SCHADEN .NEWS



17.11.2026

KI IN DER WERKSTATT: „IM BÜRO IST DER KIPPPUNKT SCHON ERREICHT“

Ob automatisierte Telefonassistenten oder smarte Planungs-Copiloten: Künstliche Intelligenz hält in immer mehr K&L-Betrieben Einzug in die Administration. Doch wo liegt eigentlich ihr echter Nutzen und wo lauern Gefahren? Im schaden.news-Interview spricht Josua Bücher, Geschäftsführer des Werkstattsoftware-Entwicklers PDR.cloud, über Chancen und Risiken von Künstlicher Intelligenz im Werkstattalltag – und erklärt, warum die Menschen im Prozess auch zukünftig eine unverzichtbare Rolle einnehmen werden.

Josua, wenn wir uns in der Branche umschauen – wie ist denn aktuell so der Status quo, was den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in den Werkstätten betrifft? Josua Bücher: Wir sehen hier ein sehr heterogenes Bild. Auf der einen Seite gibt es Inhaber, die sich intensiv mit dem Thema beschäftigen, ganz viel ausprobieren und versuchen, alles zu automatisieren. Auf der anderen Seite gibt es ganz viele Betriebe, an denen das Thema im Arbeitsalltag noch komplett vorbeigeht, weil sie einfach alles machen wie immer.

Wenn wir das Ganze mal auf den Werkstattalltag herunterbrechen: An welchen neuralgischen Punkten wird KI heute eigentlich schon eingesetzt? Josua Bücher: KI muss nicht immer gleich ChatGPT sein. Einige Betriebe bauen sich mit frei verfügbaren KI-Tools eigene Lösungen. Wir sehen es aber als unsere Aufgabe als Softwareanbieter, die Funktionen, die im Alltag wirklich helfen, direkt in das System zu integrieren – datenschutzkonform und ohne Dritttools. Vor

allem im administrativen Bereich, bei der Optimierung von Abläufen und der Bewältigung wiederkehrender Standardaufgaben hilft die Technologie massiv, um Aufwand im Büro zu sparen und Fehler zu vermeiden.

Man hat ja oft das Gefühl, dass Versicherer und Schadensteuerer bei diesem Thema extrem weit sind. Inwieweit sind sie den Werkstätten da nicht schon meilenweit voraus? Josua Bücher: KI macht es deutlich einfacher, große Datenmengen auszuwerten. Deshalb ist damit zu rechnen, dass Aufträge künftig immer stärker nach Qualität gesteuert werden und nicht mehr nur nach dem Standort des Betriebs. Für Werkstätten, die gute Arbeit leisten und verlässlich liefern, ist das eine Chance.

Was bedeutet das für die Werkstätten? Josua Bücher: Genau hier setzen wir an: Wir sehen es als eine unserer Aufgaben an, den Werkstätten Tools an die Hand zu geben, mit denen sie bei einer qualitativen Steuerung gut dastehen und langfristig auf Augenhöhe bleiben. Die Werkstatt sollte den Steuerungsprozess aktiv mitgestalten – mit einem eigenen digitalen Angebot für ihre Kunden und passenden Eingangstoren für ihre Auftraggeber.

Wie kann KI K&L-Betriebe im operativen Geschäft tatsächlich weiterbringen? Josua Bücher: Das größte Potenzial liegt ganz klar in der Effizienzsteigerung und Wirtschaftlichkeit, insbesondere im Büro. Wiederkehrende, repetitive Aufgaben, die viel Konzentration erfordern, können von KI-gestützten Systemen übernommen werden. Das führt dazu, dass Teams mit derselben Mannschaft deutlich mehr Fälle abwickeln und produktiver agieren können.

Wo siehst Du auf der Kehrseite die größten Gefahren beim Einsatz von KI in der Werkstatt? __Josua Bücher: __Die größte Gefahr sehe ich darin, das Thema an sich vorbeiziehen zu lassen. Je digitaler der Schadenprozess wird, desto eher werden Betriebe abgehängt, die nicht mitgehen. Wichtig ist außerdem, dass Werkstätten ihren eigenen Prozess dabei nicht aus der Hand geben.

