leanzapconsulting

LEITFADEN FÜR INHABER UND GESCHÄFTSFÜHRER

Die 5 Prozesse, die jeder Handwerksbetrieb 2026 automatisieren sollte

Wo Bau- und Handwerksbetriebe mit 20 bis 50 Mitarbeitern jede Woche Stunden im Büro verlieren, was das kostet und wie Sie mit einem einzigen Ablauf anfangen.



Tim Arnsperger
LeanZap Consulting, Wernau (Neckar)

Weniger Büro. Mehr Baustelle.

VORWEG

Warum dieser Leitfaden

Auf der Baustelle ist um 16 Uhr Feierabend. Im Büro fängt dann bei vielen Inhabern die zweite Schicht an: Angebote, Regieberichte, Rückrufe, Termine. Dieser Leitfaden zeigt, welche fünf Abläufe sich dafür am meisten lohnen, automatisiert zu werden, und welche Arbeit dabei bewusst beim Menschen bleibt.

74 %

der Handwerksbetriebe sagen, ihr Bürokratieaufwand ist in den letzten fünf Jahren gestiegen.

ZDH-Sonderumfrage, 2023 [1]

83 %

der Handwerksbetriebe sehen in der Zeitersparnis den größten Vorteil digitaler Technik.

Bitkom und ZDH, 2022 [2]

23 %

der Bauunternehmen im Mittelstand haben Digitalisierungsvorhaben abgeschlossen, im Mittelstand insgesamt 33 %.

KfW Research, 2024 [3]

Die Zahlen zeigen das Spannungsfeld, in dem Bau- und Handwerksbetriebe stehen. Der Papierkram wächst: Für 54 Prozent der Betriebe sind Nachweis- und Dokumentationspflichten eine spürbare Belastung [1]. Gleichzeitig ist der Nutzen digitaler Werkzeuge längst bekannt. Trotzdem liegt der Bau bei der Digitalisierung hinter dem übrigen Mittelstand, und 71 Prozent der Handwerksbetriebe nennen hohe Investitionskosten als Hemmnis [2].

Dazu kommt der Fachkräftemangel: 77 Prozent der Betriebe nennen die Suche nach qualifizierten Leuten als Herausforderung [2]. Jede Stunde, die eine Fachkraft oder der Inhaber im Büro verbringt, fehlt auf der Baustelle.

Automatisierung heißt nicht: noch eine Software

Die meisten Betriebe haben nicht zu wenig Software, sondern zu viele Lücken dazwischen. Die Anfrage kommt per Mail, landet auf einem Zettel, wird ins Programm getippt und an den Bauleiter weitergegeben. Automatisierung schließt genau diese Lücken: Sie verbindet E-Mail, Excel, Kalender und Branchenprogramm, die Sie schon nutzen, und erledigt die Schritte dazwischen. Niemand muss dafür ein neues Programm lernen.

Es geht nicht darum, dass Sie mehr digitale Arbeit bekommen. Es geht darum, dass das System Ihnen Arbeit abnimmt.

So ist jedes Kapitel aufgebaut

- **Der Alltag:** wie der Ablauf heute in vielen Betrieben läuft.
- **Was das kostet:** ein Rechenbeispiel mit offengelegten Annahmen. Ersetzen Sie die Annahmen durch Ihre eigenen Zahlen, das Ergebnis gilt dann für Ihren Betrieb.
- **Der Soll-Ablauf:** wie der gleiche Ablauf automatisiert aussieht.
- **Maschine und Mensch:** was automatisch läuft und was bewusst bei Ihnen bleibt.
- **Ihr erster Schritt:** etwas, das Sie diese Woche ohne jede Technik tun können.

> Alle Rechenbeispiele verwenden als Annahme 40 Euro Vollkosten für eine Stunde Büroarbeit (Lohn plus Nebenkosten). Setzen Sie Ihren eigenen Wert ein. Die Beispiele sind Rechnungen, keine Messwerte aus bestimmten Betrieben.

PROZESS 1

Anfragen: vom Anruf zur sauberen Anfrage

Viele Aufträge gehen nicht am Preis verloren, sondern daran, dass sich niemand rechtzeitig zurückmeldet.

