Rusantech

LESEPROBE

BLOG

PRAXIS-LEITFADEN / AUSGABE 2026

Vom Zettel zum System

Erste Schritte in die Digitalisierung und KI für Betriebe



FALLAKTEN / 90 TAGE / BETRIEBSWERKZEUG

Gentian Rusani

blog.rusantech.de

EINSTIEG

Der Schlüssel liegt auf dem Zettel

Um kurz nach sieben zieht der Monteur von Elektro Fink die Tür hinter sich zu. Auf seinem Handy steht der Termin. Im Handschuhfach liegt der Schlüssel. Für welche Tür er gedacht ist, weiß die Kollegin im Büro. Sie hat es sich am Vortag beim Anruf notiert. Als der Monteur an der Baustelle ankommt, muss sie erst den Zettel finden. Beim Kunden ist unklar, ob der Auftrag nur den Austausch einer Leuchte umfasst oder auch die Prüfung der Anlage.

Solche Lücken entstehen, wenn ein Team einen Vorgang gut genug für sich selbst festhält. Wer den Anruf entgegengenommen hat, kann den Eintrag ergänzen, sobald jemand nachfragt. Die Vertretung kennt die Zusage nicht. Sie braucht eine Stelle, an der sie den gültigen Stand und die nächste Aufgabe findet. Mit mehr Software kann die Lücke genauso bestehen bleiben. Die Arbeit beginnt deshalb am Vorgang, an dem ihr sie beobachten könnt.

Was sich im Betrieb ändern soll

Nach der ersten Runde soll jemand anderes einen offenen Auftrag übernehmen können. Dafür braucht der Eintrag genug Information, damit diese Person sicher handeln kann. Bei Elektro Fink sind das unter anderem Zugang, Termin und die angenommene Angebotsfassung. Beim Bistro zählt, ob eine Tischzusage bereits raus ist. In der Praxis geht es um den nächsten administrativen Rückruf im dafür freigegebenen System.

Ihr könnt den ersten Versuch mit einem vorhandenen Kalender und einer Liste durchführen. Später entscheidet ihr, ob ihr einen Anbieter, eine Schnittstelle oder eine KI-Aufgabe braucht. Die Fallakten führen vom Anruf über die Messung bis zum Beschluss. Zahlen und Betriebe sind fiktiv, die Aufgaben könnt ihr an eurem eigenen Ablauf wiederholen.

SOFORT EINSETZEN

Euer erster Versuch in 25 Minuten

Ihr braucht einen offenen Auftrag, eine zweite Person und einen Timer. Nehmt einen Fall, der heute weitergehen soll. Die Vertretung beginnt mit den üblichen Arbeitsunterlagen. Wenn sie einen weiteren Kanal braucht, vermerkt sie den Umweg. Die Vertretung nutzt die Ablage, in der sie normalerweise arbeitet.

Minute	Aufgabe	Ergebnis
00–05	Die Vertretung sucht Zusage, Zuständigkeit und nächsten Schritt.	Stoppt die Suche. Notiert die Minuten und jede Rückfrage.
05–10	Die zuständige Person zeigt, wo die fehlende Information steckt.	Markiert genau eine Lücke, die zu Rückfragen oder einem Fehler führt.
10–20	Ergänzt eine Angabe im maßgeblichen Eintrag und benennt die pflegende Rolle.	Schreibt beispielsweise „Zugang bestätigt · Hausmeister · 8–10 Uhr“.
20–25	Die Vertretung übernimmt einen ähnlichen Fall oder spielt ihn anhand eines Musters durch.	Legt fest, welche fünf neuen Fälle ihr beobachtet und wer sie notiert.

Eine Nachricht an das Team

„Ab morgen erfasst die Annahme bei allen Reparaturterminen den Zugang im Auftragsfeld. Ist er offen, bleibt der Termin angefragt. Die Planung bestätigt ihn erst nach Klärung. Freitag prüfen wir die nächsten fünf Fälle.“

Wenn ihr allein arbeitet

Öffnet unterwegs einen alten Auftrag an der Stelle, an der ihr normalerweise nachschaut. Könntet ihr den Kunden jetzt zurückrufen, den Termin ändern und den vereinbarten Umfang erklären? Haltet fest, welche Angaben ihr aus einer zweiten Ablage holen müsst.

