

No-Touch Order: Automatisierte Bestellabwicklung ohne manuelle Eingriffe

No-Touch Order bezeichnet eine Bestellabwicklung, bei der eine Bestellung vollständig automatisch vom Eingang bis zur Bestätigung verarbeitet wird, ohne dass ein Einkäufer manuell eingreift. Der Begriff stammt aus dem englischen Sprachraum und wird häufig im Kontext von Purchase-to-Pay-Systemen und Katalogbestellungen verwendet. Ziel ist es, Routinebestellungen schneller, fehlerärmer und kostengünstiger abzuwickeln, während das Einkaufsteam sich auf strategische Aufgaben konzentriert. In der DACH-Industrie ist der Ansatz vor allem für C-Parts, Katalogartikel und Rahmenabrufe relevant.

Das Wichtigste in Kürze

- No-Touch Order bedeutet: eine Bestellung durchläuft den gesamten Prozess ohne manuelle Bearbeitung durch Einkäufer.
- Typische Voraussetzungen sind freigegebene Kataloge, Rahmenverträge und klar definierte Freigaberegeln.
- Der Ansatz reduziert die PO Cycle Time in der Praxis häufig von Tagen auf Stunden oder Minuten.
- No-Touch-Quote gilt als Kennzahl für den Automatisierungsgrad der Bestellabwicklung.
- Sonderfälle wie Teillieferung/Restmenge oder Preisabweichungen brechen die Automatisierung häufig ab.
- Cheapest-Route-Ansätze wie Onshoring lassen sich mit automatisierten Bestellprozessen besser umsetzen.

Definition: No-Touch Order

Eine No-Touch Order ist eine Bestellung, die ohne manuelle Bearbeitung durch das Einkaufsteam vom System vollständig automatisiert erzeugt, geprüft und an den Lieferanten übermittelt wird. Der Begriff wird im englischen Sprachraum auch als Touchless Order oder Touchless PO bezeichnet.

Abgrenzung zur klassischen Bestellabwicklung

In der klassischen Abwicklung prüft ein Einkäufer jede Bestellung auf Preiskorrektheit, Lieferantenzuordnung und Mengenplausibilität. Bei der No-Touch Order übernehmen hinterlegte Stammdaten, Vertragslogik und Prüfregele diese Aufgabe. Der Mensch greift nur ein, wenn das System eine Ausnahme meldet. Damit unterscheidet sich der Ansatz grundlegend von reinen Digitalisierungsprojekten, bei denen lediglich Formulare elektronisch ausgetauscht werden.

Typische Anwendungsfälle

No-Touch Orders eignen sich vor allem für standardisierte, wiederkehrende Beschaffungen mit geringem strategischem Hebel. Dazu zählen Katalogartikel wie Verschleißteile, Betriebs- und Hilfsstoffe, Büromaterial sowie abgerufene Mengen aus einem Rahmenvertrag. Auch bei Lohnfertigung mit fest vereinbarten Preisen und Zeichnungsständen lässt sich die Abrufbestellung häufig

automatisieren, solange keine Zeichnungsänderung vorliegt.

Voraussetzungen für die No-Touch-Bestellung

Die Automatisierung einer Bestellung funktioniert nur, wenn die dahinterliegenden Daten und Regeln zuverlässig sind. In der Praxis scheitern No-Touch-Ansätze seltener an der Software als an unvollständigen Stammdaten und fehlender Prozessdisziplin.

Datenqualität und Stammdaten

Grundlage sind gepflegte Materialstammsätze, gültige Kontraktpreise und einheitliche Klassifizierungen. Internationale Klassifikationen wie UNSPSC helfen, Artikelgruppen systematisch zu strukturieren und Regeln je Warengruppe zu definieren. Content Enrichment, also die Anreicherung und Harmonisierung von Artikeldaten aus Lieferantenkatalogen, ist häufig der aufwendigste Teil des Aufbaus. Die Parameterpflege (MRP), etwa Dispositionsparameter und Puffergrößen, muss konsistent sein, damit auslösende Bedarfsmeldungen korrekt in Bestellungen umgesetzt werden.

Rahmenverträge und Freigaberegeln

Rahmenvertrag und Rahmenabruf bilden das Rückgrat der automatisierten Abwicklung: Preise, Konditionen und Lieferbedingungen sind vorab verbindlich geregelt, sodass keine laufende Prüfung nötig ist. Ergänzend definieren Freigaberegeln, welche Bestellwerte und Warengruppen ohne manuellen Eingriff laufen dürfen und ab welchen Schwellenwerten eine Genehmigung erforderlich ist. Die Rahmenvertragspflege muss personell abgesichert sein, da veraltete Preise sonst automatisiert falsche Bestellungen erzeugen.

