WHITEPAPER

Aufträge automatisch erfassen

Leitfaden für Handel und Großhandel

Stand: 8. November 2026

intell·agens

Inhalt

Das Wichtigste in Kürze 3
Warum die Auftragserfassung der klarste Fall ist 3
Was dokumentierte Fälle zeigen 4
Ein Fall aus unserem Haus: Wheyster.de 7
Der Ablauf bis zur Auftragsbestätigung 8
Rechenblatt: Was die Erfassung bei Ihnen kostet 10
Fragen an Anbieter 13
Nach der Erfassung: Betrieb und Pflege 16
Quellen 18

Das Wichtigste in Kürze

- Die Auftragserfassung aus E-Mail, PDF und Excel ist der Prozess mit den klarsten Fällen: Eine Nachricht geht ein, ein Auftrag im Warenwirtschaftssystem soll entstehen. Ein- und Ausgang sind eindeutig, und beides lässt sich zählen.
- Dokumentierte Fälle zeigen, dass ein großer Teil der Aufträge ohne Handarbeit durchläuft. Bei Zentis waren es nach Angaben des Unternehmens zuletzt etwa 80 Prozent der Dokumente. Kein Bericht belegt, dass es von Anfang an so war: Nach der ersten Trainingsphase von rund zwei Monaten lag der Wert bei etwa 60 Prozent.
- Fast alle veröffentlichten Zahlen stammen vom Kunden selbst oder vom Anbieter, keine aus einer unabhängigen Messung. Lesen Sie sie als Größenordnung, nicht als Zusage für Ihr Haus.
- In den dokumentierten Fällen dauerte die Anbindung an das ERP Tage bis wenige Wochen. Das Training auf die Formate Ihrer Kunden dauert Monate und endet nie ganz.
- Die reine Felderkennung ist bei Spezialanbietern gut besetzt. Den Unterschied macht, was danach kommt: Stammdatenabgleich, Prüfung von Ausnahmen durch Ihr Team, Auftragsbestätigung, Rückfragen und Statusmails im Postfach.
- Rechnen Sie vorher mit Ihren eigenen Zahlen. Dazu gehören ein Messbogen und ein Rechenblatt in diesem Leitfaden, beide ohne fremde Beispielzahlen.
- Planen Sie nicht mit einem Projektende, sondern mit dem Übergang in einen Betrieb, in dem jemand neue Formate und geänderte Stammdaten im Blick behält.

Warum die Auftragserfassung der klarste Fall ist

Ein Prozess mit eindeutigem Anfang und Ende

Bei vielen Vorhaben mit künstlicher Intelligenz ist unklar, woran man den Erfolg erkennt. Bei der Auftragserfassung ist es einfach. Es geht eine E-Mail ein, oft mit einem PDF oder einer Excel-Liste im Anhang. Am Ende steht ein Auftrag im ERP oder im Shopsystem, mit den richtigen Artikeln, Mengen, Preisen und der richtigen Lieferadresse. Dazwischen liegt Abtippen, Nachschlagen und Prüfen.

Diese Klarheit hat drei Folgen, die für Sie als Entscheider zählen:

1. **Sie können zählen, was heute passiert.** Aufträge pro Woche, Anteil der Eingangswege und Minuten je Auftrag sind Zahlen, die Ihr Team in vier Wochen erheben kann. Der Messbogen in Kapitel 6 hilft dabei.
2. **Sie können Fehler eindeutig erkennen.** Ein Auftrag ist richtig oder falsch angelegt. Das ist prüfbar, und darauf lassen sich Abnahmekriterien stützen.
3. **Sie können den Nutzen vorher und nachher vergleichen.** Das ist bei Wissensarbeit, etwa beim Schreiben von Angeboten, deutlich schwerer.

Wo die Arbeit heute steckt

Im Groß- und Fachhandel kommen Aufträge selten in einer einzigen Form an. Ein Teil läuft über den Onlineshop oder per EDI und ist bereits strukturiert. Ein anderer Teil kommt als E-Mail im Fließtext, als PDF aus

dem Einkaufssystem des Kunden oder als Excel-Liste, deren Spalten jeder Kunde anders anordnet. Jede dieser Formen verlangt dieselbe Arbeit: lesen, Kundennummer und Artikelnummer zuordnen, Mengeneinheiten klären, Preise und Lieferbedingungen gegenprüfen, eintragen.

Das ist nicht anspruchslos. Wer Aufträge erfasst, kennt die Kunden, die statt der Artikelnummer eine eigene Bezeichnung schreiben, die Mengen mal in Stück und mal in Kilogramm angeben oder die Lieferadresse nur im Betreff erwähnen. Genau deshalb lohnt es sich, den Prozess genau anzusehen, bevor man Technik einkauft.

Wie weit KI im Mittelstand schon ist

Nach einer Befragung des Branchenverbands Bitkom vom 14. September 2026 setzen 57 Prozent der Unternehmen in Deutschland KI ein. Von den Unternehmen, die KI nutzen oder den Einsatz planen oder diskutieren, setzen 11 Prozent KI-Agenten bereits ein. Als größte Hindernisse nennen Unternehmen mit KI-Einsatz Anforderungen an den Datenschutz (66 Prozent) und rechtliche Verunsicherung (56 Prozent). Die Zahlen beschreiben die Lage der Wirtschaft insgesamt, nicht den Handel allein. Sie zeigen aber, dass Sie mit einem Vorhaben nicht allein sind und dass Datenschutz und rechtliche Fragen von Anfang an mitzudenken sind.