> **Im Blatt „Messung“ dokumentiert ihr die Zeit und den beobachteten Fehler. Speichert eine eigene Kopie und ersetzt die blauen Beispieldaten.**

ÜBERGABEPROBE

So kommen die fünf Punkte zustande

Bei F-021 liegt das Anliegen direkt vor. Die Vertretung bekommt dafür zwei Punkte. Die Zuständigkeit findet sie im Schichtplan, die Zusage in einer Mail und die Ablage nach Suche im Projektordner. Diese drei Fragen bekommen je einen Punkt. Der nächste Schritt ist nicht eindeutig und der Abschluss lässt sich ohne Hilfe nicht beurteilen. Beide Fragen bleiben bei null. Das ergibt fünf von zwölf Punkten.

Führt die Probe ohne Hinweise durch

Wählt einen Vorgang, dessen Ergebnis die zuständige Person kennt. Die Vertretung hat fünf Minuten und nutzt ihren normalen Arbeitsplatz oder ihr Dienstgerät. Sie sagt laut, wo sie zuerst schaut. Die zuständige Person antwortet erst nach der Probe. Notiert dabei, was eindeutig gefunden wurde und wann die Suche einen zweiten Ort oder einen Zuruf brauchte.

Antwort	Woran ihr die Bewertung festmacht
2 Punkte	Die Angabe ist unmittelbar im vorgesehenen Eintrag oder über einen eindeutigen Link erreichbar.
1 Punkt	Die Person findet sie durch Suche an mehreren Orten und kann den gültigen Stand schließlich zuordnen.
0 Punkte	Die Angabe fehlt, widerspricht einem anderen Stand oder lässt sich nur mit Hilfe klären.

Findet die wichtigste Lücke

Eine niedrige Punktzahl hilft, wenn sie zu einer konkreten Frage führt. Eine falsche Zeichnung kann teure Nacharbeit auslösen. Bei Elektro Fink verhindert in diesem Fall schon der fehlende Zugang die Ausführung. Gebt diesem Punkt Vorrang und legt fest, wer ihn künftig pflegt. Wiederholt die Probe mit einem vergleichbaren Vorgang. Ein anderer Auftragstyp kann schwieriger sein und eignet sich nur bedingt als Vergleich.

FALLAKTE F-026

Der gleiche Auftrag vor und nach dem Pilot

Anruf vor dem Pilot	Vorgang nach dem Pilot
Kalender · „Müller 8 Uhr“. Adresse in einer alten Mail.	F-026 · Einsatz 18.11., 8–10 Uhr · Einsatzadresse im freigegebenen Auftrag.
Zugang mündlich zugesagt, Name der Kontaktperson fehlt.	Zugang bestätigt · Schlüssel bei Hausmeister · Vertretung kann die Kontaktangabe öffnen.
„Angebot final“ und „Angebot final neu“ sind beide im Ordner.	Angebot v02 angenommen · Bestätigung im Vorgang verlinkt.
Foto und Zeitnachweis werden abends in einem Chat gesucht.	Nachweis im Vorgang · Zeit und Material erfasst · Büro prüft am Folgetag.

So entscheidet die Planung am Telefon

Zugang offen: „Ich kann das Zeitfenster vormerken. Für eine Bestätigung brauche ich die Info, wer uns den Technikraum öffnet. Können Sie uns das bis morgen um 12 Uhr mitteilen?“ Das Büro notiert Rückrufzeit und Zuständigkeit im Vorgang.

Zugang bestätigt: „Der Termin ist am 18.11. zwischen 8 und 10 Uhr bestätigt. Der Zugang läuft wie besprochen über den Hausmeister. Falls sich das ändert, antworten Sie bitte auf diese Nachricht.“

Was die Buchhaltung tatsächlich sieht

Sie braucht weder den vollständigen Chatverlauf noch eine zweite Version des Auftrags. Sie erhält Nummer, freigegebene Positionen, Leistungsnachweis und den Verweis auf die angenommene Angebotsfassung. Die Rechnungsnummer schreibt sie an den Auftrag zurück.