Systemlandschaft

Technisch werden No-Touch Orders typischerweise über eine E-Procurement-Plattform, ein ERP mit Workflow-Modul oder einen Lieferantenkatalog abgebildet. Entscheidend ist die automatische Prüfkette: Katalogpreis gegen Vertragspreis, Lieferant gegen Freigabeliste, Budgetverfügbarkeit und Compliance-Regeln. Die Schnittstelle zum Lieferanten erfolgt häufig via EDI, Portal oder E-Mail-Automatisierung.

Prozessablauf einer No-Touch Order

Der Ablauf folgt einem standardisierten Muster, das sich in vielen Fertigungsunternehmen wiederfindet. Die Automatisierung gliedert sich in Auslösung, Prüfung, Übermittlung und Abstimmung.

Auslösung und automatische Prüfung

Ausgelöst wird die Bestellung durch einen Bedarfsmeldenlauf, eine Katalogbestellung des Fachbereichs oder einen automatischen Dispositionsvorschlag. Das System prüft anschließend Regelwerk für Regelwerk: Preisidentität mit dem Kontrakt, Lieferantenfähigkeit, Budgetdeckung und Lieferterminabilität. Nur wenn alle Prüfungen fehlerfrei durchlaufen, gilt die Bestellung als No-Touch.

Übermittlung und Bestellbestätigung

Nach der Freigabe durch das Regelwerk wird die Bestellung automatisch an den Lieferanten übermittelt. Die Bestellbestätigung wird elektronisch erfasst und automatisch mit der Bestellung abgeglichen. Weicht der Lieferant ab – etwa bei Preis, Menge oder Termin – wird der Vorgang als Ausnahme markiert und an einen Einkäufer eskaliert.

Wareneingang und Rechnungsabgleich

Am Wareneingang gleicht das System die Lieferung automatisch mit Bestellung und Bestätigung ab. Bei vollständiger Übereinstimmung wird die Rechnung ohne manuelle Prüfung freigegeben, was den klassischen Three-Way-Match automatisiert. Bei einer Teillieferung/Restmenge verwaltet das System den offenen Restbetrag und löst bei Bedarf eine Mahnung oder den Restabruf aus. Auch die Reklamationsquote je Lieferant fließt häufig automatisch in die Lieferantenbewertung ein.

Wichtige KPIs für No-Touch Orders

Der Erfolg des Ansatzes lässt sich mit wenigen, klar messbaren Kennzahlen überwachen. Sie zeigen, wie viel Bestellvolumen wirklich ohne manuellen Eingriff läuft und welche Prozesse noch bremsen.

No-Touch-Quote und Durchlaufzeiten

Die No-Touch-Quote bezeichnet den Anteil der Bestellungen, die vollständig automatisiert abgewickelt werden. In der Praxis erreichen reif eingerichtete Katalog- und Kontraktprozesse typischerweise Werte zwischen 50 und 80 Prozent des Bestellvolumens, gemessen an der Anzahl der Belege. Die PO Cycle Time von der Bedarfsanforderung bis zur Bestellübermittlung sinkt durch Automatisierung häufig von mehreren Tagen auf unter einen Werktag.

Ausnahmequoten und Termintreue

Zwei ergänzende Kennzahlen verhindern, dass Automatisierung auf Kosten der Qualität geht. Die Ausnahmequote zeigt, wie viele Bestellungen nachträglich manuell korrigiert werden mussten – ein direkter Indikator für Stammdaten- oder Vertragsprobleme. Die Termintreue der Lieferanten im No-Touch-Segment sollte regelmäßig mit der der manuell betreuten Lieferanten verglichen werden. Sinkt die Termintreue, fehlt die persönliche Steuerung, die im manuellen Prozess unbewusst mitläuft.

Risiken, Kontrollen und Compliance

Automatisierte Bestellungen entziehen dem Einkäufer die klassische Sichtprüfung. Ohne geeignete Kontrollen entstehen Risiken bei Preisen, Mengen und Compliance – sie lassen sich aber systematisch adressieren.

