

## Use Case „SAP-Kundenauftragsautomatisierung“

*Hinweis: Dieser Use Case dient als praxisnahe Veranschaulichung anhand der SAP-Kundenauftragsautomatisierung. Grundsätzlich kann Enterprisebrain jedoch auf nahezu alle SAP-Unternehmensbereiche und Prozesse ausgeweitet werden. Beispielsweise können ebenso Eingangsrechnungen, Bestellbestätigungen, Lieferavise oder sonstige strukturierte und unstrukturierte Dokumente automatisiert verarbeitet werden. Weitere Use Cases und Anwendungsbeispiele folgen.*

### Ausgangssituation

In vielen Unternehmen treffen Kundenbestellungen unstrukturiert und in unterschiedlichen Formaten ein. Typische Varianten sind:

- Bestellungen direkt im E-Mail-Text
- Bestellungen als PDF-Anhang
- Bestellungen als Excel-Datei

Diese Bestellungen müssen manuell gelesen, interpretiert und anschließend als Kundenauftrag in SAP erfasst werden. Der Prozess ist zeitintensiv, fehleranfällig und stark von einzelnen Mitarbeitern abhängig. Gerade bei hohem Bestellvolumen entstehen Engpässe, Verzögerungen und unnötige Kosten.

### Ziel des Use Cases

Ziel dieses Use Cases ist es, den gesamten Prozess der Kundenauftragserfassung **weitgehend zu automatisieren**.

Enterprisebrain liest eingehende Bestellungen mittels **OCR und KI**, interpretiert die Inhalte semantisch und legt daraus **automatisch einen Kundenauftrag inklusive aller relevanten Dokumente direkt in SAP** an.

Optional kann ein **Human-in-the-Loop** integriert werden, um kritische Felder zu prüfen oder freizugeben.

Dadurch werden:

- manuelle Tätigkeiten deutlich reduziert
- Durchlaufzeiten massiv verkürzt
- Erfassungsfehler minimiert

Zusätzlich schafft der automatisierte Prozess die Grundlage für eine **durchgängige End-to-End-Automatisierung im Order-to-Cash-Prozess**. Die Kundenauftragserfassung wird von einem manuellen Engpass zu einem skalierbaren, KI-gestützten Standardprozess, der unabhängig von Volumen, Format oder Sprache der eingehenden Bestellung funktioniert.

Enterprisebrain agiert dabei nicht als isolierte OCR-Lösung, sondern als **intelligente Orchestrierungs-Schicht**, die Dokumente, E-Mails, Fachlogik und SAP-Prozesse miteinander verbindet.

## Beispiel aus der Praxis

Ein Kunde sendet eine Bestellung per E-Mail mit einem PDF-Anhang. Enterprisebrain erkennt automatisch:

- Kundendaten (Auftraggeber, Lieferadresse bzw. Warenempfänger)
- Bestellnummer, Bestelldatum
- Artikelnummern und Mengen
- Liefertermine und Zusatzinformationen
- Auch Preise können erkannt und abgeglichen werden

Der gesamte Ablauf erfolgt dabei **ereignisgesteuert**:

- Eingang der E-Mail
- Automatische Dokumentklassifikation
- KI-basierte Inhaltserkennung
- SAP-Validierung (z. B. Material, Kunde etc.)
- Anlage des Kundenauftrags

Abweichungen oder Unklarheiten (z. B. fehlende Liefertermine, Preisabweichungen) werden gezielt an einen Mitarbeiter eskaliert, anstatt den gesamten Prozess zu blockieren.

& METRO LOGISTIK ZENTRALLAGER  
& KONTAKT: FR. B. STEINEGGER  
& METRO PLATZ 1  
& 2331-VOESENDORF

UID: ATU19424905  
TEL: +4350806690228  
FAX:

& LAGERADRESSE  
& FRIGOLOGO LEBENSMITTELLOGISTIK

& AM CAMPUS 4 (WAREH 6A+6B, RAMPS: 601-608, 611-618)  
& 2431-ENZERSDORF AN DER FISCHA

FAX:

