

suau:m

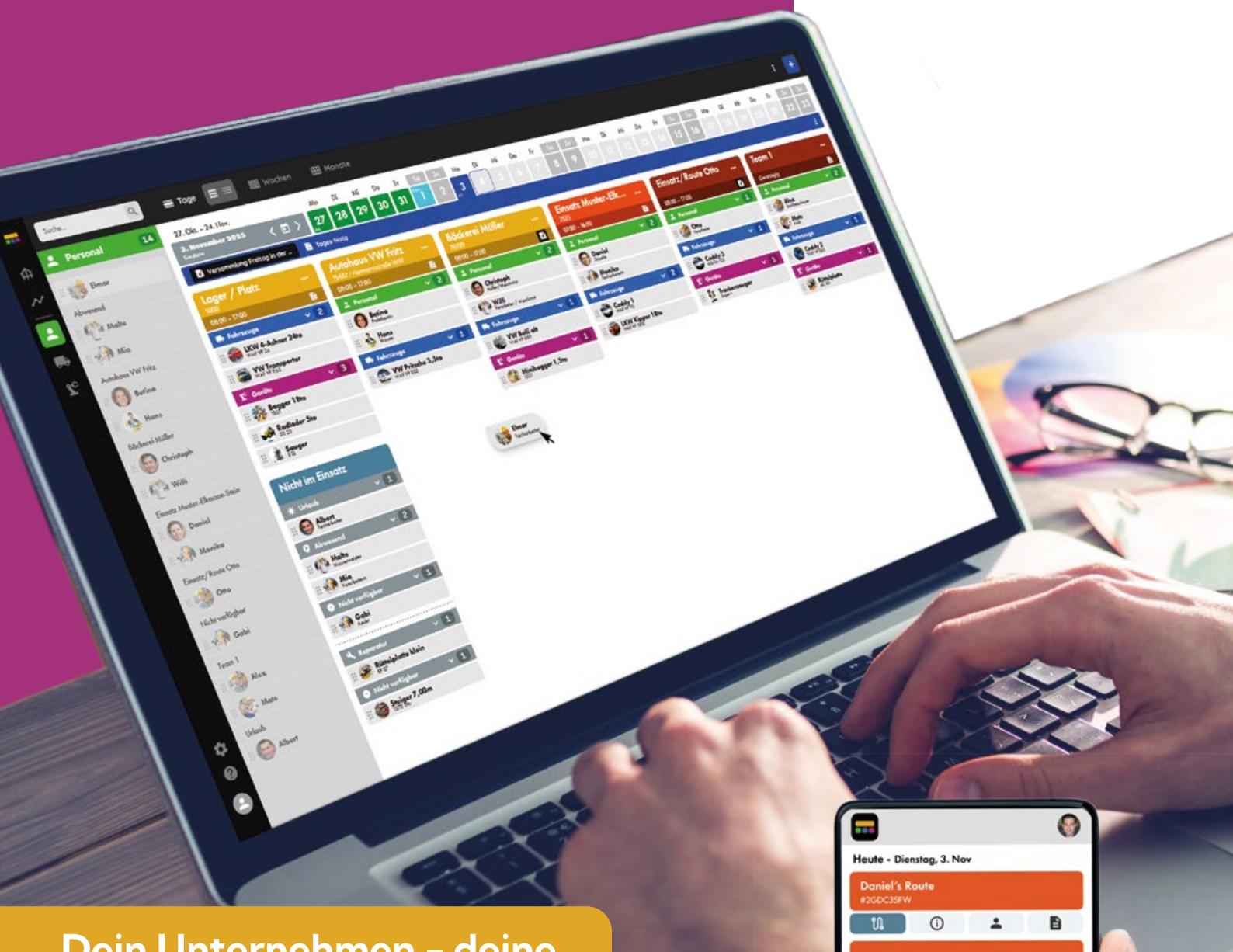
Nr.
06
—
25

DIGITALISIERUNG



**S.5 Vereinfachte Angebotserstellung | S.8
Intelligente Einsatzplanung am Bau |
S.10 digitalBAU 2026 | S.22 Mehr Sicherheit
mit Passwort-Managern**

Einsatzplanung in Minuten. Für alle. Überall.



**Dein Unternehmen – deine
Einsatzplanung – Viaplan.**

- Einsatzplanung für alle Branchen im Handwerk
- Kundendiensteinsätze genauso planen wie Tagesprojekte
- Einzigartig übersichtliche Darstellung mit Drag & Drop Bedienung
- Excel-Import und -Export von Daten
- Dokumente, Fotos und Notizen in Echtzeit teilen – so bleibt die Kommunikation für Planer und Team immer aktuell
- Bauzeiten festlegen, Aufträge fixieren und wiederkehrende Einsätze anlegen
- Urlaubs- und Abwesenheitsplaner für Team & Ressourcen
- Echtzeit-Anzeige auf den Smartphones der Mitarbeitenden
- Kiosk-Ansicht für Großbildschirme in Werkstatt oder Sozialraum

... und was noch? Teste Viaplan 4 Wochen kostenlos!





S. 4 Sprechen Sie KI?	S. 20 So rüsten Handwerksbetriebe sicherheitstechnisch auf
S. 5 Vereinfachte Kalkulation und Angebotserstellung	S. 22 Mehr Sicherheit mit Passwort-Managern
S. 8 Intelligente Einsatzplanung am Bau	S. 25 Cybersicherheit: Kostenlose Beratungsangebote
S. 10 digitalBAU 2026	S. 26 Cyberversicherungen
S. 12 Die neue Kalkulation in 123erfasst	
S. 14 Virtuelle KI-Bürokräfte für Sekretariatsaufgaben	
S. 16 KI im Kundenservice: Was die Verbraucher sagen	
S. 18 KI-Verordnung: Das bedeutet sie für Arbeitgeber	Büroarbeiten können Dank KI von virtuellen Sekretären übernommen werden. Seit einiger Zeit erfolgreich am Markt ist »Hallo Petra«.



Foto: © Hallo Petra GmbH

suum

Impressum

Eine Digital-Publikation der Verlagsanstalt Handwerk

Verlag und Herausgeber

Verlagsanstalt Handwerk GmbH
Auf'm Telelberg 7, 40221 Düsseldorf
Tel.: 0211/390 98-0, Fax: 0211/390 98-79
info@verlagsanstalt-handwerk.de

Verlagsleitung:
Dr. Rüdiger Gottschalk
Vorsitzender des Aufsichtsrates:
Andreas Ehlert

Redaktion

Postfach 10 51 62
40042 Düsseldorf
Tel.: 0211/390 98-47
Fax: 0211/390 98-39
info@verlagsanstalt-handwerk.de

Chefredaktion:

Stefan Buhren (v.i.S.d.P.)
Chef vom Dienst: Lars Otten

Redaktion:

Kirsten Freund, Anne Kieserling,
Bernd Lorenz, Robert Lüdenbach,
Jürgen Ulbrich, Verena Ulbrich
Redaktionsassistenz:
Gisela Käunicke
Gestaltung: Bärbel Bereth
Freie Mitarbeit:
Wolfgang Weitzdörfer

Anzeigenverwaltung

Verlagsanstalt Handwerk GmbH
Auf'm Telelberg 7, 40221 Düsseldorf
Postfach 10 51 62, 40042 Düsseldorf
Anzeigenleitung: Michael Jansen
Tel.: 0211/390 98-85; Fax: 0211/30 70 70
jansen@verlagsanstalt-handwerk.de

Sonderproduktionen:

Brigitte Klefisch, Claudia Stemick
Tel.: 0211/390 98-60
Fax: 0211/30 70 70
stemick@verlagsanstalt-handwerk.de

Vertrieb/Zustellung

Fax: 0211/390 98-79
Leserservice:
digithek.de/leserservice
Für unverlangt eingesandte
Manuskripte wird keine Gewähr
übernommen, Rücksendung nur,
wenn Porto beiliegt. Nachdruck,
auch auszugsweise, nur mit Genehmigung des Verlags. Gezeichnete Artikel geben nicht unbedingt die Meinung von Verlag, Redaktion oder Kammern wieder, die auch für Inhalte, Formulierungen und verfolgte Ziele von bezahlten Anzeigen Dritter nicht verantwortlich sind.

Beinah täglich werden wir mit Neuerungen in unserem täglichen Leben konfrontiert, die Künstliche Intelligenz nutzen. Ob bei WhatsApp, bei persönlichen Anschreiben, beim Konsumieren von Nachrichten und Fotos: Nicht immer wird sofort klar, ob es sich dabei um KI-generierten Output handelt. Und die Anwendungsbereiche werden immer mehr.

Sprechen Sie KI?

KI im Handwerk bislang unterrepräsentiert

Wie aber sieht der Einsatz von KI in Handwerksunternehmen aus? Laut einer repräsentativen Studie im Auftrag des Digitalverbands bitkom aus August 2025 ist Künstliche Intelligenz erst bei vier Prozent der Handwerksbetriebe im Einsatz. Befragt wurden 504 Handwerksunternehmen in Deutschland.

Jeder zehnte befindet sich dahingehend in Planungen für den Einsatz von KI.

Dennoch gibt immerhin ein Drittel der Befragten an, dass KI bei frühzeitigem Einsatz einen Wettbewerbsvorteil für Handwerksbetriebe bedeutet (35 Prozent). Anwendungsmöglichkeiten sind dabei weniger bei dem Ersatz manueller Fertigkeiten, also der Kernkompetenz des Handwerkers, zu suchen, sondern in dem Werkzeug und den Hilfsmitteln, mit dem er oder sie arbeiten.

Anwendungsbereiche für Handwerker

Ein solches Hilfsmittel, zum Beispiel die KI-basierte Software, greift bei jeder Anwendung auf eine riesige Datenmenge zu, die ausgewertet wird und – immer nach dem Wahrscheinlichkeitsprinzip – Antworten liefert. Zu den Anwendungsbereichen gehören zum Beispiel ein virtuelles Sekretariat ebenso wie eine

umfassende Software, die von der Angebotserstellung bis hin zur Rechnungsstellung wichtige Arbeiten erledigt. KI-Sekretariate nehmen Anrufe entgegen, ordnen diese mittels eines Entscheidungspfades (Handelt es sich um ein Reparaturanliegen? Ja/Nein) einer Kategorie zu, die dann weiterbearbeitet werden kann. Ein großer Vorteil für kleinere Betriebe, die ein Problem mit der Erreichbarkeit haben.

Zeitaufwändige Angebote können dank KI heute mit einem Bruchteil des Aufwandes erstellt werden. Das funktioniert, weil das System auf eine Vielzahl älterer Angebote und Positionen zurückgreift. Auf dieser Basis rechnet das System und schlägt ein neues Angebot vor, immer nach dem Wahrscheinlichkeitsprinzip. Der Nutzer muss nur noch die Positionen und die Plausibilität prüfen und hat jede Menge Zeit gespart.

»Ein Drittel der Befragten gibt an, dass KI bei frühzeitigem Einsatz einen Wettbewerbsvorteil für Handwerksbetriebe bedeutet.«

Auch in der Produktionsplanung, beispielsweise beim Bäcker, kann KI sinnvoll eingesetzt werden. Durch die Analyse von Daten wie dem Wetter, lokalen Ereignissen und historischen Verkaufszahlen können Bäckereien ihre Produktion präzise planen und optimieren. Neben weniger Lebensmittelverschwendungen profitiert das Unternehmen von einer zufriedeneren Kundschaft und einer effizienteren Betriebsführung.

