

WHITEPAPER

Automatisierung im Handwerk

In fünf Schritten zum automatisierten Betrieb

Zeit sparen

Fehler vermeiden

Automatisierung

Kosten senken

Team stärken

Erfahre mehr unter:
hero-software.de/automation/copilot

Oder scanne den QR-Code



INHALTSVERZEICHNIS

03 Executive Summary

04 Einleitung

05 Was bedeutet Automatisierung?

06 Automatisierung und KI

07 Automatisierung im Handwerksbetrieb

08 Relevanz der Automatisierung für das Handwerk

09 Bestandsaufnahme: Wo steht das Handwerk bei der Automatisierung?

10 Was Betriebe mit Automatisierung erreichen und was manche zurückhält

11 In 5 Schritten zum automatisierten Betrieb

12 Schritt 1: Recherche

13 Schritt 2: Die passende Lösung finden

14 Schritt 3: Zeitfresser identifizieren

15 Schritt 4: Automationen schrittweise einführen

16 Schritt 5: Testen und verbessern

17 Fazit

18 Glossar

19 Über HERO Software

19 Über HERO Copilot

20 Kontakt

Executive Summary

Die Digitalisierung verändert das Handwerk – doch viele Betriebe schöpfen ihr Potenzial noch nicht aus. Nur 61 % der Handwerksbetriebe haben in den vergangenen fünf Jahren in Digitalisierung investiert, bei kleinen Betrieben mit zwei bis fünf Mitarbeitern sind es sogar nur 16 %. Dabei zeigen die Ergebnisse einer Umfrage unter 300 Betrieben aus dem Bauhandwerk deutlich: Wer auf digitale Komplettlösungen und Automatisierung setzt, arbeitet effizienter, macht weniger Fehler und steigert seinen Umsatz.

Die wichtigsten Erkenntnisse auf einen Blick:

- **Automatisierung lohnt sich:** 70 % der Betriebe mit Automatisierungslösungen berichten von gesteigerter Effizienz, 63 % von weniger Fehlern und 35 % von reduzierten Kosten.
- **Cloud-Software macht den Unterschied:** 98 % der Betriebe mit Cloud-Lösungen verzeichnen eine verbesserte Effizienz bei administrativen Aufgaben, 92 % konnten einzelne Prozesse automatisieren.
- **Komplettlösungen zahlen sich aus:** 88 % der Betriebe mit digitaler Komplettlösung verzeichnen ein Umsatzwachstum von mindestens 5 %. Bei Betrieben mit Einzellösungen sind es nur 51 %.
- **Hürden sind überwindbar:** Mangelndes technisches Know-how (53 %), Zeitaufwand (16 %) und Kostenbedenken (15 %) sind die häufigsten Gründe, warum Automatisierung bisher nicht stattfindet. Allesamt Faktoren, die sich mit der richtigen Planung und Unterstützung adressieren lassen.

Fazit: Automatisierung ist kein Luxus für Großbetriebe, sondern eine realistische Option für Handwerksbetriebe jeder Größe. Der Schlüssel liegt in einem strukturierten Vorgehen: Prozesse analysieren, die passende Software wählen und Automatisierungen schrittweise einführen. Dieses Whitepaper liefert dafür die Grundlagen und einen praxisnahen Leitfaden.

Einleitung

Ob Terminplanung, Kundenkommunikation oder Lagerverwaltung – im Alltag eines Handwerksbetriebs fallen zahlreiche Aufgaben an, die wenig mit dem eigentlichen Handwerk zu tun haben, aber dennoch Zeit und Ressourcen binden. Viele dieser Tätigkeiten lassen sich heute digital abbilden und teilweise sogar vollständig automatisieren. Doch wie weit ist das Handwerk in Deutschland auf diesem Weg bereits gekommen? Und wie können Betriebe, die noch am Anfang stehen, den Einstieg in die Automatisierung erfolgreich gestalten?

Das vorliegende Whitepaper gibt einen Überblick über den aktuellen Stand der Digitalisierung und Automatisierung im Handwerk. Grundlage bildet eine Umfrage der HERO Software GmbH unter 300 Handwerksbetrieben aus dem Bauhandwerk. Die Ergebnisse zeigen nicht nur, welche Chancen Automatisierung bietet, sondern auch, welche Hürden Betriebe davon abhalten, entsprechende Maßnahmen umzusetzen.

Im ersten Teil klären wir, was Automatisierung eigentlich bedeutet und wie sie sich von Künstlicher Intelligenz unterscheidet. Der zweite Teil widmet sich den Studienergebnissen und beleuchtet, wie Handwerksbetriebe Automatisierung heute bewerten und nutzen. Im dritten Teil folgt ein praxisorientierter Leitfaden, der in fünf Schritten aufzeigt, wie der Weg zum automatisierten Betrieb gelingen kann.

Was bedeutet Automatisierung?

Mit der fortschreitenden Digitalisierung des beruflichen Alltags und der rasanten Verbreitung von Künstlicher Intelligenz (KI) in nahezu alle Lebensbereiche wird auch das Thema Automatisierung bzw. Automation immer populärer. Automatisierung meint dabei die Einführung automatisierter Abläufe, während Automation die Prozesse selbst beschreibt. Gemeint ist eine selbsttätige maschinelle Abwicklung von Prozessen ohne menschliches Zutun. Automatisierung kann in vielen Bereichen stattfinden, zum Beispiel durch den Einsatz von Robotern in der Industrie oder intelligente Software in der Wirtschaft. Heute ist das Thema Automatisierung eng mit digitalen Prozessen verbunden.

