

1.) Zweck und Anwendungsbereich:

Diese Anweisung regelt die Tätigkeitsabläufe für den Vorgang der Rechnungserstellung und die Bearbeitung von Gutschriftenforderungen.

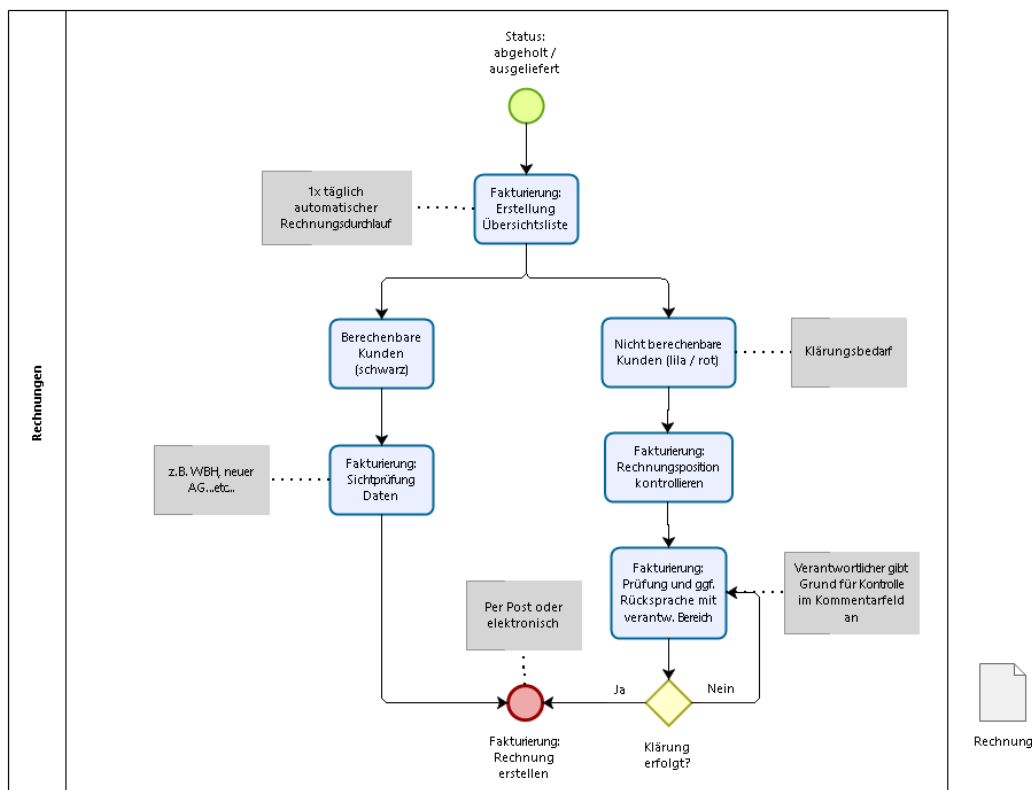
2.) Befugnisse und Verantwortlichkeiten:

- 2.1 Prozesseigner:** Fakturierung (Finanz- und Rechnungswesen)
- 2.2 Berechtigte Personen:** Geschäftsleitung (GL), Leitung Vertrieb (VTL), Leitung Qualitätswesen (QWL),
- 2.3 Beteiligte Personen:** Vertrieb (VT), Controlling (VW), Qualitätsmanagementbeauftragte(r) (QMB)

3.) Beschreibung/Ablauf:

Allgemein: Die einzelnen Arbeitsschritte für die Erstellung und weitere Bearbeitung einer Rechnung ist in der Arbeitsanweisung „Rechnungserstellung“ definiert.

3.1 Ablaufbild:



Ersteller Name / Abt. / Datum	Freigabe Prozesseigner / Abt. / Datum	Freigabe QMB / Abt. / Datum
M. Reiss / VW / 24.05.2024	F. Nestle / GF / 24.05.2024	K. Eichholz / QMB / 24.05.2024

