

Touchless Rate: Automatisierte Prozesse ohne manuellen Eingriff messen

Die Touchless Rate beschreibt den Anteil von Geschäftsprozessen, die vollständig automatisiert ohne manuelle Eingriffe durchlaufen werden. Im Einkauf steht der Kennwert häufig für Bestell- und Rechnungsprozesse, etwa Purchase-to-Pay. Eine hohe Touchless Rate reduziert Bearbeitungskosten, Durchlaufzeiten und Fehlerquoten – und zeigt zugleich, wie reif die digitale Einkaufsorganisation ist.

Das Wichtigste in Kürze

- Die Touchless Rate misst den prozentualen Anteil automatisiert und ohne manuelle Eingriffe abgewickelter Prozesse.
- Typischer Bezugspunkt im Einkauf sind Bestell- und Rechnungsprozesse entlang des Purchase-to-Pay.
- In der Praxis liegen Werte zwischen etwa 60 und 90 Prozent; über 90 Prozent gelten bei reifen Organisationen als ambitioniert.
- Treiber sind strukturierte Stammdaten, Kataloglösungen, klare Freigaberegeln und gute Lieferantendaten.
- Die Kennzahl eignet sich als Steuergröße für Prozessautomatisierung, ersetzt aber keine Prüfung der Wirtschaftlichkeit im Einzelfall.

Definition: Touchless Rate

Die Touchless Rate (auch „Touchless-Quote“ oder englisch „touchless processing rate“) gibt an, welcher Anteil der Vorgänge in einem Prozess vollautomatisch abgewickelt wird, ohne dass Mitarbeitende manuell eingreifen müssen. Sie wird typischerweise als Prozentsatz ausgedrückt: Anzahl der Touchless-Fälle geteilt durch die Gesamtzahl der Fälle. Der Begriff stammt aus der Finanz- und Shared-Service-Welt und hat sich im indirekten wie direkten Einkauf als Kennzahl für Prozessautomatisierung etabliert.

Abgrenzung zu anderen Automatisierungskennzahlen

Die Touchless Rate unterscheidet sich von der Automatisierungsquote: Letztere misst, ob ein Prozess technisch automatisierbar und angebunden ist, während die Touchless Rate nur tatsächlich berührungslos durchgelaufene Vorgänge zählt. Auch von der Straight-Through-Processing-Rate aus dem Finanzwesen hebt sie sich durch den prozessualen Bezug auf Bestellung, Wareneingang und Rechnung ab. Wichtig ist eine einheitliche Zählerdefinition: Schon ein einzelner manueller Korrekturingriff nimmt einen Vorgang aus der Quote heraus.

Typische Anwendungsfälle im Einkauf

Im Mittelpunkt stehen der Bestellprozess (Requisition-to-Order) und die Rechnungsverarbeitung (Invoice-to-Pay). Katalogbestellungen, wiederkehrende Rahmenabrufe und konforme Rechnungen mit

automatischem dreiseitigen Abgleich gelten üblicherweise als touchless. Auch der Lieferantenselbstauskunft-Prozess beim Supplier Onboarding oder die Anlage neuer Lieferantenstammsätze lassen sich mit der Kennzahl bewerten. Wer den Begriff weiter fasst, bezieht ihn auf den gesamten Order-to-Cash- und Purchase-to-Pay-Zyklus.

Methoden und Vorgehen zur Erhöhung der Touchless Rate

Eine hohe Touchless Rate entsteht nicht durch Software allein, sondern durch die Kombination aus sauberen Stammdaten, standardisierten Prozessen und klaren Steuerungsregeln. Vorgehen und Hebel lassen sich entlang des Purchase-to-Pay-Prozesses systematisieren. Entscheidend ist, zunächst die Ist-Quote belastbar zu messen und die Hauptursachen für manuelle Eingriffe zu analysieren.

Stammdaten und Katalogmanagement

Manuelle Eingriffe entstehen häufig durch unvollständige Materialstammdaten, fehlende Preisinformationen oder freie Textbestellungen. Katalogbasierte Beschaffung, Pflichtfelder im Bestellanforderungsprozess und eine saubere Warengruppenstruktur erhöhen die Quote erheblich. Auch die Lieferantenqualifizierung und ein strukturiertes Supplier Onboarding über ein Lieferantenportal sorgen dafür, dass Stammdaten, Bankverbindungen und Bestellkonditionen maschinenlesbar vorliegen. In der Praxis steigt die Touchless Rate bei Katalogbestellungen typischerweise deutlich stärker als bei freien Textbestellungen.

