

Für digital aufgestellte
Handwerksbetriebe ist
KI ein echter Effizienz-
beschleuniger.

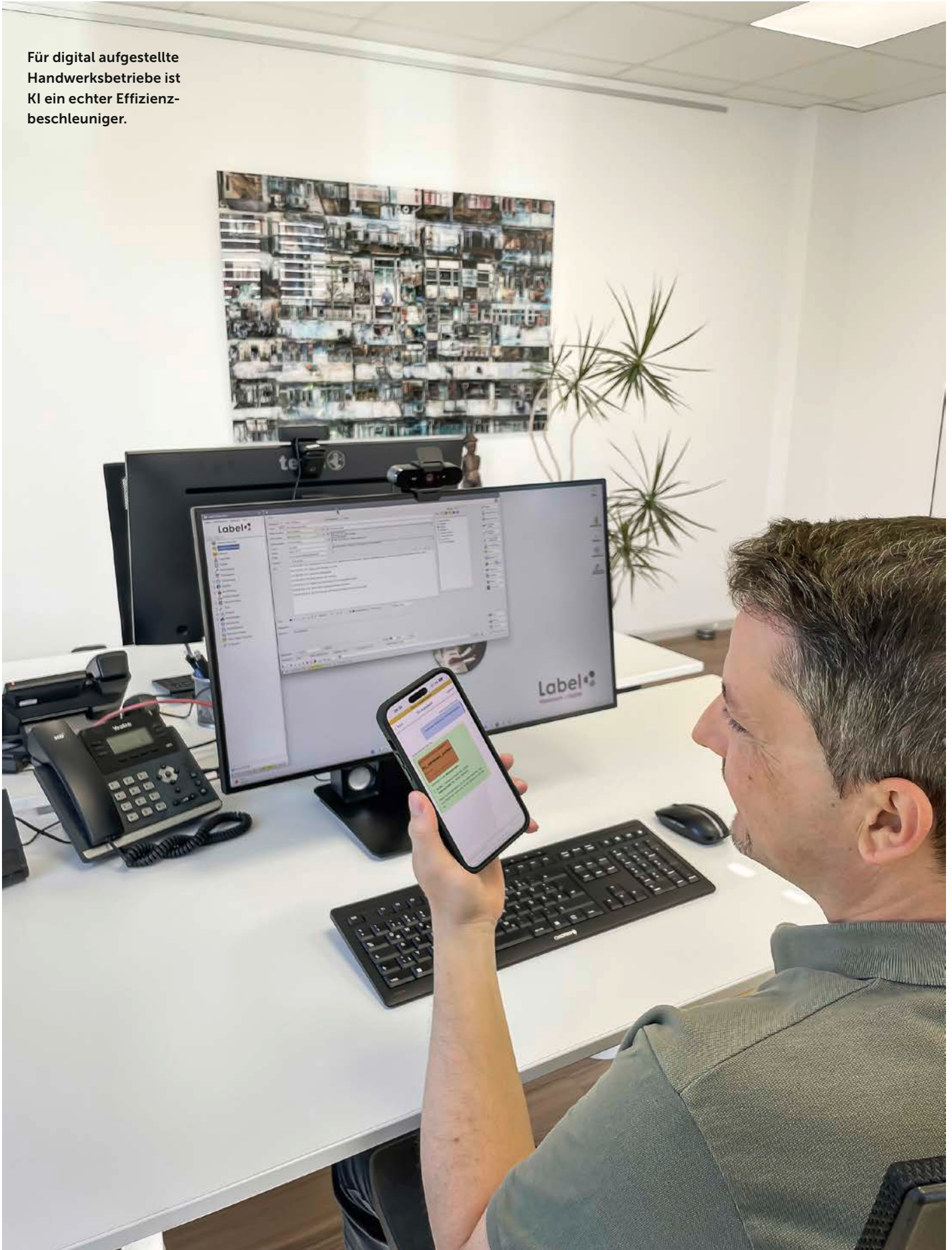


Bild: Label Software

So arbeiten SHK-Betriebe ganz praktisch mit KI

Das Thema künstliche Intelligenz ist allgegenwärtig und hat in den vergangenen Jahren Einzug in unser tägliches Leben und den Arbeitsalltag gehalten. Längst beeinflusst der Einsatz von KI die Abläufe und Kommunikation vieler Handwerksbetriebe. KI verspricht vor allem eins: Effizienzgewinne. Auch im SHK-Handwerk.