Der Alltag

Anfragen kommen über das Telefon, per E-Mail, über das Website-Formular und gelegentlich per WhatsApp. Der Chef steht auf dem Gerüst, das Telefon klingelt, die Mailbox springt an. Abends wird zurückgerufen, wenn der Zettel nicht im Transporter liegen geblieben ist. Welche Anfragen noch offen sind, weiß meist nur eine Person, und das im Kopf.

Was das kostet: Rechenbeispiel

Neue Anfragen pro Monat (Annahme)	30
Zeit für Notieren, Übertragen, Weitergeben und Rückfragen je Anfrage (Annahme)	10 Minuten
Zeit pro Monat	5 Stunden
Pro Jahr bei 40 Euro je Stunde	**60 Stunden, 2.400 Euro**

Nicht eingerechnet: Aufträge, die verloren gehen, weil der Rückruf zu spät kommt. Rechnen Sie selbst: Wie viele Anfragen haben Sie im letzten Quartal nicht oder erst nach Tagen beantwortet, und was hätte ein einziger dieser Aufträge eingebracht?

Der Soll-Ablauf

1. Jede Anfrage landet automatisch in einer gemeinsamen Liste, egal ob sie über das Formular, per E-Mail oder als kurze Telefonnotiz kommt.
2. Der Kunde bekommt sofort eine Eingangsbestätigung mit einem konkreten Rückrufzeitpunkt und zwei, drei Rückfragen (Ort, gewünschte Leistung, Zeitraum).
3. Die zuständige Person wird benachrichtigt, mit allen Angaben an einer Stelle.
4. Ist nach 24 Stunden noch kein Rückruf vermerkt, kommt eine Erinnerung.

Läuft automatisch

- Anfrage erfassen und ablegen
- Eingangsbestätigung und Rückfragen
- Zuständigen benachrichtigen
- Erinnern, wenn etwas liegen bleibt

Bleibt bei Ihnen

- Der Rückruf selbst
- Die Einschätzung, ob der Auftrag passt
- Der erste persönliche Eindruck beim Kunden

Ihr erster Schritt

Führen Sie eine Woche lang eine Strichliste: Auf welchem Weg kam jede Anfrage, wann kam sie, wann haben Sie sich gemeldet? Danach wissen Sie genau, wo es hakt.

PROZESS 2

Angebote: schneller erstellt, verlässlich nachgefasst

Ein Angebot ohne Nachfassen ist oft verschenkte Kalkulationszeit.

Der Alltag

Das Angebot entsteht aus einem alten Angebot: kopieren, Kunde und Positionen anpassen, Texte umschreiben. Dann geht es raus, und danach passiert oft nichts mehr. Wer sich nicht meldet, wird vergessen, weil niemand die Zeit hat, systematisch hinterherzutelefonieren. Wie viele Angebote gerade offen sind, weiß kaum jemand auf Anhieb.

Was das kostet: Rechenbeispiel

Angebote pro Monat (Annahme)	20
Zeit für Kopieren, Anpassen und Formatieren je Angebot, ohne die eigentliche Kalkulation (Annahme)	15 Minuten
Zeit pro Monat	5 Stunden
Pro Jahr bei 40 Euro je Stunde	**60 Stunden, 2.400 Euro**

Der größere Posten steht nicht in der Tabelle: Angebote, die nie nachgefasst werden. Zählen Sie Ihre Angebote der letzten drei Monate ohne Rückmeldung. Schon ein zusätzlicher Auftrag daraus übersteigt meist den gesamten Zeitaufwand oben.

Der Soll-Ablauf

1. Das Angebot entsteht aus festen Bausteinen: Kundendaten aus der Anfrage, Standardtexte und Positionen aus einer Vorlage. Die Kalkulation bleibt bei Ihnen.
2. Nach dem Versand wird automatisch ein Wiedervorlage-Termin gesetzt, zum Beispiel nach fünf Werktagen.
3. Ist bis dahin keine Antwort da, geht eine freundliche Nachfrage in Ihrem Namen raus, oder Sie bekommen eine Erinnerung zum Anrufen.
4. Eine Übersicht zeigt jederzeit, welche Angebote offen, angenommen oder abgelehnt sind.