Beispiele wie das der Windmühle oder das der Dampfmaschine zeigen, dass Automatisierung Tradition hat und seit jeher dazu beiträgt, die Produktivität zu steigern und die menschliche Arbeitskraft effizienter einzusetzen. Die tägliche Arbeit der meisten handwerklichen Berufe erfordert ein hohes Maß an Kreativität und Anpassungsfähigkeit an äußere Umstände, das auch von intelligenten Maschinen nicht erfüllbar ist. Denn im modernen Handwerksbetrieb – ob im Baugewerbe, im Elektrohandwerk oder im SHK-Bereich – zählen Effizienz, schnelle Reaktionsfähigkeit und klar strukturierte Abläufe zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren.

Doch im Alltag vieler Betriebe blockieren wiederkehrende manuelle Aufgaben wie die Einsatzplanung, die Verwaltung von Kundendaten oder der Informationsaustausch mit Kunden wertvolle Kapazitäten. Ein Blick auf die vielen administrativen Aufgaben rund um die Betriebsführung macht schnell klar: Heute lässt sich ein Großteil dieser Abläufe nicht nur digital, sondern auch automatisiert erledigen.



Beispiel: Automatisierte E-Mails

Mit Hilfe von Automationen lassen sich E-Mails so einrichten, dass Kund*innen nach einer gewissen Zeit an ein Angebot erinnert werden, ohne dass du manuell nachhaken musst.

Automatisierung und KI

Die Vorstellung automatisierter Abläufe ohne menschliches Zutun legt heutzutage den Gedanken nahe, dass eine Form der Künstlichen Intelligenz diese Abläufe steuert. Tatsächlich kommt KI aber nur selten im Zusammenhang mit Automatisierung zum Einsatz. In den meisten Fällen besteht die Automation darin, dass eine Software dazu in der Lage ist, bestimmte Zeichen, sogenannte Trigger, zu erkennen und darauf aufbauend weiterführende Aktionen auszulösen.

Automatisierung im Bereich Software ist also nichts anderes als eine eingerichtete Programmierung, die von Menschen vorab definiert wurde und theoretisch jederzeit veränderbar ist. So kann zum Beispiel eine Automation so eingerichtet werden, dass sie erst auslöst, wenn vorher ein Mensch eine bestimmte Aktion durchgeführt hat. Ein Beispiel aus dem Alltag eines Handwerksbetriebs wäre eine automatische E-Mail mit Terminbestätigungen an den Kunden, sobald der Handwerker in seiner Auftragssoftware ein entsprechendes Projekt angelegt und terminiert hat. Die Mail wird mittels Platzhaltern einmalig vorab formuliert und wird bei jedem neuen Projekt automatisch mit den entsprechenden Kundendaten befüllt und versendet.

Gleichwohl können KI-Tools – genauer gesagt sogenannte Large Language Models (LLM) wie ChatGPT, Perplexity oder Google Gemini – innerhalb eines Automatisierungsprozesses eine Rolle spielen und beispielsweise dafür eingesetzt werden, große Datenmengen zusammenzufassen oder Texte zu formulieren. Laut der HERO Insights+ Umfrage nutzen bereits 50 % der Handwerker regelmäßig KI-Tools wie ChatGPT, DALL-E oder Gemini, hauptsächlich für Marketing und Werbung (31 %), die Kundenkommunikation (23 %) und die Erstellung von Visualisierungen (20 %).