3.2 Erläuterungen:

3.2.1 Rechnungserstellung:

1	Automatischer Rechnungsdurchlauf	1x täglich wird über den automatischen Rechnungsdurchlauf eine Übersichtsliste der Kunden mit Status „abgeholt/ausgeliefert“ im System erstellt.
2	Berechenbare Kunden (schwarz)	Vor der Rechnungserstellung übernimmt die Fakturierung eine Sichtprüfung auf ggf. geänderte Aufträge, die nicht mit „Rechnungsposition kontrollieren“ markiert sind. Es wird z.B. die Wärmebehandlung und neue Arbeitsgänge überprüft.
3	Nicht berechenbare Kunden (lila / rot)	Die Aufträge sind im System mit „Rechnungsposition kontrollieren“ markiert. Die Fakturierung überprüft die Aufträge und stimmt die fehlenden Daten mit den einzelnen Bereichen ab. Mögliche Punkte und Vorgehensweise: • Preis fehlt → Vertrieb trägt alle Preise ein • Angebot fehlt → Rücksprache mit Vertrieb und Preiseintragung im System. • Kein aktuelles Angebot vorhanden → Rücksprache mit Vertrieb und Preiseintragung im System. • Bei zusätzlich Arbeitsgängen (Nacharbeiten, unbehandelt Retour, EMPB) → Rücksprache mit Leitung Qualitätswesen bzw. Prozessplanung • Hinweis klären und bearbeiten (z.B. Transportkosten) → Rücksprache mit entsprechenden Bereichen • Kundenspezifische Dokumentation berücksichtigen. Eintragen von Hinweisen an den Kunden (Ansprechpartner, Preisfreigabe, E-Mails) Danach erfolgt der automatische Rechnungsdurchlauf.
4	Rechnungserstellung	Rechnungen werden per Post oder elektronisch an den Kunden versendet.

Ersteller Name / Abt. / Datum	Freigabe Prozesseigner / Abt. / Datum	Freigabe QMB / Abt. / Datum
M. Reiss / VW / 24.05.2024	F. Nestle / GF / 24.05.2024	K. Eichholz / QMB / 24.05.2024

Gutschriften:

Allgemein: Die einzelnen Arbeitsschritte für die Erstellung und weitere Bearbeitung einer Gutschrift ist in der Arbeitsanweisung „Gutschriftenerstellung“ definiert.

1. Gutschrift nach Anforderung durch Kunden (z.B. Preisdifferenzen, Stückzahldifferenzen, fehlerhafte Rechnungen):

- Information vom Kunden
- Klärung des Sachverhalts (Rücksprache und Info an zuständige Abteilungen)
- Erstellen der Gutschrift im Modul „Gutschrift“ und Versand (per Post oder elektronisch) oder Ablehnung an den Kunden

2. Gutschrift aus sonstigen Gründen:

- Erstattung eines vereinbarten Jahresbonus
- Sonstige Vereinbarungen mit Kunden durch VTL / GF

