

KI im SHK-Handwerk

Ein Transferleitfaden, entwickelt in der Digitalisierungs-Werkstatt von Horizont Handwerk, bietet praxisnahe Einblicke und konkrete Handlungsempfehlungen

Die Digitalisierung im Handwerk ist mehr als ein Trend - sie ist die Zukunft. Künstliche Intelligenz (KI) bietet immense Potenziale, um Prozesse zu optimieren und neue Geschäftsfelder zu erschließen. Der Transferleitfaden „KI im SHK-Handwerk: Kundendienst, Prozesse und Agents“ zeigt, wie Handwerksbetriebe KI erfolgreich einsetzen können. „Ich sehe viele Chancen in unserem Ansatz und halte den nächsten Schritt für eine strukturierte Umsetzung. Besonders wichtig ist der Aufbau einer Kundendienst-Datenbank für schnellere Reparaturen, die Integration von Sprachnachrichten und eine effizientere Büroorganisation. Der Austausch in der Gruppe war wertvoll - jetzt gilt es, konkrete Maßnahmen einzuleiten“, erklärt Daniel Hartmann von der Hartmann SHF GmbH & Co. KG.

Wandel des Kundendienst-Technikers

Der Leitfaden stellt den Wandel im Kundendienst durch KI dar. Durch Dokumentationen und KI-Tools sparen Techniker Zeit, minimieren Fehler und optimieren die Kundenberatung. „Eine professionelle Dokumentation sorgt für strukturierte, einheitliche und KI-lesbare Informationen, sodass Techniker, Vertrieb und Servicepersonal jederzeit darauf zugreifen können“, erklärt der Leitfaden. Doch die Digitalisierung betrifft nicht nur den Kundendienst. Der Leitfaden zeigt, wie eine durchdachte SEO-Strategie und bezahlte Anzeigen Betrieben helfen, ihre Sichtbarkeit zu erhöhen und mehr Kunden zu gewinnen. „Zufriedene Kunden werden idealerweise zu Fans, die positive Bewertungen hinterlassen - was wiederum hilft, neue Besucher in Leads zu verwandeln.“



Das Projekt unterstützt Handwerksbetriebe im SHK-Bereich dabei, Arbeitsprozesse effizienter zu gestalten und Kosten zu senken.

Foto: Adobe Stock

„So verwerten Betriebe alle Anfragen“ Ein weiteres Beispiel ist der „Terminvereinbarungs-Funnel“, der Interessenten durch sogenannte Touchpoints führt und die Wahrscheinlichkeit steigert, dass sie einen Termin vereinbaren. Laut einer Salesforce-Studie sind acht Touchpoints nötig, um aus einem Interessenten einen Kunden zu machen. „Mit dieser mehrstufigen Strategie bauen Sie Vertrauen auf und erhöhen die Wahr-

So verwerten Betriebe alle Anfragen

scheinlichkeit, dass er aktiv einen Termin vereinbart.“

Zudem werden KI-Agents im Leitfaden behandelt, die Aufgaben eigenständig übernehmen und Prozesse automatisieren. Besonders im Ver-

trieb entlasten sie das Team: „Ein KI-gestützter Sales-Agent spart Zeit und Ressourcen, indem er wiederkehrende Vertriebs- und Serviceaufgaben automatisiert.“ Durch den Einsatz von KI-Agents können Handwerksbetriebe ihre Effizienz steigern und gleichzeitig die Kundenbindung stärken. Der KI-gestützte Planungs-Agent hilft bei der Planung und Umsetzung von Projekten und sorgt für eine fehlerfreie Projektabwicklung.

Handlungsempfehlung und Checklisten

Der Transferleitfaden bietet praxisnahe Handlungsempfehlungen und Checklisten, die Handwerksbetrieben als Orientierung dienen können. „Der Austausch in der Gruppe war wertvoll. Jetzt gilt es, konkrete Maßnahmen einzuleiten“, fasst Hartmann zusammen. Insgesamt zeigt der Leitfaden auf, dass die Digitalisierung im SHK-Handwerk keine Hürde darstellen muss. Betriebe erhalten wertvolle Impulse und Lösungsansätze, die sie direkt in ihren Arbeitsalltag integrieren können. Der Einstieg in die digitale Zukunft ist herausfordernd, aber der Leitfaden hilft, KI erfolgreich zu nutzen.

Interessierte können den Transferleitfaden kostenlos auf der Webseite von Horizont Handwerk herunterladen und erhalten konkrete Beispiele aus der Praxis.