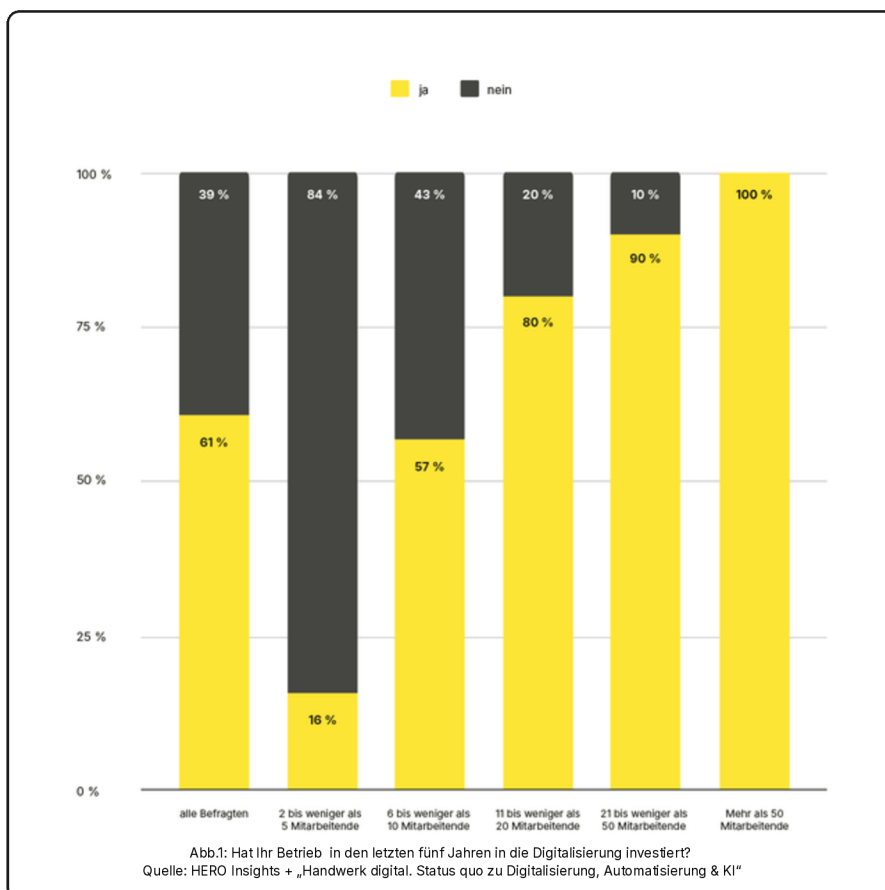


Automatisierung im Handwerksbetrieb

Die Automatisierung digitaler Verwaltungsprozesse kann selbstverständlich nur stattfinden, wenn diese Prozesse auch bereits digital stattfinden. Dass dies im Bauhandwerk noch nicht flächendeckend der Fall ist, zeigt die HERO Insights+ Studie: Nur 61 % der befragten Betriebe gaben an, in den vergangenen fünf Jahren in Digitalisierung investiert zu haben. Wie sich zeigt, ist die Bereitschaft zur Investition vor allem bei großen Betrieben deutlich höher, während kleinere Betriebe zurückhaltend agieren.

Nur 16 % der Betriebe mit zwei bis fünf Mitarbeitern gaben an, in jüngerer Vergangenheit in digitale Tools, Schulungen oder andere Maßnahmen investiert zu haben. Bei den Betrieben mit sechs bis zehn Mitarbeitern waren es immerhin 57 %, was jedoch bedeutet, dass weit über ein Drittel der Betriebe dieser Größe noch gar nicht oder vor Jahren in veraltete Lösungen investiert haben.

Des Weiteren zeigt die Studie, dass Investitionen vor allem punktuell und in einzelne Lösungen vorgenommen werden, selten umfassend und systematisch. So gab etwa die Hälfte der befragten Betriebe an, keine digitale Komplettlösung im Einsatz zu haben. Dies wirkt sich auf zentrale Bereiche im Betrieb aus: 41 % der Betriebe berichten, dass ihre manuellen Prozesse häufiger zu Fehlern führen. Etwa ein Viertel der Befragten verbringt nach eigenen Angaben besonders viel Zeit mit der Verwaltung administrativer Aufgaben. Zudem fehlt in 12 % der Betriebe eine klare Übersicht über laufende Projekte und Aufträge und genauso viele sehen die interne Kommunikation und Zusammenarbeit als erschwert an.



Relevanz der Automatisierung für das Handwerk

Nach der Relevanz von Prozessautomatisierung für den eigenen Erfolg gefragt, geben Handwerksbetriebe unterschiedliche Antworten. Die Relevanz wird offensichtlich höher eingeschätzt, wenn im Betrieb bereits mit einer digitalen Komplettlösung gearbeitet wird: 98 % dieser Betriebe geben an, in der Prozessoptimierung in den Bereichen Verwaltung und Buchhaltung einen hohen Nutzen zu sehen. Bei Betrieben ohne integrierte Komplettlösung sind es immerhin noch 65 %.

Diese Einschätzung zieht sich durch alle Bereiche: Ob Projektabläufe, Baustellen-dokumentation, Kundenkommunikation oder Mitarbeiterverwaltung – stets sehen digital bereits gut aufgestellte Betriebe einen erheblich höheren Nutzen in der Prozessautomatisierung. Das bedeutet auch, dass Betriebe ohne digitale Komplettlösungen doppeltes Potenzial verschenken: Zum einen bei der fehlenden Integration von ganzheitlicher Betriebssoftware und zum anderen bei der ausbleibenden Automatisierung. Gleichzeitig sind eine automatisierte Aufgaben-Erstellung sowie -Verteilung möglich.

Das ist vor allem bei standardisierten Aufgaben sinnvoll und spart Zeit. Die Aufgaben können bei neuen Projekten oder Änderung des Projektstatus erstellt, einzelnen Personen zugewiesen und mit einer Fälligkeit versehen werden. Auch über ihre Aufgaben werden Mitarbeitende direkt und zuverlässig informiert, sodass sie sich sofort an die Umsetzung machen können.

