aus verschiedenen Kanälen (online, telefonisch, E-Mail) schnell und fehlerfrei zu erfassen?
- Wie können Produktionsplaner agile Methoden und Lean-Prinzipien nutzen, um auch bei hoher Komplexität schlanke und effiziente Prozesse zu etablieren?
- Wie können Materialengpässe und Produktionsstillstände durch optimierte Fertigungsauftragsplanung und vorausschauende Disposition vermieden werden?
- Wie lässt sich die Datenqualität in CRM, ERP und MES systematisch verbessern, um die Planungszuverlässigkeit zu erhöhen?
- Wie lassen sich Kommissionierung und Versand so gestalten, dass Fehlerquoten reduziert und gleichzeitig Transportkosten gesenkt werden?
- Welche Rolle kann KI-gestützte Disposition in ERP/MES spielen, um volatile Lieferketten und Bedarfe vorherzusagen und planbar zu machen?
- Wie lassen sich Nachhaltigkeit und Energie-Flexibilität in die PPS integrieren – z. B. durch Berücksichtigung von Energiepreisen, Eigenproduktion und Resilienzanforderungen?
- Welche Faktoren müssen in der Auftragsbearbeitung berücksichtigt werden, um realistische Liefertermine zu planen und gleichzeitig eine hohe Flexibilität für Kundenwünsche zu ermöglichen?

- Wie können Unternehmen die Prozesse von Versand und Lieferung verbessern, um Pünktlichkeit, Vollständigkeit und Kostenkontrolle sicherzustellen?
- Welche Strategien helfen, die Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Fertigung, Logistik und Qualitätssicherung entlang der Prozesskette zu verbessern?
- Welche Vorgehensweisen sind sinnvoll, um die Rechnungsstellung und den Zahlungseingang zu beschleunigen und gleichzeitig Fehlerquellen zu minimieren?
- Wie kann der After-Sales-Service als Teil der Auftragsabwicklung genutzt werden, um Kundenfeedback einzuholen und Retouren effizient abzuwickeln?

### **Inhalte und mögliche Themen der Arbeitsgemeinschaft**

- Fehlerfreie Konfiguration und Auftragsanlage im CRM-System: Kundenanforderungen richtig erfassen und für die nachfolgenden Prozesse standardisieren.
- Optimierte Auftragsbearbeitung im ERP-System: Materialverfügbarkeit prüfen, Liefertermine planen und Medienbrüche vermeiden.
- Fertigungsauftragsplanung in dynamischen Umgebungen: Kapazitäts- und Feinplanung bei schwankenden Bedarfen und kurzfristigen Änderungen.
- Optimierung der Auftragsbestätigung: Zuverlässige Kommunikation von Lieferterminen, Zahlungsbedingungen und Auftragsdetails an den Kunden.
- Schnittstellenmanagement CRM – ERP – MES: Reibungsloser Datenaustausch und Vermeidung von Doppelarbeit.
- Produktionsprozesse effizient steuern: Rüstzeiten reduzieren, Durchlaufzeiten optimieren und Qualität absichern.
- Kommissionierung und Versand beschleunigen: Pick-Prozesse optimieren und Transportkosten senken.
- Auslieferung im QMS/CRM-System: Rückmeldungen dokumentieren, Kundenzufriedenheit steigern und Reklamationsprozesse verbessern.
- Datenqualität und Stammdatenpflege als Erfolgsfaktor: Saubere Daten für stabile Prozesse entlang der Kette.
- Lean-Ansätze und agile Methoden in der Planung: Prozesse verschlanken und flexibel auf Kundenanforderungen reagieren.
- Zusammenarbeit zwischen Vertrieb, Fertigung und Logistik: Silos aufbrechen und Prozesse end-to-end denken.
- Nachhaltigkeit in der Produktionsplanung: Ressourcen effizient einsetzen und ökologische Anforderungen integrieren.
- Change Management in der Auftragsabwicklung: Mitarbeiter mitnehmen und neue Prozesse erfolgreich einführen.
- Praxisberichte und Erfahrungsaustausch: Lessons Learned aus der Umsetzung von Optimierungsprojekten.
- Rechnungsstellung und Zahlungseingang beschleunigen  
Erfahrungen mit digitalisierten Prozessen für die Finanzabwicklung ohne Medienbrüche.