& FIRMA

BESTELLNUMMER 8426112012

LIEFERANTEN-KTO-NR 20027

FAX

& LIEFERTERMIN: 06-05-2026

BESTELLUNG

DATUM: 22-04-2026  
SEITE: 1

& LIEFERKONDITION: DDP ENZERSDORF AN DER FISCHA

| UNSERE ARTIKEL BEZEICHNUNG<br>INH-KAR INH-VKE/VA EAN-KAR | UNSERE ART-NR<br>IHRE ART-NR | EUR-PAL | KARTON | VKE     |
|--|------------------------------|---------|--------|---------|
| STUECKE 20,00  | 17858<br>30490               | 2,00    | 176,00 | 3520,00 |
| STUECKE 20,00  | 17860<br>30284               | 2,00    | 176,00 | 3520,00 |
| STUECKE 12,00  | 17861<br>30493               | 1,00    | 49,00  | 588,00  |
| STUECKE 12,00  | 17862<br>30494               | 2,00    | 98,00  | 1176,00 |

& PREISE GEMÄSS VEREINBARUNG!

TOTAL 7,00 5893,42 KG

& IHRE ANLIEFERUNGEN HABEN DEN METRO LIEFERRICHTLINIEN ZU ENTSPRECHEN.  
& BEI TERMIN- UND MENGENÄNDERUNGEN IST AVISIERUNG@METRO.AT  
& MINDESTENS 48 STUNDEN IM VORAUS SCHRIFTLICH ZU INFORMIEREN.  
& AUF SÄMTLICHEN LIEFER- BZW. UEBERNAHMEDOKUMENTEN MUSS DIE  
& METRO LOGISTIK BESTELLNUMMER ANGEFÜHRT WERDEN.

Auf Basis dieser Informationen wird **vollautomatisch ein SAP-Kundenauftrag erzeugt** und revisionssicher abgelegt.

Optional erhält ein Mitarbeiter vor der finalen Buchung eine Vorschau zur Kontrolle oder Freigabe.

Loop-Mail (Optional):

Der Mitarbeiter bestätigt dieses oder lehnt es ab:

KI

KI Inbox

An: KI Inbox

Do, 07.05.2026 19:01

## Kundenauftrag

**Auftraggeber:** [REDACTED]

**AG-Adresse:** [REDACTED]

**Kundenbestellnummer:** 8426112012

**Bestelldatum:** 22.04.2026

**Warenempfänger:** 500651 — FRIGOLOGO LEBENSMITTELOGISTIK Am Campus 4

**WE-Adresse:** FRIGOLOGO LEBENSMITTELOGISTIK, AM CAMPUS 4 (WAREH 6A+6B, RAMPS: 601-608, 611-618), 2431-ENZERSDORF AN DER FISCHA

**Gewünschte Lieferadresse:** FRIGOLOGO LEBENSMITTELOGISTIK, AM CAMPUS 4 (WAREH 6A+6B, RAMPS: 601-608, 611-618), 2431-ENZERSDORF AN DER FISCHA

**Gewünschtes Lieferdatum:** 08.05.2026

**Lieferdatum:** [REDACTED]

**Auftragsart:** ZPTA

**Verk.-Organisation:** BP01

**Vertriebsweg:** 01

**Sparte:** 01

**Hinweise**

- Lieferdatum angepasst: Das gewünschte Lieferdatum 06.05.2026 lag in der Vergangenheit. Das System hat es auf 08.05.2026 geändert. Bitte Datum nach der Auftragszeugung prüfen.

### Positionen

| Pos | Material                                      | Menge | Einheit |
|-----|---|-------|---------|
| 1   | 30490 EAN: 9100000803913<br>[REDACTED]        | 2     | PAL     |
| 2   | 30284 EAN: 9100000701554<br>[REDACTED] EP EUR | 2     | PAL     |
| 3   | 80058 EAN: 9100000803968<br>[REDACTED] V      | 1     | PAL     |
| 4   | 30494 EAN: 9100000803999<br>[REDACTED] EUR    | 2     | PAL     |

Anlegen

Ablehnen

Außerdem gibt es in SAP eine Fiori-App mit welcher alle eingehenden KI-Workflows (zu allen Objekttypen) angezeigt und bei unvollständigen Status auch bearbeitet werden können:



## Skalierbarkeit & Erweiterbarkeit

Die Kundenauftragsautomatisierung ist modular aufgebaut und kann jederzeit erweitert werden. Neben Kundenaufträgen lassen sich mit derselben Architektur u. a. folgende Prozesse abbilden:

- Eingangsrechnungen
- Bestellbestätigungen
- Lieferavise
- Gutschriften
- Vertragsdokumente
- Etc.