Läuft automatisch

- Angebotsentwurf aus Vorlage und Anfrage
- Wiedervorlage und Nachfrage
- Übersicht über offene Angebote

Bleibt bei Ihnen

- Kalkulation und Preis
- Das Gespräch über Ausführung und Nachträge
- Die Entscheidung, welche Aufträge Sie wollen

Ihr erster Schritt

Schreiben Sie heute alle offenen Angebote mit Datum auf eine Liste. Fassen Sie die fünf ältesten noch diese Woche nach. Sie sehen sofort, wie viel in dieser Liste steckt.

PROZESS 3

Vom Baustellenbericht zur Rechnung

Der teuerste Zettel im Betrieb ist der Regiebericht, der noch im Transporter liegt.

Der Alltag

Stundenzettel, Regieberichte und Aufmaße entstehen auf Papier. Sie kommen gesammelt, spät oder unvollständig ins Büro und werden dort abgetippt. Bis die Rechnung rausgeht, vergehen oft Tage oder Wochen. In dieser Zeit sind Material, Löhne und Nachunternehmer längst bezahlt: Der Betrieb finanziert die Baustelle vor.

Was das kostet: Rechenbeispiel

Berichte und Stundenzettel pro Monat (Annahme)	60
Abtippen, Nachfragen und Zuordnen je Bericht (Annahme)	5 Minuten
Pro Jahr bei 40 Euro je Stunde	**60 Stunden, 2.400 Euro**
Monatsumsatz aus Regie- und Kleinaufträgen (Annahme)	40.000 Euro
Rechnung geht später raus als möglich (Annahme)	10 Tage
Dauerhaft vorfinanziert (40.000 Euro mal 10 von 30 Tagen)	**rund 13.000 Euro**

Der Soll-Ablauf

1. Der Bericht wird dort erfasst, wo er entsteht: auf der Baustelle, am Handy, mit Personal, Geräten und Fotos.
2. Das Büro bekommt ihn am selben Tag, vollständig und lesbar, statt gesammelt am Monatsende.
3. Aus den Daten entsteht die fertige Abrechnungsgrundlage mit Ihren Verrechnungssätzen.
4. Die Rechnung schreiben Sie wie gewohnt in Ihrem Programm, nur ohne Abtippen und Suchen.

Läuft automatisch

- Bericht ins Büro übertragen
- Personal und Geräte mit Ihren Verrechnungssätzen rechnen
- Abrechnungsgrundlage mit Fotos bereitstellen

Bleibt bei Ihnen

- Rechnung schreiben und freigeben
- Klärung strittiger Positionen
- Zahlungserinnerung, Kulanz und Kundenbeziehung

Ihr erster Schritt

Nehmen Sie Ihre letzten fünf abgeschlossenen Kleinaufträge und zählen Sie die Tage zwischen Arbeitsende und Rechnungsversand. Diese eine Zahl zeigt, wie viel Geld bei Ihnen gerade unterwegs ist.

PROZESS 4

Termine: bestätigt, erinnert, nachgehalten

Ein Termin, der platzt, kostet doppelt: die verlorene Zeit und die Umplanung danach.

Der Alltag

Termine mit Bauherren, Nachunternehmern und Lieferanten werden am Telefon vereinbart und im Kopf oder auf dem Zettel gehalten. Bestätigt wird selten schriftlich. Kommt ein Gewerk nicht, verschiebt sich alles dahinter. Abnahmen und Besichtigungen werden vergessen oder doppelt belegt.

Was das kostet: Rechenbeispiel

Telefonate zur Terminabstimmung pro Woche (Annahme)	15 zu je 5 Minuten
Zeit pro Monat für Abstimmung	rund 5 Stunden
Geplatzte oder kurzfristig verschobene Termine pro Monat (Annahme)	2
Verlorene Zeit je Fall für 2 Personen (Annahme)	je 1,5 Stunden
Zeit pro Monat für geplatzte Termine	6 Stunden
Pro Jahr bei 40 Euro je Stunde	**132 Stunden, 5.280 Euro**

Der Soll-Ablauf

1. Vereinbarte Termine stehen an einer Stelle, nicht im Kopf oder auf dem Zettel.
2. Vor dem Termin bekommt der Kunde automatisch eine Erinnerung mit Ort und Uhrzeit.
3. Kunden ohne E-Mail-Adresse stehen auf einer Anrufliste fürs Büro.
4. Fällige Wartungen und Prüffristen kommen wöchentlich als Liste, bevor der Kunde selbst anruft.