Zum Leitfaden

„Selbstbewusste Vision ist richtig“

Baden-Württemberg stellt Innovations- und Zukunftsagenda vor

Handwerk BW begrüßt die Vorstellung der Innovations- und Zukunftsagenda Baden-Württemberg, die mit einem Fokus auf Zukunftstechnologien wie Künstliche Intelligenz, Greentech und Wasserstoff die Grundlage für eine Politik zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit des Landes liefern soll. Die Agenda bündelt zahlreiche Maßnahmen zur Förderung von Schlüsseltechnologien und setzt auf strategische Investitionen in Forschung, Wirtschaft und Infrastruktur. „Wir sind nicht der Meinung, dass man mit Visionen zum Augenarzt muss. Visionen sind die inspirierende Grundlage für eine konkrete Agenda, mit der den Worten Taten folgen können.“



”

Visionen sind die inspirierende Grundlage für eine konkrete Agenda, mit der den Worten Taten folgen können.“

Peter Haas
Hauptgeschäftsführer
Handwerk BW

vorgenommen, um den Bedarf an Fachkräften zu decken und optimale Voraussetzungen für Ausbildung und Qualifikation zu schaffen. „Es gibt keine Zukunft ohne Herkunft“, so Haas. Die Landespolitik tue deshalb gut daran, nicht nur Gründer und Neusiedler zu fördern, sondern auch die Betriebe im Bestand nicht zu vergessen. Das Handwerk verweise daher auch auf diese Sätze im Papier: „Wir wollen die verlässliche mittelständische Basis sichern und die Wirtschaft in ihrer Breite und Stärke zukunftsfähig aufstellen.“ Und: „Wir sichern auch den großen Bedarf an Fachkräften durch die Unterstützung und Modernisierung der Infrastruktur in der beruflichen Bildung.“



Innovations- und
Zukunftsagenda Baden-
Württemberg

Rezession ist im Handwerk angekommen

Handwerk in Baden-Württemberg meldet Rückgänge bei Umsatz und Beschäftigung

Die Handwerksbetriebe in Baden-Württemberg haben im Jahr 2024 einen Brutto-Umsatz von 118 Milliarden Euro erzielt. Das entspricht einem Rückgang von über zwei Prozent im Vergleich zum Vorjahr und ist der erste größere Umsatzrückgang seit 2009. „Die Zahlen zeigen: Auch das Handwerk blieb 2024 von den schwierigen gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen nicht verschont“, erklärt Rainer Reichhold, Präsident von Handwerk BW. „Besonders die Branchen, die stark mit der Industriekonjunktur und dem Wohnungsbau verbunden sind, kämpfen mit spürbaren Umsatzeinbußen. Der Bauabschwung und die unsichere Marktlage haben ihre Spuren hinterlassen.“

Rückläufige Umsätze im Baugewerbe

Die größten Umsatzrückgänge im zulassungspflichtigen Handwerk gab es nach den Angaben des Statistischen Landesamtes im Bauhaupt-, im Ausbaugewerbe und bei den Handwerken für den gewerblichen Bedarf. Der Umsatz im Handwerk für den gewerblichen Bedarf sank um über fünf Prozent. Ein Grund hierfür ist die schwächelnde Industriekonjunktur, die auch in Baden-Württemberg stark zu spüren ist. Im Bauhauptgewerbe gingen die Umsätze um 4,5 Prozent zurück, und auch das Ausbaugewerbe verzeichnete einen Rückgang von über vier Prozent. Besonders der schwache Wohnungsbau belastet diese Sektoren. So ging die Zahl der Baugenehmigungen um 28 Prozent zurück, was die ohnehin



Die größten Umsatzrückgänge im zulassungspflichtigen Handwerk gab es im Bauhaupt-, im Ausbaugewerbe und bei den Handwerken für den gewerblichen Bedarf.

Foto: Val Thoermer - stock.adobe.com

schwierige Lage weiter verschärft. Im Bereich der Gebäudetechnik sanken die Umsätze sogar um 4,6 Prozent.

Politische Signale gefordert

„Die Herausforderungen für das Handwerk sind nicht von der Hand zu weisen. Wir brauchen jetzt rasche politische Entscheidungen, die das Handwerk und die gesamte Wirtschaft stärken“, erklärt Reichhold. „Bürokratieabbau, weniger Steuern und attraktive Investitionsbedingungen sind entscheidend, damit Handwerksbetriebe weiterhin ihre wichtigen Aufgaben erfüllen und Arbeitsplätze sichern können. Es bleibt abzuwarten, ob die jüngst verabschiedete Novelle der Landesbauordnung dazu beiträgt, das Bauen schneller, einfacher und kostengünstiger zu machen. Hier könnte ein erster Schritt in die richtige Richtung getan sein“, fügt Reichhold hinzu. Allerdings sorgten die jüngsten Schuldenpläne der Bundesregierung für wieder steigende Bauzinsen. Die

Politik müsse endlich mit abgesenkten Grunderwerbsteuern beispielsweise reagieren. Positiv entwickelten sich dagegen das Kfz-Gewerbe sowie einige Bereiche, die vor allem private Kunden bedienen. Dank guter Werkstattauflastung und stabiler Nachfrage konnte hier ein Umsatzplus erzielt werden.