Damit entsteht eine **einheitliche KI-Plattform für dokumentenbasierte SAP-Prozesse**, anstatt einzelner Insellösungen.

## Mehrwert für Fachbereiche und Management

### Für Vertrieb & Auftragsabwicklung

- Schnellere Reaktionszeiten gegenüber Kunden
- Entlastung von Routinearbeiten
- Fokus auf Kundenbetreuung statt Datenerfassung

### Für IT & Organisation

- Standardisierter, robuster Prozess
- Reduzierte Abhängigkeit von individuellen Lösungen
- Einfache Erweiterbarkeit auf weitere Dokumenttypen

### Für Management

- Kürzere Order-to-Cash-Zyklen
- Höhere Prozesssicherheit
- Messbare Kosteneinsparungen

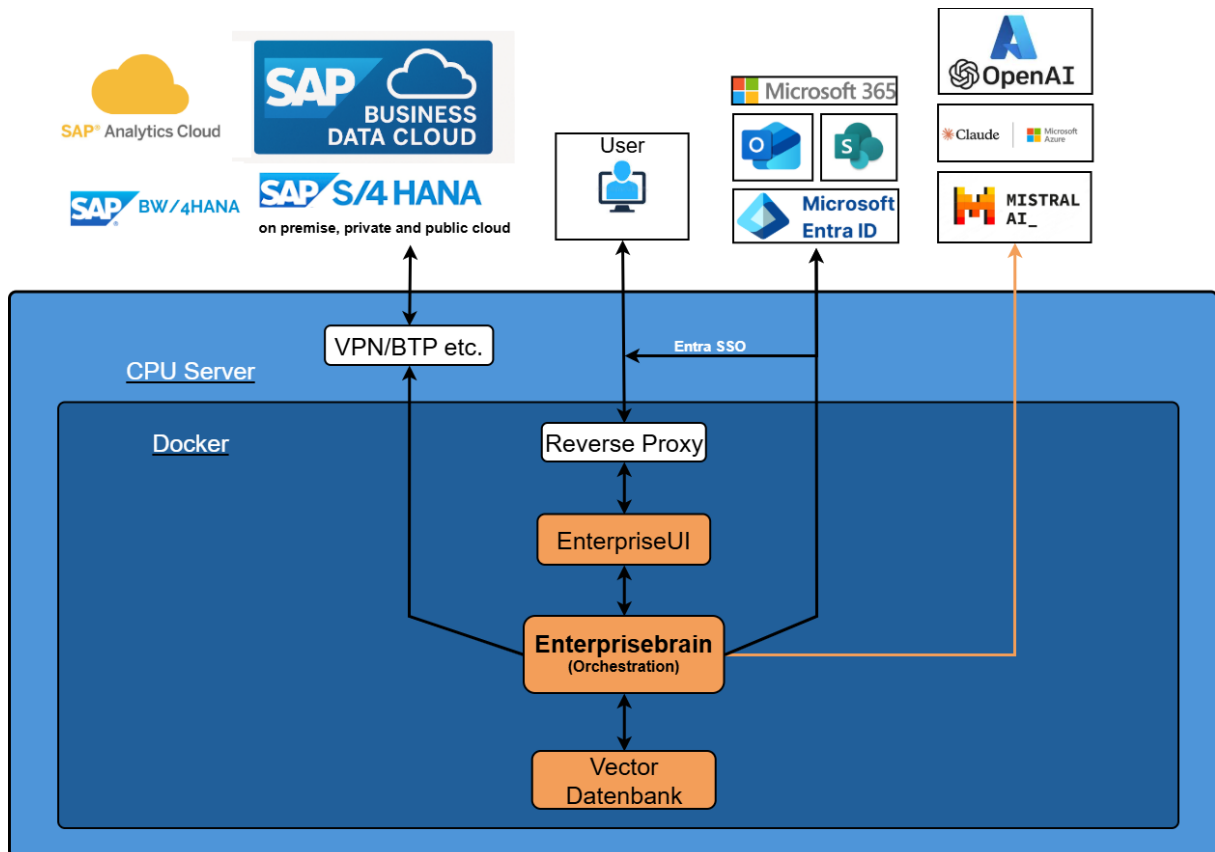
Zusätzlich ermöglicht die Lösung eine **transparente Steuerung und Messbarkeit** der automatisierten Prozesse, z. B. über Durchlaufzeiten, Automatisierungsquoten und manuelle Eingriffe.