Freigabe- und Ausnahmeregeln standardisieren

Jede Freigabe ist ein manueller Touch. Wertgrenzenabhängige Freigabestufen, Automatikfreigaben für kleine standardisierte Beträge und rollenbasierte Genehmigungen reduzieren unnötige Eingriffe. Ausnahmen wie Preisabweichungen oder Mengendifferenzen sollten über klar definierte Toleranzregeln behandelt werden. Für strittige Fälle helfen definierte Eskalationswege, etwa eine Liefermahnung oder eine Escalation Clause im Vertrag, damit Ausnahmen schnell und nachvollziehbar bearbeitet werden, statt den Prozess zu blockieren.

Lieferantenseitige Integration

Elektronische Rechnungsstellung, einfache Datenformate und Verbindlichkeiten mit nur einer Lieferanten-ID vermeiden Abstimmungsaufwand. Ein Lieferantenportal, über das Lieferanten Auftragsbestätigungen, Lieferscheine und Rechnungen selbst einpflegen, senkt manuelle Eingriffe im Wareneingang und in der Kreditorenbuchhaltung. Zusätzlich können Verfahren wie Evaluated Receipt Settlement (ERS) die Rechnstellung ganz ersetzen: Die Rechnung entsteht automatisch aus Wareneingang und Bestelldaten, was die Touchless Rate im Rechnungsprozess nachhaltig erhöht.

Wichtige KPIs rund um die Touchless Rate

Die Touchless Rate entfaltet ihre Steuerungswirkung nur im Verbund mit weiteren Kennzahlen. Sinnvoll ist ein kleines KPI-Set, das Prozessqualität, Kosten und Geschwindigkeit gemeinsam abbildet. Auch die Verankerung in Zielsystemen wie dem Businessplan Einkauf oder dem Einkaufshandbuch erhöht die Verbindlichkeit.

Kernkennzahlen im Purchase-to-Pay

Neben der Touchless Rate selbst sind vor allem die Bearbeitungskosten pro Bestellung oder Rechnung, die Durchlaufzeit von der Anforderung bis zur Bestellung sowie die Anzahl manueller Änderungen je

Vorgang aussagekräftig. Die Rechnungsfehlerquote und der Anteil der Rechnungen mit dreiseitigem Abgleich ergänzen das Bild. Wer Supplier Onboarding und Lieferantenpflege einbezieht, kann zusätzlich den Anteil aktiver Lieferanten im Lieferantenportal messen.

Einordnung und Zielwerte

Es gibt keinen branchenweit verbindlichen Zielwert. In der Praxis erreichen reife Organisationen im Bestellprozess Werte von deutlich über 80 Prozent, während freie Dienstleistungsbestellungen oder komplexe Lohnfertigungen häufig darunter bleiben. Sinnvoll ist die Definition von Zielwerten je Prozessart und Warengruppe – zum Beispiel hohe Quoten für Katalog- und C-Teile, realistischere Ziele für projektbezogene Beschaffung. Die Portfolioanalyse Einkauf hilft, die Warengruppen zu identifizieren, in denen Automatisierung den größten Hebel hat.

Operational Performance einbeziehen

Automatisierung darf nicht auf Kosten der Versorgungssicherheit gehen. Deshalb sollte die Touchless Rate mit Kennzahlen wie Lieferbereitschaft, Sicherheitsbestand, Termintreue oder dem Auftreten von Line Stop-Situationen betrachtet werden. Eine steigende Quote bei gleichzeitig sinkender Termintreue deutet darauf hin, dass kritische Vorgänge zu stark automatisiert oder Ausnahmen nicht sauber eskaliert wurden.

Risiken und Kontrollen bei touchless Prozessen

Je höher die Touchless Rate, desto wichtiger werden Kontrollen, die automatisiert laufen. Fehler in Stammdaten, Toleranzregeln oder Schnittstellen können sich sonst unbemerkt vervielfachen. Risikomanagement und Automatisierung sind daher zwei Seiten derselben Medaille.

Typische Risiken

Häufige Risiken sind Dubletten und Fehler in Lieferanten- und Materialstammdaten, automatische Freigaben ohne wirtschaftliche Plausibilität sowie unentdeckte Preisabweichungen innerhalb der Toleranzgrenzen. Auch der Kleinbestellprozess birgt Gefahren: Wird er völlig automatisiert, kann Maverick Buying oder mangelnde Compliance nachträglich schwer aufgedeckt werden. Schließlich können falsch konfigurierte Abgleichsregeln dazu führen, dass fehlerhafte Rechnungen trotzdem durchlaufen.