Beispiel: Terminreminder

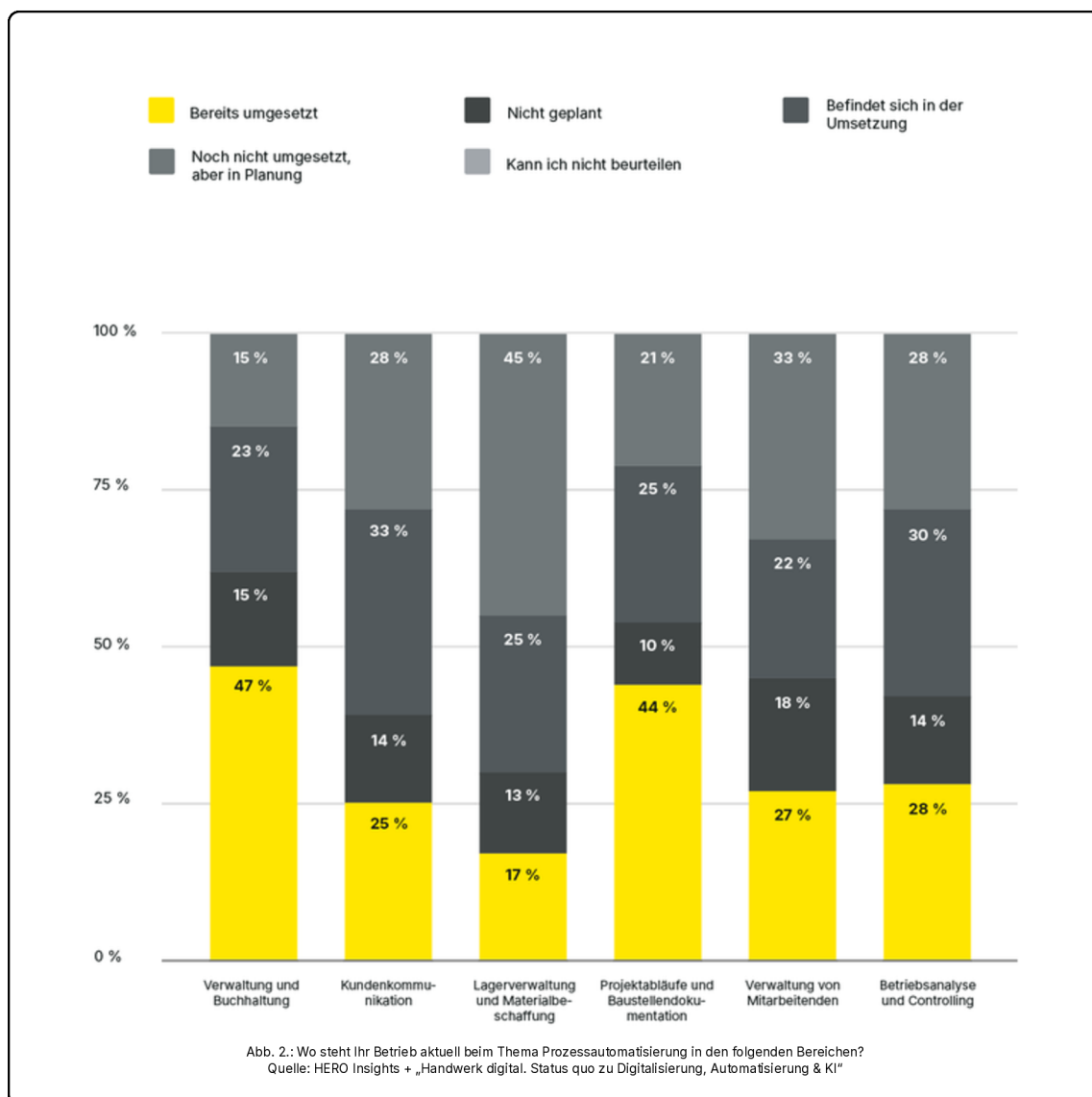
Zu einem festgelegten Zeitpunkt kurz vor einem Termin erhalten deine Kund*innen und deine Mitarbeiter*innen eine automatische Erinnerung an den Termin, inklusive der wichtigsten Eckdaten. So verpasst niemand mehr Termine und potenzielle Terminkollisionen werden frühzeitig erkannt. Außerdem gehen keine Informationen mehr verloren und alles ist sauber dokumentiert.



Bestandsaufnahme: Wo steht das Handwerk bei der Automatisierung?

Wenn es um die bereits umgesetzten Maßnahmen zur Prozessautomatisierung geht, zeigt sich der größte Fortschritt bei den Themen Verwaltung und Buchhaltung sowie Projektabläufe und Baustellendokumentation. Bei 70 % der befragten Betriebe wurden Automationen in der Verwaltung und Buchhaltung bereits umgesetzt oder befanden sich zum Zeitpunkt der Umfrage in der Umsetzung, bei den Projektabläufen und der Baustellendokumentation war dies bei 69 % der Betriebe der Fall.

Bemerkenswert ist, dass 33 bis 45 % der Betriebe aktuell kein Interesse an Maßnahmen zur Automatisierung der Lagerverwaltung bzw. Materialbeschaffung und Mitarbeiterverwaltung zeigen. Es scheint also ein Ungleichgewicht bei der Einschätzung der Relevanz bzw. des Nutzens von Automationen in bestimmten Bereichen zu geben.



Was Betriebe mit Automatisierung erreichen und was manche zurückhält

Insgesamt vermittelt die HERO Insights+ Umfrage ein sehr positives Bild, wenn es um die Ergebnisse und die Folgen der Digitalisierung und Automatisierung geht. So wird beispielsweise die Nutzung von Cloud-Software von einer überwältigenden Mehrheit positiv bewertet: 98 % der Betriebe mit Cloud-Software berichten von einer verbesserten Effizienz bei administrativen Aufgaben, 92 % konnten einzelne Prozesse automatisieren und 80 % gaben an, weniger Arbeitskraft in administrative Aufgaben stecken zu müssen. Fast alle Befragten sahen eine gesteigerte Kundenzufriedenheit (98 %) und einen Wettbewerbsvorteil (95 %). Der Einsatz von Cloud-Software rechnet sich nachweislich sowohl organisatorisch als auch wirtschaftlich.

