PRAXISBERICHT:

Kein Anruf geht mehr verloren...

Wenn im Büro Mittagspause ist, klingelt bei einem SHK-Betrieb in Niedersachsen das Telefon am häufigsten. Seit einem Jahr nimmt dort die KI-Assistentin Petra jeden Anruf an und schreibt den Vorgang direkt in die Betriebssoftware. Zwei weitere Betriebe machen dieselbe Erfahrung. Ab Oktober übernimmt Petra auch E-Mails und Termine ... | VON JONAS SÜDFELS

Um kurz nach eins ist der Hof leer. Die Monteure des Heizungs- und Sanitärbetriebs sind auf Baustellen im Umland unterwegs, im Büro ist Mittagspause. Genau dann klingelt das Telefon am häufigsten. Von Mai bis Juli 2026 fielen in die Stunde ab 13 Uhr 125 Kundengespräche, mehr als in jede andere Stunde des Arbeitstages. Die Stunde davor liegt auf Platz zwei.

Bei einem Betrieb ähnlicher Größe im Rheinland liegt die Spitze um 12 Uhr, bei einem kleineren Betrieb in Westfalen um 11 Uhr. Das Problem ist also nicht die Nacht. Es ist der ganz normale Arbeitstag, an dem alle draußen sind und im Büro niemand die Hand frei hat. Genau hier setzt Petra an, die KI-Assistentin des Berliner Anbieters *HalloPetra*. Sie meldet sich mit dem Namen des Betriebs, fragt Name, Adresse und Anliegen ab und schickt dem Büro nach jedem Gespräch eine Zusammenfassung. Für den Anrufer ist der Betrieb damit jederzeit erreichbar. Alle drei Betriebe arbeiten im SHK-Bereich. Gezählt wurden nur Gespräche ab 30 Sekunden Dauer.

Schnell im Alltag angekommen

Der niedersächsische Betrieb schaltete Petra im August 2025 auf seine Hauptnummer. In den ersten Wochen las das Büro die Gesprächsnotizen gegen und schärfte Details wie die Schreibweise von Nachnamen und Ortsangaben nach. Danach lief das System im Alltag mit. Technisch ist der Einstieg einfach. Der Betrieb leitet seine Rufnummer weiter, eine neue Telefonanlage braucht es nicht. Der Betrieb im Rheinland setzt Petra schon seit Januar 2025 ein. Er ist damit über zwei Heizperioden dabeigeblieben, also genau die Monate, in denen das Telefon am stärksten gefordert ist. Daß ein Betrieb nach zwei Wintern weiter auf Petra setzt, spricht für sich.

Was heute am Telefon ankommt

Im niedersächsischen Betrieb kommen im Monat rund 250 Gespräche zusammen. Von Mai bis Juli waren darunter 275 Rückrufbitten, 85 Auskünfte, 49 Angebotsanfragen und 36 Terminbuchungen. Die Auskünfte beantwortet Petra direkt, etwa Fragen nach >>

Bilder: hallopetra.de

EXPERT-EXZENTERSCHLEIFER VON BOSCH:

Höchste Abtragsraten, beste Oberflächenqualität

Der Exzenterschleifer aus der Top-Leistungsklasse Expert unterstützt Profis bei anspruchsvollen Arbeiten. Die Exzentrizität von fünf Millimetern, der 150-Millimeter-Schleifteller und die konstante Leistungsabgabe auch unter Last garantieren schnellen Arbeitsfortschritt und höchste Oberflächenqualität.



Der Akku-Exzenterschleifer EXPERT EXEX18V-150-5 ist ideal geeignet für alle anspruchsvollen Schleifarbeiten. Die Geschwindigkeit kann in fünf Stufen an Material und Anwendung angepasst werden. Das ergonomische Design ermöglicht eine bequeme Ein- oder Zweihandbedienung; die niedrige Bauweise mit werkstücknahem Griff gibt in allen Arbeitspositionen optimale Kontrolle. Erstklassige Staubkontrolle und damit Verwenderschutz gewährleistet der Multi-Loch-Schleifteller mit innovativen Venturi-Luftkanälen, einer Staubbox mit HEPA-Filter und integriertem Adapter für die Click & Clean-Schnittstelle.

