

KI IM HANDWERK:

Warum smarte Tools nicht immer die Lösung aller Probleme sind

Künstliche Intelligenz ist längst im Handwerk angekommen. Mithilfe von digitaler Zeiterfassung, Automatisierung bei der Erstellung von Angeboten oder KI-Unterstützung bei der Einsatzplanung sollen Abläufe vereinfacht und so effizienter gestaltet werden. Doch wenn Handwerksbetriebe solche Tools einsetzen möchten, stellt sich schnell heraus, daß diese keine Selbstläufer sind ... | VON MATTHIAS NIEHAUS

Ganz im Gegenteil verursachen KI-Technologien ohne präzise Struktur mehr Aufwand und Datenchaos, als daß sie tatsächlich einen Nutzen hätten. Ohne diese Grundlage bleibt künstliche Intelligenz nahezu immer hinter den Erwartungen zurück. Warum strukturierte Prozesse im Handwerk so wichtig sind und welche KI-Tools tatsächlich Entlastung bringen, wird im folgenden Beitrag erläutert.

Das macht Struktur in Handwerksbetrieben aus

Automatisierung, Entlastung, Effizienzsteigerung – wegen der beworbenen Vorteile von KI möchten zunehmend mehr Handwerksbetriebe in die Technologie der Zukunft investieren. Die erste Frage, die sich dabei oftmals stellt, ist: Wo kann man KI eigentlich einsetzen? Tatsächlich ist es bei der Implementierung von KI problematisch, mit dieser Frage zu beginnen. Wer KI um der KI willen im Unternehmen implementiert, wird nur selten glücklich. Stattdessen sollten zunächst die Unternehmensprozesse klar definiert werden, die optimiert werden sollen.

Beispiele hierfür sind etwa ein Formular mit Gesprächsnotizen, das nach jedem Kundenanruf im Vertrieb ausgefüllt wird, oder aber die digitale Abnahme eines Bauprojekts durch den Bauleiter, dessen Anmerkungen anschließend automatisch und für alle Beteiligten einsehbar im Projektmanagementsystem abrufbar sind. Insbesondere in Betrieben mit wenigen Führungskräften fehlt es allerdings häufig an solchen Strukturen, was deren Optimierung durch KI deutlich erschwert.



So kann KI im Handwerksalltag sinnvoll eingesetzt werden

Mit Hilfe künstlicher Intelligenz kann man durchaus einige Abläufe in Handwerksunternehmen vereinfachen. Wenn die Bauprojektannahme bereits digital erfolgt, unterstützt KI beispielsweise dabei, aus mehreren Datensätzen Schlußfolgerungen abzuleiten, etwa häufig vorkommende positive und negative Aspekte auf Baustellen. Darüber hinaus ist KI gut geeignet, wenn es um den täglichen Schriftverkehr geht. Im Gegensatz zu E-Mail-Vorlagen, die starr und oberflächlich sind, überzeugen KI-Antworten durch individuelle Vorschläge. Entsprechende Tools wie Google Gemini oder ChatGPT sind dazu in der Lage, E-Mails zu analysieren und automatisch eine persönliche Antwort zu verfassen, etwa mit dem Hinweis auf eine falsche Rechnungsadresse. Doch nicht nur der Schriftverkehr, auch eingehende Dokumente

Der Autor

Matthias Niehaus ist Gründer und Geschäftsführer der Matthias Niehaus GmbH, die sich auf praxisnahe Digitalisierungslösungen für Handwerksbetriebe spezialisiert hat. Mit seiner eigenen Erfahrung als Handwerksunternehmer hilft er Betrieben, ihre Prozesse zu automatisieren – von der schnelleren Angebotserstellung über einfache Projektverwaltung bis zur automatisierten Buchhaltung. Statt Theorie bietet er funktionierende Systeme, die Betriebe entlasten, das Wachstum fördern und Freiräume schaffen. So unterstützt er Handwerker dabei, echte Unternehmer zu sein.



lassen sich mit KI-Tools deutlich schneller und effizienter erfassen. Gerade komplexe und umfangreiche Schreiben, beispielsweise vom Steuerberater, einem Fachanwalt oder auch der Handwerkskammer, können von passenden KI-Tools automatisch inhaltlich erfaßt und auf

das Wesentliche reduziert an den zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet werden. Dieser spart sich wertvolle Zeit, die er sonst mit dem Erfassen der oft komplexen Anliegen verbringen müßte. Zudem läßt sich die Produktivität im Handwerksbetrieb mit der Hilfe von KI steigern. Dabei geht es beispielsweise um die Formulierung von Aufgabenstellungen oder Fragen, wodurch Schulungen für Mitarbeiter effizienter werden. Letztendlich ist für jede KI-Leistung immer entscheidend, wie präzise der dazugehörige Prompt formuliert wurde. Prompts sind die Anweisungen oder Aufgabenstellungen, mit denen der Mensch die KI-Technologie beauftragt. Je exakter diese Befehle auf die Bedürfnisse des Handwerksunternehmens zugeschnitten sind, desto zufriedener werden die daraus resultierenden Ergebnisse ausfallen.

Die Grundvoraussetzung für einen erfolgreichen KI-Einsatz im Handwerk

Was benötigt man allerdings, um präzise und auf den Punkt gebrachte Prompts formulieren zu können? Vor allem braucht man ebenso präzise und klar definierte Strukturen, denn damit schließt sich der Kreis. In Handwerksbetrieben, in denen Kundenanfragen mal von diesem, mal von jenem Mitarbeiter beantwortet werden, ohne in Formularen oder Gesprächsnotizen wesentliche Inhalte festzuhalten, sind auch KI-Technologien nicht dazu imstande, automatisierte Antworten zu verfassen. Handwerksunternehmen, die KI-Tools implementieren möchten, sollten deshalb zuerst ihre Abläufe und Strukturen ins Visier nehmen.

Wer ist wofür zuständig? Was läuft immer nach demselben Schema ab? Wo wird Tag für Tag viel Zeit für dieselben Aufgaben aufgewendet? Danach kann im nächsten Schritt nach Möglichkeiten gesucht werden, wo KI sinnvoll unterstützen kann. Insbesondere regelmäßig wiederkehrende Aufgaben sind dabei für Automatisierungen prädestiniert. Ohne diese Vorbereitung hingegen stellen KI-Technologien häufig nur eine zusätzliche Belastung für Handwerksbetriebe dar, die weiteres Chaos verursachen, ohne echten Mehrwert zu liefern. <<

Noch Fragen?
<https://matthias-niehaus.de/>