LEISTUNGSNACHWEIS

Die Ausführung meldet was wirklich passiert ist



Der Termin hat geklappt. Vor Ort stellt der Monteur fest, dass für den Austausch ein anderes Bauteil gebraucht wird. Er hält den Befund fest und führt nur die freigegebene Arbeit aus. Im Vorgang steht danach, welche Leistung erbracht wurde, welche Position offen ist und wer eine Freigabe einholt. Diese drei Angaben bewahren das Büro davor, eine zusätzliche Arbeit als erledigt oder abrechenbar zu behandeln.

Trennt Zusage und Ist-Stand

Das Angebot beschreibt, was vereinbart ist. Der Leistungsnachweis beschreibt, was ausgeführt wurde. Zeit und Material sind Arbeitsdaten, die das Büro vor der Rechnung prüft. Wenn die Bestätigung der Kundschaft erforderlich ist, legt den Nachweis im vorgesehenen Verfahren ab. Ein Foto im privaten Chat ist ein schlechter Übergabepunkt, weil die Vertretung es möglicherweise nicht findet oder nicht darauf zugreifen darf.

Der kurze Eintrag aus F-026

„Leuchte ausgetauscht, vorhandenen Anschluss genutzt. Zusätzliche Position offen. Zeit und Material im Nachweis verlinkt. Büro klärt Freigabe bis morgen 12 Uhr. Status ausgeführt, Rechnung offen.“ Eine zweite Person erkennt, welche Arbeit abgeschlossen ist. Sie sieht auch, wer den nächsten Schritt übernimmt. Das unterscheidet einen Arbeitsstand von einer bloßen Beschreibung des Einsatzes.

FALLAKTE BISTRO

Zwei Zusagen für denselben Tisch



Das Bistro erhält in einer Woche 18 Gruppenanfragen. Bei fünf fehlt die Personenzahl, bei drei die Uhrzeit. Die Schichtleitung ergänzt beides in der Vorlage. Am Freitag meldet sich eine zweite Gruppe für dieselbe Zeit. Die erste Zusage steckt noch im Postausgang und der Platz wirkt in der Liste frei.

Das Team ändert die Reihenfolge. Die Schicht trägt vor dem Senden eine Reservierung als „Zusage vorbereitet“ ein. Der Platz bleibt vorläufig belegt. Nach erfolgreichem Versand ändert die Schicht den Status auf „bestätigt“. Scheitert der Versand, bleibt der Vorgang sichtbar offen und erhält eine Frist.

> **Probt den Fall mit zwei Schichten. Beide sollen erkennen, ob der Platz frei, vorläufig belegt oder bestätigt ist. Im Pilot hat jede vorläufige Belegung eine verantwortliche Person und eine Ablauffrist.**

PROMPT UND PRÜFUNG

Angebot F-026 bleibt bei der Zusage

Kopiert diese Eingabe

„Schreibe eine Einleitung mit höchstens 60 Wörtern für das Angebot F-026. Verwende die Sie-Anrede. Verwende ausschließlich folgende Fakten: defekte Leuchte im Treppenhaus austauschen, vorhandenen Anschluss nutzen. Zugang und Termin sind noch zu klären. Gib offene Fragen in einer eigenen Zeile aus. Ergänze keine Preise, Garantien, Leistungen oder Termine.“

Teil	Beispiel aus dem Versuch	Entscheidung
Fehlerhafter Entwurf	„Wir tauschen die Leuchte aus und prüfen die gesamte Elektroanlage.“	Stoppen. „Gesamte Anlage“ erweitert die Leistung.
Korrigierte Fassung	„Wir bieten Ihnen den Austausch der defekten Leuchte im Treppenhaus am vorhandenen Anschluss an. Den Zugang und den Termin stimmen wir mit Ihnen ab.“	Mit den freigegebenen Positionen abgleichen.
Offene Frage	„Wer ermöglicht den Zugang zum Technikraum?“	Annahme übernimmt die Rückfrage und ergänzt die Frist.

Legt eine schnelle Prüfspur an

Zieht in der freigegebenen Beschreibung eine Linie unter Leistung und Grenze. Vergleicht dann Satz für Satz. Schreibt im Musterfall „Zusatzleistung entfernt“ ins KI-Labor. Erst die verantwortliche Rolle gibt den Text frei. Kalkulation und rechtlich relevante Zusagen bleiben im Angebotssystem.

