

KI löst Sprachbarrieren

1



1 Die Familie Mertens (v. l. n. r.): Julia, Guido und Susanne Mertens. (Foto: Mertens-SHK)

Digitalisierung ist für **Mertens-SHK** weitaus mehr als nur ein Mittel zum Zweck: Sie ist seit fast 40 Jahren fester Bestandteil der eigenen Unternehmenskultur und ist bei allen Mitarbeitern in „Fleisch und Blut“ übergegangen. Der Betrieb ist bei dem Einsatz von innovativen Lösungen immer ganz vorne mit dabei: Derzeit wird der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) auf Herz und Nieren geprüft.

Der Familienbetrieb Mertens-SHK aus Düren wurde im Jahre 1960 von Otto **Mertens** gegründet, der bereits früh die Vorteile von digitalen Prozessen erkannt hat. Sein Sohn und heutiger Geschäftsführer Guido Mertens erinnert sich: „Mein Vater hat schon in den 1980er-Jahren mit einer Fakturiermaschine gearbeitet. Damit konnten Rechnungen auf Basis von Standardleistungsbüchern maschinell geschrieben und zusammengerechnet werden. Das hob die manuelle Schreibtätigkeit komplett auf und war zur damaligen Zeit in der Handwerkerbranche extrem innovativ.“ Bereits 1988 folgten der erste Personal-Computer (PC) sowie in den nachfolgenden Jahren die Nutzung von diversen Softwareanbietern. Im Jahre 2002 wechselte die Firma dann zu **Label Software**: „Wir waren zu diesem Zeitpunkt schon sehr weit in der Digitalisierung. Andere Betriebe nutzten gerade mal ihren ersten Computer und wir wechselten bereits zur dritten Handwerkersoftware. Seitdem sind wir treuer Kunde von Label Software.“

Derzeit beschäftigt der SHK-Fachbetrieb rund 20 Mitarbeiter mit den Schwerpunkten Heizungs- sowie Sanitärtechnik und ist ein echter Familienbetrieb: Mittlerweile ist mit Tochter Julia die 3. Generation in das Unternehmen eingestiegen. Der Anspruch, technisch immer am Puls der Zeit zu sein, ist bis heute geblieben – auch getrieben durch die derzeitige Auftragslage. Mittlerweile fahren die Techniker bis zu elf Kunden pro Tag an.

„Eine Termin- und Auftragsplanung in diesem Umfang sowie der Austausch von auftragsrelevanten Informationen wäre ohne die Unterstützung einer Softwarelösung wie »Labelwin« und »Label Mobile« gar nicht möglich“, betont Julia Mertens. Alle Kundendaten und die dazugehörigen Informationen werden ausschließlich digital verwaltet, alle Prozesse wurden darauf angepasst. „Ohne die Digitalisierung könnten wir diese Schlagzahl an Kundenbesuchen gar nicht erreichen.“

- 2 Der Techniker aus der Ukraine kann sich mittels KI seine Arbeitsberichte direkt in „Label Mobile“ übersetzen lassen. (Foto: Mertens-SHK)
- 3 Die ukrainische Kollegin im Büro nutzt KI in „Labelwin“ beim Schreiben der Abrechnungen. (Foto: Mertens-SHK)



2



3

Sinnvolle Schritte

Der Familienbetrieb digitalisiert jedoch nicht um der Digitalisierung willen. Prozessoptimierung bedeutet nicht, bestehende Prozesse einfach von A bis Z digital abzubilden und zu hoffen, dass damit alles einfacher wird. „Wir schauen stattdessen, was das Problem ist, überlegen dann, wie wir es gerne hätten und wie bereits vorhandene Tools uns helfen können“, erklärt Julia Mertens. Eine der derzeitigen Herausforderungen ist zum Beispiel die Überwindung der Sprachbarriere bei Fachkräften aus dem Ausland. Julia Mertens berichtet: „Wir beschäftigen derzeit drei Kolleginnen und Kollegen aus der Ukraine. Alle können zwar schon gut Deutsch, aber noch nicht so gut, dass sie alle Texte – und insbesondere Fachbegriffe – zu 100 Prozent verstehen. Dies hat natürlich manchmal zu ein paar Verständigungsproblemen geführt.“