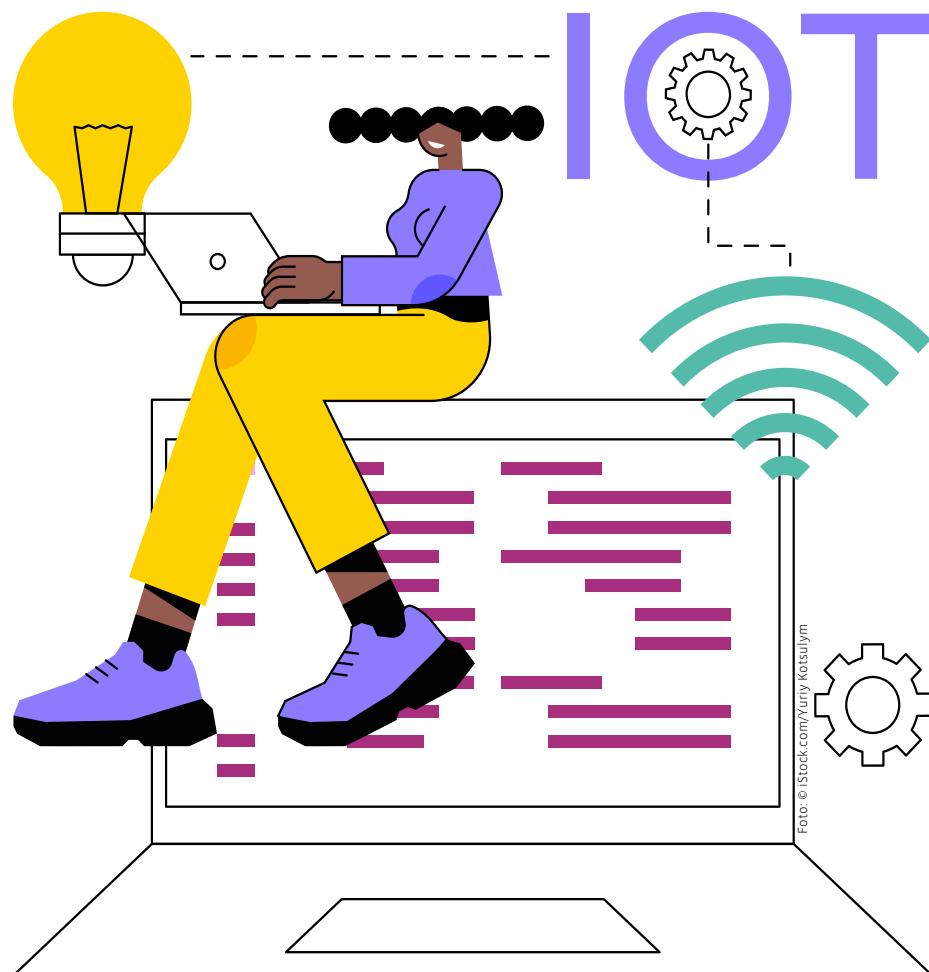
Sprachbarrieren abbauen

Und auch bei der Kommunikation auf der Baustelle und von der Baustelle ins Büro kann die KI helfen. Gerade am Bau sind oftmals unterschiedliche Nationalitäten tätig. Da wird die Verständigung zuweilen schwierig, wenn der Mitarbeiter mitteilen muss, was gemacht wurde und was eventuell noch erledigt werden muss. Auch hier hilft die KI, indem sie umständliches Schreiben in die App oder auf Zetteln überflüssig macht. Der Mitarbeiter spricht in seiner Heimatsprache in die App. Diese generiert daraus ein verständliches Dokument in deutscher Sprache.

Es lohnt sich also, sich mit den Anwendungsbereichen Künstlicher Intelligenz vertraut zu machen, um eigene Betriebsabläufe zu optimieren. Dazu muss man kein IT-Experte sein. Schon heute gibt es verständliche Angebote zahlreicher etablierter Anbieter von Handwerkssoftware und anderer Dienstleister für die unterschiedlichsten Anwendungsfälle.



Foto: © iStock.com/ArtistGNDphotography



Vereinfachte Kalkulation und Angebotserstellung

Von **Claudia Stemick**

Handwerksbetriebe wissen ein Lied davon zu singen: Angebote sind ein echter Zeitfresser und bedeuten eine Menge Arbeit. Oftmals ohne Ergebnis. Da werden viele Stunden in die Angebotserstellung und Kalkulation investiert – und ob sich der Aufwand lohnt, kommt einem Blick in die Glaskugel gleich. Nicht selten entpuppen sich Anfragen als unverbindlich, man hört nie wieder etwas vom Kunden – und bleibt auf den Arbeitskosten und der investierten Zeit sitzen.

Intelligente datenbasierte Baukalkulation

Hilfestellung leisten moderne Tools, die mittels künstlicher Intelligenz auf eine Datenbank bereits erstellter Angebote zurückgreifen und daraus passende Angebote entwerfen. So bietet beispielsweise der Softwareanbieter BRZ ein intelligentes Assistenz-

system zur schnellen und datenbasierten Baukalkulation. Dies geschieht mittels Identifikation und Gruppierung von Positionen auf Basis früherer Projektkalkulationen. Wie das Ganze funktioniert, hat das Unternehmen in einem verständlichen Video aufbereitet. Auch andere Anbieter wie Hero oder plancraft, die sich speziell an Handwerker wenden, stellen ähnliche Kalkulationstools bereit. So werden etwa bei plancraft Sprachnachrichten zu Aufmaßen per KI in schriftlichen Text umgewandelt, wodurch lästiges Eintippen entfällt.

Andy Hansen, Malermeister aus Husum und Mister Handwerk 2020, nutzt die plancraft Software schon seit Jahren und ist von den Vorteilen überzeugt: »Für ein Angebot brauche ich nur noch circa zehn Minuten. Ich kann alte Positionen aufrufen und per Häkchen übernehmen«, sagt Hansen. »Das spart enorm viel Zeit.«



Grafik: iStock.com/Ksenia Zvezdina

Lösungen aus dem Handwerk

Längst haben auch Handwerksunternehmen die Vorteile KI-gestützter Kalkulation für sich entdeckt und entwickeln eigene Lösungen. Wie die Nutzung von KI bei der Kalkulation in der Praxis funktioniert und dabei Zeit spart, zeigt das Beispiel des Dachdeckerbetriebs Over Dach aus Kerpen, Anbieter für Flachdach, Fassade und Photovoltaik bei Industrie,

»Bei der KI-gestützten Angebotserstellung können wir bis zu 80 Prozent Aufwand und damit Zeit einsparen.«

Volker Blees. Prokurist und kaufmännischer Leiter bei Over Dach



Foto: ©Johannes Messer

Gewerbe und B2B. Volker Blees, Prokurist und kaufmännischer Leiter, berichtet von einem laufenden Projekt zur Angebotserstellung. Dieses soll erstmals auf der Zukunft Handwerk im März nächsten Jahres in München vorgestellt werden. »Auf dem herkömmlichen Weg kann ein umfangreiches Angebot schon mal einen Tag Arbeit kosten«, sagt Volker Blees. »Bei der KI-gestützten Angebotserstellung können wir bis zu 80 Prozent Aufwand und damit Zeit einsparen.« Auf Basis der Leistungstexte werden Lohnwerte und Materialkosten hinterlegt, die die Grundlage für das spätere Angebot bilden.

KI wird betriebsintern trainiert

Dabei nutzt das Unternehmen sogenannte Large Language Models, die Grundlage eines jeden KI-Systems, die bereits auf enormen Datenmengen trainiert wurden. Over Dach trainiert diese mit eigenen

Daten weiter, um dem Modell das eigene Firmenwissen in Form der eigenen Kalkulationssätze beizubringen und den Zugriff auf vertrauliche Daten zu schützen. Das Projekt ist Teil der Digitalisierungswerkstatt vom Mittelstand Digital Zentrum Handwerk, das es sich zum Ziel gesetzt hat, die Digitalisierung im Handwerk voranzutreiben.

Von der unpräzisen Anfrage zum strukturierten Angebot

Auch für ungenaue Anfragen seitens der Kunden hält KI eine Lösung bereit: KraftHub aus Bayern unterstützt Handwerker mittels KI dabei, wenn vage Anfragen eingingen. Die KI wandelt solche vagen Anfragen in strukturierte Angebote um, indem sie fehlende Details identifiziert, relevante Dienstleistungen vorschlägt und automatisch Preisinformationen einschließt. Der Nutzer muss nur genehmigen oder anpassen, bevor er es an den Kunden sendet.

KI-basierte Ausschreibungsplattform

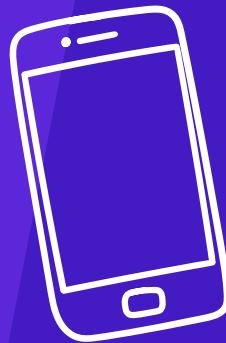
Als größte KI-basierte Ausschreibungsplattform für Bauleistungen bringt Cosuno Auftraggeber und Auftragnehmer zusammen. Nutzer müssen sich zunächst registrieren und erhalten daraufhin passende Anfragen. Mit dem KI-gestützten Preisassistenten können sie dann ihre Angebotspreise in Sekunden schnelle mit aktuellen Marktpreisen vergleichen. Auch volatile Materialpreise sowie regionale Unterschiede werden bei der Preisgestaltung berücksichtigt.

Vorschläge kontrollieren

Nicht allein bei der Zusammenstellung der kalkulationsrelevanten Positionen, auch in der späteren Kundenkommunikation erweist sich KI als hilfreich. Denn ein freundliches, professionelles Anschreiben gehört selbstverständlich auch zum Angebot. So können beispielsweise mit ChatGPT oder vergleichbaren KI-Tools Rohtexte (ohne Personen- und Adressdaten) eingegeben werden. Binnen weniger Sekunden spuckt das System wohlformulierte Anschreiben aus.

Doch wie bei der Kontrolle der Preiskalkulation gilt auch bei ChatGPT und Co.: Die KI-Tools können eine große Hilfe sein und langwierige Prozesse verkürzen, ersparen dem Unternehmen jedoch nicht die Prüfung und Kontrolle durch den Menschen.

Dann hab ich
keine Zettel -
sondern digitale
Fehler.



Ich kann abrechnen,
ohne ständig der
Baustelle
hinterherzurennen.



**Wir liefern dir die
Baustellen-App und Einführung
im Team.**

So funktioniert die App auf'm Bau

Von **Claudia Stemick**

Vorbei die Zeiten, als Einsatzplanung noch mit Zettel und Stift vorgenommen wurde und nicht selten Chaos verursachte. Was als interne Lösung eines Bauunternehmens begann, hat sich zu einer vielseitigen, praxisorientierten Software für die tägliche Einsatzplanung entwickelt. Nach dem erfolgreichen Marktstart im Sommer 2024 ist die Anwendung inzwischen in Deutschland, Österreich und der Schweiz im Einsatz. Nun erscheint die zweite Version mit erweiterten Funktionen und mehr Flexibilität für Unternehmen, die entweder Tageseinsätze für ihre Mitarbeiter planen oder deren Mitarbeiter jeweils bei vielen verschiedenen Kunden täglich im Einsatz sind.

Von der Idee zur marktreifen Lösung

Der Gründer von Viaplanlo ist selbst Inhaber eines Bauunternehmens – und stand jahrelang vor der Herausforderung, Projekte, Mitarbeiter, Fahrzeuge und Geräte effizient zu koordinieren. Aus dieser praktischen Erfahrung entstand die Idee, eine eigene digitale Lösung entwickeln zu lassen. Nach erfolgreichem Einsatz im eigenen Betrieb wurde die Software im Sommer 2024 erstmals für andere Unternehmen zugänglich gemacht – mit großem Erfolg.

