

Prozessblatt W1 Auftragsabwicklung (ausgefüllt)

Beispiel eines Produktionsbetriebs mit 14 Mitarbeitern (erfunden).

W1 Auftragsabwicklung

Verantwortlich: Vertriebsleitung · Stand 2026-10 · Freigabe GL/hg

Zweck: Aus jeder Anfrage wird ein Auftrag, der termingerecht, vollständig und bezahlt ist.

Eingabe: Anfrage (Mail, Telefon, Portal), Kundenbestellung, Änderungswunsch.

Ergebnis: Angebot, Auftragsbestätigung, Auftragsmappe für W2, Lieferschein, Rechnung.

Nr.	Schritt	Wer	Wie / Womit	Nachweis
1	Anfrage erfassen	Vertrieb	ERP: Kunde, Gegenstand, Termin; Rückfragen klären	Anfragenummer, Gesprächsnotiz
2	Machbarkeit prüfen	Vertrieb + Meister	Kapazität, Material, Zeichnung; Was-tun-wenn: nicht machbar → Absage mit Begründung	Vermerk in der Anfrage
3	Angebot erstellen	Vertrieb	Kalkulationsvorlage; Abgrenzung (was nicht enthalten)	Angebot mit Nummer
4	Auftrag annehmen	Vertrieb	Bestellung gegen Angebot prüfen; Abweichungen klären	Auftragsbestätigung
5	Auftragsmappe anlegen	Vertrieb	Acht Register; Zeichnungsstand aus Bestellung; Übergabe an W2	Auftragsmappe, Laufkarte
6	Änderung durch Kunden	Vertrieb	Was-tun-wenn: Änderungsvermerk, neue AB, Werkstatt informieren, alte Zeichnung einziehen	Änderungsvermerk Register 2
7	Termin gefährdet	Vertrieb	Was-tun-wenn: Kunde vor dem Termin informieren (Grund, neuer Termin)	Mail in Register 2
8	Lieferung und Rechnung	Versand, Verwaltung	Freigabe aus W2 prüfen; Lieferschein; Rechnung gegen AB	Lieferschein, Rechnung

Womit: ERP, CAD, Kalkulationsvorlage, 2 Vertriebsmitarbeiter. **Kennzahl:** Termintreue $\geq 95\%$ (ERP/Lieferscheine, Vertriebsleitung, monatlich); Angebotsquote (Info). **Risiken/Chancen:** Analyse Zeilen W1-1 (Zeichnungsstand), W1-2 (Kapazität), W1-C1 (Ausschreibungen). **Mitgeltend:** VA-02 Änderung am Auftrag, FB-03 Auftragsmappe, AA-04 Endprüfung (W2).

Die Schritt-Tabelle ist das, was der Auditor am letzten Auftrag entlanggeht. Zwei Was-tun-wenn-Schritte (6, 7) decken die häufigsten Abweichungen – und ISO 9001:2026 8.2.1 (Kundeninformation bei Störungen).