Was dokumentierte Fälle zeigen

Drei veröffentlichte Fälle werden häufig zitiert. Wir haben die Originalberichte noch einmal geöffnet. Hier steht, was dort tatsächlich steht, und wer die Zahl jeweils nennt. Das ist wichtig, weil ein Kundenbericht in einer Fachzeitschrift etwas anderes ist als eine Erfolgsgeschichte auf der Seite des Anbieters.

Zentis: Ein Hersteller kauft einen Cloud-Dienst zu

Ausgangslage. Der Aachener Hersteller bekam viele Aufträge als E-Mail mit angehängtem PDF. Sie ließen sich nicht automatisch ins SAP-System übernehmen. Dazu kamen unterschiedliche Bestellformulare, und manche Kunden nutzten noch alte. Laut Computerwoche mussten vor der Einführung 60 Prozent der Aufträge manuell nachbearbeitet werden.

Lösung. Zentis entschied sich gegen ein eigenes Projekt und gegen einen Baukasten, den man erst anpassen und in die Prozesse einbinden muss. Das Unternehmen nutzte stattdessen den Cloud-Dienst eines jungen Berliner Unternehmens: Die Aufträge werden dorthin weitergeleitet, von der KI gelesen und per EDI zurückgespielt. Es ist also eine **zugekaufte Lösung**, keine Eigenentwicklung. Der IT-Leiter wird mit dem Satz zitiert, die Welt sei zu komplex, um alles selbst zu bauen.

Zeiten. Die Anbindung dauerte nach Angaben beider Seiten einige Tage. Die erste Trainingsphase dauerte etwa zwei Monate. Trainiert wurde zunächst an rund 100 Auftragsdokumenten, und zwei Fachanwender sammelten die Rückmeldungen aus dem Team und gaben sie gebündelt an den Anbieter weiter.

Ergebnisse. Nach dem Training konnte die KI rund 60 Prozent der Dokumente automatisch verarbeiten. Im laufenden Betrieb stieg der Wert. Zuletzt, so heißt es bei Zentis, waren es etwa 80 Prozent. Die Erkennungsrate je Feld liegt nach Aussage des Gründers des Anbieters bei über 90 Prozent.

Wer misst, und was fehlt.

- Die 80 Prozent sind eine Angabe des Unternehmens im Gespräch mit einer Fachzeitschrift, keine unabhängige Messung.
- Die Feldquote über 90 Prozent nennt der Anbieter. Sie ist eine **Anbieterangabe**.
- Der Bericht nennt keine eingesparten Stunden und keine Kosten.
- Der Bericht ist von Mai 2023. Seitdem hat sich die Technik verändert.
- Die verbleibenden 20 Prozent sind nicht automatisch falsch erfasst. Dazu zählen auch Dokumente, bei denen sich die KI unsicher ist und ein Mitarbeiter sie ansieht.

Der letzte Punkt ist für Ihre Planung der wichtigste: Eine gute Lösung kennt ihre Unsicherheit und legt Zweifelsfälle vor, statt zu raten.

thyssenkrupp Materials Services: Ein Konzern führt ein Spezialprodukt ein

Ausgangslage. Das Unternehmen bietet Kunden Bestellformate an, nimmt aber bewusst auch freie E-Mails und Anhänge an. Es will, so ein Vertreter im Bericht, Kunden nicht auf EDI oder einen Shop zwingen. Das erzeugte einen beträchtlichen Anteil Handarbeit.

Lösung. Laut CIO wählte das Unternehmen die Software eines Spezialanbieters für Dokumentenverarbeitung aus Kaiserslautern. Sie liest Bestell- und Auftragsdaten aus Dokumenten, fragt bei fehlenden Angaben einen Fachmann und übergibt an das SAP-System. Die ERP-Anbindung machte der Anbieter gemeinsam mit Fachleuten des Unternehmens. Auch das ist eine **zugekaufte Lösung**.

Zeiten und Umfang. Nach sechs Wochen arbeiteten die Vertriebsniederlassungen **in Deutschland** mit dem System. Laut Bericht vom August 2023 nutzten es 600 Mitarbeiter an über 80 Standorten in neun Ländern. Die sechs Wochen gelten also für den ersten Schritt, nicht für alle 80 Standorte. Wer „80 Standorte in sechs Wochen" liest, liest den Bericht falsch.

Wer misst, und was fehlt. Der Bericht ist eine redaktionelle Darstellung des Falls und beruht auf Aussagen von Unternehmen und Anbieter. Er nennt keine Automatisierungsquote und keine eingesparten Stunden. Er sagt nur, dass die Durchlaufzeiten deutlich niedriger sind, weil weniger manuell eingegriffen wird, und dass das Unternehmen auf dem Weg zur „Dunkelverarbeitung" sei, also zur Verarbeitung ohne manuelle Eingriffe. Hervorzuheben ist der Teil zur Einführungsbegleitung: Das Projektteam erklärte den Nutzen ausführlich und stellte Anleitungen, Videos und häufige Fragen bereit.