Daten- und Preisrisiken

Das größte Risiko ist die schleichende Fehlerhaftigkeit von Stammdaten: veraltete Kontraktpreise, falsche Maßeinheiten oder dublizierte Artikelnummern werden automatisiert hundertfach reproduziert. Regelmäßige Bestandsanalyse der Stammdaten, Cycle Counting der Katalogdaten und automatische Plausibilitätsprüfungen (etwa Preisabweichung gegenüber Vorperiode) sind daher Pflicht. Bei veränderlichen Materialpreisen, etwa Alloy Surcharges bei Metallen, muss der Automatisierungsgrad bewusst begrenzt werden, da solche Zuschläge meist individuell berechnet werden.

Prozess- und Lieferantenrisiken

No-Touch-Prozesse dürfen nicht zu kritischen Beschaffungen führen: Ersterminate, Einzelteilbeschaffung oder Neuteile mit offenen Qualitätsfragen gehören in manuelle Verantwortung. Für den Störfall braucht es ein definiertes Notfallteam Einkauf, das bei Lieferausfällen oder Systemausfällen kurzfristig manuell eingreifen kann. Qualitätsvereinbarung und Lieferantennetzwerk geben den Rahmen vor, innerhalb dessen Lieferanten überhaupt am automatisierten Prozess teilnehmen dürfen.

Rechtliche und organisatorische Kontrollen

Aus rechtlicher Sicht sind interne Kontrollen, Freigabebefugnisse und ggf. compliance-relevante Vorgaben einzuhalten; eine Prüfung im Einzelfall und durch die Rechts- bzw. Compliance-Abteilung ist empfehlenswert. Wer öffentliche Vergaberegeln unterliegt, sollte prüfen, ob ein Nichtoffenes Verfahren oder Sonderregelungen mit automatisierten Abrufen vereinbar sind. Auch bei internationalen Lieferanten im No-Touch-Segment sollten Jurisdiction Clause und Vertragsrahmen vorab festgelegt sein, da im Streitfall keine persönliche Beziehung die Klärung stützt.

Aktuelle Entwicklungen und Ausblick

No-Touch Orders gelten als Bestandteil der umfassenderen Vision des Touchless Procurement, in dem auch Rechnungen, Werksbestätigungen und Retouren ohne manuelle Bearbeitung laufen. Technische und strategische Entwicklungen erweitern den Anwendungsbereich laufend.

KI und automatisierte Ausnahmebehandlung

Moderne Systeme nutzen Rule Engines und zunehmend KI, um Ausnahmen selbst zu klassifizieren und Lösungsvorschläge zu unterbreiten – etwa bei unvollständigen Lieferantenbestätigungen oder abweichenden Artikelbezeichnungen. Content Enrichment wird teilweise automatisiert, indem Lieferantendaten semantisch mit internen Materialstammsätzen abgeglichen werden. Das erhöht die automatisierbare Abdeckung auch außerhalb klassischer Katalogware.

Verbindung zu Beschaffungsstrategien

Automatisierte Abrufe machen Beschaffungsstrategien wie Vertikale Integration oder Onshoring operativ handhabbar: Verlagerungen der Wertschöpfung erzeugen neue oder geänderte Bezugsquellen, die nur mit schlanken Abwicklungsprozessen wirtschaftlich skalieren. Auch die Lagerabgangsanalyse kann als Auslöser dienen: Verbrauchte Bestände lösen automatisch Nachschubbestellungen aus, sodass keine manuelle Disposition erforderlich ist. Der Trend geht Richtung durchgängig automatisierter Beschaffungsketten vom Bedarf bis zur Zahlung.

Typische Kennzahlen

No-Touch-Quote: 50–80 %

Anteil automatisch abgewerkelter Bestellbelege in reifen Prozessen, je Warengruppe betrachtet

PO Cycle Time: < 1 Werktag

Zeit von Bedarfsanforderung bis Bestellübermittlung im automatisierten Segment

Ausnahmequote: < 10 %

Anteil No-Touch-Bestellungen mit nachträglicher manueller Korrektur

Termintreue Lieferant: > 95 %

Sollte im No-Touch-Segment mit manuell betreuten Lieferanten vergleichbar sein

Praxisbeispiel

Ein mittelständischer Maschinenbauer mit rund 40.000 monatlichen Bestellpositionen ordnete C-Parts und Kontraktartikel bis zu einem Wert von 500 Euro pro Bestellung dem No-Touch-Prozess zu. Voraussetzung waren harmonisierte Kataloge, gültige Rahmenverträge und eine zweistufige Freigaberegeln für Fachbereich und Kostenstellenverantwortliche. Innerhalb eines Jahres stieg der

automatisierte Anteil von unter 20 auf über 60 Prozent aller Bestellbelege, während die PO Cycle Time im automatisierten Segment auf unter einen Werktag sank.