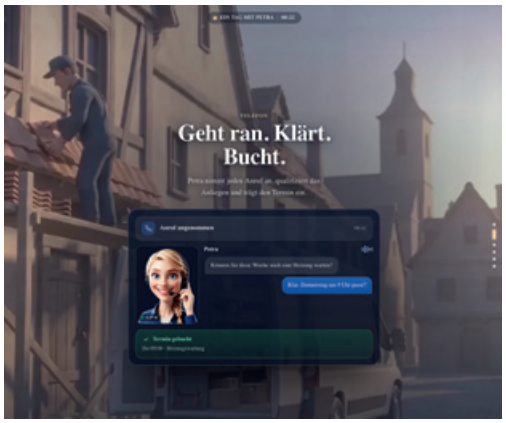
Schleifzubehör für jede Anwendung

Für optimale Ergebnisse bietet Bosch passgenaues Expert-Zubehör. Die EXPERT O780 Folienschleifscheibe überzeugt mit robuster Ceramic Technology für lange Standzeit beim Schleifen von Holz, Stahl und lackierten Oberflächen. Das EXPERT M480 Schleifblatt ermöglicht die Ableitung von Staubpartikeln durch seine offene Netzstruktur und verhindert so, dass diese die Oberfläche zusetzen oder die Luft verschmutzen. Das Werkzeug gehört zur Top-Leistungsklasse Expert von Bosch, die Profis Elektrowerkzeuge, Messtechnik und Zubehör für allerhöchste Ansprüche an die Hand gibt. Zugleich ist es Teil des Professional 18V Systems von Bosch, das alle maßgeblichen Anwendungen mit 18 Volt abdeckt und dank herstellerübergreifender Akku-Allianz AmpShare sogar über das Angebot von Bosch hinausgeht. Viele Marken, viele Geräte, ein Akku-System: Das spart Handwerkern Zeit, Platz und Geld.

Der EXPERT EXEX18V-150-5 wird mit einer Staubbox inklusive HEPA-Filter und Click & Clean-Adapter sowie einer Schleiffolie O780 ausgeliefert. Er ist wahlweise im Karton oder in einer praktischen L-Boxx verfügbar.

Mehr Infos: ***https://www.bosch-professional.com/de/***

Erreichbarkeit oder Leistungen des Betriebs. Kein einziger Anruf mußte an einen Mitarbeiter durchgestellt werden. Petra übernimmt die Annahme vollständig, das Büro arbeitet die Liste ab, sobald wieder jemand am Schreibtisch sitzt. Die Monteure können auf der Baustelle bleiben. Im Rheinland sind es rund 140 Gespräche im Monat. In den drei Monaten kamen dort zehn als Notfall eingestufte Anrufe und sieben Wasserschäden herein. Petra erkennt solche Fälle und kennzeichnet sie entsprechend. Früher landeten Anrufe außerhalb der



Notdienstfenster auf dem Anrufbeantworter. Der westfälische Betrieb hat die auffälligste Zahl. Knapp die Hälfte der Anrufer, 49 %, war im System noch nicht als Kontakt hinterlegt. Jeder dieser möglichen Neukunden wurde mit Namen und Anliegen erfaßt, keiner landete auf einer Mailbox. Für einen Betrieb mit elf Mitarbeitern ist das wertvolles Potential.

Über den gesamten Kundenbestand von *HalloPetra* hinweg zeigt sich dasselbe Bild. Im Juli 2026 gingen bei den angeschlossenen Betrieben 325.954 Anrufe ein. Nur 12,9 % davon lagen außerhalb der Zeit

Die drei Betriebe im Überblick

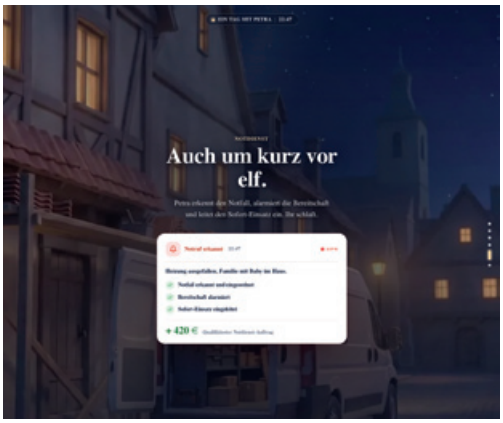
- Betrieb 1, Niedersachsen: Heizung, Bad und Solar, 19 Mitarbeiter. Petra seit August 2025, Anbindung an OneQrew seit Mai 2026. Rund 250 Kundengespräche im Monat, Weiterleitungsquote 0 %.
- Betrieb 2, Rheinland: Heizung, Sanitär und Service, 18 Mitarbeiter. Petra seit Januar 2025, Anbindung an TAIFUN seit Juni 2026. Rund 140 Gespräche im Monat.
- Betrieb 3, Westfalen: Heizung und Sanitär, 11 Mitarbeiter. Petra seit Juni 2025, Anbindung an TAIFUN seit Juli 2026. Rund 260 Gespräche im Monat, davon 49 % von Anrufern ohne Systemeintrag.