Was der Fall zeigt. Ein standardisierter Kern, der in einem Land funktioniert, lässt sich schnell auf viele Standorte ausrollen. Für Ihr Haus heißt das: Der erste Schritt zählt, und die Einführung bei den Mitarbeitern gehört zum Projekt.

Wackler: Zoll als Nachbarprozess, Zahlen vom Anbieter

Ausgangslage. Die Spedition aus Göppingen musste wegen einer neuen Version des deutschen Zollsystems ATLAS Zollunterlagen anders erfassen. Vorher wurden pro Woche 14 Papiere von Hand erstellt, und der Aufwand lag bei 39 Arbeitsstunden pro Woche.

Ergebnis laut Anbieter. Auf der Seite von Digicust, einem Dienstleister für Zolldokumente, steht, danach seien nur noch 14 Stunden pro Woche nötig. Das entspricht einer Verkürzung der Bearbeitungszeit um 64 Prozent.

Genannt werden außerdem 16.000 automatisierte Zollanmeldungen und, ebenfalls als Anbieterangabe, sieben Wochen vom Start bis zum Livebetrieb. Die 16.000 Anmeldungen fallen in drei Monate. Auch dies ist eine **zugekaufte Lösung**.

Wer misst, und was fehlt. Die Seite ist eine Erfolgsgeschichte des Anbieters (englischsprachig, mit Zitaten des IT-Leiters der Spedition und des Anbieter-Chefs). Die Zahlen sind **Anbieterangaben**. Wie gemessen wurde, steht dort nicht. Zudem geht es um Zollvorbereitung, also um einen Nachbarprozess der Auftragserfassung, nicht um Kundenaufträge im Handel. Wir führen den Fall auf, weil er zeigt, dass dieselbe Technik in Logistik und Handel eingesetzt wird, und weil er zeigt, wie Anbieterangaben aussehen.

Was die drei Fälle zusammen sagen

	Zentis	thyssenkrupp Materials Services	Wackler
Branche	Hersteller (Lebensmittel)	Werkstoffhandel und Services	Spedition
Lösung	zugekauft, Cloud-Dienst	zugekauft, Spezialsoftware	zugekauft, Dienstleister für Zolldokumente
Wer nennt die Zahlen	Unternehmen und Anbieter, über eine Fachzeitschrift	Fachzeitschrift ohne Quoten	Anbieter
Anbindung	einige Tage	sechs Wochen bis zum Einsatz in Deutschland	sieben Wochen vom Start bis zum Livebetrieb, 16.000 Anmeldungen in drei Monaten (Anbieterangabe)
Training	etwa zwei Monate, danach laufende Nachjustierung	nicht genannt	nicht genannt
Quote	rund 60 Prozent nach dem Training, zuletzt etwa 80 Prozent	nicht genannt	nicht genannt
Eingesparte Zeit	nicht genannt	nicht genannt	von 39 auf 14 Stunden pro Woche (Anbieter)

Drei Schlüsse tragen:

1. **Es geht.** Dokumente mit unterschiedlichen Formaten lassen sich zu einem großen Teil automatisch erfassen.
2. **Es dauert.** Die Technik ist in Tagen oder Wochen angebunden, die gute Quote entsteht über Monate.
3. **Die Zahlen sind weich.** Wer ein Angebot prüft, sollte immer fragen, wer die Zahl gemessen hat, in welchem Zeitraum und für welche Formate.

Eine ehrliche Einordnung zur Technik

Die Erkennung der Felder auf einem Dokument ist ein Feld mit etablierten Spezialanbietern. Die drei Fälle oben sind solche Käufe. Wer nur wissen möchte, ob ein PDF in Datenfelder verwandelt werden kann, findet am Markt Produkte dafür. Das zu bestreiten, wäre unredlich.

Die offene Frage ist eine andere: Was geschieht mit dem Auftrag, wenn die Felder gelesen sind? Aus unserer Erfahrung entscheidet sich dort, ob Ihr Team spürbar entlastet wird. Das ist eine Einschätzung aus eigener Arbeit, kein Studienergebnis. Die folgenden Kapitel beschreiben deshalb den ganzen Weg bis zur Auftragsbestätigung und nicht nur die Erkennung.

Ein Fall aus unserem Haus: Wheyster.de

Ausgangslage

Wheyster.de beliefert als Großhändler in Hamburg unter anderem Fitnessstudios mit Sportnahrung. Gymroom ist der Onlineshop für Endkunden. Rechnungen, Bestellungen und Lager laufen über dasselbe Shopsystem. Die Arbeit lief vor der Automatisierung großenteils von Hand. Der Kunde beschreibt es so: „Bei uns lief extrem viel manuell. Das Mahnwesen lief nicht, die Buchhaltung lief nicht, offene Außenstände, und das hat uns extreme Probleme bereitet.“ (Sezer, Gymroom und Wheyster)

Was wir gebaut haben

Ein Großkunde schickt jede Woche eine Bestellliste für viele Standorte. Daraus werden automatisch Aufträge im Shopsystem, mit Artikeln, Mengen und Lieferadresse. Am 5. Oktober waren es 64 Bestellungen aus einer Liste, alle korrekt angelegt. Fällt ein Schritt aus, kommt eine Warnung, statt dass still etwas fehlt.