Wie und wo wird künstliche Intelligenz im Handwerk eigentlich eingesetzt? Wo liegen Chancen, wo gibt es Risiken? Welche Vorbereitungen sind nötig, um KI im Arbeitsalltag zu nutzen? Und wie sieht die Zukunft aus? Fünf Handwerksbetriebe aus der SHK-Branche und Anwender des Softwarehauses „Label Software“ trafen sich zu einer Diskussionsrunde und gaben Einblicke in ihre Erfahrungen mit KI-Anwendungen – von konkreten Einsatzszenarien bis hin zu kritischen Perspektiven. Es sprachen: Anke Löser (Löser + Anspach GmbH), Günter Hinz (Helmut Hinz GmbH & Co.), Michael Mönner (Mönner GmbH), Thomas Tovote (T & R Gebäude Service GmbH) und Frank Wienströer (Wienströer Sanitär- u. Heizungstechnik GmbH).

KI in der Texterstellung, -übersetzung und zur Recherche

Häufigstes Einsatzgebiet für KI im Handwerksbetrieb ist aktuell das Thema Texterstellung und Recherche. Ein Hilfsmittel, das besonders im Büro und für die Verwaltung des Betriebs gerne genutzt wird. Anke Löser sagt: „Im betrieblichen Bereich nutze ich KI sehr viel zum Schreiben von Texten, seien es Vortexte, Hinweistexte in Angeboten, aber auch Anschreiben an Mitarbeitende oder an Kunden.“ Michael Mönner pflichtet ihr bei: „Das ist bei uns genauso. Wir schreiben damit z. B. Mitarbeiteranweisungen, verbessern unsere Texte und lassen E-Mail-Antworten vorformulieren – damit der Chef nicht immer so unfreundlich klingt. Wir nutzen aber auch die integrierte KI-Textverbesserung und Übersetzung von Label.“ Damit können Texte und Arbeitsanweisungen direkt in der App Label Mobile übersetzt werden. „Wir haben einen Mitarbeiter, der nicht so gut Deutsch spricht, da ist das viel wert!“

Auch beim Thema Recherche wird KI gerne genutzt. „Wir kommen ja gar nicht mehr daran vorbei – inzwischen hat ja auch jede Suchma-



„Wir verbessern unsere Texte und lassen E-Mail-Antworten vorformulieren.“

Michael Mönner

schine eine KI integriert“, sagt Anke Löser. Günter Hinz sieht das ebenso: „Wir recherchieren auch oft die klassischen Themen per KI. Zum Beispiel: Was bedeutet dieser Fehler? In letzter Zeit nutzen wir die KI aber auch für Anregungen zu Strategiethematen und Prozessen. Mal als Beispiel zum Thema Asbest: Wie gehen wir damit um? Wie unterweisen wir unsere Mitarbeiter? Welche Betriebsanweisung, Arbeitsanweisung erstellen wir? Dabei lassen wir uns von der KI helfen, und das spart uns viel Aufwand.“

KI-Telefonassistenten im Handwerksbetrieb

Ein aktuelles Trendthema ist der Einsatz von KI-Telefonassistenten. Sie versprechen Entlastung im Büro, Erreichbarkeit rund um die Uhr und einen verbesserten Kundenservice. Anbieter gibt es viele, das Angebot ist meist recht ähnlich: Ist das Büro nicht besetzt, geht die KI ans Telefon und protokolliert das Gespräch.