Kontrollen und Prävention

Wirksam sind risikobasierte Stichproben, automatisierte Duplikat- und Plausibilitätsprüfungen sowie regelmäßige Reviews der Toleranzregeln. Ein Einkaufsleitfaden mit klaren Regeln für Bestellarten und ein E-Auction Vorbereitung genautes Prozessdesign bei Wettbewerbsverfahren verhindern, dass Automatisierungstricks umgangen werden. Vier-Augen-Prinzipien lassen sich durch rollenbasierte Systemkontrollen ersetzen, solange Zugriffsrechte sauber verwaltet und revisionssicher protokolliert werden.

Verantwortlichkeiten und Governance

Die Touchless Rate sollte einer klar benannten Stelle zugeordnet sein, etwa dem Prozessverantwortlichen Purchase-to-Pay innerhalb der Einkaufsorganisation. Vorgaben zu Zielen, Messung und Ausnahmen gehören sinnvollerweise ins Einkaufshandbuch. Ergänzend liefern Lieferantenjahresgespräche Rückmeldung, ob Prozesse aus Lieferantensicht stabil laufen oder wiederholt manuelle Nacharbeit bei beiden Seiten verursachen.

Aktuelle Entwicklungen: Automatisierung und KI im Einkauf

Der Reifegrad touchless Prozesse steigt mit der Verbreitung von Cloud-Einkaufssystemen, Lieferantenportalen und KI-gestützter Dokumentenerfassung. Rechnungserkennung, automatischer Datenabgleich und intelligente Ausnahmehandhabung erhöhen die erreichbare Quote zusätzlich. Gleichzeitig verlagert sich der Fokus: Nicht mehr nur die Menge der Touchless-Vorgänge zählt, sondern die Qualität der Automatisierung.

KI und intelligente Prozessautomatisierung

KI-gestützte Klassifizierung von Rechnungen, automatische Vorschläge für Kontierung und Buchung sowie sprachbasierte Bestellanforderungen senken die Zahl manueller Eingriffe weiter. Für Einkäufer verschiebt sich der Arbeitsinhalt weg von Transaktionsbearbeitung hin zu Lieferantenentwicklung, Verhandlung und Risiko-management. Die Touchless Rate dient dann als Steuerungsgröße, wie viel Kapazität die Einkaufsorganisation tatsächlich für wertschöpfende Aufgaben gewinnt.

Netzwerk- und Plattformdenken

Zunehmend werden Einkaufsprozesse entlang standardisierter Datenaustauschformate und Lieferantennetzwerke gestaltet. Je mehr Lieferanten elektronisch angebunden sind, desto höher fallen Touchless Quoten ohne zusätzliche interne Nacharbeit aus. Die Auswahl und Integration geeigneter Lieferanten – etwa über die Lieferantenqualifizierung – wird damit selbst zu einem Treiber der Automatisierungskennzahl.

Touchless Rate konkret steuern: ein Vorgehensmodell

Wer die Kennzahl wirksam verbessern will, braucht ein wiederholbares Vorgehen: messen, Ursachen analysieren, Hebel setzen, Wirkung prüfen. Die folgenden Schritte haben sich in der Praxis bewährt und lassen sich auf Bestell- wie Rechnungsprozesse übertragen.

Ist-Analyse und Ursachenbewertung

Zunächst wird die aktuelle Touchless Rate je Prozessart und – idealerweise – je Warengruppe ermittelt. Anschließend werden alle Vorgänge analysiert, die manuell bearbeitet wurden: Welche Gründe, welche Stellen, welche Kosten? In der Praxis zeigen sich schnell wiederkehrende Muster wie fehlende Katalogzuordnungen, unvollständige Freigaberegungen oder fehlerhafte Lieferantendaten.

Hebel setzen und Wirkung messen

Aus den Ursachen werden Maßnahmen abgeleitet – von Stammdatenbereinigung über neue Freigaberegeln bis zur Lieferantenintegration. Wichtig ist, die Touchless Rate fortlaufend und mit einheitlicher Definition zu messen, damit Maßnahmen einen nachvollziehbaren Effekt zeigen. Die Kennzahl eignet sich auch als Argument gegenüber der Geschäftsführung, wenn Investitionen in Prozessautomatisierung oder ein Lieferantenportal gerechtfertigt werden müssen.