Automatisierungsprojekte werden nach der Einführung grundsätzlich ähnlich positiv bewertet. So gaben 70 % der Betriebe mit Automatisierungslösungen an, ihre Effizienz verbessert zu haben. Bei 63 % kommt es seltener zu Fehlern und 45 % gaben an, dass die Automationen die Zusammenarbeit im Team verbessert haben. 35 % der Befragten sagten außerdem aus, durch Automatisierung ihre Kosten reduziert zu haben. Auf die Frage, warum Automatisierung bisher nicht stattgefunden habe, antworteten 53 % der Betriebe, dass sie über mangelndes technisches Wissen verfügen. Außerdem wurde der Zeitaufwand für die Einführung von 16 % als zu hoch eingeschätzt und 15 % scheuen zu hohe Kosten durch Automationen.



Beispiel: Aufgabenzuweisung

Standardisierte Aufgaben können per Automation direkt an Mitarbeiter*innen verteilt werden, sobald ein Projekt in die Umsetzung geht. Die Kolleg*innen erhalten dann direkt eine Benachrichtigung mit allen relevanten Informationen zum Projekt und den ihnen zugewiesenen Aufgaben.

In fünf Schritten zum automatisierten Betrieb

Im Folgenden soll nun ein praxisorientierter Leitfaden für Handwerksbetriebe entwickelt werden, die zukünftig ihre betrieblichen Abläufe automatisieren wollen und sich mit der Planung von Automationen beschäftigen. Vorab sei gesagt, dass es vermutlich niemals den richtigen und niemals den falschen Zeitpunkt gibt, um mit der Automatisierung zu beginnen. Selbstverständlich sollte der Prozess nicht so viele Kapazitäten beanspruchen, dass der normale betriebliche Ablauf darunter leidet.

Um dem vorzubeugen, empfiehlt sich eine ausreichende Planungsphase, bevor mit irgendeiner Form der Umsetzung begonnen wird. Automatisierung besteht nicht nur aus dem Einkauf digitaler Produkte und Lösungen, sondern erfordert eine genaue Kenntnis der eigenen betrieblichen Prozesse und Potenziale. Bevor also überhaupt über die Investition in irgendeine Software oder digitale Plattform nachgedacht wird, sollten vorher mindestens diese Fragen geklärt sein:

- Welche Prozesse nehmen im Arbeitsalltag die meiste Zeit in Anspruch?
- Können diese Prozesse digital bzw. automatisiert stattfinden?
- Welche Möglichkeiten der Finanzierung gibt es (z. B. Förderung oder Kredite)?
- Welches Budget steht ungefähr zur Verfügung?

Was du vorab klären solltest:



Prozesse identifizieren

Gehe in deinem Betrieb auf die Suche nach Prozessen und wiederkehrenden Aufgaben, die viel Zeit in Anspruch nehmen



Finanzierung klären

Mache dir Gedanken über die Finanzierung der geplanten Maßnahmen. Gibt es passende Förderprogramme, lohnt sich ein Kredit oder kannst du sie aus der Portokasse zahlen?



Überprüfung

Prüfe, ob die identifizierten Prozesse digital bzw. automatisiert stattfinden können.



Budgetrahmen

Lege mindestens einen ungefähren Budgetrahmen fest, damit du gezielt auf die Suche nach passenden Lösungen gehen kannst.

Schritt 1: Recherche

Bevor eine digitale Lösung oder Automation im Betrieb eingeführt wird, sollte eine gründliche Recherche stattfinden. Diese kann sich sowohl nach extern richten, also in Form einer Suche nach geeigneten Lösungen auf dem Markt, als auch zuerst innerbetrieblich stattfinden, mit der Frage, welche Aufgaben im Arbeitsalltag die meiste Zeit in Anspruch nehmen (siehe Schritt 3). Mit welcher Recherche begonnen wird, ist letztlich jedem selbst überlassen. Da es unmöglich ist, den gesamten Markt für Betriebssoftware und Automatisierungs-Lösungen zu überblicken, hilft es, vorher zumindest einen groben Rahmen abzustecken, der den erwarteten Funktionsumfang der Software und das zur Verfügung stehende Budget definiert und dann gezielt nach solchen Lösungen zu suchen.

Da 15 % der befragten Handwerker der HERO Insights+ Umfrage zu hohe Kosten als Grund gegen Automatisierungsprojekte angegeben haben, ist auch zu empfehlen, vorab die Finanzierung solcher Projekte zu klären. 57 bis 77 % der Betriebe mit weniger als 10 Mitarbeitern wünschen sich mehr finanzielle Förderung. Hierzu kann gesagt werden, dass es durchaus eine breite Förderlandschaft in Deutschland gibt – auch und vor allem für Projekte im Bereich Digitalisierung – diese jedoch auf den ersten Blick eher verwirrend als hilfreich wirkt.

Bekannte Förderprogramme aus dem Bereich Digitalisierung sind beispielsweise der „ERP-Förderkredit Digitalisierung“ der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW Kredit Nr. 511, 512) oder der „KfW-Konsortialkredit Innovation und Digitalisierung“. Weitere Förderungen können über die Förderdatenbank des Bundeswirtschaftsministeriums recherchiert werden. In einigen Fällen kann auch eine Unternehmensberatung mit dem Schwerpunkt Digitalisierung weiterhelfen, welche ebenfalls über das Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle (BAFA) förderbar ist. Bei allen Förderungen gilt jedoch: Die Beantragung der Fördermittel sollte stets vor einer Investition stattfinden, da eine Bewilligung im Nachhinein in der Regel nicht zulässig ist!