Die erste Version war zugeschnitten für Unternehmen, deren Mitarbeiter den ganzen Tag an einem Einsatzort tätig sind. Aufgrund der großen Nachfrage von Unternehmen aus Branchen, deren Mitarbeiter im Kundendienst arbeiten, wurde die Entscheidung zur zweiten Version getroffen. In der Entwicklung wurden die Ansprüche und Wünsche von Unternehmen verschiedenster Branchen berücksichtigt. Branchenübergreifend kommt Viaplanlo zum Beispiel in Reinigungsunternehmen und Unternehmen der Sicherheitsdienste zum Einsatz.

Intelligente Einsatzplanung am Bau

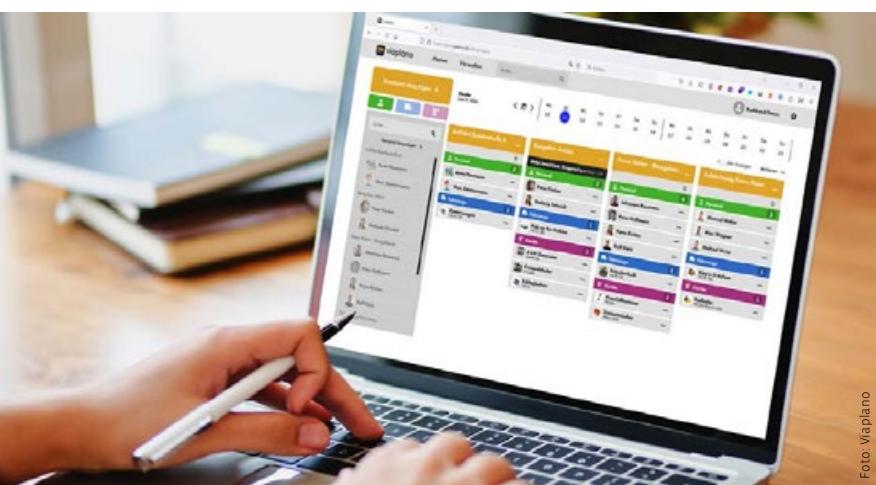
Die **Herausforderungen** auf einer **Baustelle** sind vielseitig: Projekte, Mitarbeiter, Fahrzeuge und Maschinen müssen **effizient koordiniert** werden. Mit der Software **Viaplanlo** gelingt dies auf praktische, übersichtliche Weise.

Übersicht in der App

Viaplanlo wurde deutlich erweitert, ist aber durch die Funktion Drag and Drop genauso einfach in der Bedienung geblieben. Eine einzigartige Darstellung macht die App sehr übersichtlich für den Planer und auch für die Mitarbeiter auf ihren Smartphones. So ist jederzeit einsehbar, welcher Mitarbeiter bei welchem Projekt im Einsatz ist und welche Fahrzeuge dafür eingeplant sind. Die Möglichkeit, Daten über Excel zu importieren und exportieren, vereinfacht das Anlegen der Ressourcen. Ein Urlaubs- und Abwesenheitskalender ist ebenso integriert wie ein Jahresplaner zum Festlegen von Bauzeiten, Fixieren von zukünftigen Aufträgen und Anlegen von wiederkehrenden Aufträgen.

Praxisnah, effizient, branchenübergreifend

Die innovative Software ist aus der täglichen Praxis entstanden – mit dem Ziel, Planung einfach, transparent und für jedes Team nutzbar zu machen. Dass die Lösung heute von Unternehmen in unterschiedlichen Branchen genutzt wird, zeigt, wie groß der Bedarf an einer intuitiven, praxisgerechten Einsatzplanung ist. Interessant ist Viaplanlo auch für Unternehmen, die eine Komplettsolution nutzen, aber mit der integrierten Einsatzplanung nicht vollständig zufrieden sind. Viaplanlo.de



SAY



TO

HOMAG INTELLIGENCE

Die digitale und modulare Plattform für Verkauf, Konfiguration und Produktion.

HOMAG INTELLIGENCE ist die erste Lösung am Markt, die Ihre Daten durchgängig vernetzt – von Konstruktion und Verkauf bis zur Montage des fertigen Möbels.

Das Beste daran: Die einzelnen Bausteine der Plattform fügen sich in jede Werkstatt ein und lassen sich Schritt für Schritt erweitern – unabhängig von der bereits genutzten Software und Ihrem Maschinenpark.

Worauf warten Sie noch? Sagen auch Sie HI zu mehr Produktivität.





Digitale Innovationen im Bauwesen auf der digitalBAU 2026

Welche **digitalen Innovationen** formen das Bauen von morgen? Aussteller präsentieren **Lösungen** für die Herausforderungen der Branche.



Von **Claudia Stemick**

Die digitale Transformation ist längst zu einem entscheidenden Faktor für Wettbewerbsfähigkeit, Nachhaltigkeit und Effizienz im Bauwesen geworden. Rund 300 Unternehmen zeigen auf der Fachmesse für digitale Lösungen in der Baubranche Innovationen und Trends rund um die digitale Baustelle von morgen.

Im Fokus der kommenden Veranstaltung, die bereits zum vierten Mal in Köln stattfindet, stehen unter anderem Kreislaufwirtschaft, Bauprozessoptimierung, Künstliche Intelligenz sowie Digitalisierung im Bestand.

Digitalisierung treibt Erfolg der digitalBAU voran

Trotz der derzeitigen Herausforderungen im Baugewerbe liegt die digitalBAU auf Kurs und darf sich über regen Zuspruch aus der Branche freuen, wie Projektleiterin und Senior Director Cornelia Lutz erklärt: »Digitalisierung erweist sich als dynamischer Treiber für den Bausektor. Davon profitieren auch wir als Fachmesse und können somit den Besucherinnen und Besuchern ein breites Portfolio an Lösungen und Produkten bieten. Die digitalBAU hat sich mittlerweile als führende Plattform etabliert und gilt als Pflichttermin in der Branche.«

Fachkräftemangel, Kostendruck, lange Planungsverfahren und die Dringlichkeit, nachhaltiger zu bauen: Die Baubranche sieht sich aktuell zahlreichen Herausforderungen ausgesetzt. Deshalb rückt die digitalBAU 2026 vier Leitthemen in den Fokus, welche die Zukunft der Branche maßgeblich beeinflussen werden.

Leitthemen der Messe

Zukunft des zirkulären Bauens

Die Zukunft des Bauens ist nachhaltig und ressourcenschonend. Beim zirkulären Bauen werden Baumaterialien nach dem Rückbau nicht entsorgt, sondern in einer neuen Funktion wiederverwendet. Bauwerke werden so zu einem wertvollen Materiallager von Rohstoffen. Die digitalBAU 2026 stellt die vielfältigen digitalen Lösungen für zirkuläres Bauen vor.

Perspektive der Bauoptimierung

Effizienter planen, schneller bauen, nachhaltiger wirtschaften – die digitale Bauprozessoptimierung ist der Schlüssel zur Zukunft des Bauens. Im Fokus der digitalen Prozessoptimierung steht die Integration digitaler Technologien und Methoden über den gesamten Lebenszyklus eines Bauwerks: von der Konzeption und dem Entwurf über die Planung und Ausführung bis zum Betrieb, Umbau und Rückbau.

Wandel durch KI und Automatisierung

Die Digitalisierung des Bauwesens und die damit verbundene Automatisierung zahlreicher Planungs- und Bauprozesse gewinnt weiter an Fahrt. Dennoch ist der Bausektor im Vergleich zu anderen Industriezweigen noch immer analog geprägt. Künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen schaffen hier jedoch eine wichtige Basis, um zukünftig das Planen und Bauen automatisierter, effizienter und noch qualitätsvoller werden zu lassen.

Digitalisierung im Gebäudebestand

Das Bauen im Bestand ist eine der wichtigsten Stellschrauben auf dem Weg zu einer nachhaltigen Zukunft: Hier liegt das größte Potenzial für ressourcenschonendes Bauen und für das Erreichen der Klimaziele. Die Digitalisierung nimmt bei der Transformation bestehender Bauwerke damit eine Schlüsselrolle ein.

Links: Auf der digitalBAU finden Besucher ein umfangreiches Angebot an digitalen Lösungen für die Baubranche.

Längst keine Zukunftsmusik mehr: VR-Brillen im Einsatz

Fotos: © Messe München GmbH



Angebote, Aufträge und Rechnungen

Die neue Kalkulation in 123erfasst

Sunrise-Deal!
30 Tage testen
für 30 Euro!
Nur bis 31.12.

Von **Claudia Stemick**

Mit dem neuen Kalkulationsmodul erweitert 123erfasst seine digitale Baumanagement-Software um eine zentrale Funktion für Bauunternehmen und Handwerksbetriebe. Neben Zeiterfassung, Bautagebuch, Maschinenverwaltung und Fotodokumentation können nun auch Angebote, Aufträge und Rechnungen direkt in 123erfasst erstellt werden – für mehr Effizienz und Transparenz auf der Baustelle.

Praxisbeispiel Losansky Bau GmbH

Das Familienunternehmen Losansky Bau GmbH zählt zu den ersten Anwendern des neuen Moduls. »Die Entscheidung fiel aufgrund der intuitiven Bedienung und der professionellen Kalkulationsmöglichkeiten«, sagt Dipl.-Ing. Christoph Hasenhütl. »Wir können Angebote jetzt schneller, transparenter und nachvollziehbarer erstellen.« Das bayerische Traditionunternehmen plant, bis 2026 alle Mitarbeitenden mit 123erfasst arbeiten zu lassen.

Für jede Unternehmensgröße geeignet

Ob Handwerksbetrieb oder großes Bauunternehmen – das Kalkulationsmodul ist flexibel anpassbar. Auch Betriebe mit wenig Digitalisierungserfahrung profitieren dank der intuitiven Oberfläche von einem leichten Einstieg, ohne zusätzlichen Schulungsaufwand.

Das Modul arbeitet eng mit bestehenden Funktionen wie Zeiterfassung, Bautagebuch, Maschinenverwaltung und Fotodokumentation zusammen. Alle Daten fließen automatisch zusammen – doppelte Eingaben entfallen. Über Cloud-Schnittstellen können Informationen direkt an Buchhaltung oder Lohnabrechnung übergeben werden. Damit wird die Kalkulation zu einem integralen Bestandteil einer durchgängigen digitalen Infrastruktur.

Professionell erstellte Dokumente mit klaren Kostenstrukturen und einheitlichem Layout schaffen Vertrauen bei Auftraggebern und sichern langfristige Kundenbeziehungen.

Schnell starten mit Standardleistungen

Leistungspositionen können manuell angelegt oder aus einem individuellen Katalog übernommen werden. Gewonnene Aufträge fließen automatisch in Projekt- und Zeiterfassung, was einen direkten Soll-Ist-Vergleich ermöglicht.



Foto: © Losansky Bau/123

Losansky Bau ist mit der intuitiven Bedienung hochzufrieden.

Angebote in Sekunden erstellen

Die neue Kalkulation punktet mit einfacher Bedienung und schneller Umsetzung. Angebote lassen sich ohne Schulungsaufwand anlegen, Preise kalkulieren und Leistungen übersichtlich strukturieren. Ein integrierter Leistungskatalog sorgt für einen reibungslosen Start und erleichtert die Kostenaufstellung. So werden Angebote, Aufträge und Rechnungen intuitiv erstellt und zentral verwaltet.

Die Zukunft ist nur eine Idee. Bis wir sie bauen.

Erleben Sie, wie digitale Tools Ideen greifbar machen.
Mehr dazu auf der digitalBAU 2026 in Köln.

