// LEITFADEN · OMSHI SOLUTIONS

5 Abläufe, die jeder Betrieb automatisieren kann

In fast jedem Betrieb gibt es Handgriffe, die jeden Tag gleich ablaufen: abtippen, erinnern, antworten, sortieren. Dieser Leitfaden zeigt fünf davon, wie sie automatisch laufen können und worauf du achten solltest. Ohne Fachwörter, ohne Versprechen.

Woran du einen guten Kandidaten erkennst

- **Er wiederholt sich.** Jeden Tag oder jede Woche, immer in denselben Schritten.
- **Er folgt klaren Regeln.** Du könntest ihn einer neuen Kraft in zehn Minuten erklären.
- **Er hängt daran, dass jemand dran denkt.** Wenn es einmal vergessen wird, fehlt eine Antwort, ein Termin oder ein Beleg.
- **Die Daten liegen schon digital vor.** In einem Postfach, einem Kalender, einer Tabelle oder einem Formular.

Was nicht dazugehört: Entscheidungen, Beschwerden und alles, bei dem es auf Fingerspitzengefühl ankommt. Das bleibt bei dir. Ein guter Ablauf bereitet vor, und du gibst frei.

01

Anfrage → Angebot

WORUM ES GEHT

Eine Anfrage kommt über die Website, per Mail oder per Nachricht. Jemand liest sie, legt den Kunden an und schreibt abends das Angebot.

SO LÄUFT ES AUTOMATISCH

- Die Anfrage wird erkannt und der Kunde in deiner Liste angelegt.
- Aus den Angaben entsteht ein Entwurf für das Angebot, mit deinen eigenen Preisen und Textbausteinen.
- Der Entwurf liegt in deinem Postfach. Du prüfst, änderst, was nötig ist, und schickst ab.

DARAUF ACHTEN

Das Formular sollte die Angaben abfragen, die du für ein Angebot wirklich brauchst. Und: Kein Angebot geht ungeprüft raus.

02

Termin → Erinnerung

WORUM ES GEHT

Termine werden vergessen. Jeder leere Stuhl und jede vergebliche Anfahrt kostet Zeit, und zum Erinnern kommt im Alltag niemand.

SO LÄUFT ES AUTOMATISCH

- Der Termin steht im Kalender, egal ob online gebucht oder von dir eingetragen.
- Am Vortag geht eine Erinnerung an den Kunden, per Mail oder Nachricht.
- Sagt der Kunde ab, erfährst du es sofort und kannst den Platz neu vergeben.

DARAUF ACHTEN

Der Kunde muss wissen, dass er Erinnerungen bekommt, und sie abbestellen können. Für Nachrichten per Messenger braucht es seine Einwilligung.

03

Bewertung → Antwort

WORUM ES GEHT

Neue Bewertungen bei Google bleiben oft unbeantwortet. Dabei lesen künftige Kunden nicht nur die Sterne, sondern auch, wie du antwortest.

SO LÄUFT ES AUTOMATISCH

- Eine neue Bewertung wird erkannt und dir gemeldet.
- Dazu kommt ein Antwortvorschlag im Ton deines Betriebs.
- Du gibst frei oder änderst. Bei Kritik entscheidest immer du, was geantwortet wird.

DARAUF ACHTEN

Bewertungen müssen echt sein. Gekaufte oder selbst geschriebene Bewertungen sind unzulässig, und eine Belohnung für gute Sterne ebenso. Um eine ehrliche Bewertung bitten darfst du.

04

Belege → Buchhaltung

WORUM ES GEHT

Rechnungen, Lieferscheine und Quittungen kommen als Papier, Foto oder PDF. Jemand tippt Betrag, Datum und Lieferant ab und sucht am Monatsende alles zusammen.

SO LÄUFT ES AUTOMATISCH

- Der Beleg wird fotografiert oder weitergeleitet.
- Betrag, Datum und Lieferant werden ausgelesen und dir zur Prüfung gezeigt.
- Nach deiner Bestätigung landet alles in der Tabelle oder im Programm, im Format, das dein Steuerbüro braucht.

DARAUF ACHTEN

Ausgelesene Zahlen können falsch sein. Deshalb die Prüfung vor dem Speichern. Das Original muss so aufbewahrt werden, wie es die Aufbewahrungspflichten verlangen. Sprich das mit deinem Steuerbüro ab.

05

Häufige Fragen → Assistent

WORUM ES GEHT

Was kostet das, habt ihr Samstag auf, wo kann ich parken: dieselben Fragen, jeden Tag, per Telefon, Mail und Nachricht.

SO LÄUFT ES AUTOMATISCH

- Ein Assistent auf deiner Website, in WhatsApp oder auf Instagram beantwortet diese Fragen mit deinen eigenen Angaben.
- Er nimmt Anfragen auf und gibt sie an dich weiter.
- Was er nicht weiß, sagt er offen und übergibt an dich. Er erfindet nichts.

DARAUF ACHTEN

Der Assistent muss gleich am Anfang sagen, dass hier kein Mensch antwortet. Auf Instagram und WhatsApp darf er nur über die offiziellen Schnittstellen laufen und nur antworten, wenn dir jemand schreibt.

So fängst du an

- Schreib eine Woche lang auf, was sich wiederholt.
- Wähl den einen Ablauf, der dich am meisten nervt.
- Beschreib ihn in Schritten: Was kommt rein, was soll rausgehen?
- Leg fest, wo ein Mensch prüfen soll.
- Fang mit einem Ablauf an und nimm den nächsten erst, wenn der erste läuft.
- Klär den Datenschutz, bevor Kundendaten fließen.

Omshi Solutions · Wildeck · omshisolutions.de/ki-automatisierung
Das Analyse-Gespräch ist kostenlos: Wir schauen gemeinsam, welcher Ablauf bei dir der richtige erste ist.
Dieser Leitfaden ist eine allgemeine Orientierung und keine Rechts- oder Steuerberatung. Stand November 2026.