Schritt 2: Die passende Lösung finden

Die richtige Software zu finden, mit der man täglich langfristig im Betrieb arbeiten will, kann ein schwieriges Unterfangen sein. Generell empfiehlt es sich, nicht nach Standalone-Lösungen für spezifische Probleme Ausschau zu halten, sondern von Anfang an auf digitale Komplettlösungen mit Cloud-Anbindung zu setzen. Das untermauern auch die Ergebnisse der Studie: Eine überwältigende Mehrheit von 98 % der Betriebe, die bereits eine Cloud-Software nutzen, gibt an, dass diese die Effizienz bei administrativen Aufgaben verbessert. Eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit sahen sogar 99 % und 96 % gaben an, dass sie die Zusammenarbeit im Team verbessert habe und Mitarbeiter sich entlastet fühlen würden.

Die Nutzung einer Komplettlösung hat jedoch auch wirtschaftliche Vorteile: Demnach verzeichnen Betriebe, die eine digitale Komplettlösung nutzen, deutlich häufiger eine Umsatzsteigerung. In dieser Gruppe berichten 88 % von einem Umsatzwachstum von 5 % oder mehr, während es bei Betrieben ohne Komplettlösung nur 51 % sind. Besonders auffällig: 30 % der Nutzer von Komplettlösungen erzielen Umsatzsteigerungen zwischen 16 und 25 %, gegenüber nur 17 % bei den übrigen Betrieben. Damit zeigt sich: Wer konsequent auf digitale Komplettlösungen setzt, steigert seinen Umsatz mit höherer Wahrscheinlichkeit.

Oberstes Gebot bei der Suche nach der passenden Cloud-Software sollte dabei sein, sich Zeit zu lassen und die verschiedenen Alternativen bestmöglich zu testen und kennenzulernen. Attraktive Angebote und eventuell zeitlich begrenzte Rabatte sollten hier eine untergeordnete Rolle spielen. Wer ganz am Anfang steht, kann damit beginnen, Testberichte zu lesen und Erfahrungen von anderen Usern zu sammeln.

Einige Punkte, die dabei besonders zu beachten sind:

Wird die Bedienung der Software von anderen Nutzern als grundsätzlich intuitiv beschrieben oder benötigt sie eine lange und intensive Einarbeitungszeit? Was berichten Nutzer vom Kundensupport – ist dieser gut erreichbar? Bietet das Programm Lösungen für die eigenen spezifischen Herausforderungen? Passt die Preispolitik zum eigenen Budget? Die Beantwortung all dieser Fragen in Bezug auf verschiedene Softwarelösungen kann durchaus mehrere Wochen in Anspruch nehmen – schließlich muss nebenbei das eigentliche Geschäft am Laufen gehalten werden! Kostenlose Testphasen und Software-Demos bieten meist einen guten Einblick und schaffen Vergleichbarkeit. Da der Wechsel zu einem anderen Produkt recht umständlich und arbeitsintensiv sein kann, sollte bei der Auswahl lieber etwas mehr Zeit investiert werden.

Schritt 3: Zeitfresser identifizieren

Im nächsten Schritt geht es darum, bestehende Prozesse im Handwerksbetrieb zu hinterfragen und auf mögliches Potenzial zur Automatisierung zu analysieren. Hier können Betriebe, die gerade erst mit der Arbeit mit einer digitalen Komplettlösung beginnen, sogar im Vorteil sein, da sie die Automatisierung direkt von Anfang an mitdenken können und nicht erst manuelle Prozesse einführen müssen, die sie dann später automatisieren. Am Anfang steht hierbei immer die Frage: Mit welchen Aufgaben, die nichts mit dem eigentlichen Handwerk zu tun haben, verbringen wir im Betriebsalltag viel Zeit? Eine mögliche Antwort hierauf ist: Mit der Anfahrt zum Kunden. Allerdings lässt sich diese schwer automatisieren. Gleiches gilt für das Beladen des Fahrzeugs mit Material und Werkzeug.

Was ist aber mit den nötigen Materiallisten und einer Übersicht über das verfügbare Werkzeug? Gehen Mitarbeiter einfach ins Lager und schauen, was so da ist? Können solche Listen und Daten übersichtlicher und transparenter gestaltet werden? Kann vielleicht sogar die Lagerverwaltung so eingerichtet werden, dass Engpässe oder Überbestände automatisch erkannt und Bestellungen beim Lieferanten entsprechend automatisch getätigt oder pausiert werden können?

Solche Überlegungen führen automatisch dazu, sich mit den Möglichkeiten der Digitalisierung und Automatisierung auseinanderzusetzen. Kreativität ist erlaubt! Allerdings sollte bei aller Hingabe zur Automatisierung immer im Hinterkopf behalten werden, dass sie keine Wunder bewirken kann und leidige Aufgaben nicht einfach in Luft auflöst. Auch digitale Tools stoßen irgendwann an ihre Grenzen und nicht für jedes „Problem“ im Arbeitsalltag gibt es eine passende Automatisierung, die es löst. Gerade bei kleinen und immer wiederkehrenden Verwaltungsaufgaben kann jedoch eine Automation auf lange Sicht eine Menge Zeit sparen. Gerade hier steckt also besonderes Potenzial.

Beispiel: Digitale Dokumente

Monteure halten Notizen und Projektinformationen nicht länger mit Stift und Papier fest, sondern füllen digitale Dokumente aus, die direkt gespeichert werden und zentral einsehbar sind. Das spart händisches Übertragen und ist weniger fehleranfällig.



