



Auftragsabwicklung modernisieren: Skalierbare Automatisierung für Ihre Systemlandschaft

Ein Schweizer Handelsunternehmen hat mithilfe der OCTO Plattform und OCTOidp seinen Kundenauftragsprozess vollständig digitalisiert und integriert. Entstanden ist eine skalierbare End-to-End-Lösung, die nahtlos an die bestehenden ERP-Systeme angebunden ist. KI-gestützte Dokumentenverarbeitung und zentrale Prozess-Orchestrierung reduzieren die IT-Komplexität, eliminieren Medienbrüche und schaffen eine zukunftssichere Automatisierungsarchitektur.

Die Herausforderung

Ein Schweizer Handelsunternehmen stand vor der Aufgabe, seine Kundenbestell- und Auftragsprozesse grundlegend zu modernisieren. Über Jahre hinweg war eine heterogene Systemlandschaft gewachsen, in der Kundenbestellungen über unterschiedliche Kanäle wie E-Mail, PDF-Anhänge, EDI oder Portale eingingen und in mehreren Systemen weiterverarbeitet wurden.

Viele Prozessschritte – von der Erfassung der Bestelldaten über die Prüfung bis hin zur Anlage des Auftrags im ERP – erfolgten manuell oder teilautomatisiert. Dies führte zu Medienbrüchen, erhöhtem Abstimmungsaufwand und eingeschränkter Transparenz über den aktuellen Auftragsstatus. Insbesondere bei steigendem Bestellvolumen stießen Vertrieb, Customer Service und Operations zunehmend an ihre Grenzen, da Durchlaufzeiten schwankten, Fehleranfälligkeit zunahm und eine skalierbare, durchgängige Auftragsabwicklung kaum möglich war.

Typische Hürden im herkömmlichen Auftragsprozess

Fragmentierte Systemlandschaft

Mehrere unabhängige Anwendungen und Insellösungen ohne durchgängige Integration erschwerten einen reibungslosen End-to-End-Prozess.

Manuelle Datenerfassung und -prüfung

Kundenbestellungen mussten mit hohem Zeitaufwand manuell aus E-Mails oder PDF-Dokumenten erfasst und auf Korrektheit geprüft werden.

Medienbrüche

Der Wechsel zwischen E-Mail, PDF, ERP und weiteren Anwendungen führte zu Ineffizienzen und erhöhter Fehleranfälligkeit.

Aufwändige manuelle Abgleiche

Die Abstimmung von Auftragsdaten, Verfügbarkeits- und Lieferinformationen erfolgte manuell und war fehleranfällig. Änderungen oder Unstimmigkeiten führten oft zu Verzögerungen.

Geringe Transparenz

Es fehlte ein Echtzeit-Einblick in den aktuellen Status von Kundenbestellungen; Auswertungen und Analysen waren nur eingeschränkt möglich.

Hoher Abstimmungsaufwand

Abweichungen in den Bestelldaten führten zu zeitintensiven Rückfragen und Verzögerungen im gesamten Prozessablauf.



Die Lösung

Mit der OCTO Plattform und OCTOidp implementierte das Unternehmen eine durchgängige Automatisierung für den gesamten Kundenauftragsprozess. Über Standard-Schnittstellen wurden ERP und weitere Systeme nahtlos angebunden, sodass Bestellungen medienbruchfrei verarbeitet und zentral orchestriert werden.

- **End-to-End-Integration**

Kundenaufträge fließen automatisiert durch ERP, CRM und Logistik – ohne manuelle Zwischenschritte.

- **KI-gestützte Dokumentenverarbeitung**

OCTOidp liest Bestelldaten kanal- und formatunabhängig präzise aus (E-Mail, PDF, EDI).

- **Automatisierte Auftragsprüfung**

Regelbasierte Validierung ermöglicht hohe Dunkelverarbeitungsquoten.

- **Zentrale Prozesssteuerung**

Die OCTO Plattform orchestriert alle Schritte vom Auftragseingang bis zur Auslieferung automatisiert – von der ERP-Auftragsanlage über die Auftragsbestätigung bis zur Versandfreigabe. So entsteht eine transparente, nachvollziehbare und steuerbare Auftragsabwicklung.

- **Monitoring & Governance**

Integriertes Process Monitoring liefert Echtzeit-Transparenz über alle Aufträge inklusive KPI-Tracking und Audit-Trails. Service-Level lassen sich zuverlässig einhalten, Compliance-Anforderungen (z. B. DSG/DSGVO) werden unterstützt.

Das Ergebnis

- Reduzierter manueller Aufwand: Aufträge werden automatisiert erfasst und verarbeitet, der Bearbeitungsaufwand sinkt deutlich.
- Skalierbare Systemarchitektur: Die harmonisierte Prozesslandschaft wächst flexibel mit steigenden Bestellvolumen – ohne zusätzliches Personal.
- Hohe Datenqualität im ERP: Konsistente, fehlerfreie Auftragsdaten ersetzen manuelle Eingaben und reduzieren Nacharbeiten.
- Schnellere Abläufe & Transparenz: Deutlich verkürzte Durchlaufzeiten und jederzeitige Übersicht über den Auftragsstatus.
- Zukunftssicher automatisierbar: Die Plattform bildet eine flexible Basis für weitere Automatisierung und neue Anforderungen.

Über OCTO

OCTO ist die intelligente End-to-End-Automatisierungsplattform für dokumentenzentrierte

Geschäftsprozesse. Im Vertriebs- und Auftragswesen deckt sie den gesamten Order-to-Cash-Prozess ab

– von der Verarbeitung eingehender Kundenbestellungen über Versanddokumente bis hin zur automatisierten Rechnungserstellung. Modernste Technologien wie Künstliche Intelligenz (KI), Intelligent Document Processing mit OCTOidp, Business-Rules-Engines und Workflow-Orchestrierung sind nahtlos integriert.

Dadurch werden eingehende Dokumente aus unterschiedlichen Kanälen automatisch erfasst, verstanden und in strukturierte, weiterverarbeitbare Daten überführt – vollständig integriert in bestehende ERP- und CRM-Systeme.

Die No-Code-Architektur von OCTO ermöglicht es sowohl Fachbereichen als auch IT-Abteilungen, Prozesse schnell zu modellieren und flexibel anzupassen, ohne aufwändige Entwicklungszyklen. Flexible Deployment-Optionen (Cloud oder On-Premises) gewährleisten eine schnelle Implementierung und unterstützen die Einhaltung von Datenschutz- und Sicherheitsrichtlinien (DSG/DSGVO).

Unternehmen, die OCTO in der Auftragsabwicklung einsetzen, reduzieren manuelle Aufwände, beschleunigen Durchlaufzeiten und erhöhen die Transparenz entlang des gesamten Kundenauftragsprozesses – von der Bestellung bis zur Rechnungsstellung.



Kontaktieren Sie uns:

E-Mail: info.che@tcgprocess.com

Telefon: +41 41 754 52 52

www.tcgprocess.ch