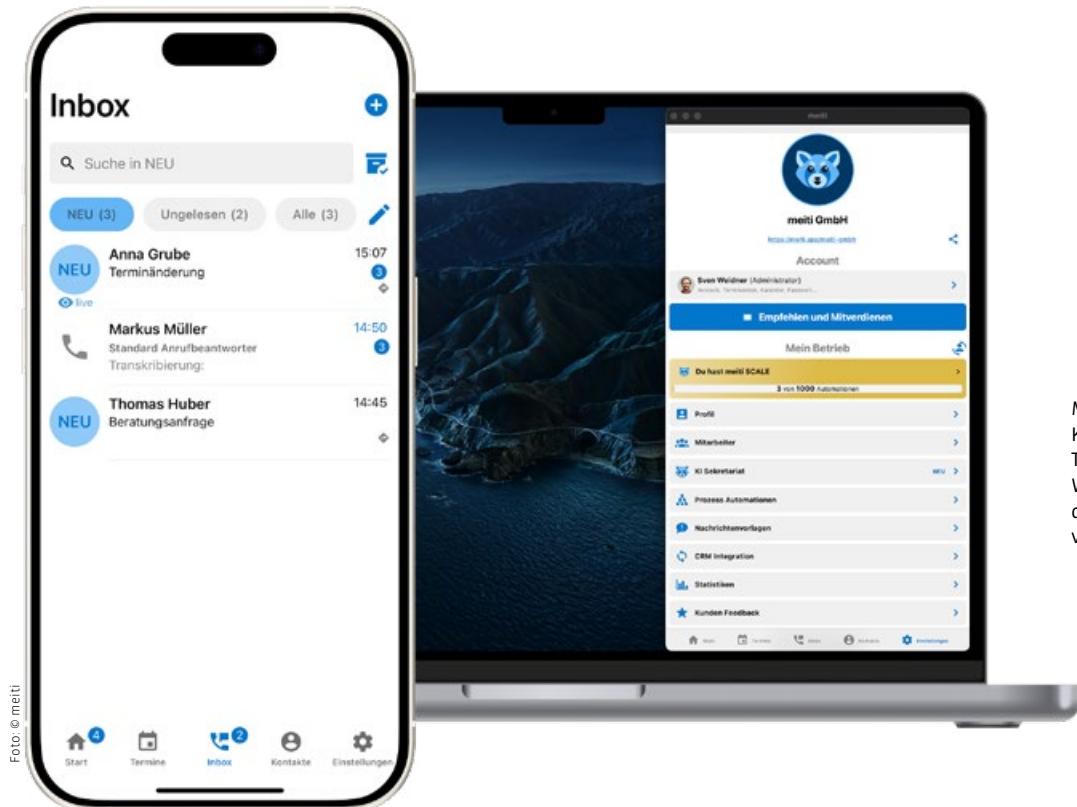


DIGITAL BAU

24.–26. März 2026
Koelnmesse

Fachmesse für digitale
Lösungen in der Baubranche
digital-bau.com

YES
TICKET
SICHERN!



Mit meiti können Kundenanfragen per Telefon, WhatsApp oder Website erfasst und direkt in Hero Software verwaltet werden.

Virtuelle KI-Bürokräfte für Sekretariatsaufgaben

Handwerker sind in der Regel auf der Baustelle, beim Kunden oder in der Werkstatt. Da ist die Erreichbarkeit mitunter eine Schwachstelle. Dank KI können Sekretariatsarbeiten seit Neuestem von virtuellen Sekretariaten übernommen werden. Seit einiger Zeit erfolgreich am Markt sind Hallo Petra und meiti. Beide unterhalten Kooperationen und können in weitere Softwareangebote namhafter Anbieter eingebunden werden.

24/7 erreichbar dank meiti

Das KI-Sekretariat meiti bietet ab sofort eine Integration mit der Handwerkersoftware Hero an. Handwerksbetriebe können damit Kundenanfragen per Telefon, Website und WhatsApp automatisch erfassen und direkt in Hero verwalten.

Die Integration sorgt für eine effizientere Kommunikation und reduziert den administrativen Aufwand laut Unternehmensangaben erheblich. »Mit der Hero-

Integration bringen wir Künstliche Intelligenz direkt in den Arbeitsalltag von Handwerkerinnen und Handwerkern. Sie können sich damit stärker auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren, während Routineaufgaben im Hintergrund automatisiert laufen«, erklärt Sven Weidner, Geschäftsführer der meiti GmbH.

Anrufkategorisierung nach Dringlichkeit

Ob Rohrbruch oder Heizungsausfall, Handwerksbetriebe mit Notdienst kennen das Problem ständiger Erreichbarkeit. Mit meiti bieten Handwerker ihren Kunden 24/7 Notfall-Support, ohne selbst die ganze Nacht das Telefon hüten zu müssen. Der KI-Anruflieferant nimmt den Anruf entgegen und fragt den Kunden nach den wichtigsten Infos. meiti erkennt z. B. ob ein »Wasserschaden im Bad, Rohrbruch möglich« vorliegt und kategorisiert die Dringlichkeit. Anschließend startet meiti einen Dialog über WhatsApp, um ggf. weitere Details oder Fotos einzuholen.

Vorteile durch Integration von meiti

Durch die Integration mit meiti profitieren Hero-Nutzerinnen und -Nutzer von folgenden Vorteilen:

- Automatisierte Kommunikation: meiti beantwortet Kundenanfragen und erstellt Zusammenfassungen.
- Nahtlose Integration: Alle Daten werden direkt in Hero Software hinterlegt und stehen dem Team zentral zur Verfügung.
- Weniger Büroaufwand: Einfache Kundenfragen werden sofort beantwortet und Routinearbeiten wie das manuelle Einpflegen von Kundendaten entfallen.
- Bessere Kundenerfahrung: Kunden werden persönlich begrüßt, ihre Anliegen 24/7 aufgenommen und Anfragen schneller bearbeitet.

»Unser Ziel ist es, Handwerksbetriebe nicht nur digital, sondern auch zukunftssicher aufzustellen. Mit meiti bieten wir eine smarte Lösung, die das Büro erheblich entlastet und so mehr Zeit für das operative Geschäft ermöglicht«, ergänzt Max Borrmann, Geschäftsführer der meiti GmbH.

Kooperation von »Hallo Petra« und OneQrew

Ähnlich funktioniert die KI-Bürokraft »Hallo Petra«. Auch Petra unterstützt Handwerksbetriebe, indem sie die Anrufe von Kunden entgegennimmt, Rückrufe organisiert sowie Anfragen nach Thema und Kundenbezug sortiert. In diesem Fall ist es die Handwerker-Software-Gruppe OneQrew, die mit »Hallo Petra« kooperiert. »Petra ist innerhalb kürzester Zeit ohne spezielle Systemvoraussetzungen einsetzbar«, heißt es in einer Pressemitteilung beider Unternehmen. Auf Wunsch lasse sie sich mit den Produkten von One-Qrew verbinden.

»Zurzeit besteht eine Schnittstelle ERP-Software Taifun+. Weitere sollen fortlaufend eingerichtet werden. »So kann Petra nicht nur telefonieren, sondern auch direkt auf Kundendaten zugreifen und Arbeitsschritte automatisieren«, heben die Unternehmen als Vorteil hervor. Bislang haben die Gründer Jonas Südfels und Hendric Martens nach eigenen Angaben bereits mehr als 1.000 Kunden von ihrer KI-gestützten Lösung überzeugt, die sich speziell an Handwerker und Dienstleister rund ums Haus richtet.



Foto: © Hallo Petra GmbH

»Durch die Partnerschaft mit OneQrew können wir unsere Lösung noch schneller in die Betriebe bringen, die sie dringend brauchen«, ist HalloPetra-Geschäftsführer Jonas Südfels überzeugt. Gleichzeitig erweitert man damit das Einsatzspektrum durch zahlreiche Integrationen in OneQrew-Handwerkersoftware. »Petra bleibt dabei, was sie ist: schnell, konzentriert und rund um die Uhr im Einsatz.«

Neuer Zugang zu über 45.000 Betrieben

Durch die strategische Partnerschaft mit der OneQrew könnte sich der Kreis der potenziellen Nutzer erheblich erweitern. Nach Angaben der Unternehmensgruppe vertrauen über 45.000 Betriebe und Unternehmen aus Handwerk und Mittelstand auf eine Software-Lösung der OneQrew. Gleichermaßen gilt für meiti und Hero, auch hier ist ein Kundenzuwachs das Ziel der Kooperation.

»Präzise Reaktion ohne Zeitverlust«

Die Tischlerei Fricke aus Sibbesse (Niedersachsen) setzt die virtuelle Bürokrat bereit. »Petra ist für uns wie eine Kollegin, die nie krank wird und immer die Ruhe bewahrt«, erklärt Inhaber Fabian Fricke.

»Wir wissen, dass jeder Kunde gehört wird, egal wie hektisch es gerade in der Werkstatt oder auf der Baustelle zugeht.« Seitdem die KI-Assistentin zudem mit dem OneQrew-ERP des Handwerksbetriebs verbunden sei, lande jede Information sofort im zentralen System. »So können wir ohne Zeitverlust präzise auf jedes Anliegen reagieren.«

Sowohl meiti als auch Petra sind in drei Tarifen erhältlich, die je nach Leistungsumfang und Größe des Unternehmens gestaffelt sind. Beide bieten Testversionen für Interessierte an.

hallopeta.de

meiti.ai

»Durch die Partnerschaft mit OneQrew können wir unsere Lösung noch schneller in die Betriebe bringen, die sie dringend brauchen.«

Jonas Südfels, HalloPetra-Geschäftsführer

KI-Assistenten im Kundenservice: Was sagen die Verbraucher?

Online-Terminabsprachen, Chatbots oder KI-Assistenten am Telefon.

Sind die Kunden überhaupt offen dafür? Antworten gibt jetzt eine Studie.

Von **Kirsten Freund**



Joachim Gassmann

Guter Kundenservice ist für viele Handwerksbetriebe und andere kleine beziehungsweise mittelständische Unternehmen der Schlüssel, um sich von Mitbewerbern abzuheben. Gerade dann, wenn die Dienstleistungen oder Produkte sich ähneln. Da fragen sich viele Unternehmerinnen und Unternehmer, wie ihre Kunden wohl darauf reagieren, wenn sie digitale Werkzeuge im Kundenkontakt einsetzen. Zum Beispiel eine KI-Sprachassistentin, die Anfragen entgegennimmt, einen Chatbot auf der Website oder ein Online-Tool zur Terminvereinbarung. Verschreckt das die Kundschaft oder wird das eher positiv angenommen?

Um das herauszufinden, hat Greven Medien eine repräsentative GfK-Studie in Auftrag gegeben. Demnach haben bereits mehr als 44 Prozent der Befragten Erfahrung mit KI-gestütztem Kundenservice bei lokalen Anbietern gesammelt – zum Beispiel in Praxen, Restaurants, Friseur- oder Kosmetiksalons. Jeder dritte der Befragten setzt zudem voraus, dass das Restaurant, die Praxis oder der Friseur im Internet auffindbar ist. 18- bis 40-Jährige empfinden intelligente Assistenten im Kundenkontakt selbstverständlicher als über 50-Jährige, die angaben, bisher wenig Berührungspunkte mit KI-Tools gehabt zu haben. Und Erwachsene mit Kindern zeigten sich in der Umfrage technikaffiner und offener in Bezug auf KI-gesteuerte Werkzeuge als solche ohne Kinder.