Was gemessen wurde

Für die Aufgabe „Bestellungen anlegen“ standen vorher 3 Stunden pro Woche Handarbeit. Heute läuft sie automatisch. Seit dem Start sind nach dem vorsichtig gerechneten Wert 101 Stunden gespart. Zum Haus gehören noch andere automatisierte Aufgaben (Mahnwesen, Lager-Alarm, Rechnungsübersicht). Sie sind nicht Thema dieses Leitfadens.

Messhinweis, Stand der Zahlen 29.10.2026: Minuten und Häufigkeit nennt der Kunde, sie sind keine unabhängige Messung. Gezählt ist jeweils der vorsichtige Wert. Die Läufe sind im Betrieb belegt. Nicht eingerechnet sind von uns behobene eigene Fehler und die Wirkung der Mahnungen auf Zahlungseingänge.

Was der Fall nicht belegt

Wir wollen den Fall nicht größer machen, als er ist:

- Es ist **ein** Großkunde mit **einer** wöchentlichen Liste. Das ist übersichtlicher als ein Haus mit vielen Kunden und vielen Formaten. Die 64 Bestellungen vom 5. Oktober sind kein Maß für eine Automatisierungsquote und sagen nichts über Ihre Formate.
- Die Aufträge landen in einem Shopsystem, nicht in einem großen ERP mit eigenen Regeln. Die Schnittstelle zu Ihrem System ist ein eigener Aufwand.
- Wir haben die Automatik für diesen Fall gebaut. Sie läuft im Betrieb und wird gepflegt. Die drei Berichte oben beschreiben dagegen zugekaufte Lösungen. Ob Kaufen oder Bauen besser ist, hängt von Ihrem Fall ab; Kapitel 7 gibt dafür Fragen vor.
- Die Stundenzahl stützt sich auf Angaben des Kunden zum Aufwand vor der Automatisierung.

Was der Fall dennoch zeigt: Eine regelmäßige Bestellliste kann ohne Abtippen zu Aufträgen werden, und ein ausgefallener Schritt fällt auf, weil eine Warnung kommt. Mehr behaupten wir nicht.

Der Ablauf bis zur Auftragsbestätigung

Dieses Kapitel beschreibt den Weg eines Auftrags in sechs Schritten. Er gilt unabhängig davon, ob Sie ein Produkt kaufen oder einen Agenten bauen lassen. Wenn ein Anbieter einen der Schritte nicht beschreiben kann, haben Sie eine Frage für das Gespräch.

Schritt 1: Eingang erkennen

Ein Auftrag kann in einem Sammelpostfach, im persönlichen Postfach eines Mitarbeiters, über ein Kundenportal oder per Dateiablage eingehen. Der erste Schritt entscheidet, ob eine Nachricht überhaupt ein Auftrag ist. Eine Anfrage, eine Reklamation, eine Rechnung und eine Abwesenheitsnotiz sehen am Eingang ähnlich aus.

Fragen für Ihr Haus:

- Über welche Postfächer und Wege gehen Aufträge ein?
- Was passiert mit Nachrichten, die kein Auftrag sind? Sie dürfen nicht verloren gehen, sie müssen an die richtige Stelle.
- Was geschieht mit Dubletten, etwa wenn ein Kunde dieselbe Bestellung zweimal schickt?

Schritt 2: Daten lesen

Aus Mailtext, PDF oder Excel werden Kunde, Positionen, Mengen, Wunschtermin und Lieferadresse gelesen. Moderne Verfahren verstehen auch freie Formulierungen, nicht nur feste Formulare. Entscheidend ist, dass das System zu jedem gelesenen Wert festhält, wie sicher es ist. Ein Wert ohne Sicherheitsangabe lässt sich nicht prüfen.

Typische Stolpersteine, die auch der Zentis-Bericht beschreibt: Artikelnummer und Bezeichnung widersprechen sich, Mengenangaben stehen mit „kg“ vor oder hinter der Zahl, Stückzahl und Verpackungseinheit werden verwechselt.

Schritt 3: Stammdatenabgleich

Das System prüft, ob der gelesene Kunde in Ihren Stammdaten existiert, ob die Artikel vorhanden sind und ob Preise und Konditionen zum Kunden passen. Für Handelsunternehmen ist das der Schritt, an dem die meisten Aufträge hängen bleiben. Die Gründe sind meist keine Fehler der KI: Der Kunde schreibt eine alte Artikelnummer, ein Artikel ist ausgelaufen, die Lieferadresse steht nicht in den Stammdaten.

Der Stammdatenabgleich ist bei jedem Haus anders, weil er von der Qualität Ihrer Daten abhängt. Er ist auch der Punkt, an dem Sie selbst am meisten tun können: Wer seine Artikel- und Kundendaten vorher aufräumt, verbessert jede Lösung, gleich welche.