Schritt 4: Automationen schrittweise einführen

Bei der Einführung von Automationen ist es ratsam, nicht alle Ideen auf einmal umzusetzen, sondern schrittweise vorzugehen und mit kleinen, aber sinnvollen Automationen zu beginnen. Ein guter Anfang ist beispielsweise die Einrichtung von automatisierten Mails an Kunden, beispielsweise zur Begrüßung oder Auftragsbestätigung. Solche automatisch generierten Mails werden von großen Online-Händlern und Firmen bereits seit Jahren genutzt, können aber gerade bei kleineren Handwerksbetrieben den Unterschied machen und Kunden positiv auffallen. Begrüßungs- und Erinnerungsmails verbessern die Kundenzufriedenheit, würden in der Praxis aber zu viel Zeit kosten, wenn man sie einzeln schreiben wollen würde.

Sich mit solchen einfachen Automationen zu befassen, kann ein guter Einstieg und Türöffner für weitere Ideen sein. Die Möglichkeiten und der Grad der jeweiligen Automatisierung hängt allerdings auch immer von der genutzten Lösung ab. Wer die Kapazitäten und das Know-how im Unternehmen hat, kann solche Automationen durchaus selbst einrichten. Praktische No-Code-Plattformen ermöglichen dies sogar vollkommen ohne Programmierkenntnisse.

Allerdings stellt die Beschäftigung mit solchen Lösungen eine recht zeitaufwendige Aufgabe dar. Einfacher ist es hier, sich nach digitalen Lösungen umzusehen, die Automationen bereits in ihrem Portfolio mitdenken und sie als Option anbieten. Auch hier gilt: Ein sukzessives Vorgehen und die gezielte Einführung sind äußerst empfehlenswert!



Praxis-Tipp: Mit Mails starten

Einer der größten Zeitfresser in Handwerksbetrieben wie in vielen anderen Unternehmen ist der Email-Verkehr mit Kunden. Einen guten ersten Schritt in Richtung Automatisierung stellt daher ein mindestens teilweise automatisierter Mail-Versand dar. Begrüßungsmails, Nachfassungs-Mails und Erinnerungs-Mails stellen hier eine sinnvolle Option dar.

Schritt 5: Testen und verbessern

Einmal implementiert, benötigt eine Automation in der Regel keine Überwachung. Das bedeutet aber nicht, dass eine regelmäßige Überprüfung auf einwandfreie Funktion im weiteren Verlauf nicht sinnvoll wäre. Je umfangreicher der Grad der Automation, desto sinnvoller ist ein sogenannter „human-in-the-loop“, ein Mensch, der die Vorgänge regelmäßig überprüft und bei Bedarf korrigieren kann. Ähnlich wie beim autonomen Fahren ist die Vorstellung zwar reizvoll, von einem Auto ohne eigenes Zutun transportiert zu werden, für den Notfall ist es aber dennoch wichtig, selbst auf die Bremse drücken zu können.

Erfolgreich eingerichtete Automationen können aber auch die Motivation fördern, weitere Automatisierungen vorzunehmen und die Abläufe im Betrieb noch effizienter zu machen und zu vereinfachen. Wichtig ist, mit gezielten kleinen Schritten anzufangen und diese dann weiter auszubauen. In den Prozess des automatisierten Mailversands an Kunden kann beispielsweise eine damit zusammenhängende Datei-Übertragung eingebunden werden. Terminerinnerungen können sowohl an Kunden, als auch an Mitarbeiter rausgehen. Auch die Aufgabenerstellung kann bei standardisierten Projekten und Aufträgen automatisiert werden.



Fazit

Ein Blick auf den aktuellen Stand der Automatisierung im Handwerk zeigt ein eindeutiges Entwicklungspotenzial. Die empirischen Daten belegen, dass der Einsatz digitaler Komplettlösungen und Cloud-Software mit messbaren Vorteilen einhergeht: Betriebe, die konsequent auf integrierte Softwarelösungen setzen, verzeichnen deutlich häufiger Umsatzsteigerungen, profitieren von einer verbesserten Effizienz und reduzieren Fehlerquoten.

Allerdings ist auch offensichtlich, dass die Digitalisierung im Handwerk noch nicht flächendeckend angekommen ist. Insbesondere kleinere Betriebe mit zwei bis fünf Mitarbeitern weisen mit lediglich 16 % Investitionsbereitschaft einen erheblichen Nachholbedarf auf. Diese Zurückhaltung ist jedoch nicht als mangelndes Interesse zu interpretieren, sondern vielmehr als Resultat struktureller Barrieren wie fehlendem technischen Know-how, zeitlichen Ressourcenengpässen und Unsicherheiten bezüglich der Finanzierung.

Für eine erfolgreiche Implementierung von Automatisierungslösungen ist ein strukturiertes, schrittweises Vorgehen essenziell. Der Leitfaden in diesem Whitepaper unterstreicht die Notwendigkeit einer gründlichen Recherche- und Planungsphase vor jeder Investitionsentscheidung, die Priorisierung von Komplettlösungen gegenüber Insellösungen sowie die sukzessive Einführung von Automatisierungen mit kontinuierlicher Erfolgskontrolle. Handwerksbetriebe, die diese Prinzipien beherzigen, können nicht nur ihre Effizienz steigern, sondern sich auch nachhaltige Wettbewerbsvorteile in einem zunehmend digitalisierten Marktumfeld sichern.