Beim Einsatz von KI für Transparenz sorgen

Skeptisch sind die Befragten aktuell noch gegenüber KI-basierten Assistenten. Sie befürchten eine mangelnde persönliche Betreuung (51,3 Prozent), eingeschränkte Ergebnisse bei komplexen Anliegen (49,4 Prozent) oder Probleme beim Datenschutz

(40,2 Prozent). »Aus diesem Grund ist es unabdingbar, dass Unternehmen beim Einsatz von KI für Transparenz sorgen und Nutzer beziehungsweise Nutzerinnen darüber aufklären, welche Daten gesammelt und weiterverarbeitet werden«, sagt Joachim Gassmann, Geschäftsführer bei Greven Medien.

Digitale Tools und Empathie ideal

Nahbarkeit und der persönliche Kontakt für die Kunden- und Markenbindung würden trotz aller Vorteile der digitalen Technologien »essenziell wichtig« bleiben. Joachim Gassmann: »Automatisierte Services, virtuelle Ansprechpartner und intelligente Chatbots helfen Unternehmen zwar, ihre Prozesse spürbar zu vereinfachen und die Profitabilität zu erhöhen, nichtsdestotrotz möchten Verbraucher und Verbraucherinnen nicht vollständig auf den Austausch mit empathischen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen verzichten. Die Servicequalität entscheidet maßgeblich darüber, wie – insbesondere lokale – Unternehmen wahrgenommen werden.« (Quelle: Greven Medien)

Als besonders nützlich wahrgenommen

- Terminbuchungen inklusive Kalendereintragungen (51 Prozent),
- Online-Tischreservierungen in der Gastronomie (47,3 Prozent) sowie
- KI-basierte Textantworten per E-Mail oder SMS (31,9 Prozent).

Vorteile im Servicebereich spürbar

Die Akzeptanz steigt quer durch die Bevölkerung, viele der Befragten nehmen erhebliche Vorteile durch die digitalen Fortschritte im Kundenservice wahr:

- Etwa die Hälfte der Befragten lobt die einfach gewordene Terminvereinbarung,
- für ebenfalls 50 Prozent ist die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit der Geschäfte auch außerhalb offizieller Öffnungszeiten ein Gewinn und
- 43 Prozent der Verbraucher und Verbraucherinnen finden die schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen gut.
- Ein Viertel der Befragten begrüßt es jetzt schon, wenn Buchungen oder Aufträge dank KI direkt und verlässlich zum Abschluss gebracht werden können.

suu:m BAUSTELLE im Fokus



In unserer
DIGITHEK
KOSTENLOS:
[digithek.de/
baustelle](http://digithek.de/baustelle)



Herangezoomt für präzise
Einblicke und Expertenwissen!

Geballtes Know-how zum Nulltarif:
Das neue **digitale Spezialformat** vom
Deutschen Handwerksblatt. JETZT suu:men!



KI-Verordnung: Das bedeutet sie für Arbeitgeber

Von Anne Kieserling

Die Verordnung über Künstliche Intelligenz (KI) sagt: Chefs müssen darauf achten, dass ihre Mitarbeiter KI richtig kennen und nutzen können. Dazu gehört Grundwissen über Technik, Datenschutz und mögliche Fehler der KI.

Die EU-Verordnung über Künstliche Intelligenz (KI-VO, auf Englisch: AI Act) ist am 2. August 2025 in ihre nächste Umsetzungsphase getreten. Seitdem gelten weitere Regelungen, die vor allem öffentliche Stellen betreffen.

Aber schon heute verpflichtet Artikel 4 der KI-VO Anbieter und Betreiber, dafür zu sorgen, dass ihr Personal sowie andere Personen, die in ihrem Auftrag mit dem Betrieb oder der Nutzung von KI-Systemen arbeiten, über ein ausreichendes Maß an KI-Kompetenz verfügen. Art. 4 betrifft somit jeden Arbeitgeber, weil dieser in der Regel als Betreiber eines KI-Systems auftritt. Der Arbeitgeber trägt also die Verantwortung dafür, dass seine Arbeitnehmer die notwendige Kompetenz im Umgang mit KI besitzen.

Was ist KI-Kompetenz?

Die Verordnung beschreibt »KI-Kompetenz« als eine Kombination aus Fähigkeiten, Kenntnissen und Verständnis. Arbeitnehmer sollen KI-Systeme sachkundig einsetzen können und gleichzeitig deren Chancen, Risiken und mögliche Schäden erkennen. Dieses Verständnis umfasst nicht nur technisches Wissen, sondern auch rechtliche und ethische Fragen, etwa in Bezug auf Datenschutz oder Diskriminierung.

Arbeitnehmer, die mit KI umgehen, müssen außerdem nachvollziehen, wie die eingesetzten Systeme funktionieren und wo ihre Grenzen liegen. Dazu gehört das Wissen um Verzerrungen in den Trainingsdaten (Biases) oder

mögliche fehlerhafte Ausgaben (Halluzinationen). Welches Kompetenzniveau im Einzelfall ausreicht, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Arbeitgeber müssen dabei die technischen und rechtlichen Vorkenntnisse ihrer Mitarbeiter berücksichtigen, ebenso deren Ausbildung, praktische Erfahrung und den jeweiligen Einsatzkontext. Außerdem spielt es eine Rolle, auf welche Personen oder Gruppen sich der Einsatz des KI-Systems konkret bezieht.

Mehr als Standardmaßnahmen gefordert

Es reicht nicht aus, nur auf die Bedienungsanleitung eines KI-Systems zu verweisen oder allgemeine Datenschutzschulungen anzubieten. Auch standardisierte Onboardings oder vage Hinweise im Intranet erfüllen die Anforderungen der KI-VO nicht. Arbeitgeber müssen konkrete und gezielte Maßnahmen ergreifen. Dazu zählen vor allem praxisnahe Schulungen, die sich an die jeweilige Zielgruppe richten – etwa an HR-Abteilungen, Führungskräfte, IT-Verantwortliche oder andere Beschäftigte, die KI-Systeme nutzen oder überwachen.

»Chefs müssen darauf achten, dass ihre Mitarbeiter KI richtig kennen und nutzen können. Dazu gehört Grundwissen über Technik, Datenschutz und mögliche Fehler der KI.«

Verordnung über Künstliche Intelligenz



Fehlende Kompetenzvermittlung ist riskant

Die KI-VO sieht zwar für Verstöße gegen Art. 4 kein Bußgeld vor, dennoch handelt es sich nicht um eine Vorschrift ohne Folgen. Art. 99 Abs. 1 KI-VO verpflichtet die Mitgliedstaaten, wirksame, verhältnismäßige und abschreckende Sanktionen festzulegen. Sobald nationale Vorschriften vorliegen, können also rechtliche Konsequenzen drohen, wenn Mitarbeiter nicht ausreichend KI-Kompetenz besitzen.

Nach Art. 85 Abs. 1 KI-VO kann außerdem jede Person bei der Marktüberwachungsbehörde Beschwerde einlegen, wenn sie einen Verstoß vermutet. Auch ohne behördliches Verfahren entstehen Risiken: Fehlt die notwendige Sachkunde im Umgang mit KI-Systemen, kann ein Gericht dies im Streitfall als Verletzung von Sorgfaltspflichten oder Schutzgesetzen werten. Darüber hinaus gefährden unsachgemäße KI-Nutzung und unkontrollierte Datenabflüsse den Ruf eines Unternehmens.

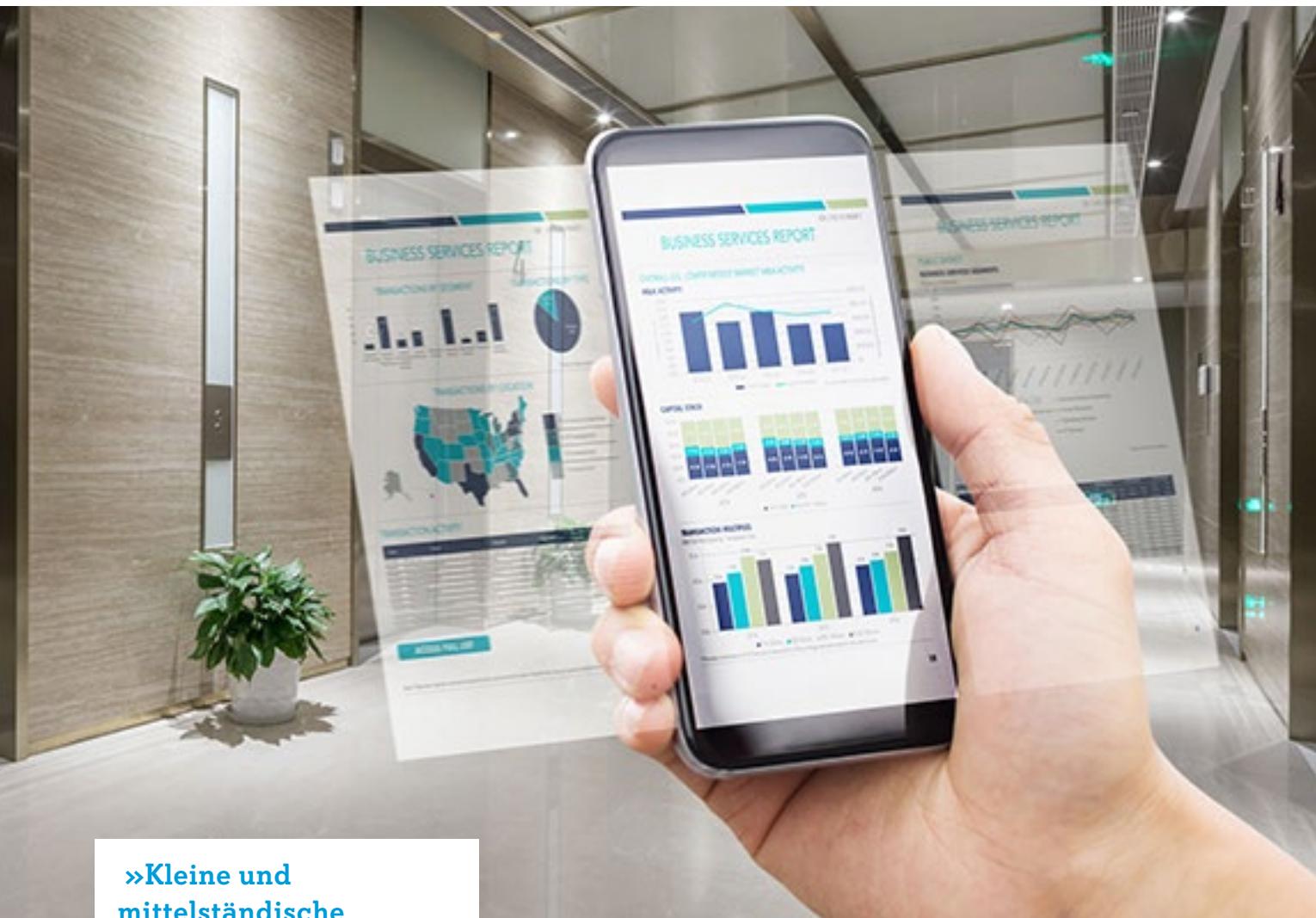
Empfohlene Maßnahmen für Arbeitgeber

Um ihre gesetzliche Pflicht zur Sicherstellung von KI-Kompetenz einzuhalten, sollten Arbeitgeber laut Fachanwalt für Arbeitsrecht Dr. Jan Heuer von der Kanzlei Kliemt folgende Maßnahmen ergreifen:

- Praxisnahe Schulungen: Jede Zielgruppe benötigt eigene Inhalte. In Trainings für die Personalabteilung können etwa die Chancen und Risiken beim Einsatz von KI in Bewerbungsverfahren im Mittelpunkt stehen, während für Führungskräfte vor allem Fragen der Verantwortung im Team wichtig sind. IT-Verantwortliche müssen dagegen die technischen Grundlagen und Sicherheitsaspekte im Blick behalten.
- Unternehmensspezifische Richtlinien: Klare Regeln schaffen Orientierung im Alltag. Arbeitgeber sollten schriftlich festhalten, wer welche KI-Systeme für welchen Zweck verwenden darf, wie mit vertraulichen Daten umzugehen ist und in welchen Situationen eine menschliche Kontrolle zwingend notwendig bleibt. Ergänzend können interne Hinweiskanäle sinnvoll sein, damit Beschäftigte Bedenken rund um KI frühzeitig äußern können.
- Strategische Begleitung durch Gremien oder Beauftragte: Ein interdisziplinäres KI-Komitee mit Vertretern aus Personalabteilung, Technik, Compliance und Datenschutz kann neue Systeme begleiten und passende Schulungen anstoßen. Unternehmen, die ein solches Gremium nicht einrichten möchten, können stattdessen einen verantwortlichen KI-Beauftragten benennen.