Dies schafft eine belastbare Grundlage für kontinuierliche Prozessoptimierung und strategische Entscheidungen.

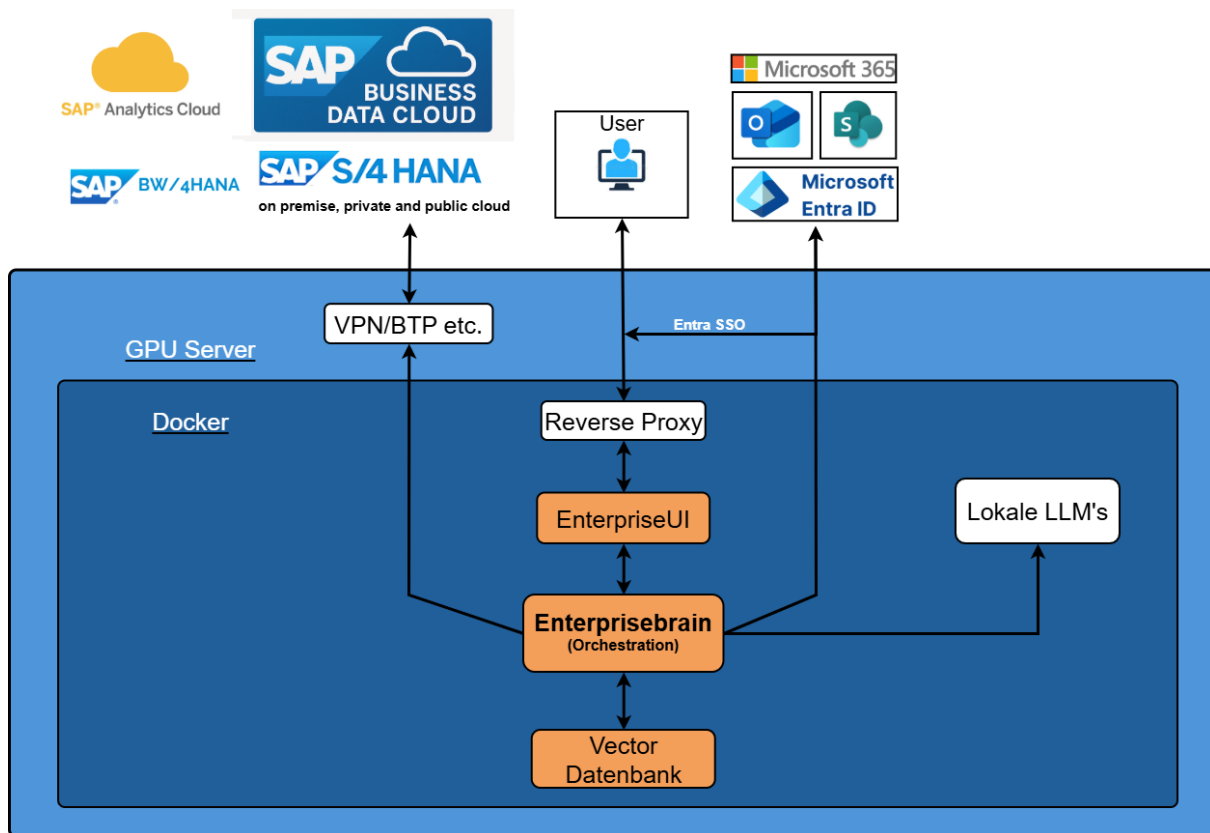
### Technische Umsetzung & Architektur

- Datenzugriff **direkt per API aus SAP** (S/4HANA, BW, SAC)
- **Keine Datenspeicherung** von Bewegungsdaten auf CPU- oder GPU-Servern
- Verarbeitung erfolgt ausschließlich kontextbezogen zur Anfrage

#### Darstellung CPU-Server Variante:



Darstellung GPU-Server Variante:



Sicherheit & Compliance

- DSGVO-konform
- Vermeidung von Cloud-Act-Risiken
- Einsatz von **Mistral** als Large Language Model
- Volle Kontrolle über Datenzugriffe und Berechtigungen