- Konsolidierung der Lieferantenkataloge inklusive Content Enrichment und Auflösung von Dubletten
- Umfangreicher Rahmenvertrag mit fixen Preisen für Verschleiß- und Normteile als Automatisierungsbasis
- Regelwerk mit Wertgrenzen, Warengruppenfilter und automatischer Eskalation bei Preis- oder Terminabweichung
- Monatliches Reporting zu No-Touch-Quote, Ausnahmequote und Termintreue je Lieferant

Fazit

No-Touch Orders verlagern den Einkaufsaufwand von der Transaktion zur Gestaltung: Routinebestellungen laufen automatisch, während das Team Vertragsinhalte, Lieferanten und Strategie bearbeitet. Entscheidend für den Erfolg sind keine Tools, sondern saubere Stammdaten, aktive Rahmenvertragspflege und klar definierte Ausnahmeregeln. Unternehmen sollten bewusst wählen, welche Beschaffungen automatisiert laufen dürfen und welche manuelle Kontrolle benötigen. Wer No-Touch-Quoten und Ausnahmequoten systematisch misst, erkennt früh, wo die Automatisierung bröckelt. Insgesamt ist der Ansatz eine der wirtschaftlichsten Hebel im operativen Einkauf.

Häufige Fragen

Was bedeutet No-Touch Order im Einkauf?

Eine No-Touch Order ist eine Bestellung, die vom System vollständig automatisch erzeugt, geprüft und an den Lieferanten übermittelt wird, ohne dass ein Einkäufer manuell eingreift. Voraussetzung sind gültige Katalog- oder Kontraktpreise und definierte Freigaberegeln. Nur bei Ausnahmen, etwa Preis- oder Terminabweichungen, übernimmt ein Mensch die Bearbeitung.

Welche Bestellungen eignen sich für No-Touch Orders?

Geeignet sind standardisierte, wiederkehrende Beschaffungen mit geringem Strategiehebel: Katalogartikel, Betriebsstoffe, Verschleißteile und Abrufe aus Rahmenverträgen. Nicht geeignet sind Neuteile, Ersterminate, kritische Zukaufteile und Positionen mit variablen Preisen wie Zuschlagskomponenten. Je kritischer das Teil, desto mehr manuelle Kontrolle ist sinnvoll.

Wie hoch ist eine gute No-Touch-Quote?

Als Richtwert gilt: Reif eingerichtete Prozesse erreichen typischerweise 50 bis 80 Prozent des Bestellvolumens in automatisierter Abwicklung, gerechnet in Belegen. Wichtiger als die absolute Quote ist die Kombination mit der Ausnahmequote: Steigen manuelle Korrekturen, stimmen Stammdaten oder Vertragslogik nicht mehr. Die Quote sollte je Warengruppe getrennt betrachtet werden.

Welche Risiken haben automatisierte Bestellungen?

Hauptrisiken sind fehlerhafte Stammdaten, veraltete Kontraktpreise und fehlende Kontrolle bei kritischen Teilen. Auch Compliance- und Freigaberegeln müssen systematisch abgebildet werden. Gegenmaßnahmen sind regelmäßige Datenpflege, Plausibilitätsprüfungen, klare Wertgrenzen und ein definiertes Notfallteam für den Störfall.

Was ist der Unterschied zwischen No-Touch Order und Touchless Procurement?

No-Touch Order bezieht sich auf die einzelne Bestellung, die ohne manuelle Bearbeitung durchläuft.

Touchless Procurement beschreibt das übergreifende Ziel, den gesamten Purchase-to-Pay-Prozess inklusive Bestätigung, Wareneingang, Rechnung und Zahlung automatisiert abzuwickeln. Die No-Touch Order ist damit ein Baustein der umfassenderen Automatisierungsstrategie.

Wie startet man ein No-Touch-Order-Projekt?

Empfehlenswert ist der Start mit einer klar abgegrenzten Warengruppe wie Normteilen oder Katalogware und einem kleinen Lieferantenkreis. Zunächst werden Stammdaten harmonisiert, Kontraktpreise verankert und Freigaberegeln definiert. Anschließend läuft ein Pilotbetrieb mit engem Monitoring von Ausnahmequote und Durchlaufzeit, bevor weitere Warengruppen und Lieferanten zugeschaltet werden.