## Methodik

Kombination aus Vorträgen, Workshops, Case-Studies und interaktiven Methoden zur Förderung von Kreativität und Kollaboration.

- ✓ Firmenbesuche mit Erfahrungsaustausch
- ✓ Best-Practice-Vorträge aus dem Teilnehmerkreis
- ✓ Interaktive Einarbeitung in die Methoden des Cost Engineering
- ✓ Fallstudien und Use-Case-Bearbeitung
- ✓ Zielgerichteter Medien- und Methodenwechsel (Seminaristische Vorträge, Präsentationen, Pinnwandtechnik, Übungen an Praxisfällen, Methoden des Ideenmanagements)
- ✓ Individuelle Bearbeitung von Fragen und Alltagsbeispielen der Teilnehmenden

## Die Gründungssitzung

Die konstituierende Sitzung der Arbeitsgemeinschaft findet digital statt, um möglichst vielen Personen eine Teilnahme zu ermöglichen.

Einige Tage vor der Veranstaltung werden Sie von uns einen Link zum Online-Meeting erhalten. Die Tagesordnung der Gründungssitzung folgt dem bewährten Modus von AWF-AG-Gründungen:

| Zeitraum       | Minuten | Inhalt                                                                                                                           | Akteure                          |
|----------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 8:30h – 10:00h | 10      | Begrüßung und Einführung                                                                                                         | Thomas Schöppler                 |
|                | 70      | Kurze Vorstellung der teilnehmenden Unternehmen                                                                                  | Teilnehmende                     |
|                | 10      | Vorstellung des fachlichen Leiters                                                                                               | Johannes Schätzl                 |
| 10:30h – 12:30 | 15      | Das Konzept der Zusammenarbeit in AWF-Arbeitsgemeinschaften                                                                      | Thomas Schöppler                 |
|                | 20      | Vorstellung der eingereichten Themen und Strukturierungsvorschlag für die Themenfelder der geplanten 12 Arbeitskreis-Sitzungen   | Johannes Schätzl                 |
|                | 20      | Spontane Ergänzung von Themen, Diskussion, Anpassung, Ergänzung der vorgeschlagenen Themenfelder, Priorisierung der Themenfelder | Gemeinsam                        |
|                | 15      | Vorstellung und Abstimmung der Arbeitskreisregularien                                                                            | Thomas Schöppler<br>Teilnehmende |
|                | 20      | Abstimmung der ersten sechs Sitzungstermine (Termin, Gastgeber, Themenfeld)                                                      | Teilnehmende                     |

- **Die Arbeitssitzungen selbst finden dann, wie gewohnt, bei den teilnehmenden Unternehmen vor Ort statt.**

## Themenvorschläge

Wenn Sie bereits vor der konstituierenden Sitzung Themenvorschläge haben, senden Sie diese gerne an: [schoeppler@awf.de](mailto:schoeppler@awf.de)

## Ihr Fachlicher Leiter und Experte Auftragsabwicklung:



**Johannes Schätzl**, M.Sc. ist Gründer und Geschäftsführer der Logondis LogisticsUpgrade GmbH. Seit über zehn Jahren berät er internationale Unternehmen – insbesondere in der Automobilindustrie – bei der Planung, Umsetzung und Optimierung globaler Versorgungsketten. Seine Schwerpunkte liegen in der Entwicklung von Lösungen für das Projektmanagement, Standortverlagerungen und logistische Befähigung von Lieferanten in der produzierenden Industrie.

Er verfügt über fundierte Erfahrung sowohl in der operativen Steuerung als auch in der strategischen Planung logistischer Prozesse. Internationale Projekte, etwa beim Werksaufbau von BMW in Mexiko, führten ihn für mehrere Jahre ins Ausland.