Die neue KI-Funktionalität mit Übersetzungsfunktion von Label Software stellt hier einen tollen Lösungsansatz dar. Die ukrainische Kollegin im Büro nutzt die KI-Funktion beispielsweise bei der Abrechnung. Mit Hilfe der KI-Funktion lässt sie sich die Notizen unserer Techniker übersetzen, weiß dann, was gemacht wurde und kann auf Basis dessen die Rechnung auf Deutsch schreiben. Im Anschluss lässt sie mit Hilfe der KI ihr Geschriebenes noch einmal aufbereiten und auf Fehler überprüfen.“ Auch andere Textteile wie Vorbemerkungen können so von der Kollegin überarbeitet werden.

Die zwei kürzlich eingestellten ukrainischen Techniker arbeiten ebenfalls bereits mit KI-Unterstützung. Mit „Label Mobile“ können sie ihre Aufgaben und Arbeitsanweisungen sowie ausgeführten Arbeiten ins Deutsche übersetzen lassen und ihre Arbeitsberichte somit leichter ausfüllen. Vorher ging dies nur über technische Umwege: „Die Kollegen mussten erst von »Label Mobile« in eine Übersetzungs-App wechseln, die Berichte dort eingeben, auf Deutsch übersetzen lassen, kopieren, zurück zu »Label Mobile« gehen und einfügen. Das war schon umständlich und hat natürlich Zeit gekostet. Jetzt ist es wesentlich komfortabler, wenn sie einfach nur einen Knopf drücken müssen und es wird automatisch übersetzt.“ Für jeden App-Nutzer kann die gewünschte Sprache vorab in den Einstellungen hinterlegt werden, sodass man direkt mit dem Übersetzen loslegen kann. Die KI kann jedoch auch die eingefügte Sprache automatisch erkennen, so dass auch ein polnischer Kollege mal einen Beitrag auf polnisch diktieren kann.

Nützliche KI

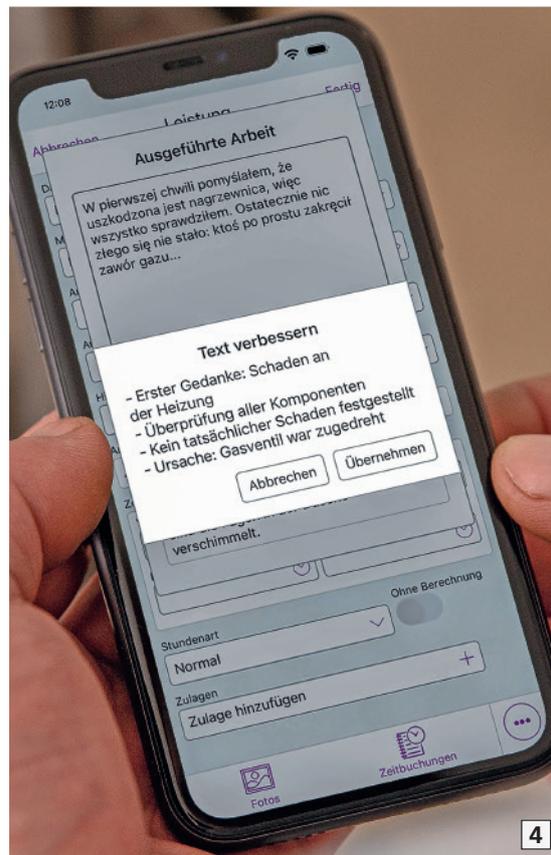
Ein weitere nützliche KI-Funktion ist die Textverbesserung. „Wir nutzen diese Funktion beispielsweise, wenn wir einen Kundendienstauftrag wäh-

rend eines Telefonats anlegen. Wir schreiben die Informationen erst einmal genauso in den Auftrag, wie wir es gehört haben.“ Im Anschluss wird auf den Button „Textverbesserung“ geklickt und die KI formuliert den Text in eine für den Techniker verständliche Arbeitsanweisung. Julia Mertens denkt hier schon weiter: „Ich möchte die KI in Zukunft zum schnelleren Schreiben von Arbeitsanweisungen nutzen. Wenn ein Kunde zum Beispiel wegen eines Rohrbruches anruft und ich feststelle, dass es dazu noch keine Checkliste gibt, möchte ich der KI nur noch sagen: »Stelle alle wichtigen Punkte zusammen, an die ich bei einem Rohrbruch denken muss.« Das nutze ich dann als Vorlage für eine Checkliste, die ich dann in Zukunft immer verwenden kann.“