Frank Wienströer nutzt seit ca. 6 Monaten den Telefonassistenten von Label Software. Die Telefon-KI geht ans Telefon, wenn die Mitarbeitenden im Büro zu beschäftigt sind, um innerhalb von 30 Sekunden abzuheben, und außerhalb der Öffnungszeiten. Über den Prompt wird gesteuert, was abgefragt werden soll und welche Fragen besonders wichtig sind. Frank Wienströer berichtet: „Wir sind rundum zufrieden mit unserer Ida. Wir federn dadurch die Telefonspitzen deutlich ab. Und durch die direkte Integration in die Software profitieren wir auch in der Nacharbeit: Die KI erkennt zum Beispiel, wenn uns Rufnummern und Kunden bereits bekannt sind, und legt nach dem Ende des Gesprächs automatisch eine Aufgabe mit der Zusammenfassung und konkreten Handlungsanweisungen zu der Adresse in Labelwin an.“ Die Kollegen bearbeiten dann diese Aufgaben weiter: Entweder wird sie an den richtigen An-

sprechpartner weitergeleitet oder es wird direkt ein Kundendienstauftrag mit Termin z. B. für eine Reparaturmeldung erzeugt. „Unsere Mitarbeiter finden das prima. Wir können damit einiges an Zeit sparen und müssen nicht mehr viel nacharbeiten. Wir machen viel Telefonbereitschaft für Wohnungswirtschaftsunternehmen und hatten vorher oft das Problem, dass wir zwischendurch einfach nicht erreichbar waren, trotz vier, fünf Leuten am Telefon.“ Auch bei den Kunden kommt die virtuelle Telefonistin gut an. Frank Wienströer lacht und sagt: „Ich habe schon einige Telefonate geführt, wo der Kunde dann mit mir gescherzt hat: Ach, aber ich habe doch schon mit eurer Ida gesprochen. Klar hast du auch mal jemanden, der dann wieder auflegt, aber prinzipiell haben wir bisher kaum negative Rückmeldungen bekommen.“

Thomas Tovote hat gegenteilige Erfahrungen gemacht. Vor knapp anderthalb Jahren hat er eine Telefon-KI eingeführt und nach kurzer Zeit wieder abgeschafft. Er sagt: „Wir haben einen Anbieter ohne direkte Anbindung an unsere Software getestet. Durch die Vor- und Nacharbeit hat sich bei uns die Arbeit einfach nur verschoben: Wir mussten die KI trainieren und trotzdem alle Telefonate nacharbeiten, nochmal anfassen, dokumentieren, zurückrufen.“ Auch die Akzeptanz bei den Kunden war nicht gut: „Wir arbeiten hauptsächlich mit Privat- und Geschäftskunden zusammen, die habe ich schon ganz gerne in echt am Telefon. Aktuell hat man zwar überall einen KI-Telefon-Bot an der Strippe – für uns ist es andersherum aber schon fast ein Alleinstellungsmerkmal: Wir sind von 7 bis 17 Uhr erreichbar und telefonieren mit den Kunden in echt, in live, in Farbe.“ Michael Mönner ergänzt: „Eine KI ersetzt nie den persönlichen Kontakt. Sie kann aber unterstützend hilfreich sein und z. B. für Spitzenzeiten eine echte Entlas-



Bild: Wienströer

„Ich glaube, der gesamte Servicebereich – ob im Büro oder vor Ort – wird in Zukunft von KI profitieren.“

Frank Wienströer

tung bringen.“ Frank Wienströer pflichtet ihm bei: „Ganz genau. Wir wollen den persönlichen Kontakt mit unseren Kunden auch nicht missen. Wir haben aber auch festgestellt, dass es im Tagesgeschäft viel negativer ist, wenn wir nicht erreichbar sind, als wenn ‚Ida‘ drangeht.“

Risiken und Herausforderungen

Mit der wachsenden Verfügbarkeit von KI-gestützten Anwendungen entstehen nicht nur neue Möglichkeiten, sondern auch Herausforderungen. Insbesondere das Thema Datenschutz, aber auch die verantwortungsvolle Nutzung werden in der Öffentlichkeit kritisch hinterfragt.