Glossar

Automation & Automatisierung

Automation bezeichnet den Einsatz von Technologien und Software, um wiederkehrende Arbeitsprozesse ohne oder mit minimalem menschlichen Eingriff selbstständig auszuführen. Ziel ist es, Effizienz und Qualität zu steigern sowie Ressourcen zu schonen. Automatisierung bezeichnet die Einführung solcher Technologie und Software.

Bauhandwerk

Bauhandwerk bezeichnet alle handwerklichen Tätigkeiten, die im Bauwesen ausgeübt werden. Es umfasst die Planung, Ausführung, Instandhaltung und Reparatur von Bauwerken aller Art – dazu gehören Gebäude, Brücken, Straßen und andere bauliche Anlagen.

Cloud Software (enabled vs. native)

Cloud-enabled Software ist ursprünglich für den Betrieb auf lokalen Servern (On-Premises) entwickelt worden, wurde aber so angepasst, dass sie nun auch in der Cloud laufen kann. Sie nutzt einige Vorteile der Cloud, schöpft deren Potenzial aber meist nicht vollständig aus. Oft handelt es sich um klassische Anwendungen, die lediglich in eine Cloud-Umgebung „gehoben“ wurden.

Cloud-native Software ist von Grund auf speziell für den Betrieb in der Cloud entwickelt worden. Sie nutzt die Vorteile von Cloud-Plattformen voll aus, z. B. Skalierbarkeit, Ausfallsicherheit und flexible Bereitstellung. Typisch sind Microservices-Architekturen, Containerisierung (z. B. mit Docker) und automatische Skalierung. Cloud-native Anwendungen sind darauf ausgelegt, in einer dynamischen Cloud-Umgebung optimal zu funktionieren.

Digitale Komplettlösung

Eine digitale Komplettlösung ist eine integrierte, meist cloudbasierte Betriebssoftware, die alle zentralen Prozesse eines Handwerksbetriebs in einem System bündelt. Dazu gehören u. a. Angebots- und Rechnungsstellung, Projekt- und Einsatzplanung, Dokumentation, Zeiterfassung, Kundendatenverwaltung und Kommunikation. Im Gegensatz zu einzelnen Tools oder Insellösungen arbeiten alle Funktionen nahtlos zusammen, sodass Daten nur einmal erfasst werden müssen und automatisch in allen relevanten Bereichen zur Verfügung stehen. Das reduziert Fehler, spart Zeit und ermöglicht Automatisierungen, die mit Einzelanwendungen nicht erreichbar wären.

Über HERO Software

HERO Software (<https://hero-software.de>) bietet Handwerksbetrieben aller Branchen eine intuitive und umfassende Betriebssoftware, die den gesamten Betriebsablauf digitalisiert. Vom ersten Kundenkontakt über die Angebotserstellung bis hin zur Umsetzung und Dokumentation der Baustelle sowie der finalen Rechnungsstellung – alle datengetriebenen Prozesse sind digital abgebildet und durch die Cloud-Technologie jederzeit auf verschiedenen Endgeräten verfügbar.

Mit HERO Copilot bietet HERO zudem speziell für das Handwerk entwickelte Automatisierungslösungen, die Betriebe dabei unterstützen, ihre Büroarbeit noch effizienter und zeitsparender zu gestalten.

Mit mehr als 40.000 Handwerkerinnen, die bereits auf HERO setzen, ist HERO in der DACH-Region marktführend im Bereich Cloud-Handwerkersoftware. Gegründet wurde die HERO Software GmbH im Jahr 2020 von Dr. Michael Kessler und Philipp Lyding. Das Unternehmen zählt mehr als 200 Mitarbeiterinnen und hat seinen Hauptsitz in Hannover sowie einen zweiten Standort in Berlin.

Über HERO Copilot

HERO Copilot ist das Automatisierungspaket der HERO Handwerkersoftware: Es verbessert die Software durch clevere Automatisierungen, die Handwerkern viele tägliche Routineaufgaben abnehmen und sich modular in Prozesse zusammenstellen lassen.

HERO Copilot deckt u. a. Terminplanung/Terminmanagement, automatisierten Mail-Versand & Kundenkommunikation, Lead-Management (inkl. automatischer Übernahme von Infos in die Stammdaten), Kundenmanagement sowie Projektmanagement ab – z. B. indem Statusänderungen und Nachrichtenverkehr automatisch an Kunden gehen. Auch Team-Workflows (z. B. Checklisten) und Dateimanagement sind integriert, etwa per Upload-Anfrage, damit Dateien direkt im Projektordner landen und dem Team sofort vorliegen.

Kontakt

Wenn du dich für Automationen im Zusammenhang mit HERO interessierst, kannst du unter www.hero-software.de/copilot noch mehr darüber erfahren und dir einen kostenlosen Beratungstermin sichern. Oder du scannst einfach den QR-Code:



Impressum

Dieses Whitepaper wurde von Mitgliedern der
HERO Redaktion verfasst:

Lukas Beckmann
Sarah Liebigt

HERO ist eine Marke der HERO Software GmbH mit Sitz in Hannover
HERO Software GmbH
Eichenbring 5a
30453 Hannover
Deutschland
E-Mail: kontakt@hero-software.de

Stand: April 2026 (1. Ausgabe)