Schritt 4: Prüfoberfläche für Ausnahmen

Alles, was das System nicht sicher weiß, sollte vor dem Anlegen bei einem Menschen landen. Dafür braucht es eine Oberfläche, in der Ihr Team auf einen Blick sieht:

- das Original (Mail, PDF, Excel) neben dem, was das System daraus gelesen hat,
- die unsicheren Felder, deutlich markiert,
- die Möglichkeit zu korrigieren, freizugeben oder zurückzufragen.

Der Bericht über Zentis beschreibt dieselbe Arbeitsteilung: Unsichere Dokumente werden einem Mitarbeiter vorgelegt, der schnell erkennt, um welchen Artikel es sich handelt. Der Bericht über thyssenkrupp nennt es ähnlich: Fehlen Informationen, wird ein Fachmann informiert, der die Daten ergänzt. Diese Prüfung ist keine Schwäche der Technik, sondern ihre Sicherung. Sie bestimmt auch, wie Sie die Lösung abnehmen: Eine hohe Quote an Aufträgen, die ohne Prüfung durchlaufen, ist nur dann gut, wenn die Fehlerquote in dieser Gruppe niedrig und gemessen ist.

Liste der Ausnahmen, die Ihr Team weiter entscheidet

Legen Sie vor dem Start schriftlich fest, welche Fälle immer zu einem Menschen gehen. Eine Ausgangsliste zum Anpassen:

Ausnahme	Wer entscheidet	Regel (zum Ausfüllen)
Kunde ist in den Stammdaten nicht vorhanden		
Artikelnummer und Bezeichnung widersprechen sich		
Artikel ist ausgelaufen oder nicht lieferbar		
Preis weicht vom vereinbarten Preis ab		
Menge liegt außerhalb der üblichen Spanne für den Kunden		
Lieferadresse ist neu oder fehlt		
Auftragswert liegt über der Freigabegrenze		
Kunde hat offene Posten oder eine Kreditsperre		
Nachricht ist kein klarer Auftrag (Anfrage, Reklamation, Änderung eines früheren Auftrags)		
Dublette zu einem bereits angelegten Auftrag		

Schritt 5: Freigabe und Anlegen im ERP

Nach der Freigabe legt das System den Auftrag im ERP an, über eine Schnittstelle oder über Ihre vorhandenen Importwege. Zwei Entscheidungen sollten Sie vorher treffen:

1. **Wer darf was freigeben?** Zum Beispiel: Aufträge unter einer bestimmten Summe von bekannten Kunden ohne Auffälligkeiten laufen durch, alle anderen gehen zur Freigabe. Wählen Sie die Grenze vorsichtig und lockern Sie sie erst, wenn die Zahlen es tragen.
2. **Was passiert bei einem Fehler?** Wenn die Schnittstelle nicht antwortet, darf der Auftrag nicht verschwinden. Er muss in einer Warteschlange bleiben, und jemand muss benachrichtigt werden. Bei Wheyster.de ist genau das so eingerichtet: Fällt ein Schritt aus, kommt eine Warnung.

Schritt 6: Bestätigung, Rückfragen und Statusmails

Mit dem Anlegen ist der Auftrag nicht erledigt. Der Kunde erwartet eine Auftragsbestätigung, manchmal eine Rückfrage und später Auskunft über den Stand seiner Lieferung. Hier liegt Arbeit, die in den drei Berichten nicht beschrieben wird:

- **Auftragsbestätigung:** Das System erzeugt sie aus den angelegten Daten und verschickt sie, nach Ihren Regeln automatisch oder nach Freigabe.
- **Rückfragen:** Fehlt auf einer Bestellung die Lieferadresse, sollte das System nicht raten. Es schickt dem Kunden eine Rückfrage, ordnet die Antwort dem Vorgang zu und bearbeitet den Auftrag danach weiter.
- **Statusmails:** Fragt ein Kunde nach dem Stand seiner Lieferung, beantwortet das System die Frage mit den Daten aus dem ERP, oder es leitet an einen Menschen weiter, wenn es die Daten nicht hat.

Diese Abläufe sind weniger auffällig als die Felderkennung. Nach unserer Einschätzung können sie im Alltag einen erheblichen Teil der Handarbeit ausmachen. Belegt ist das weder durch unseren Fall Wheyster.de noch durch die drei Berichte. Prüfen Sie es mit Ihren eigenen Zahlen: Wie viele Nachrichten pro Woche sind Rückfragen und Statusanfragen, und wie lange dauert deren Bearbeitung? Der Messbogen enthält dafür eine Zeile.

Was im Betrieb mitläuft

Unter jedem Schritt sollte ein Protokoll laufen: was gelesen wurde, wie sicher, wer was freigegeben hat, was an das ERP ging. Damit lässt sich ein Streitfall mit dem Kunden klären. Es ist auch die Grundlage jeder späteren Verbesserung.

Rechenblatt: Was die Erfassung bei Ihnen kostet

Dieses Kapitel enthält bewusst keine Beispielzahlen. Fremde Zahlen sagen nichts über Ihr Haus. Setzen Sie Ihre eigenen ein.

Schritt 1: Messbogen für vier Wochen

Lassen Sie Ihr Team vier Wochen lang mitzählen. Vier Wochen glätten Urlaub, Monatsende und einzelne Großaufträge. Wenn das Team nicht jeden Auftrag erfasst, ziehen Sie eine Stichprobe von zehn Aufträgen je Eingangsweg und messen mit der Stoppuhr.