Schutzschild fürs **Smartphone**

So rüsten Handwerksbetriebe sicherheitstechnisch auf



»Kleine und
mittelständische
Betriebe sind besonders
anfällig für Attacken
auf mobile Geräte.«

Keine Angst vor Phishing und Datenklau, voller Fokus auf das Business: Neue Geschäftskundtarife versorgen kleine und mittlere Handwerksbetriebe mit umfassendem Schutz vor Cyberangriffen aus dem Mobilfunknetz der Telekom.

Smartphones und Tablets sind in vielen Handwerksbetrieben nicht mehr wegzudenken. Mobile Apps ermöglichen beispielsweise eine schnelle und effiziente Kommunikation innerhalb des Teams. Auf der Baustelle oder beim Wartungstermin können die Mitarbeitenden wichtige Dokumente wie Baupläne, Verträge oder technische Zeichnungen direkt auf ihren mobilen Geräten speichern und abrufen.

Über mobile Endgeräte erfassen die Mitarbeitenden aber auch Abrechnungen oder verwalten Aufträge und Projekte. Doch die mobile Flexibilität bringt gerade für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) auch einige Herausforderungen in Sachen Security mit sich. Denn vor allem das zunehmende Sicherheitsrisiko, das mit dem Einsatz von Smartphones entsteht, dürfen KMU nicht außer Acht lassen.

Datenmanipulation, Phishing oder Botnet-Angriffe drohen

Die Herausforderung: Kleine und mittelständische Betriebe sind besonders anfällig für Attacken auf mobile Geräte. Denn während Großunternehmen mit anspruchsvollen Mobile-Device-Management-Lösungen (MDM) ein konstant hohes Sicherheitsniveau gewährleisten, fehlt es kleinen Betrieben und Start-ups oftmals an den personellen Ressourcen, um eine eigene IT-Abteilung einzurichten oder einen Security-Experten zu benennen. Darüber hinaus zeigt eine Studie des Technologiekonzerns Sharp, dass IT-Schulungen grundlegende Sicherheitsthemen oftmals nicht behandeln.

Erhöhtes Risiko besteht etwa, wenn Mitarbeitende unbeabsichtigt im Smartphone-Browser eine Webseite mit betrügerischen Inhalten aufrufen. Über solche Einfallsstore können Kriminelle sensible Daten mitlesen, manipulieren und stehlen. Aber auch Phishing-Angriffe stellen eine erhebliche Bedrohung dar. Bei diesen Angriffen sollen Mitarbeitende durch täuschend echte Nachrichten dazu verleitet werden, schädliche Links zu öffnen oder vertrauliche Informationen preiszugeben.

Die neuen Mobilfunktarife der Telekom für Geschäftskunden gehen dieses Problem an und bieten kleinen und mittleren Betrieben für bis zu zehn Teammitglieder ein integriertes, kostenloses Sicherheitsfeature auf mobilen Endgeräten.

Security erstmals als kostenlose Kernleistung

Die Funktion Security OnNet Basic ist direkt im Mobilfunknetz verankert und erkennt Bedrohungen im mobilen Internet, bevor Mitarbeitende auf gefährliche Links klicken und in die Falle tappen. Security OnNet Basic blockiert den Zugriff auf betrügerische Webseiten, die über Phishing-Links in E-Mails oder SMS-Nachrichten erreicht werden, und verhindert Botnet-Angriffe. Das Besondere dabei: Kunden müssen keine zusätzliche App herunterladen, haben keinen Mehraufwand bei der Verwaltung der Security-Option und benötigen keinen eigenen Security-Experten. Zudem ist die mobile Lösung der ideale Startpunkt für weitere digitale Innovationen – von cloudbasierten Kollaborationstools über digitale Sicherheitsverfahren bis hin zu IoT-Anwendungen.

Häufige Betrugsmethoden im Mobilfunknetz kurz erklärt:

Phishing-SMS

Nachrichten, die vorgeben, von vertrauenswürdigen Quellen zu stammen, um persönliche Informationen zu stehlen. Anzeichen: Unerwartete Nachrichten mit Links oder Aufforderungen zur Eingabe persönlicher Daten. Maßnahmen: Keine Links aus unbekannten SMS öffnen und die Absendernummer prüfen.

Botnet-Attacken

Netzwerk aus infizierten Geräten, die ferngesteuert werden. Anzeichen: Ungewöhnlich hoher Datenverbrauch oder langsame Geräteleistung. Maßnahmen: Regelmäßige Software-Updates und Antiviren-Programme verwenden.

Malware-Downloads

Infizierte Apps oder Dateien können Malware auf Geräte bringen. Anzeichen: Häufige Abstürze oder Pop-ups. Maßnahmen: Apps nur aus offiziellen Stores herunterladen und Berechtigungen prüfen.

Mehr Sicherheit mit Passwort-Managern

*Starke Passwörter sind der beste **Schutz für Online-Zugänge** und Betriebsdaten im Internet. Passwort-Manager schaffen schnell **Ordnung und Sicherheit**.*



Foto: ©iStock.com/Serif Affinity

Von Thomas Busch

Das Ergebnis einer aktuellen Studie von Cybernews ist, dass 94 Prozent aller Passwörter unsicher sind, weil sie mehrfach verwendet werden oder einfach zu erraten sind. Für diese Studie wurden über einen Zeitraum von einem Jahr über 19 Milliarden Passwörter aus Datenlecks untersucht, die ab April 2024 aufgetreten sind. Zu den beliebtesten Passwörtern gehören demnach »1234«, »Password« und »admin«. So haben Hacker leichtes Spiel.

Auch in Handwerksbetrieben kommen täglich zahlreiche Online-Dienste zum Einsatz, die eine sichere Authentifizierung erfordern. Dazu zählen neben E-Mail-Konten auch Online-Banking, Bestellplattformen, Social-Media-Kanäle, Cloud-Dienste, Softwarelösungen und smarte Gebäudetechnik. Die Vielzahl der Zugangsdaten stellt oft eine organisatorische und sicherheitstechnische Herausforderung dar. Deshalb werden Passwörter in einigen Betrieben mehrfach verwendet oder auf Zetteln notiert, was das Risiko von Datenmissbrauch erhöht. Auch die Weitergabe von Zugangsdaten an Mitarbeiter erfolgt manchmal unstrukturiert und ohne Kontrolle. Die Risiken:

Ein kompromittiertes Konto kann dann nicht nur den Betriebsablauf stören, sondern auch finanzielle Schäden verursachen oder das Vertrauen von Kunden beeinträchtigen.

Was macht Passwörter sicher?

Sichere Passwörter sind deshalb unverzichtbar – und nur perfekt, wenn sie aus mindestens zwölf Zeichen, einer Kombination von Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen bestehen sowie persönliche Informationen vermeiden. Doch selbst bei optimaler Passwortgestaltung bleibt immer noch die größte Schwachstelle: der Mensch. Denn niemand kann sich Dutzende komplexer Passwörter merken, ohne Kompromisse bei der Sicherheit einzugehen.

Genau hier setzen Passwort-Manager an. Sie speichern alle Zugangsdaten verschlüsselt in einer digitalen Tresor-App und geben diese bei Bedarf automatisch in die entsprechenden Log-in-Felder ein. Die Passwörter werden dabei nicht nur sicher verwaltet, sondern auch nach aktuellen Sicherheitsstandards generiert. Die Anmeldung erfolgt meist über

ein Master-Passwort oder biometrische Verfahren, wie Fingerabdruck oder Gesichtserkennung. Ein großer Vorteil: Die Passwort-Manager synchronisieren

Achten Sie bei der Auswahl eines Passwort-Managers auf Datenschutzkonformität (DSGVO) und regelmäßige Sicherheitsupdates.

sich verschlüsselt über mehrere Geräte hinweg, sodass Passwörter auf Smartphones, Tablets und PCs jederzeit verfügbar sind – auch unterwegs. Für Handwerksbetriebe mit mehreren Mitarbeitern bieten Passwort-Manager auch Funktionen zur Teamverwaltung. So können Zugangsdaten gezielt freigegeben oder entzogen werden, ohne dass das eigentliche Passwort sichtbar ist. Auf diese Weise lassen sich Rollen und Verantwortlichkeiten klar definieren und sensible Informationen besser schützen.

Wichtig: Das Master-Passwort

Ein Nachteil von Passwort-Managern: Wer das eigene Master-Passwort vergisst, kommt an seine Passwort-Sammlung unter Umständen nicht mehr heran. Denn die meisten Anbieter setzen auf das sogenannte Ze-

ro-Knowledge-Prinzip, bei dem selbst der Dienstleister keinen Zugriff auf die Daten hat. Für solche Fälle bieten einige Passwort-Manager allerdings die Möglichkeit, eine Wiederherstellungsdatei auf dem PC zu speichern oder Notfall-Codes zu erstellen. Wer das Master-Passwort auf einem Gerät mit Fingerabdruck oder Gesichtserkennung gesichert hat, kann auch auf diesem Weg oft noch auf den Passwort-Tresor zugreifen.

Kosten und Kriterien

Die Abo-Gebühren für Passwort-Manager variieren je nach Funktionsumfang und Nutzerzahl. Für Einzelanwender gibt es Gratis-Lösungen, während professionelle Teamversionen meist wenige Euro pro Nutzer und Monat kosten. Zu den wichtigsten Auswahlkriterien zählen neben der Qualität des Supports auch die Nutzerfreundlichkeit sowie die Möglichkeit zur Integration in bestehende Systeme. Bei der Auswahl eines Passwort-Managers sollten Betriebe außerdem auf Datenschutzkonformität (DSGVO) und regelmäßige Sicherheitsupdates achten. Damit Cyber-Angriffe auf Passwort-Manager erfolglos bleiben, ist eine Zwei-Faktor-Autorisierung wichtig.

Der optimale Passwort-Manager

1. Bedarfsanalyse

- Erfassung aller digitalen Zugänge (zum Beispiel Software, E-Mail-Konten, Cloud-Speicher, IoT-Geräte, Shopping, Banking)
- Erfassung von Nutzerkonten und Rollenverteilungen im Betrieb
- Prüfung von Sicherheitsrichtlinien und gesetzlichen Vorgaben (zum Beispiel DSGVO, IT-Grundschutz)

2. Kernfunktionen

- Lassen sich stark verschlüsselte Passwörter automatisch generieren (min. zwölf Zeichen, Sonderzeichen)?
- Gibt es eine übersichtliche Struktur mit Ordnern oder Team-Safes? Erfolgt eine Synchronisation über PCs, mobile Geräte und Browser-Erweiterungen?
- Gibt es einen Offline-Modus und Notfallzugriff ohne Internetverbindung?

3. Sicherheitsstandards

- Gibt es eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung (AES-256 oder höher)?

- Gilt das »Zero-Knowledge-Prinzip« (Anbieter kennt keine Master-Passwörter)?