Für Anke Löser ist der wachsame Umgang mit KI sehr wichtig. Sie sagt: „Ich bin mir der Chancen, aber auch der Risiken durch den Einsatz von KI im beruflichen Kontext durchaus bewusst.“ Alle Mitarbeiter mit Firmenhandy wurden gesondert zum Thema KI geschult. „Vor allem haben wir dafür sensibilisiert, bitte in Gottes Namen keine kundenspezifischen Daten in die KI einzufüttern. Die gehören dort einfach nicht hin!“ Neben datenschutzrechtlichen Risiken hebt Anke Löser auch die Gefahr einer unkritischen Nutzung hervor: „Wichtig ist auch, dass wir als Experten in unserem Gewerk agieren: Oft genug spuckt uns die KI schlichtweg Falsches aus. Da ist es wichtig, dass die Fachkompetenz nicht ausgeschaltet und blind einer KI-Aussage geglaubt wird.“ Thomas Tovote stimmt zu: „Mitarbeiter mit Fachkenntnis sind in unserem Gewerk das Wichtigste und das werden sie auch immer bleiben. Klar, die Tools verändern sich und wir bekommen immer mehr Unterstützung. Trotzdem müssen wir diese Tools füttern, anleiten und vor allem prüfen.“

Doch wo liegen die Grenzen des KI-Einsatzes im Handwerk? Gibt es Bereiche, in denen



Anwender des Softwarehauses „Label Software“ diskutierten über künstliche Intelligenz.