Datenbasis: Mai bis Juli 2026, gezählt ab 30 Sekunden Gesprächsdauer.

von Montag bis Freitag zwischen 8 und 17 Uhr, gerade 3,3 % am Wochenende. Die Spitze liegt über alle Betriebe um 9 Uhr, ein zweiter Gipfel folgt am frühen Nachmittag. Fast neun von zehn Anrufen kommen also mitten im Arbeitstag. Genau diese Lücke schließt Petra.

Vom Telefon direkt in die Software

Seit Mai 2026 muß im niedersächsischen Betrieb niemand mehr Gesprächsnotizen abtippen. Der Betrieb hat die Anbindung an die OneQrew-Plattform



aktiv geschaltet, die beiden anderen nutzen seit Juni und Juli die Schnittstelle zu TAIFUN. Was am Telefon aufgenommen wird, landet ohne Umweg als Vorgang im System. Name, Adresse und Anliegen stehen sofort dort, wo das Büro ohnehin arbeitet. Die doppelte Erfassung entfällt.

Zum 1. Oktober wandelt sich *HalloPetra* aus der Telefonassistentin zu einer vollwertigen KI-Bürokraft. Petra beantwortet dann auch E-Mails, vereinbart eigenständig Termine und legt Vorgänge direkt in der Handwerkersoftware an. Angebunden sind 22 Branchenlösungen, darunter OneQrew und TAIFUN. Anfragen per E-Mail werden damit genauso zuverlässig erfaßt wie Anrufe. Für die drei Betriebe ist das der nächste logische Schritt. Bisher endete die Automatik beim Vorgang. Künftig legt Petra einen Wartungstermin selbst in den Kalender, statt eine Rückrufbitte zu hinterlassen. Im niedersächsischen Betrieb betrifft das 36 Terminbuchungen in drei Monaten, in Westfalen 50. Jede davon ist ein Rückruf weniger. Die Kontrolle behält der Betrieb. Er legt fest, welche Vorgänge Petra selbständig erledigen darf. Ein naheliegender Einstieg sind Standardfälle wie Wartungstermine. Angebote und Notfälle können weiter über den Schreibtisch laufen. Die Mittagsstunde wird es auch im nächsten Jahr geben. In den drei Betrieben ist sie aber keine Lücke mehr, sondern eine Stunde wie jede andere.

Noch Fragen? www.hallopetra.de

IMPRESSUM

Computern im Handwerk/ handwerke.de
gegründet 1984, dient als unabhängiges Fachmagazin für moderne Kommunikation den Betrieben der **Bauhaupt- und Nebengewerbe** im „portionierten" Wissens- und Technologietransfer.

Herausgeber: Horst Neureuther

© Copyright: CV München
CV Computern-Verlags GmbH
Goethestraße 41, 80336 München

Telefon o 89/54 46 56-0
Telefax o 89/54 46 56-50
Postfach 15 06 05, 80044 München
E-Mail: info@cv-verlag.de
redaktion@cv-verlag.de
www.handwerke.de

Geschäftsleitung:
Dipl.-Vw. H. Tschinkel-Neureuther

Anzeigenleitung:
Dipl.-Vw. Heide Tschinkel-Neureuther
e-mail: anzeigen@cv-verlag.de

Redaktion und redaktionelle Mitarbeiter in dieser Ausgabe:
Heike Blödorn, Bernd Daamen, Thomas Joos, Yvette Knoblauch, Andrea Lassak, Rolf Leicher, Svenja Linke, Björn Lorenz, Horst Neureuther (verantw.), Gundo Sanders, Yves Sandfort, Rebecca Ströher, Jonas Südfels, Sebastian Theile, Sarah Tietjen, Diana Vásquez Barbetti

Anzeigenvertretung:
Medienmarketing SANDERS

Layout:
AD&D Werbeagentur GmbH,
Silvia Romann, Dietmar Kraus

Druck:
Walstead Leykam, Neudörfl

Druckauflage: 50.000

Tatsächliche Verbreitung: 49.792 (III/26)

Auflage und Verbreitung kontrolliert.

42. Jahrgang
Erscheinungsweise: 10 x jährlich

Abo-Preis:
29,– € p.a. plus Porto inkl. MwSt.

Einzelpreis: 2,90 €
Ein Abonnement verlängert sich automatisch um ein Jahr, wenn es nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf des Bezugszeitraumes gekündigt wird.

ISSN 0931-4679
Mitglied der Informationsgemeinschaft zur Feststellung der Verbreitung von Werbeträgern e.V. (IVW) Berlin

Zur Zeit gilt die Anzeigenpreisliste Nr. 44 vom 01.11.2026.

Titelkopf: © Fotolia.de/yellowj