- Ist die Software DSGVO-konform? - Gibt es eine Zwei-Faktor-Authentifizierung?

4. Nutzerfreundlichkeit

- Gibt es Browser-Plugins zum Ausfüllen von Log-in-Formularen?
- Gibt es mobile Apps für iOS und Android mit Fingerabdruck-/Face-ID-Unterstützung?
- Gibt es eine API-Schnittstelle zur Integration in ERP- oder vorhandene Systeme?

5. Administration

- Gibt es ein Dashboard für die Benutzerverwaltung und Rechtevergabe?
- Gibt es eine Protokollierung und Audit-Logs von Zugriffs-/Freigabevorgängen?
- Sind Passwort-Health-Checks und Schwachstellenberichte verfügbar? - Gibt es eine automatische Passwort-Rotation?

6. Notfallmanagement

- Lässt sich ein Notfall-Kit einrichten (zum Beispiel Wiederherstellungsdatei/-schlüssel)?
- Erfolgen regelmäßige Backups und dokumentierte Wiederherstellungsprozesse?

7. Zukunftsfähigkeit

- Ist die Software skalierbar für wachsende Mitarbeiterzahlen und neue Standorte?
- Gibt es einen zuverlässigen Support?

Fazit: Passwort-Manager reduzieren das Risiko von Datenverlust und erleichtern die Verwaltung aller Passwörter im Unternehmen. In Zeiten zunehmender Cyberbedrohungen und wachsender digitaler Anforderungen ist eine professionelle Passwortverwaltung ein wichtiger Baustein für die digitale Sicherheit des eigenen Betriebs. Achten Sie bei der Auswahl eines Passwort-Managers auf Datenschutzkonformität (DSGVO) und regelmäßige Sicherheitsupdates. Zu den beliebtesten Passwörtern gehören »1234«, »Password« und »admin«.

Ausgewählte Passwort-Manager im Überblick

Software	1Password	Passwort-Manager	SecureSafe
Anbieter	1Password	Bitwarden	DSwiss AG
Besonderheiten	Rollenbasierte Tresorfreigaben und Berechtigungen, anpassbare Richtlinien, Zero-Knowledge-Architektur	Unbegrenzte Geräteanzahl und Passwörter, Administrator-Konsole mit Unternehmensrichtlinien, Zero-Knowledge-Architektur	Versionen für kleine Teams und größere Unternehmen, Zero-Knowledge-Architektur, Datenspeicherung in der Schweiz
Betriebssysteme	Windows, Mac, Linux, Android, iOS, Apple Watch, Browser	Windows, Mac, Linux, Android, iOS, Browser	Windows, Mac, Android, iOS, Browser
Preis	Business-Varianten: ab 16,95 € pro Monat (zehn Nutzer)	Free-Version: kostenlos. Teams-Varianten ab 4 € pro Nutzer/Monat	ab 9 € pro Monat (fünf Nutzer)
Internet	1password.com	bitwarden.com	securesafe.com

Software	Keeper	LastPass	Passwortverwaltung
Anbieter	Keeper Security	LastPass	Dashlane
Besonderheiten	Skalierbar, frei konfigurierbare Rollen, DSGVO-konform, Zero-Knowledge-Architektur, 24x7-Support	Administrator-Konsole zur Verwaltung von Benutzern und Sicherheit, Zero-Knowledge-Verschlüsselung	Unbegrenzte Anzahl der Geräte, Administrator-Konsole und anpassbare Richtlinien, Zero-Knowledge-Architektur
Betriebssysteme	Windows, Mac, Linux, Android, iOS, Browser	Windows, Mac, Linux, Android, iOS, Browser	Windows, Mac, Android, iOS, Browser
Preis	ab 2 € pro Nutzer/Monat	Free-Version: kostenlos. Teams-Varianten: ab 4,42 € pro Nutzer/Monat	ab 8 € pro Nutzer/Monat
Internet	keepersecurity.com	lastpass.com	dashlane.com

Tabellen: Stand 14. August 2025. Alle Angaben ohne Gewähr

Checkliste sichere Passwörter

Länge

Ein sicheres Passwort besteht aus mindestens zwölf bis 16 Zeichen und einer Kombination von Groß- und Kleinbuchstaben, Zahlen und Sonderzeichen.

Schwachstellen

Unsicher sind Passwörter mit Namen, Geburtstagen, leicht zu erratenden Wörtern oder Zahlenfolgen. Eine Verbindung zum Betrieb oder zu Personen sollte nicht erkennbar sein.

Passphrasen

Eine alternative Methode sind Passphrasen aus einem Satz, deren Wörter keinen offensichtlichen Zusammenhang haben (zum Beispiel »Die5RotenSockenFallenIn1GrünenTopf&Kosten7Euro!«) oder die Nutzung der Anfangsbuchstaben (»D5RSfi1GT&k7E!«)

Einzigartigkeit

Jeder Account sollte ein individuelles Passwort haben. Mehrfach verwendete Passwörter stellen ein Risiko dar, da im Falle eines Datenlecks mehrere Konten gefährdet sind.

Geheimhaltung

Passwörter sollten nie offen aufbewahrt, auf Zetteln oder in Notizbüchern notiert werden.

Zwei-Faktor-Authentifizierung

Wenn möglich, sollte die Zwei-Faktor-Authentifizierung aktiviert werden. So bleibt ein Konto sicher, selbst wenn das Passwort geknackt wird.

Wechsel

Ein regelmäßiger Austausch von Passwörtern erhöht die Datensicherheit. Passwort-Manager erledigen dies oft automatisch durch eine »Passwort-Rotation«.

Schulungen

Mitarbeiter sollten in den Regeln zur Erstellung und Verwaltung sicherer Passwörter unterwiesen werden.



Cybersicherheit: Kostenlose Beratungsangebote

Das Cybersicherheit nur Großkonzerne betrifft, ist eine gefährliche Fehlannahme. Auch wenn niemand darüber gern spricht, Opfer eines Angriffs geworden zu sein, häufen sich die Zahlen der Fälle auch im Handwerk. Mit der Initiative Cybersicherheit im Handwerk hat der Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) ein Netzwerk geschaffen, das über Risiken aufklärt und Hilfe im Falle eines Notfalls gewährt.

Der beste Schutz ist jedoch die Prävention. Häufig ist der Mensch die Schwachstelle, und so ist Aufklärung unter den Mitarbeitenden ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu mehr Sicherheit. Unterstützung auf diesem Weg bieten die Handwerkskammern und Fachverbände, die dazu eigene Beratungsstellen anbieten.

Sicherheitsbotschafter unterstützen bei Analyse und Maßnahmen

Bei den IT-Sicherheitsbotschaftern handelt es sich um Beauftragte für Innovation und Technologie (BIT) der Handwerkskammern und -verbände mit der Zusatzqualifizierung IT-Sicherheit. Handwerksbetriebe können sich jederzeit und kostenfrei an die IT-Sicherheitsbotschafter wenden und deren Angebot in Anspruch nehmen. Insgesamt 43 Partner bei Handwerkskammern und Fachverbänden stellen ihr kostenloses Beratungsangebot zur Verfügung.

Ergänzt wird das Angebot um die Fachberater IT-Sicherheit und Recht. Diese sensibilisieren Betriebe in den Bereichen wirksamer IT-Basischutz und im Umgang mit personenbezogenen Daten.

Wer sich einen ersten Eindruck verschaffen möchte, wie es um die IT-Sicherheit des eigenen Unternehmens bestellt ist, findet einen Cybersicherheitscheck auf der Website der Initiative Cybersicherheit im Handwerk.

Die komplette Liste der Beratungsstellen finden interessierte Betriebe im Internet:
cybersicherheit-handwerk.de

Die IT-Sicherheitsbotschafter

- bieten eine Erstberatung zum Einstieg in das Thema und dessen Umsetzung (Checklisten zum Ist-Zustand, Festlegen des angestrebten Sicherheitsniveaus)
- nehmen eine Strukturanalyse vor (ggf. in Kooperation mit dem IT-Dienstleister)
- führen mit Ihnen einen kostenlosen Risiko-Check nach DIN SPEC 27076 durch und
- unterstützen bei der Erstellung eines Maßnahmenkatalogs für einen sicheren Handwerksbetrieb.

Von Thomas Busch

Die fortschreitende Digitalisierung bringt für Betriebe viele Vorteile, birgt aber auch neue Gefahren: Laut einer Bitkom-Studie vom August 2024 waren 81 Prozent aller deutschen Unternehmen innerhalb eines Jahres Opfer von Datendiebstahl, Spionage oder Sabotage. Die dadurch entstandenen Schäden erreichten mit 267 Milliarden Euro einen neuen Höchstwert. Dabei geraten auch Handwerker zunehmend ins Visier von Kriminellen: Vor allem kleine und mittlere Betriebe sind attraktive Ziele, da sie meist über weniger ausgefeilte Schutzmechanismen verfügen. Die Folgen können gravierend sein – von längeren Betriebsausfällen über finanzielle Erpressung bis hin zum vollständigen Datenverlust.

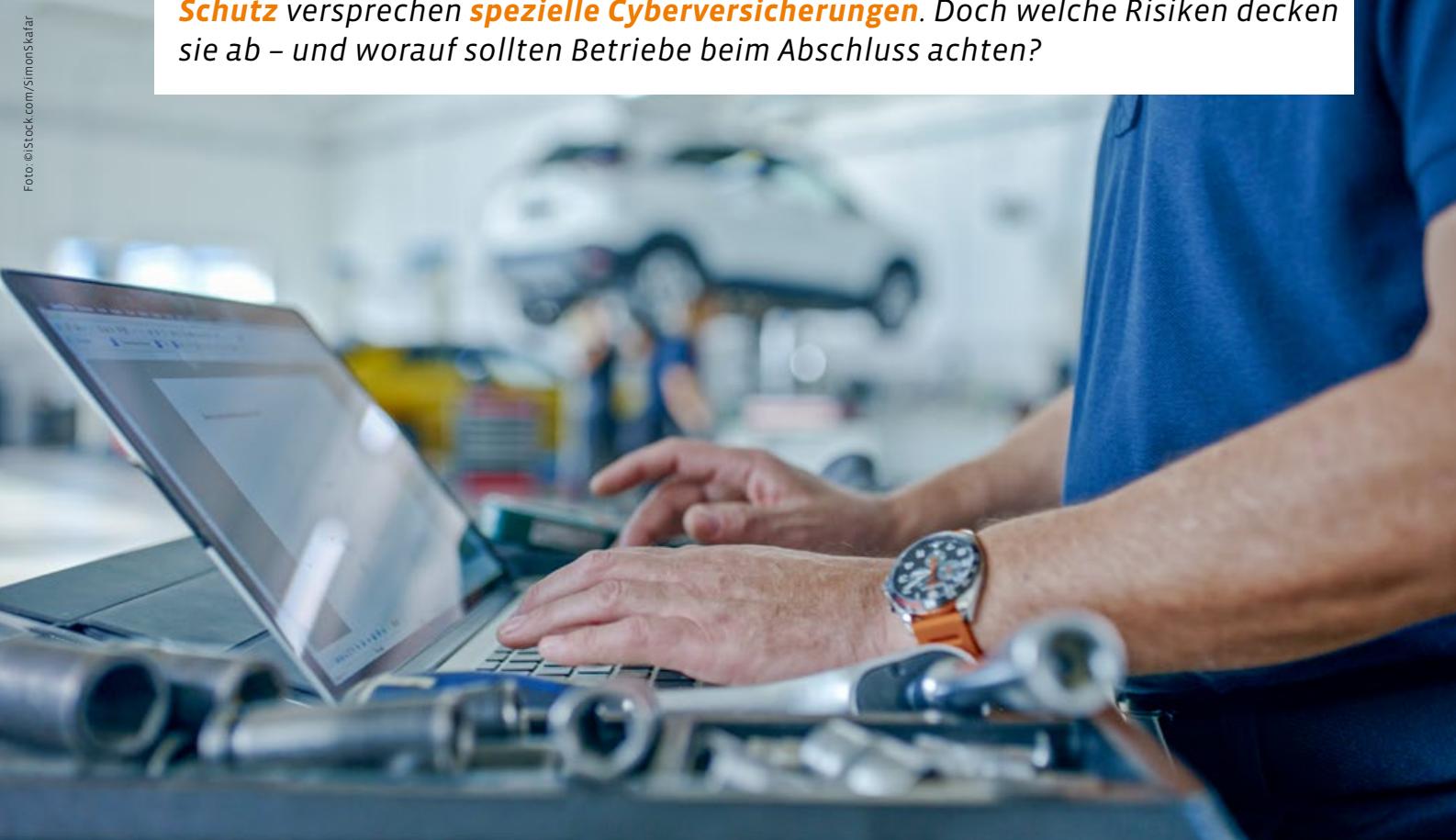
Digitale Notfallhilfe

Schnelle Hilfe bei digitalen Angriffen versprechen Cyberversicherungen: Sie übernehmen – je nach Vertrag – Kosten, die durch Datenverluste, Hackerangriffe, Ransomware-Erpressungen oder Betriebsunterbrechungen entstehen. Zudem decken sie häufig die Wiederherstellung von Daten und der IT-Infrastruktur sowie Reputations- und Folgeschäden ab. Damit fungieren sie als digitaler Schutzschirm für betroffene Betriebe.