NACHMESSUNG

Der zweite Durchgang bei Elektro Fink

Elektro Fink verwendet im Pilot dieselbe Messgrenze wie vorher. Fünf ähnliche Reparaturfälle ergeben 3, 2, 3, 4 und 2 Minuten aktive Übergabezeit. Eine Angabe fehlt und wird nachgeholt. Die Vertretung erreicht in der erneuten Übergabeprobe 10 von 12 Punkten. Das Ziel von zwei Minuten gelingt in zwei von fünf Fällen.



Was die Stichprobe zeigt

Der Mittelwert fällt von 6 auf 2,8 Minuten. Das sind 3,2 Minuten weniger je Fall in dieser Stichprobe. Die fünf Fälle zeigen eine Verbesserung. Das selbst gesetzte Ziel ist noch nicht erreicht. Das Team hält die Zugangsregel vorerst bei und korrigiert die Stelle, an der Angebotsverweise fehlen. Danach misst es erneut.

Was ihr für eine belastbare Aussage nachmesst

Vergleicht dieselbe Art Arbeit in ähnlichen Schichten. Haltet ungewöhnliche Einsätze separat fest. Wenn im zweiten Durchgang alle Fälle am Schreibtisch bearbeitet wurden und im ersten unterwegs, kann der Unterschied auch an der Situation liegen. Rechnet Jahreswerte als Szenario.

KOSTEN

Welche Zeitersparnis den Aufwand deckt

Für Anbieter A setzt Elektro Fink 250 € Einrichtung, 59 € monatliche Gebühr und 0,5 Stunden Pflege je Monat an. Der fiktive interne Stundensatz beträgt 40 €. Bei 20 vergleichbaren Fällen pro Woche und 46 Arbeitswochen ergeben sich folgende Werte.

Rechnung	Ansatz	Ergebnis
Erstes Jahr	250 € + 12 × 59 € + 12 × 0,5 h × 40 €	1.198 €
Gewonnene Zeit	20 × 46 × 3,2 Min. ÷ 60	49,1 Stunden
Bewertete Zeit	49,07 Stunden × 40 €	rund 1.963 €
Bewerteter Nutzen	1.963 € − 1.198 €	rund 765 €
Schwelle	1.198 € ÷ 40 € × 60 ÷ (20 × 46)	rund 2,0 Min. je Fall

Was der Betrieb davon hat

Die Stunden werden frei, wenn die Stichprobe für den Alltag passt. Ob daraus Geld entsteht, hängt davon ab, was der Betrieb in dieser Zeit erledigen kann. Wenn nur 1 Minute je Fall bleibt, ergibt dasselbe Beispiel rund 585 € bewerteten Nachteil. Bei 5 Minuten liegt der bewertete Vorteil bei rund 1.869 €.

> **Tragt im Excel-Blatt „Rechnung“ auch Einrichtung, Pflege, Schulung und einen konservativen Wert ein. Vergleicht den bewerteten Nutzen mit dem tatsächlichen Zahlungsaufwand.**

Übergabe in fünf Minuten

Eine Vertretung versucht, einen offenen Vorgang ohne Hilfe zu übernehmen.

AUSGEFÜLLTES MUSTER / F-021

Die Vertretung findet das Anliegen direkt. Zuständigkeit, Zusage und Ablage findet sie erst nach Suche an mehreren Orten. Nächster Schritt und Abschluss fehlen. Ergebnis 5 von 12 Punkten. Die Annahme erfasst ab morgen den Zugang vor Terminbestätigung.

0 = Hilfe nötig · 1 = Suche an mehreren Orten · 2 = eindeutiger Eintrag oder Link

Was muss die Vertretung finden	Punkte	Fundort oder Lücke
Anliegen		
Zuständigkeit		
Zusage		
Nächster Schritt und Frist		
Unterlagen		
Was vor Abschluss noch fehlt		

Summe aus 12

Erste Änderung und zuständige Rolle

Rusantech

PRAXIS-LEITFADEN / BLOG

Ein Auftrag als Startpunkt

Gebt einen offenen Auftrag an eine Vertretung.
Notiert die erste fehlende Information.
Probiert eine Änderung mit fünf neuen Fällen aus.



66 Buchseiten · 7 Excel-Blätter · 10 Einsatzkarten

Zum Rusantech Blog

Gentian Rusani · Ausgabe 2026