Messgröße	Woche 1	Woche 2	Woche 3	Woche 4	Mittel
Aufträge insgesamt (C)					
davon per Shop oder EDI (bereits strukturiert; C minus A)					
davon per E-Mail im Fließtext (zählt zu A)					
davon per PDF im Anhang (zählt zu A)					
davon per Excel im Anhang (zählt zu A)					
davon andere Wege: Telefon, Fax, Portal (zählt zu A)					
Minuten je Auftrag, nur Erfassung, Median der Stichprobe (B)					
Anteil der Aufträge mit Rückfrage an den Kunden (D)					
Minuten je Rückfrage, einschließlich Zuordnung der Antwort (E)					
Statusanfragen von Kunden pro Woche (F)					
Minuten je Statusanfrage (G)					
Korrekturen nach dem Anlegen, Aufträge pro Woche (H)					
Minuten je Korrektur, einschließlich Rücksprache (I)					
Anzahl verschiedener Formate und Kundenformulare					

Die Buchstaben A bis I gelten in den Formeln von Schritt 2. T legen Sie in Schritt 3 fest, am besten anhand der Zeilen H und I. Notieren Sie auch, wer Aufträge erfasst und wie viel von deren Arbeitszeit das ausmacht. Nur so wissen Sie, wie viel Entlastung realistisch ist.

Schritt 2: Aufwand heute, in Worten

Rechnen Sie jede Zeile des Messbogens in Stunden um und addieren Sie.

- **Erfassungsaufwand pro Woche** = A (Aufträge pro Woche mit Handarbeit, also ohne Shop und EDI) × B (Minuten je Auftrag) ÷ 60

- **Rückfrageaufwand pro Woche** = C (alle Aufträge pro Woche, auch die per Shop oder EDI; A zählt nur die mit Handarbeit) × D (Anteil mit Rückfrage, als Dezimalzahl) × E (Minuten je Rückfrage) ÷ 60
- **Statusaufwand pro Woche** = F (Statusanfragen pro Woche) × G (Minuten je Anfrage) ÷ 60
- **Korrekturaufwand pro Woche** = H (Korrekturen pro Woche) × I (Minuten je Korrektur) ÷ 60
- **Gesamtaufwand pro Woche** = Summe der vier Werte, in Stunden
- **Kosten pro Jahr** = Gesamtaufwand pro Woche × J (Arbeitswochen pro Jahr) × K (Vollkosten einer Arbeitsstunde Ihres Teams)

Setzen Sie für K die Vollkosten ein, die Ihnen Ihr Controlling nennt. Sie sind höher als der Bruttostundenlohn.

Schritt 3: Entlastung, vorsichtig angesetzt

Nicht jeder Auftrag läuft vollständig automatisch. Setzen Sie deshalb drei Annahmen an, jeweils mit einem vorsichtigen, einem mittleren und einem optimistischen Wert, den Sie selbst festlegen:

- **L** = Anteil der Aufträge, die ohne Eingriff durchlaufen (als Dezimalzahl)
- **M** = Prüfzeit je Auftrag in der Prüfoberfläche, in Minuten, für die Aufträge, die nicht durchlaufen
- **N** = Anteil der Rückfragen und Statusanfragen, die das System selbst beantwortet

Dann gilt:

- **Verbleibender Erfassungsaufwand pro Woche** = A × (1 – L) × M ÷ 60
- **Verbleibender Rückfrage- und Statusaufwand pro Woche** = (Rückfrageaufwand + Statusaufwand) × (1 – N)
- **T** = Anteil der heutigen Korrekturen, der künftig entfällt (als Dezimalzahl; 0 heißt: keine Verbesserung)
- **Verbleibender Korrekturaufwand pro Woche** = Korrekturaufwand heute × (1 – T)
- **Entlastung pro Woche** = Gesamtaufwand heute – verbleibender Erfassungsaufwand – verbleibender Rückfrage- und Statusaufwand – verbleibender Korrekturaufwand – P (Zeit für Pflege und Überwachung des Systems, in Stunden pro Woche)

Der Punkt P wird gern vergessen. Ein System, das niemand überwacht, verliert Qualität (siehe Kapitel 8).

Schritt 4: Gegenrechnung

- **Einsparung pro Jahr** = Entlastung pro Woche × J × K
- **Kosten der Lösung pro Jahr** = Q (Einrichtung, auf die Jahre der geplanten Nutzung verteilt) + R (laufende Gebühren oder Betrieb pro Jahr) + S (Aufwand Ihres Hauses für Stammdatenpflege, Schnittstelle und Einführung, in Stunden × K)
- **Nutzen pro Jahr** = Einsparung pro Jahr – Kosten der Lösung pro Jahr

Rechnen Sie alle drei Fälle (vorsichtig, mittel, optimistisch). Wenn der Nutzen nur im optimistischen Fall positiv ist, ist das ein Ergebnis.

Was das Rechenblatt nicht erfasst

- **Fehlerkosten:** Falsch angelegte Aufträge verursachen Retouren, Gutschriften und Ärger. Wenn Sie die Zahl kennen (Zeile „Korrekturen“), können Sie eine Zeile für vermiedene Fehler ergänzen.