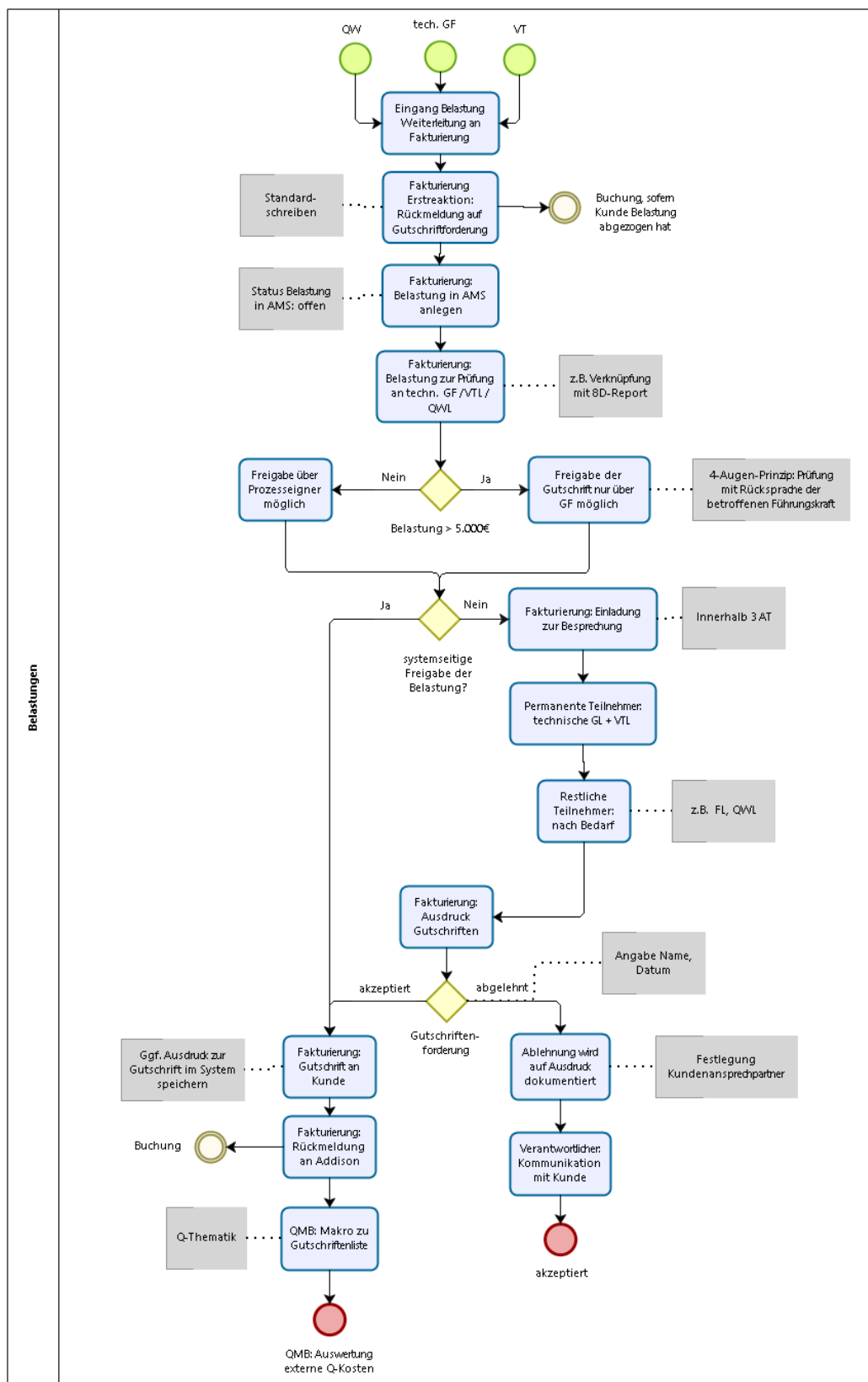
3. Gutschrift aufgrund einer Kundenbelastung:

3.1.1 Ablaufbild Belastungen:

Verwendete Abkürzungen:

GF:	Geschäftsführung
VTL:	Leitung Vertrieb
QMB:	Qualitätsmanagementbeauftragte(r)
RW:	Rechnungswesen
Q-Kosten:	Qualitätskosten
AT:	Arbeitstage

Ersteller Name / Abt. / Datum	Freigabe Prozesseigner / Abt. / Datum	Freigabe QMB / Abt. / Datum
M. Reiss / VW / 24.05.2024	F. Nestle / GF / 24.05.2024	K. Eichholz / QMB / 24.05.2024



Ersteller Name / Abt. / Datum	Freigabe Prozesseigner / Abt. / Datum	Freigabe QMB / Abt. / Datum
M. Reiss / VW / 24.05.2024	F. Nestle / GF / 24.05.2024	K. Eichholz / QMB / 24.05.2024

3.2 Erläuterungen:

3.2.2 Belastungen

1	Eingang Belastung	Nach dem Eingang einer Belastung erfolgt als Empfangsbestätigung eine Erstreaktion in Form eines Standardschreibens an den Kunden. Die Belastung wird im System angelegt im Status „offen“ Sollte der Kunde den Betrag der Belastung bereits in einer Rechnung abgezogen haben, ist die Differenz als offener Betrag über Addison im Kundenkonto zu hinterlegen und als Mahnung in der wöchentlichen Besprechung weiterverfolgt.
2	Prüfung der Belastung	Die Belastung wird zur weiteren Prüfung an folgende Bereiche weitergeleitet: -Technische Geschäftsführung -Kaufmännische Geschäftsführung -Leitung Vertrieb, als Kundenbeauftragter -Leitung Qualitätswesen, in Bezug auf Reklamationen Eine Belastung > 5.000€ kann nur durch die Geschäftsführung nach Rücksprache mit dem Bereichsverantwortlichen freigegeben werden. Eine mögliche Meldung an die Versicherung bzgl. Produkthaftung ist von der kaufmännischen Geschäftsführung zu prüfen.
3	Zuordnung Freigabe	Die Gutschriften werden zur Freigabe im System der technischen Geschäftsführung zugeordnet. Die Geschäftsführung erhält automatisch eine E-Mail zur Anfrage der Freigabe.
4	Belastung akzeptiert / abgelehnt	Wurde die Belastung nicht systemseitig durch die technische Geschäftsführung freigegeben, erfolgt eine Einladung zur Durchsprache der offenen Belastungen. Die Einladung, sowie Durchführung der Besprechung sollte innerhalb drei Arbeitstagen erfolgen. Permanente Teilnehmer bei den Besprechungen: -technische Geschäftsführung -Leitung Vertrieb, Angebot und Preis Teilnehmer bei Bedarf: -Leitung Qualitätswesen, bei Reklamationen -Leitung Technologieentwicklung, Bemusterungen und ggf.