Typische Kennzahlen

Touchless Rate Bestellprozess: typischerweise 60–90 %

je nach Warengruppe; Katalogbestellungen deutlich höher als freie Textbestellungen

Touchless Rate Rechnungsverarbeitung: häufig > 75 %

Voraussetzung ist ein stabiler dreiseitiger Abgleich Bestellung–Wareneingang–Rechnung

Bearbeitungskosten je Bestellung: in der Praxis 30–100 € je Vorgang

senkt sich messbar mit steigender Touchless Rate

Termintreue Lieferanten: > 95 %

Gegenkontrolle, damit Automatisierung nicht die Versorgungssicherheit gefährdet

Praxisbeispiel

Ein mittelständischer Maschinenbauer mit rund 40.000 Bestellungen pro Jahr stellte bei einer Analyse fest, dass nur etwa die Hälfte aller Vorgänge ohne manuellen Eingriff durchlief. Hauptursachen waren freie Textbestellungen, fehlende Katalogpflege und häufige Rechnungsdiskrepanzen. Innerhalb von zwölf Monaten stieg die Touchless Rate im Bestellprozess auf über 80 Prozent – bei gleichzeitig niedrigeren Bearbeitungskosten und stabiler Lieferantenbindung.

- Einführung katalogbasierter Beschaffung für C-Teile und Bürobedarf mit Pflichtfeldern im Bestellanforderungsprozess
- Wertgrenzenabhängige Freigabestufen mit Automatikfreigabe für Kleinbeträge
- Verpflichtendes Supplier Onboarding über ein Lieferantenportal inklusive Lieferantenselbstauskunft
- Ausbau von Evaluated Receipt Settlement (ERS) bei wiederkehrenden Rahmenlieferanten

Fazit

Die Touchless Rate ist eine praxisnahe Kennzahl, um den Automatisierungsgrad von Einkaufs- und Beschaffungsprozessen sichtbar zu machen. Sie entfaltet ihre Wirkung jedoch nur in Kombination mit sauberen Stammdaten, klaren Freigabe- und Ausnahmeregeln und einer aktiven Lieferantenintegration. Höhere Quoten senken Bearbeitungskosten und Durchlaufzeiten – setzen aber voraus, dass Kontrollen automatisiert mitlaufen und Ausnahmen sauber eskaliert werden. Wer die Kennzahl gezielt steuert, gewinnt nicht nur Effizienz, sondern auch Freiräume für strategische Einkaufsaufgaben. Entscheidend ist die Einordnung je Warengruppe und Prozessart, statt einem pauschalen Zielwert hinterherzulaufen.

Häufige Fragen

Was bedeutet Touchless Rate?

Die Touchless Rate gibt an, welcher Anteil von Vorgängen vollständig automatisiert ohne manuelle Eingriffe abgewickelt wird. Im Einkauf bezieht sie sich häufig auf Bestell- und Rechnungsprozesse. Sie wird als Prozentsatz ausgedrückt und gilt als Indikator für die Prozessreife einer Einkaufsorganisation.

Wie berechnet man die Touchless Rate?

Die Formel lautet: Anzahl der ohne manuellen Eingriff abgeschlossenen Vorgänge geteilt durch die Gesamtzahl der Vorgänge, multipliziert mit 100. Wichtig ist eine einheitliche Definition, wann ein Vorgang als „touchless“ gilt. Bereits ein einziger Korrekturingriff nimmt ihn üblicherweise aus der Quote.

Welcher Wert ist eine gute Touchless Rate?

Es gibt keinen verbindlichen Zielwert. In der Praxis erreichen reife Organisationen im Bestellprozess häufig Werte über 80 Prozent, während komplexe oder projektbezogene Beschaffungen darunter bleiben. Sinnvoll sind Zielwerte je Prozessart und Warengruppe statt eines Pauschalwerts.

Wie kann man die Touchless Rate erhöhen?

Die wichtigsten Hebel sind saubere Stammdaten, katalogbasierte Beschaffung, automatisierte Freigaberegeln mit Toleranzen und die elektronische Anbindung von Lieferanten über ein Portal. Auch Verfahren wie Evaluated Receipt Settlement (ERS) reduzieren manuelle Eingriffe im Rechnungsprozess. Voraussetzung ist eine belastbare Ist-Messung mit Ursachenanalyse.

Was sind die Risiken einer hohen Touchless Rate?

Je automatisierter Prozesse laufen, desto wichtiger werden automatisierte Kontrollen, etwa Plausibilitäts- und Duplikatsprüfungen oder risikobasierte Stichproben. Fehler in Stammdaten oder Toleranzregeln können sich sonst unbemerkt vervielfachen. Eine steigende Quote bei sinkender Termintreue oder Versorgungssicherheit ist ein Warnsignal.

Was ist der Unterschied zwischen Touchless Rate und Automatisierungsquote?

Die Automatisierungsquote misst, ob ein Prozess technisch automatisiert angebunden ist. Die Touchless Rate zählt dagegen nur tatsächlich berührungslos durchgelaufene Vorgänge. Ein angebundener Prozess kann automatisiert sein, aber trotzdem manuelle Eingriffe erfordern – dann ist die Touchless Rate niedrig.