Der Wunsch von Julia Mertens ist es, dass bald alle Mitarbeiter die KI-Funktion nutzen. „Es kommt schon noch ab und zu vor, dass wir bei den Texten unserer Mitarbeiter noch mal nachfragen müssen. Das ist aber natürlich keine Absicht: Im Eifer des Gefechts oder am Abend, wenn man müde ist, können natürlich Fehler passieren. Mit der KI kann man seine Texte so aufbereiten lassen, dass wir diese im besten Fall im Büro eins-zu-eins übernehmen können. Im Idealfall passiert das schon durch den Techniker und wir im Büro erhalten die fertigen Texte. Wir können jedoch auch im Büro die Berichte vor dem Schreiben der Rechnung noch einmal mit Hilfe der KI verbessern lassen. Das ist wirklich sehr praktisch.“ Für Julia Mertens steht dabei fest: Die Texte werden verständlicher und vor allem qualitätsvoller. Guido Mertens pflichtet ihr bei: „Die KI ist für unsere internen Abläufe und die Qualität der Dokumentation sehr interessant und eine riesen Bereicherung.“

Solides Handwerk

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Handwerk ist dabei nicht unumstritten. Bei so manchen öffentlichen Diskussionen wird oftmals die Kritik laut, dass die KI irgendwann das selbstständige Denken ersetzen wird. Für Guido Mertens ist dies jedoch unberechtigt: „Die KI-Funktion ist schon wirklich klasse und bringt gute Ergebnisse; ich persönlich beschäftige mich sehr viel mit diesem Thema. Aber man darf diese Technologie nicht als Allheilmittel sehen, das zum Beispiel unser Fachkräfteproblem lösen wird. Sie ist ohne Frage eine absolut super Hilfe, aber sie ersetzt einfach nicht das Denken. Definitiv nicht!“ Er ist sich sicher: In ein paar Jahren wird der Einsatz völlig selbstverständlich sein. Julia Mertens sieht das genauso: „Man darf davor keine Angst haben. Mit Hilfe der KI ist einfach eine andere Art der Mitarbeit gefragt. Auch wenn ich mir einen Text verbessern oder übersetzen lasse, muss ich dennoch immer noch einmal das Ergebnis auf Basis meines Fachwissens überprüfen und es auch verstehen können. Die KI wird so manche



4 In der SHK-Software „Labelwin“ und App „Label Mobile“ ist die KI-gestützte Sprach- und Texterkennung mittels „ChatGPT“ integriert. (Foto: Label Software Gerald Bax GmbH)

Arbeitsschritte erleichtern und beschleunigen, die Ergebnisse kritisch zu hinterfragen und zu reflektieren, werden wir dadurch jedoch nicht verlernen – eine Ausbildung zum SHK-Anlagenmechaniker ist immer noch die Basis zur fachgerechten Ausübung dieses Berufs.“

Auch die Mitarbeiter von Mertens-SHK sind dem digitalen Fortschritt gegenüber generell aufgeschlossen und arbeiten aktiv mit, berichtet Julia Mertens: „Mittlerweile ist Digitalisierung und die Nutzung neuester Tools und Technik für alle hier vollkommen selbstverständlich und normal.“ Dabei ist der SHK-Familienbetrieb noch lange nicht am Ende seiner Optimierung. „Auch bei uns gibt es noch Arbeitsabläufe, die stark ausbaufähig sind. Sowohl vom Ablauf an sich als auch vom Digitalisierungsgrad her. Aber das ist vollkommen in Ordnung. Wir machen einfach immer weiter, denn die Digitalisierung ist einfach ein Teil von uns, wir können gar nicht anders.“

Weitere Informationen unter:
<https://mertens-shk.de>
www.label-software.de