Herr Schätzl ist Betriebswirt mit einem Masterabschluss in Logistik und Supply Chain Management. Er verbindet analytisches Denken mit Hands-on-Mentalität und kennt sowohl die Anforderungen internationaler Konzernstrukturen als auch die Realitäten auf dem Shopfloor. Seine Kunden schätzen seine Fähigkeit, operative Herausforderungen zielsicher zu analysieren, Stakeholder zu integrieren und Lösungen umsetzungsstark voranzutreiben.

### **Ziel der Arbeitsgemeinschaft**

Unser Ziel ist es, eine Plattform für den Austausch von Erfahrungen, Ideen und Best Practices entlang der gesamten Auftragsabwicklung und Produktionsplanung zu schaffen. Gemeinsam mit Experten aus der Praxis wollen wir Lösungen für aktuelle Herausforderungen entwickeln, Synergien zwischen Vertrieb, Planung, Fertigung und Logistik fördern und die Prozesse unserer Mitglieder nachhaltig effizienter und flexibler gestalten.

***Die Themen der Arbeitssitzungen legen Sie im Konsens mit den anderen Teilnehmern in der Gründungssitzung fest!***

### **Zielgruppe:**

Die Arbeitsgemeinschaft richtet sich an Führungs- und Fachkräfte der Auftragsabwicklung, sowie Verantwortliche im Order-Processing. Ebenfalls angesprochen sind Führungs- und Fachkräfte aus den Bereichen Logistik, Engineering, Arbeitsvorbereitung, Vertrieb, Versand, Verkauf, Produktions- und Auftragsmanagement, sowie Kundenauftragsbearbeitung.

**AWF-Arbeitsgemeinschaften ermöglichen Ihnen den Erfahrungsaustausch zu aktuellen Themen** in einem kompetenten Kollegenkreis sowie dort Vorschläge und Lösungen zu markanten Problemen zu entwickeln und allgemeine Ergebnisse einem breiten Interessentenkreis (z.B. über Leitfäden, Ergebnisberichte, etc.) zugänglich zu machen.

Die im Rahmen der Tätigkeit der Arbeitsgemeinschaft zu behandelnden Themen legen die Teilnehmer **konsensorientiert** in der konstituierenden Sitzung für die nachfolgenden Sitzungen fest. Diese Inhalte gehen entsprechend ihrer gemeinsam abgestimmten Priorität in die jeweilige Agenda zur Sitzung ein. Der Arbeitsfortschritt wird pro Sitzung dokumentiert und Ihnen exklusiv zur Verfügung gestellt.

### **Das Konzept**

Die Laufzeit von AWF-Arbeitsgemeinschaften wird durch die AG-Mitglieder auf eine bestimmte Zeit (in der Regel ca. **3 Jahre**) festgelegt. Die Sitzungen werden im Wechsel in den Unternehmen der Mitglieder durchgeführt. Pro Jahr finden ca. **4 Sitzungen** statt.

## Die Sitzungen

Die Sitzungen sind in der Regel **1,5-tägig**, wobei der erste Halbtage dem Gastgeber (mit **Betriebsbesichtigung** und Bewertung des Gesehenen und Gehörten durch die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft) und dem Erfahrungsaustausch zur Verfügung steht. Am zweiten Tag werden die Arbeitsschwerpunkte, die die Mitglieder der Arbeitsgemeinschaft festgelegt haben, abgearbeitet. Um eine effektive und zielorientierte Arbeit zu ermöglichen, die es erlaubt, auf spezifische Probleme aus dem Kreis der Mitglieder einzugehen, ist die Zahl der Teilnehmer:innen begrenzt (bis maximal 20 Unternehmen).

## Erst Entdecken, dann Entscheiden

Die Teilnahme an der konstituierenden Sitzung ist unverbindlich und kostenfrei. Nach der Gründungssitzung kennen Sie Themen, Termine, fachliche Leitung sowie Gastgeber. Erst dann entscheiden Sie, ob Sie der Arbeitsgemeinschaft beitreten.