Allerdings ist eine Cyberversicherung kein Freifahrtschein für Sorglosigkeit: Betriebe müssen meist bestimmte Voraussetzungen erfüllen. Dazu gehört eine gründliche Bestandsaufnahme der eingesetzten IT-Systeme sowie ein funktionierendes Sicherheitskonzept mit Virenschutzprogrammen, Firewalls und Schutzsoftware. Zudem sollten regelmäßig Software-Updates,

Cyberversicherungen für Handwerker

*Die Folgen eines **digitalen Angriffs** können für Betriebe **existenzbedrohend** sein. **Schutz** versprechen **spezielle Cyberversicherungen**. Doch welche Risiken decken sie ab – und worauf sollten Betriebe beim Abschluss achten?*



Back-ups und Schulungen der Mitarbeiter durchgeführt werden. Wer hier proaktiv handelt und seine Maßnahmen dokumentiert, erhält in der Regel einen schnelleren und besseren Versicherungsschutz. Unternehmen, die grob fahrlässig handeln oder keinerlei Basisschutz implementiert haben, riskieren hingegen den Verlust des Versicherungsschutzes im Schadensfall.

Kosten und Nutzen abwägen

Doch für welche Betriebe lohnt sich eine Cyberversicherung? Grundsätzlich kann sich eine Cyberversicherung für alle Handwerker lohnen, die sensible Daten verarbeiten oder geschäftliche Prozesse online abwickeln. Gerade für kleine Betriebe, die nicht über unbegrenzte Ressourcen zur Schadensabwehr verfügen, kann die Versicherung ein wichtiger Schutzhelm für existenzbedrohende digitale Angriffe sein. Die Prämienhöhe hängt vom individuellen Risiko, der Betriebsgröße und dem gewünschten Leistungsumfang ab. Kleinere Betriebe zahlen meist einen niedrigen bis mittleren dreistelligen Betrag pro Jahr, bei größeren Unternehmen kann es entsprechend mehr werden. Wichtig ist, dass die Prämien immer in einem angemessenen Verhältnis zu potenziellen Risiken stehen.

Beim Abschluss einer Cyberversicherung sollten Betriebe genau prüfen, welche Leistungen enthalten sind. Die Deckungssumme muss ausreichen, um auch schwerwiegende Szenarien wie mehrwöchige Ausfälle abzusichern. Ebenso entscheidend ist ein Blick auf die Ausschlüsse im Vertrag: Sind bestimmte Angriffsarten oder -szenarien ausgeschlossen, kann das im Ernstfall problematisch sein. Auch die vertraglichen Pflichten sollte man kennen, um im Schadensfall Versicherungsschutz zu erhalten. Ein weiteres Qualitätsmerkmal ist ein umfassender Notfallservice, bestens eine durchgehende Hotline mit Vermittlung zu IT-Experten, juristischer Beratung und Experten zur Krisenkommunikation. Diese Soforthilfe kann den Schaden schnell eindämmen.

Fazit: Eine Cyberversicherung kann ein wichtiger Baustein der betrieblichen Sicherheitsstrategie sein – besonders im digitalen Zeitalter. Entscheidend ist, verschiedene Angebote sorgfältig zu vergleichen, individuelle Risiken einzuplanen und die Vertragsbedingungen genau zu prüfen. Neben der Deckungssumme und den versicherten Leistungen spielen auch die Selbstbeteiligung und Anforderungen an die IT-Sicherheit eine zentrale Rolle. Nur so lässt sich ein maßgeschneideter Vertrag finden, der im Ernstfall zuverlässigen Schutz bietet.

Checkliste: Die richtige Cyberversicherung

1. Versicherungsumfang

- Deckt die Police Eigenschäden und Drittschäden ab, auch durch externe IT-Dienstleister?
- Übernimmt der Versicherer Kosten für IT-Forensik, Datenrettung und -Systemwiederherstellung?
- Gilt der Schutz auch für mobile Geräte und Cloud-Dienste?
- Wird eine Entschädigung bei Betriebsunterbrechung durch Cybervorfälle gezahlt?
- Sind Krisenkommunikation, juristische Beratung und PR-Maßnahmen enthalten?
- Gibt es Ausschlüsse oder besondere Bedingungen (zum Beispiel bei grober Fahrlässigkeit oder veralteten Systemen)?

2. Ablauf im Schadensfall

- Wie schnell muss ein Vorfall gemeldet werden?
- Gibt es eine Notfall-Hotline mit

24/7-Erreichbarkeit?

- Besteht ein Netzwerk von IT-Forensikern, Juristen und PR-Experten zur Soforthilfe?

3. Kosten und Leistungen

- Wie hoch sind die Versicherungsprämien im Verhältnis zum Betriebsrisiko?
- Welche Selbstbeteiligung gilt im Schadensfall?
- Gibt es Zusatzleistungen oder Vergünstigungen bei nachgewiesener IT-Sicherheit?
- Ist die maximale Erstattungshöhe ausreichend für ein Worst-Case-Szenario?

4. Überprüfung und Anpassung

- Werden eigene IT-Sicherheitsmaßnahmen mindestens einmal jährlich überprüft und aktualisiert?
- Lässt sich die Cyberversicherung regelmäßig an neue Risiken und Bedrohungslagen anpassen?

»Laut einer Bitkom-Studie vom August 2024 waren 81 Prozent aller deutschen Unternehmen innerhalb eines Jahres Opfer von Datendiebstahl, Spionage oder Sabotage.«

Ausgewählte Passwort-Manager im Überblick

Versicherung	Cyber Pro+	Cyber Versicherung	Cyber-Versicherung	SI Cyberschutz	Cyberprotect 3.0
Anbieter	Cogitanda	HDI	Hiscox	Signal Iduna	VHV
Leistungen (Auswahl)	Identitätsdiebstahl, Reputationsschäden, Zahlungsmittel/Konten, Wiederherstellung von Daten, Betriebsunterbrechung, Ein-kommensverlust, Haftpflicht-/Datenschutzvorfälle	Eigenschäden, Forensik, Drittschäden, Wiederherstellung von Daten, Betriebsunterbrechung, PR, rechtliche Beratung, Benachrichtigungskosten	Eigenschäden, Krisenmanagement, Forensik, Bedienfehler, Wiederherstellung von Daten, Erpressung, PR, Cyber-Haftpflichtversicherung, passiver Rechtsschutz. Optional: Betriebsunterbrechung	Eigenschäden, Forensik, Drittschäden, Wiederherstellung von Daten, PR-Beratung für Reputationserhalt, Rechtsanwaltskosten	Eigenschäden, Forensik, Drittschäden, Wiederherstellung von Daten, Benachrichtigungskosten, Betriebsunterbrechung, Hardware-Kosten, Krisenkommunikation/PR, Vorsatz & Bedienfehler, Verteidigungskosten, Schadenersatzansprüche, Strafrechtsschutz
Notfallhilfe (Auswahl)	24-Stunden-Hotline	24-Stunden-Hotline, Soforthilfe, Expertennetzwerk	Krisen-Hotline, Beratung durch Expertennetzwerk	24-Stunden-Hotline, Soforthilfe, Expertennetzwerk	24-Stunden-Hotline, Soforthilfe & Auditor
Prävention (Auswahl)	Krisenplan, Cyber-Training für Mitarbeiter, Audits, technische Überprüfungen, Cyber Security Consulting	Schulungen für Mitarbeiter, fingierte Angriffe durch Phishing, Notfallplan	Krisenplan, Mitarbeiter-Training, Krisenhotline mit IT-Sicherheitsexperten	Online-Trainings für Mitarbeiter, Phishing-Simulationen	Kostenübernahme bei Verdacht
Internet	cogitanda.com	hdi.de	hiscox.de	signal-iduna.de	vhv.de

Tabelle: Stand 21. Mai 2025. Alle Angaben ohne Gewähr.

Checkliste: Cyber-Risiko-Analyse

1. Betriebsrisiken

- Welche IT-Systeme sind im Einsatz (zum Beispiel Hardware, Software, Netzwerksysteme, -Buchhaltung, E-Mail, Cloud-Dienste)?
- Welche sensiblen Daten werden verarbeitet oder gespeichert?
- Welche betrieblichen Auswirkungen hätte ein Cyberangriff?

- Wo gibt es potenzielle Schwachstellen (zum Beispiel vernetzte Maschinen, digitale Steuerungssysteme, Hackerangriffe, Viren, Datenverlust)?
- Welche Geschäftsbereiche und Kundendaten sind besonders schützenswert?

4. Erforderliche IT-Sicherheitsmaßnahmen

- Welche technischen Mindestanforderungen erwartet der Versicherer (zum Beispiel Firewalls, Virenschutz, Backups)?
- Müssen Mitarbeiter regelmäßig in IT-Sicherheit geschult werden?
- Sind bestimmte Nachweise oder Dokumentationen regelmäßig zu erbringen?

2. Potenzielle Bedrohungen

- Besteht ein Risiko durch Phishing oder Social Engineering?
- Wie hoch ist die Gefahr eines Ransomware-Angriffs?
- Können Daten durch unsichere Netzwerke oder verlorene Geräte in falsche Hände geraten?

3. Existierende IT-Sicherheitsmaßnahmen

- Sind Firewalls, Virenscanner, regelmäßige Software-Updates und Backups vorhanden und aktuell?
- Entsprechen die IT-Systeme anerkannten Sicherheitsstandards (zum Beispiel BSI, ISO/IEC 27001)?

5. Fachkundige Beratung

- Wurde die Cyberversicherung mit Unterstützung eines fachkundigen Beraters ausgewählt?
- Wurden Angebote verschiedener Anbieter systematisch verglichen?
- Sind die Vertragsbedingungen auf den eigenen Handwerksbetrieb abgestimmt?

Informativ und topaktuell – der **DHB-Newsletter**

Erhalten Sie **zweimal wöchentlich** aktuelle
branchenspezifische Informationen
und exklusive **multimediale Inhalte**.

JETZT anmelden!



handwerksblatt.de/newsletter