Ersteller Name / Abt. / Datum	Freigabe Prozesseigner / Abt. / Datum	Freigabe QMB / Abt. / Datum
M. Reiss / VW / 24.05.2024	F. Nestle / GF / 24.05.2024	K. Eichholz / QMB / 24.05.2024

		Reklamationen -Fertigungsleitung, Produktion und ggf. Reklamationen -Leitung Instandhaltung, Anlagenstörung und ggf. Reklamationen Vorab kann, für die Einladung der Teilnehmer, eine Rücksprache mit der technischen Geschäftsführung erfolgen. Die Fakturierung legt die Belastungen auf dem Vordruck den Teilnehmern vor. Eine Bewertung einer Belastung ist allgemein mit Namen, Datum und Unterschrift zu dokumentieren Belastung akzeptiert = keine weiteren Maßnahmen notwendig Belastung abgelehnt = Angabe Grund der Ablehnung und Festlegung eines Verantwortlichen als Kundenansprechpartner. Für eine Dokumentation ist der Vordruck im System unter der jeweiligen Gutschriftnummer abzulegen. Nach dem Austausch mit dem Kunden sind weitere Informationen zu den abgelehnten Belastungen an das Rechnungswesen mitzuteilen. So lange eine Belastung nicht freigegeben oder, nach Ablehnung mit dem Kunden, nicht geklärt ist wird die Belastung weiter als offene Gutschrift behandelt und in den Besprechungen weiterverfolgt.
5	Abgelehnte Belastung	Bei einer Ablehnung ist die Gutschrift im System zu stornieren und die Information an das Rechnungswesen weiterzuleiten. Ist der Betrag vom Kunden bei einer Rechnung bereits abgezogen ist der eingehaltene Betrag anzumahnen und auf die Mahnliste für den wöchentlichen Regeltermin mitaufzunehmen.
6	Akzeptierte Belastung	Bei einer akzeptierten Belastung wird die Gutschrift dem Kunden schriftlich freigegeben und die Freigabe im System eingetragen. Die Information ist an das Rechnungswesen weiterzuleiten
7	Externe Q-Kosten Auswertung	Für die Aufstellung der monatlichen externen Qualitätskosten, werden über ein Makro die Gutschriften für den Monat ausgewertet und den einzelnen Bereichen zugeordnet. Als Kriterium wird der Grund: Fibu - Q-Thematik verwendet. Die Auswertung ist monatlich durch den QMB direkt an die Geschäftsführung und beteiligte Prozessverantwortliche zu versenden und im Quartal an den Mitarbeitern über die Q-Boards auszuhängen. Eine Gesamtauswertung zur Bewertung folgt im jährlichen Q-Review.

Ersteller Name / Abt. / Datum	Freigabe Prozesseigner / Abt. / Datum	Freigabe QMB / Abt. / Datum
M. Reiss / VW / 24.05.2024	F. Nestle / GF / 24.05.2024	K. Eichholz / QMB / 24.05.2024

4.) Mitgeltende Unterlagen:

- AA 9.1.2 Rechnungserstellung
- AA 9.1.2.1 Gutschriftenerstellung
- Vordruck offene Belastung
- Rechnung
- AMS Auswertung Q-Kosten (extern)
- Jährliches Q-Review

<i>Ersteller Name / Abt. / Datum</i>	<i>Freigabe Prozesseigner / Abt. / Datum</i>	<i>Freigabe QMB / Abt. / Datum</i>
M. Reiss / VW / 24.05.2024	F. Nestle / GF / 24.05.2024	K. Eichholz / QMB / 24.05.2024