## Jahresbeitrag

Für Koordination, Dokumentation und alle sonstigen organisatorischen Tätigkeiten stellt die AWF-Arbeitsgemeinschaft einen **jährlichen** Mitgliedsbeitrag (4 Sitzungen) von **EUR 2.180,00** zzgl. Mehrwertsteuer in Rechnung. Die Teilnahmegebühr wird *nach* der konstituierenden Sitzung erhoben, d.h. die konstituierende Sitzung dient der Orientierung und ist *unverbindlich*! **Bei Anmeldung eines 2. Teilnehmenden** aus demselben Unternehmen (gleicher Standort) sind für diesen **50 %** des jährlichen Beitrages zu entrichten.

Die Mitgliedschaft in der AG kann jährlich zum Ende eines Sitzungsjahres gekündigt werden. Die Kündigung muss spätestens zwei Wochen nach der letzten AG-Sitzung eines Sitzungsjahres bei der AWF eingegangen sein.

## Über die AWF

Die **AWF – Arbeitsgemeinschaft für Wirtschaftliche Fertigung** ist ein Netzwerk für den überbetrieblichen Erfahrungsaustausch in der verarbeitenden Industrie. Hierzu dienen **Arbeitsgemeinschaften** sowie Veranstaltungen zur beruflichen **Aus- und Weiterbildung** wie Kompakt-Seminare, Inhouse-Trainings und Aktiv-Workshops.

## Organisatorisches und Anmeldung

Wenn Sie an dieser Arbeitsgemeinschaft teilnehmen möchten, faxen oder mailen Sie bitte die letzte Seite dieses Flyers an die AWF-Arbeitsgemeinschaften zurück.

- Die Teilnahme an der Gründungssitzung ist unverbindlich und kostenlos (wenn sie digital stattfindet). Eine verbindliche Anmeldung zur AG kann auch noch nach der Gründungssitzung erfolgen.

Für die Teilnahme der Gründungssitzung schicken Sie bitte eine E-Mail an: **info@awf.de**  
Sie erhalten von uns eine Bestätigung und einige Tage vor der Gründungssitzung einen Link zum Web-Meeting.

Für Rückfragen und weitergehende Informationen stehen Ihnen gerne zur Verfügung:

### Herr Thomas Schöppler

AWF – Arbeitsgemeinschaft für Wirtschaftliche Fertigung

Kaiserstr. 100

52134 Herzogenrath

Telefon: 02407 95 65 50

Telefax: 02407 95 65 55

E-Mail: [schoeppler@awf.de](mailto:schoeppler@awf.de)

[www.awf.de](http://www.awf.de)

# ANMELDEFORMULAR

Hiermit melde ich mich an\* für die konstituierende Sitzung der

**AWF-Arbeitsgemeinschaft AG-2228: *Auftragsabwicklung***

**Am 6. März 2026**

**Bitte bei mehreren Anmeldungen kopieren:**

Vorname, Name \_\_\_\_\_

Titel/Funktion \_\_\_\_\_

Branche \_\_\_\_\_

Abteilung \_\_\_\_\_

Fon/Fax \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

**Gültige Rechnungsadresse<sup>+</sup>:**

Firma \_\_\_\_\_

Straße/Postfach \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Bestellnummer<sup>+</sup> \_\_\_\_\_

Unterschrift/Datum \_\_\_\_\_

**Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich die [AGB](#) zur Kenntnis genommen und akzeptiert habe.**

\*) Eine Anmeldung ist selbstverständlich auch nach der Gründungssitzung möglich

+) Bitte tragen Sie alle von Ihrer Buchhaltung für die Bearbeitung benötigten Daten, vor allem die korrekte Bezeichnung des Unternehmens mit allen rechtlichen Zusätzen und ggfs. Bestellnummer, ein!

Wir erleben zunehmend, dass Rechnungen wegen fehlender oder falscher Angaben von den Unternehmen zurückgewiesen werden und von unserer Buchhaltung neu erstellt werden müssen, was einen beträchtlichen Mehraufwand verursacht.