- **Geschwindigkeit:** Ein Auftrag, der in Minuten statt am nächsten Tag angelegt ist, hilft dem Kunden und manchmal der Lieferfähigkeit. Das lässt sich schwer in Euro fassen. Notieren Sie es getrennt.
- **Spitzen:** Das System arbeitet am Montagmorgen genauso schnell wie am Mittwochnachmittag. Wenn Ihr Team in Spitzen Überstunden macht, gehört das hinein.
- **Entlastung ist nicht Entlassung:** Wenn das Team Zeit für Kundenbetreuung gewinnt, wie im thyssenkrupp-Bericht beschrieben, ist das der Nutzen, nicht ein Nebenprodukt.

Fragen an Anbieter

Ob Sie ein fertiges Produkt kaufen, einen Dienstleister beauftragen oder einen Agenten bauen lassen: Diese Fragen helfen Ihnen im ersten Gespräch. Notieren Sie die Antworten und vergleichen Sie sie zwischen Anbietern.

Belege und Zahlen

Frage	Antwort des Anbieters
Welche Quote an Aufträgen läuft ohne Eingriff durch, in welchem Zeitraum, bei welchen Formaten und wer hat sie gemessen?	
Ist die genannte Quote die Quote der Aufträge oder die Erkennungsrate einzelner Felder? Das sind zwei verschiedene Zahlen.	
Gibt es eine Referenz im Groß- oder Fachhandel, mit der ich sprechen kann?	
Wie viele Formate hatte diese Referenz, und wie viele haben wir?	
Wie hoch ist die Fehlerquote bei Aufträgen, die ohne Prüfung angelegt werden?	

Einrichtung

Frage	Antwort des Anbieters
Welche Schnittstelle zu meinem ERP wird genutzt, und wer baut sie?	
Wer führt den Stammdatenabgleich ein, und was muss ich an meinen Daten vorher tun?	
Wie lange dauert die Einrichtung, und was dauert danach noch Monate?	
Wie viele echte Aufträge von uns braucht das Training? Zentis begann mit rund 100 Dokumenten.	
Wie nehmen wir ab? Welche Testfälle aus unseren echten Aufträgen müssen bestanden sein?	

Prüfen und Betrieb

Frage	Antwort des Anbieters
Wie sieht die Prüfoberfläche aus, und wer in meinem Team kann damit arbeiten?	
Was passiert mit einem Auftrag, bei dem das System unsicher ist?	
Beantwortet das System Rückfragen und Statusanfragen im Postfach, oder endet es mit der Erfassung?	
Wer überwacht den Betrieb, und wer bemerkt, wenn ein Kunde sein Formular ändert?	
Wie schnell wird ein neues Kundenformat aufgenommen, und was kostet das?	
Gibt es ein Protokoll, das zeigt, wer was freigegeben hat?	

Daten, Recht und Ausstieg

Frage	Antwort des Anbieters
Wo werden Aufträge verarbeitet, und welche Auftragsverarbeitung wird vereinbart?	
Welches Sprachmodell wird genutzt, und kann es gewechselt werden?	
Werden meine Aufträge zum Training fremder Modelle verwendet?	
Was geschieht mit meinen Daten und Einstellungen, wenn ich kündige?	
Welche Laufzeit und welche Kündigungsfristen gelten?	

Bei Datenschutzfragen gilt: Lassen Sie sich die Antworten schriftlich geben und von Ihrem Datenschutzbeauftragten prüfen. Dieser Leitfaden ist keine Rechtsberatung.

Kaufen oder bauen lassen

Die drei veröffentlichten Fälle sind Käufe von Fertigprodukten. Bei Wheyster.de haben wir die Automatik für den Fall gebaut. Beides kann richtig sein. Einige Hinweise zur Wahl:

- **Ein fertiges Produkt passt**, wenn Ihre Aufträge in üblichen Formaten kommen, wenn Ihr ERP zu einer vorhandenen Schnittstelle des Anbieters passt und wenn Sie vor allem die Felderkennung brauchen.
- **Ein Bau nach Maß lohnt sich eher**, wenn Ihr Ablauf Besonderheiten hat, etwa eigene Prüfregeln, ungewöhnliche Stammdaten oder ein Postfach-Betrieb mit Rückfragen und Statusmails, den fertige Produkte nicht abdecken.
- **Beides lässt sich kombinieren**: Die Erkennung kommt vom Spezialprodukt, der Ablauf drumherum ist individuell.

Entscheiden Sie anhand Ihres Rechenblatts und der Antworten oben, nicht anhand der Vorliebe eines Anbieters. Auch wir haben ein Interesse an dieser Entscheidung; bitten Sie jeden Anbieter, die Gründe für seine Empfehlung offenzulegen.