Läuft automatisch

- Erinnerung an Kunden vor dem Termin
- Anrufliste für Kunden ohne E-Mail
- Liste fälliger Wartungen und Prüfungen

Bleibt bei Ihnen

- Bauzeitenplanung und Abstimmung mit Nachunternehmern
- Umplanen, wenn etwas schiefgeht
- Das Gespräch mit dem Bauherrn bei Verzug

Ihr erster Schritt

Notieren Sie in der nächsten Woche jede Terminverschiebung mit Grund. Meist zeigt sich ein Muster, zum Beispiel immer dasselbe Gewerk oder fehlende Bestätigungen.

PROZESS 5

Kunden auf dem Laufenden halten

Jeder Anruf mit der Frage "Wie weit sind Sie?" ist ein Zeichen, dass die Information gefehlt hat.

Der Alltag

Bauherren und Hausverwaltungen rufen an, um nach dem Stand zu fragen. Mängel werden per WhatsApp-Foto gemeldet und gehen im Verlauf unter. Die Dokumentation für Abnahme und Gewährleistung wird am Ende mühsam zusammengesucht. Jede dieser Unterbrechungen reißt jemanden aus der eigentlichen Arbeit.

Was das kostet: Rechenbeispiel

Laufende Projekte gleichzeitig (Annahme)	10
Nachfrage-Anrufe je Projekt und Woche (Annahme)	2 zu je 6 Minuten
Zeit pro Woche	2 Stunden
Pro Jahr (48 Arbeitswochen) bei 40 Euro je Stunde	**96 Stunden, 3.840 Euro**

Der Soll-Ablauf

1. Einmal pro Woche geht ein kurzes Status-Update an jeden Kunden: was erledigt ist, was als Nächstes kommt. Der Inhalt stammt aus den Notizen, die ohnehin entstehen.
2. Mängel meldet der Kunde über ein einfaches Formular mit Foto. Sie landen in einer Liste mit Frist und Zuständigkeit.
3. Fotos, Berichte und Protokolle werden automatisch dem richtigen Projekt zugeordnet und abgelegt.
4. Vor der Abnahme liegt die Dokumentation vollständig vor.

Läuft automatisch

- Wöchentliches Status-Update
- Mängelmeldung erfassen und zuordnen
- Ablage der Dokumentation

Bleibt bei Ihnen

- Was im Update steht
- Schwierige Gespräche, etwa bei Verzug oder Mängeln
- Die Abnahme selbst

Ihr erster Schritt

Zählen Sie eine Woche lang, wie oft Kunden nach dem Stand fragen. Teilen Sie die Zahl durch die Anzahl Ihrer Projekte: So viel Unterbrechung pro Projekt spart ein regelmäßiges Update.

ÜBERBLICK

Was zusammenkommt und wo Sie anfangen

Zusammengerechnet stecken in den fünf Rechenbeispielen gut 400 Stunden Büroarbeit im Jahr. Das sind etwa zehn volle Arbeitswochen, ohne verlorene Aufträge und ohne die vorfinanzierten Rechnungen.

Prozess	Stunden pro Jahr	bei 40 Euro je Stunde
1. Anfragen erfassen und beantworten	60	2.400 Euro
2. Angebote erstellen und nachfassen	60	2.400 Euro
3. Vom Bericht zur Rechnung	60	2.400 Euro
4. Termine bestätigen und erinnern	132	5.280 Euro
5. Kunden auf dem Laufenden halten	96	3.840 Euro
Zusammen	**408**	**16.320 Euro**

Rechenbeispiel mit den Annahmen aus den Kapiteln. Mit Ihren eigenen Zahlen kann das Ergebnis deutlich höher oder niedriger ausfallen.

Nicht alles auf einmal

Der häufigste Fehler ist, alles gleichzeitig digitalisieren zu wollen. Fangen Sie mit dem einen Ablauf an, der bei Ihnen am häufigsten vorkommt und nach klaren Regeln läuft. In vielen Betrieben ist das der Anfrageeingang oder das Nachfassen von Angeboten. Läuft der erste Ablauf stabil, kommt der nächste dazu.

Drei Fragen vor dem Start

1. Was passiert heute Schritt für Schritt, und wer macht welchen Schritt?
2. Wo wird etwas abgeschrieben, das schon irgendwo steht?
3. Was passiert, wenn die eine Person, die den Ablauf im Kopf hat, krank ist?