Besteht in diesem Zusammenhang nicht auch die Gefahr, dass der Betrieb selbst den Überblick über seine Prozesse verliert oder ein Wissenstransfer unter den Mitarbeitenden verloren geht? Josua Bücher: Im Gegenteil: Richtig eingesetzt, sorgt KI für mehr Überblick. Wenn das System jederzeit zeigt, wie weit welcher Auftrag ist, muss der Inhaber nicht mehr durch die Werkstatt laufen und nachschauen, wo welches Auto steht. Und das Wissen steckt nicht mehr nur in einzelnen Köpfen: Auch ein Mitarbeiter in der Annahme kann dem Kunden sofort Auskunft geben. Wie viel Unterstützung sinnvoll ist, hängt aber vom Betrieb ab – ein Fünf-Mann-Betrieb braucht etwas anderes als ein Standort mit 50 Mitarbeitern.

Auf der anderen Seite: Wo hat KI beim Einsatz in der Werkstatt ganz klare Grenzen? Josua Bücher: Das Auto repariert am Ende doch ein Mensch. Es gibt zwar die ersten Lackierroboter, aber in dem Tempo, in dem KI die digitale Welt erobert hat, wird es in der physischen Welt nicht gehen. Bis KI oder Roboter die Handarbeit im gleichen Maße beeinflussen wie die digitalen Prozesse, wird noch sehr viel Zeit vergehen.

Lass uns konkret auf PDR.cloud blicken: Wie unterstützt Ihr Werkstätten durch Eure eigenen KI-Lösungen dabei, sich effizienter aufzustellen? Josua Bücher: Wir setzen auf passgenaue Werkzeuge direkt in unserer Software: Dazu gehören der digitale Abgleich von Lieferscheinen, eine visuelle Schadenübersicht auf Basis von Kalkulationsdaten sowie ein „Telefonleitfaden“, der Mitarbeitern in Sekundenschnelle präzise Zusammenfassungen zum aktuellen Bearbeitungsstand liefert. Unser Planungs-Copilot sagt zudem die notwendigen Arbeitsschritte voraus, schätzt die tatsächlichen Arbeitszeiten und macht smarte Planungsvorschläge. Außerdem vergibt er Ersatzwagen automatisch so, dass sie optimal genutzt werden.

Gerade bei Automatisierungen wie Telefonassistenten schwingt bei Werkstätten oft Skepsis mit. Wie ist denn die Resonanz der Autofahrer auf diese Lösungen? Josua Bücher:

Das Feedback ist durchaus gemischt, aber überwiegend positiv. Während die Mehrheit der Anrufer die digitale Effizienz schätzt – und manche im Gespräch gar nicht merken, dass sie mit einer KI sprechen, obwohl sie sich zu Beginn als digitale Assistentin vorstellt –, gibt es vereinzelt natürlich auch Kunden, die explizit einen Menschen verlangen. Für Standardanfragen und Terminvereinbarungen entlastet unsere Telefon-KI das Personal jedoch spürbar.

Wie stark trägt der Druck des gesamten wirtschaftlichen Umfelds dazu bei, dass sich KI in der Werkstattwelt jetzt noch schneller verbreitet? Josua Bücher: Der Druck wächst spürbar, weil die allgemeine Wirtschaftslage herausfordernd bleibt und Betriebe effizienter arbeiten müssen. Wer im Büroalltag wettbewerbsfähig bleiben und steigende Fallzahlen ohne massiven Personalaufbau bewältigen will, kommt an diesen technologischen Hilfsmitteln schlichtweg nicht vorbei.

Zum Abschluss: Gibt es aus Deiner Sicht einen Kipppunkt, an dem es für Betriebe schlicht unerlässlich wird, KI zu nutzen? __Josua Bücher: __Dieser Kipppunkt ist für den administrativen Bereich im Grunde schon erreicht. Wer im Büro heute keine KI-gestützten Tools einsetzt, verschenkt so viel Potenzial, dass er im Wettbewerb langfristig ins Hintertreffen gerät.

__Vielen Dank für unser Gespräch! __

Ina Otto