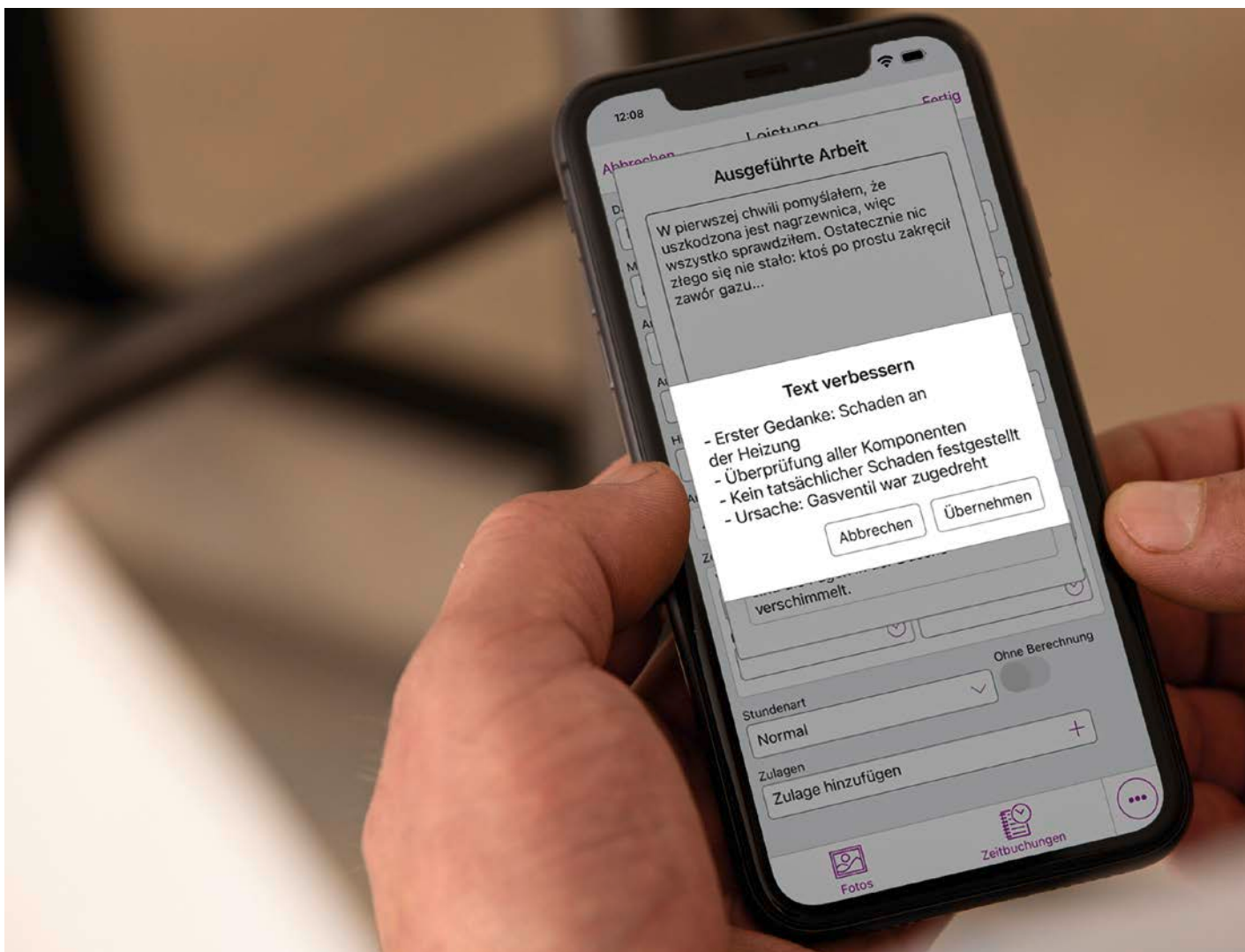


Bild: Label Software

Gute Alltagshilfe: eine KI-Übersetzung.

KI grundsätzlich nichts zu suchen hat? Für Michael Mönner liegt die Grenze ganz klar in der zwischenmenschlichen Kommunikation und der persönlichen Kundenbeziehung. Er sagt: „Der menschliche Kontakt darf uns nie verloren gehen. Die direkten Gespräche mit Mitarbeitenden und Kunden kann und sollte dir keine KI abnehmen. Da musst du selber da sein und dich kümmern. Die KI ist ein schönes Hilfsmittel, aber kein Allheilmittel!“ Auch für Anke Löser ist der „Menschfaktor“ sehr wichtig. „Die emotionale Bindung zu unseren Mitarbeitenden und Kunden werden wir nie über eine KI bekommen. Das findet auf einer ganz anderen Ebene statt. Und das ist auch gut so, denn oft macht die menschliche Beziehung unsere Zusammenarbeit aus.“

Zukunft: KI-gesteuerte Prozesse und KI-Assistenz

Die KI hat Einzug in den Arbeitsalltag gehalten. Doch wie geht es weiter und wo liegen die



Bild: Hinz

„Für mich ist es der einzig richtige Weg, die KI tief in meine Handwerkersoftware zu integrieren.“

Günter Hinz

Potenziale für die Zukunft? Günter Hinz hält es grundsätzlich für essenziell, sich vor der weiteren Integration von KI mit den eigenen Prozessen auseinanderzusetzen, ganz nach der Lösung: „Ein schlechter analoger Prozess ist auch ein schlechter digitaler Prozess.“ Er sagt: „Bevor wir darüber nachdenken, welche Prozesse die KI für uns zukünftig übernehmen kann, müssen wir diese erst einmal klar definieren und optimieren. Wir haben letztes Jahr z. B. unseren Anfrageprozess komplett neu aufgesetzt, auch mit digitalen Hilfsmitteln. Dabei haben wir gesehen, wie viel mehr Verbindlichkeit und Kundenorientierung wir da reinbekommen. Daher optimieren wir jetzt schrittweise all unsere größeren Prozesse.“

Michael Mönner stimmt ihm zu. Für ihn liegt der Erfolg von KI-Integration vor allem im reibungslosen Ablauf: „Insbesondere für die Zukunft ist es wichtig, dass die jeweiligen Prozesse dann vollautomatisch laufen können. Und da ist natürlich wichtig, nicht dauernd externe Tools zu



Die Telefonassistentin unterstützt, wenn die Leitung mal heißläuft oder außerhalb der Öffnungszeiten.

