



Dr. Michael Kessler,
Gründer und
Geschäftsführer
von Hero Software.

Si INTERVIEW | In allen Betriebsabläufen exzellent sein

» KI IST FÜR HANDWERKS- BETRIEBE EINE CHANCE «

Der Softwareanbieter Hero stellt mit Hero AI eine neue KI-gestützte Produktwelt für das SHK-Handwerk vor. Sie soll Angebotserstellung, Projektplanung und Büroorganisation in Handwerksbetrieben spürbar effizienter machen. Die Si-Redaktion sprach im Rahmen der Herocon in Dortmund mit dem Geschäftsführer Dr. Michael Kessler darüber, was hinter der Ankündigung steckt, welchen konkreten Nutzen Betriebe davon haben werden – und wo die Grenzen der Technologie liegen.

Si: Vielen Dank, Herr Dr. Kessler, dass Sie sich im Rahmen der Herocon hier in Dortmund Zeit für ein Gespräch nehmen – eine spannende Veranstaltung, muss ich sagen. So ein persönliches Treffen ist durch KI einfach nicht zu ersetzen. Womit wir auch gleich beim Thema wären – bei Hero AI! Wenn Sie in einem Satz erklären müssten, was Ihre neue KI-Produktwelt für einen SHK-Handwerker im Tagesgeschäft konkret verändert – wie würde der lauten?

Dr. Michael Kessler: All die anstrengenden, wiederkehrenden, menschlichen Aufgaben werden zukünftig in der Software von KI übernommen.

Si: Können Sie dazu ein typisches „Vorher-Nachher-Szenario“ aus einem Pilotbetrieb schildern?

Kessler: Ein konkretes Beispiel ist ein KI-Telefonassistent. Früher waren eine Kollegin oder ein Kollege im Büro dafür verantwortlich, die Telefonate in der Bürozeit von 8 bis 17 Uhr entgegenzunehmen. Diesen Prozess haben wir quasi mit einem KI-Telefonassistenten ersetzt. Diesen können Handwerker benennen, wie sie möchten – er kann beispielsweise Anna oder Peter heißen. Der KI-Telefonassistent verfügt über alle Informationen zum Betrieb: Er kann auf die Datenbank und auf die Software zugreifen. Somit kann der KI-Telefonassistent problemlos Kundentelefonate führen. Handwerker bekommen schließlich alle Ergebnisse sauber aufgelistet – die Transkripte, die Zusammenfassung. Sie können dann selbst überlegen, was sie mit den Anrufen machen. Teilweise werden schon konkrete Aufgaben erstellt oder Weiterleitungen implementiert. Dieser Prozess war früher menschgemacht. Teilweise waren Handwerker auch nicht immer erreichbar. Dieses Problem lösen wir durch die KI-Anwendung.

Si: Hero ist als Handwerkersoftware gestartet. Jetzt folgt als konsequenter Schritt eine ganze KI-Produktwelt. Kam der Impuls eher von Kundenseite oder aus der internen Produktstrategie?

Kessler: Ich würde schon sagen, dass der Impuls erst einmal von intern kam. Wir arbeiten als Softwareunternehmen am Puls der Zeit. Parallel dazu muss ich berichten, dass ich das lange Zeit bestehende oder vielleicht immer noch vorhandene Image der Handwerksbetriebe, nicht so digital affin zu sein, nicht bestätigen kann. Es gibt ein super hohes Interesse an KI.

Wenn man als Softwareunternehmen in seiner Strategie oder in seinem Lösungsansatz KI nicht mitdenkt, dann ist man da als Anbieter schnell raus. Insofern kam der Impuls von uns. Er stieß jedoch sehr früh auf ein extrem hohes Interesse von Handwerksbetrieben.

Si: Sie sprechen von einer Produktwelt. Das klingt nach mehr als einem einzelnen Tool. Welches sind die einzelnen Bausteine dieser Produktwelt und wie sind sie miteinander verzahnt?

Kessler: Ich hatte bereits von Hero Voice berichtet, unserem KI-Telefonassistenten. Zusätzlich bieten wir in Kürze Hero Command an. Diese Funktion verändert die Art und Weise, wie man nach unserer Einschätzung zukünftig mit einer Software interagiert. Mit Hero Command kann ich z. B. Fragen an meine Software stellen:
– Welcher Kollege war im letzten Monat am meisten krank?
– Wie viel Umsatz haben wir mit den



Im Gespräch auf der Herocon: Dr. Michael Kessler, Gründer und Geschäftsführer von Hero Software, und Si-Redakteur Marcus Lauster (v. l.).