Wer mit dem Werkzeug anfängt, automatisiert das Chaos. Wer mit dem Ablauf anfängt, holt sich Zeit zurück.

Und die Daten?

Gute Automatisierung läuft auf einem Server in der EU, ist über einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung geregelt und tauscht Zugangsdaten nie per E-Mail aus. Fragen Sie jeden Anbieter genau danach, auch mich.

ÜBER MICH

Tim Arnsperger, LeanZap Consulting



Ich helfe Bau- und Handwerksbetrieben in Deutschland, Routinearbeit im Büro zu automatisieren, damit mehr Zeit für Baustelle und Kunden bleibt.

Mit 17 habe ich das Abitur abgebrochen, um mich ganz auf mein eigenes Unternehmen zu konzentrieren, und das Fachabitur nebenher gemacht. Seitdem baue ich Automatisierungen und habe mir dabei viel praktische Erfahrung angeeignet. Heute setze ich sie gezielt für Bau- und Handwerksbetriebe ein, weil dort im Büro besonders viel Zeit verloren geht.

Ich arbeite mit n8n, einer Automatisierungsplattform, die auf meinem eigenen Server in der EU läuft. Ein Teil meines eigenen Marketings läuft über genau solche Abläufe, Sie sehen also im Alltag, dass es funktioniert.

So arbeite ich

1. **Erst der Ablauf, dann die Technik.** Im ersten Gespräch schauen wir auf einen einzigen Prozess. Danach wissen Sie, ob sich Automatisieren bei Ihnen lohnt.
2. **Ihre Werkzeuge bleiben.** Ich verbinde, was Sie schon nutzen: E-Mail, Excel, Kalender, Branchenprogramm.
3. **Ihre Daten bleiben unter Kontrolle.** Server in der EU, Vertrag zur Auftragsverarbeitung, Zugangsdaten nie per E-Mail.
4. **Ich lasse Sie danach nicht allein.** Die Abläufe werden laufend überwacht und gewartet, damit sie auch in einem Jahr noch sauber laufen.

Welcher Ablauf kostet Sie am meisten Zeit?

Im kostenlosen Erstgespräch nehmen wir uns 30 Minuten und einen einzigen Ablauf aus Ihrem Betrieb vor. Sie bekommen eine ehrliche Einschätzung, ob und wie sich Automatisieren bei Ihnen lohnt.

Termin buchen	leanzap.de
Telefon	+49 176 31240788
E-Mail	leanzapconsulting@gmail.com

Weniger Büro. Mehr Baustelle.

ANHANG

Quellen

1. Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH): Sonderumfrage "Bürokratiebelastung im Handwerk", 1. Quartal 2023, 10.630 befragte Betriebe gemeinsam mit den 53 Handwerkskammern. zdh.de/ueber-uns/fachbereich-wirtschaft-energie-umwelt/sonderumfragen/sonderumfrage-buerokratiebelastung-im-handwerk

2. Bitkom und ZDH: Studie zur Digitalisierung des Handwerks, Pressemitteilung "Handwerk wird digitaler" vom 1. Juli 2022, repräsentative telefonische Befragung von 503 Handwerksbetrieben. bitkom.org/Presse/Presseinformation/Handwerk-wird-digitaler

3. KfW Research: KfW-Digitalisierungsbericht Mittelstand, Pressemitteilung vom 8. April 2024 (Zeitraum 2020 bis 2022: 33 Prozent der Mittelständler mit abgeschlossenen Digitalisierungsvorhaben, im Baugewerbe 23 Prozent). kfw.de, Pressemitteilung 801856. Neuester Bericht: KfW-Digitalisierungsbericht Mittelstand 2025, veröffentlicht am 23. April 2026, 30 Prozent der Unternehmen mit zuletzt durchgeführten Digitalisierungsprojekten. KfW-Digitalisierungsbericht-2025.pdf

Stand: Oktober 2026. Alle Rechenbeispiele beruhen auf offengelegten Annahmen und sind keine Messwerte aus bestimmten Betrieben. Herausgeber: LeanZap Consulting, Tim Arnsperger, Mozartstraße 17, 73249 Wernau (Neckar), leanzap.de.