haben, sondern das möglichst zentral in einem Programm zu haben, am besten direkt in meiner Handwerkersoftware.“ Potenzial für automatisierte und KI-gestützte Prozesse sieht er in der Kundendienst-Terminierung und in der Ersatzteilbestellung. „Bei beiden Themen habe ich ja meine Daten, Termine und Listen eh in der Software hinterlegt.“ Thomas Tovote ergänzt: „In der Kalkulation ist das sicherlich auch ein Thema. Wenn man große Leistungsverzeichnisse in die KI einspielen könnte und dort dann automatisiert Einkaufspreise, Lohnminuten und differenzierte Texte automatisiert hinterlegt werden. Entbindet natürlich nicht den Menschen, der das prüft, aber da kann man sicherlich 80 % der Positionen automatisiert laufen lassen.“ Frank Wienströer fügt hinzu: „Ich glaube sogar, dass die KI uns in der Zukunft auch im Service vor Ort helfen kann. Gerade in der Gerätereparatur, -erkennung und Ersatzteilbeschaffung.“ Ein konkretes Beispiel dafür wäre eine Fotosuche: „Das Ersatzteil da oben, was ist das?“



Bild: Löser

„Im betrieblichen Bereich nutze ich KI sehr viel zum Schreiben von Texten.“

Anke Löser



Bild: Tovote

„In der Kalkulation ist KI sicherlich auch ein Thema.“

Thomas Tovote

Im Idealfall sucht die KI dann eine Artikelnummer plus Schritt-für-Schritt-Reparaturanleitung raus.

Label Software hat gerade einen integrierten KI-Assistenten angekündigt. Der virtuelle Helfer kann Anwender bei diversen alltäglichen Aufgaben unterstützen: Er legt Adressen, Aufgaben und Kundendienstaufträge an, schreibt E-Mails und schickt Notizen und SMS an Kunden. Für Frank Wienströer ist das der passende nächste Schritt: „Ein Assistent, der auch in der Software E-Mails scannen, integrieren, Aufträge anlegen und E-Mails schreiben kann, würde uns sehr entlasten. Alles, was an täglichen Aufgaben automatisiert werden kann, spart uns Zeit und macht den Alltag leichter.“ Günter Hinz sieht darin die Zukunft: „Für mich ist es der einzig richtige Weg, die KI tief in meine Handwerkersoftware zu integrieren. Nur wenn ich alle Daten, Prozesse und Arbeitsschritte an einem Ort bündle, kann ich langfristig von den Vorteilen und schnelleren Prozessen profitieren.“

Fazit: Künstliche Intelligenz zunehmend etabliert

Bei einem sind sich alle Teilnehmenden der Diskussionsrunde einig: Der Einsatz von künstlicher Intelligenz im Handwerk hat sich etabliert. Ob bei der Texterstellung für Angebote oder Arbeitsberichte, der Annahme von Kundenanrufen oder bei der Optimierung interner Prozesse und einer Assistenz-Funktion: Richtig eingesetzt, lässt sich mit KI Zeit sparen und deutlich effizienter arbeiten.

Günter Hinz fasst mit Blick auf die Zukunft zusammen: „Die KI hat sich bewährt. Die Entwicklung im Handwerk wird aber in der Zukunft langsamer vorangehen als in den letzten zwei Jahren. Einfach, weil wir erst durch die volle Integration in unsere Software und Anpassungen unserer alltäglichen Abläufe so richtig davon profitieren. Lieber Schritt für Schritt digitalisieren und vernünftig umstellen, als alles auf einmal, ist meiner Meinung nach das Erfolgsgeheimnis.“ Der Meinung ist auch Frank Wienströer: „Ich glaube, der gesamte Servicebereich – ob im Büro oder vor Ort – wird in Zukunft von KI profitieren. Wir dürfen nur bei aller Euphorie nie vergessen, dass wir immer alle Mitarbeiter mitnehmen müssen. KI und die Digitalisierung müssen immer das Tempo haben, dass wir es auch mitgehen können – egal ob Büroangestellte, Monteure oder Chef.“

AUTORIN



Bild: Hinz

Nora Bax
Label Software Gerald Bax
GmbH