Beschäftigungsrückgänge erwartet

Das Umsatzminus ging auch mit einem leichten Rückgang der Beschäftigung einher: Um 1,3 Prozent sank die Zahl der im Handwerk tätigen Personen. Dennoch waren Ende des Jahres 2024 rund 14.000 Stellen in Handwerksberufen unbesetzt. Der Fachkräftemangel bleibt also eine große Herausforderung. Für das laufende Jahr erwartet Handwerk BW, dass - wenn sich die gesamtwirtschaftliche Lage nicht schnell verbessert - der Umsatz stagniert und die Beschäftigung weiter leicht zurückgehen wird.

KURZ UND BÜNDIG

Handwerk begrüßt schnellere Bauverfahren

Der baden-württembergische Landtag hat zwei Gesetze beschlossen, die das Bauen und Planen im Land künftig schneller und effizienter machen sollen. Voraussichtlich zum 1. Juli tritt eine Novelle der Landesbauordnung in Kraft, das „Gesetz für schnelleres Bauen“. Es soll deutliche Erleichterungen bringen. Unter anderem entfällt das Widerspruchsverfahren im Bau- und Denkmalschutz und vereinfachte Genehmigungen werden ausgeweitet. Das Landeshandwerk sieht die Erweiterung der „kleinen Bauvorlageberechtigung“ positiv. Diese Regelung erlaubt es Zimmerer-, Maurer- und Betonbauermeister, bestimmte kleinere Bauvorhaben selbstständig zu planen und einzureichen, ohne einen Architekten beauftragen zu müssen. Dies habe sich in der Praxis bewährt, so die Spitzenorganisation. Die Erweiterung der Regelung ermöglicht es künftig, dass die genannten Handwerksmeister bei bestimmten Wohngebäuden mit mehr als einem Vollgeschoss die Bauvorlage erstellen können. Die „kleine Bauvorlageberechtigung“ beschleunigt das Bauen an den Rändern der Ballungsräume, wo dringend Wohnraum benötigt wird und jede Kostenreduzierung zum Beispiel bauwilligen jungen Familien zugutekommt. Für Handwerker bedeutet dies eine Stärkung der eigenen Kompetenzen bei Planung und Bauanträgen. Handwerk BW hatte sich an beiden Gesetzgebungsverfahren mit einer Stellungnahme beteiligt. Das geänderte Landesplanungsgesetz wird Planungsverfahren durch digitale Beteiligung und verbindliche Fristen erleichtern - eine Entwicklung, die das Handwerk begrüßt, weil dadurch Verwaltungsaufwand reduziert wird. Kritisch sieht das Handwerk, dass seine Organisationen nicht verbindlich in die Regional- und Landesplanung eingebunden wurden, was für die Sicherung regionaler Arbeits- und Ausbildungsplätze essenziell wäre.

Handwerk trifft SWR

Am 1. April 2025 lädt Handwerk BW gemeinsam mit dem SWR zu einem Dialog im SWR Funkhaus in Stuttgart ein. Unter dem Titel „Handwerk trifft SWR“ haben Handwerksbetriebe die Möglichkeit, einen Blick hinter die Kulissen der öffentlich-rechtlichen Berichterstattung zu werfen. Ab 16:30 Uhr stehen Verantwortliche des SWR aus den Bereichen Wirtschaft, Nachrichten, Sport und Gaming für einen offenen Austausch zur Verfügung. Im Zentrum der Veranstaltung steht der direkte Dialog: Wie beurteilen Handwerksbetriebe die aktuelle Medienlandschaft? Welche Themen werden aus ihrer Sicht zu wenig behandelt? Die Teilnehmer sind eingeladen, ihre Perspektiven zu teilen und die Berichterstattung aus ihrer Praxis heraus zu hinterfragen. Die Veranstaltung dauert rund vier Stunden und bietet nicht nur die Chance, mehr über die Arbeit des SWR zu erfahren, sondern auch eine Plattform, um eigene Anliegen und Themen in die Diskussion einzubringen.



Anmeldung hier

IMPRESSUM

Verantwortlich: Peter Haas,
Redaktion: Giovanni Di Gregorio,
Heilbronner Straße 43, 70191 Stuttgart,
Tel. 0711/263709-166,
E-Mail: gregorio@handwerk-bw.de