Wann sich die Automatisierung nicht lohnt

Nicht jedes Haus braucht sie. Rechnen Sie zuerst, ob das Vorhaben sich überhaupt trägt. Zurückhaltung ist angebracht, wenn

- der Messbogen wenige Aufträge mit Handarbeit zeigt, sodass die Entlastung im vorsichtigen Fall kleiner ist als die Kosten der Lösung,
- fast alle Aufträge schon strukturiert per Shop oder EDI kommen,
- Ihre Stammdaten so lückenhaft sind, dass fast jeder Auftrag zur Prüfung geht, und Sie diese Daten nicht zuerst aufräumen wollen,
- niemand im Haus Zeit hat, die Prüfoberfläche zu bedienen und den Betrieb zu beobachten,
- jede Bestellung ein Einzelfall mit individueller Beratung ist.

In diesen Fällen ist oft der bessere erste Schritt, Stammdaten zu bereinigen, Kunden auf ein Bestellformular oder den Shop zu lenken oder einen Teil der Aufträge zu automatisieren. Wie Sie später die Abnahme eines Agenten festlegen, behandelt unser Beitrag zu Abnahmekriterien.

Nach der Erfassung: Betrieb und Pflege

Das Training endet nicht

Die Fälle sind sich in einem Punkt einig: Die Anbindung ist schnell, die Anpassung an die Formate der Kunden ist langsam. Bei Zentis dauerte die erste Trainingsphase etwa zwei Monate, danach stieg die Quote im laufenden Betrieb weiter an. Der Bericht erwähnt auch Änderungen an der KI, die sich aus den Rückmeldungen der Mitarbeiter ergaben. Wer das Projekt nach der Abnahme beendet, bekommt eine Lösung, die auf dem Stand des Abnahmetages stehen bleibt.

Rechnen Sie deshalb mit mehreren Monaten, bis die Quote in einer Größenordnung liegt, die Sie als gut empfinden, und mit dauerhafter Pflege danach.

Was sich ändert, ohne dass Sie es merken

- **Kunden ändern ihre Formulare.** Neue Spalten, neue Layouts, ein anderes Einkaufssystem. Die Quote sinkt dann leise.
- **Stammdaten ändern sich.** Neue Artikel, ausgelaufene Artikel, neue Kundenadressen und Konditionen.
- **Schnittstellen ändern sich.** Ein Update im ERP kann den Import verändern.
- **Das Modell ändert sich.** Anbieter von Sprachmodellen stellen Versionen um oder ein. Fragen Sie, wie das aufgefangen wird.

Ohne Überwachung merkt Ihr Team das erst, wenn es wieder von Hand korrigiert. Das ist der häufigste Grund, warum eine gut gestartete Lösung nach einem Jahr schlechter dasteht als zur Abnahme.

Wer macht was

Legen Sie vor dem Start fest, wer in Ihrem Haus diese Aufgaben hat:

Aufgabe	Verantwortlich bei uns	Verantwortlich beim Anbieter
Quote und Fehlerquote wöchentlich ansehen		
Neue Kundenformate melden		
Stammdaten pflegen		
Ausnahmen in der Prüfoberfläche bearbeiten		
Störungen entgegennehmen und eskalieren		
Änderungen am ERP ankündigen		
Quartalsweise Bericht prüfen und Regeln anpassen		

Messen Sie weiter

Wiederholen Sie den Messbogen aus Kapitel 6 nach dem Start, nach drei Monaten und nach einem Jahr. Vergleichen Sie mit den Annahmen im Rechenblatt. Das ist die einzige Methode, mit der Sie wissen, ob sich das Vorhaben gelohnt hat, und es ist die Grundlage für die Entscheidung, die Lösung auf weitere Formate oder Standorte auszuweiten. Die Läufe in einem Betriebsprotokoll zu belegen, wie es bei Wheyster.de geschieht, ist dafür die Voraussetzung.

Der nächste Schritt

Beginnen Sie mit dem Messbogen. Wenn Sie nach vier Wochen wissen, wie viele Aufträge per E-Mail, PDF und Excel kommen und was ein Auftrag heute kostet, können Sie jedes Angebot einordnen, auch unseres.

Quellen

1. Computerwoche, 3. Mai 2023: KI aus der Cloud, Zentis automatisiert Auftragserfassung
   https://www.computerwoche.de/article/2823071/zentis-automatisiert-auftragserfassung-mit-ki-hilfe.html
2. CIO: thyssenkrupp Materials nutzt KI in der Auftragsannahme
   https://www.cio.de/article/3697716/thyssenkrupp-materials-nutzt-ki-in-der-auftragsannahme.html
3. Digicust: Wackler Spedition & Logistik (Anbieterangabe)
   https://digicust.com/testimonials/wackler-logistics
4. Bitkom, 14. September 2026: Erstmals nutzt die Mehrheit der Unternehmen KI
   https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Erstmals-nutzt-Mehrheit-Unternehmen-KI

Autor: Christian Marvin Müller · Stand: 8. November 2026

Wie Sie weitermachen

Auftrags-Agent: Liest Bestell-Mails und PDFs, gleicht sie mit Stammdaten ab, legt Aufträge zur Freigabe an und entwirft Antworten auf Rückfragen.

https://intellagens.de/leistungen/auftrags-agent

Impressum

Apex Automate, Inhaber: Joshua-Komi Müller
Achtern Born 85, 22549 Hamburg, Deutschland

E-Mail: kontakt@intellagens.de · Telefon: +49 174 5470224
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE450174793

Intellagens ist eine Marke von Apex Automate.