Im Mittelpunkt des Gesprächs stand die Software Hero AI als KI-gestützte Produktwelt für das Fachhandwerk.

letzten fünf Projekten gemacht?

Dann erhalte ich direkt eine Antwort. Das entspricht in etwa den Erwartungen, die man zunehmend im privaten Nutzungsumfeld hat.

Ein anderes Beispiel für Hero Command ist: Ich schreibe das Kommando „Erstelle mir ein Angebot für Projekt Müller“. Dieses Angebot wird basierend auf den in der Software gespeicherten Daten – aus entsprechenden Projektdaten, historischen Rechnungen und ergänzenden Informationen, die z. B. als PDF hinzugefügt werden können – automatisiert mit KI erstellt.

Das sind zwei Prozesse, die zuvor einen menschlichen Einsatz notwendig gemacht haben: Einmal die Konversation, aber auch das einfache Raussuchen oder Zusammenführen von Informationen in einem Angebotsentwurf. Diese beiden Prozesse übernimmt bald die KI. Die Reaktionen dazu sind sehr, sehr positiv. Trotzdem ist uns klar, dass die Umsetzung natürlich nicht in jedem Fall perfekt funktioniert. Ich glaube, es ist ganz wichtig, Handwerksbetrieben Folgendes mitzugeben: Vergleiche bitte KI mit eurem überdurchschnittlich guten Mitarbeiter und habt nicht den Anspruch, dass alles, was dabei herauskommt, gleich perfekt ist. Guckt auf die Arbeitsergebnisse, die KI liefert. Das soll euch Zeit sparen, aber es wird nicht direkt perfekt sein. Das ist ganz wichtig zu verstehen.

Si: Wo werden diese Daten, diese Ergebnisse, die aus den Unternehmen in die Software kommen und wo die KI geholt? Und wer hat nachher alles Zugriff darauf?

Kessler: Wir hosten alle Daten in Europa, also an europäischen Serverstandorten. Auf Modellebene arbeiten wir nur mit Firmen zusammen, die GDPR-compliant sind, also die Datenschutzanforderungen in Europa erfüllen. Diese Firmen haben auch Serverstandorte in Europa, wo die Daten verarbeitet werden. Wir achten darauf, dass diese Anforderungen stets erfüllt werden.

Si: Also, von dieser Seite ist für Sicherheit gesorgt. Welche Onboarding-Schulungsangebote gibt es für immer noch skeptische Betriebe?

Kessler: Wir zeigen im Rahmen von Webinaren, was wir bereits an KI-Funktionalitäten anbieten, und diejenigen Betriebe, die interessiert sind, beraten wir gern persönlich. Im Moment ist noch nicht die Phase, wo ich jemanden, der komplett skeptisch ist, in einem langwierigen Prozess erkläre, warum unsere KI-Lösung für diesen Betrieb relevant ist – dafür reicht die Zeit einfach nicht! Aktuell fokussieren wir uns erstmal auf die, die offen für unsere Lösungen sind. Ich glaube auch, dass man sich als Handwerksbetrieb eine relevante Frage stellen muss. Ich habe eben beispielhaft zwei Prozesse genannt, und die Frage dazu lautet: Verlierst du bei diesen Prozessen im Moment Zeit oder kostet es dich gar keine?

Wenn uns ein Betrieb zum Beispiel mitteilt, dass es zeitaufwendig ist, Projektumsätze herauszusuchen, dann haben wir eigentlich einen guten Einstieg ins Gespräch. Diese Betriebe – da bin ich fest von überzeugt – sollten unsere KI-Lösung in der aktuellen Phase zumin-

dest testen. Wir können nicht garantieren, dass jede einzelne KI-Funktionalität final Zeit abnimmt, aber es gilt: „Lass uns einmal gemeinsam schauen, ob dir KI etwas bringt.“ Ich halte es aber für ein wenig riskant für Betriebe, wenn sie KI nicht zumindest testen und dabei für sich herausfinden, wo ihnen KI-Funktionalitäten helfen können.

Si: Das SHK-Handwerk leidet bekanntermaßen unter einem Fachkräftemangel. Inwiefern ist die KI jetzt auch ein Beitrag zu diesem Thema oder ersetzt sie am Ende nur die Bürojobs?

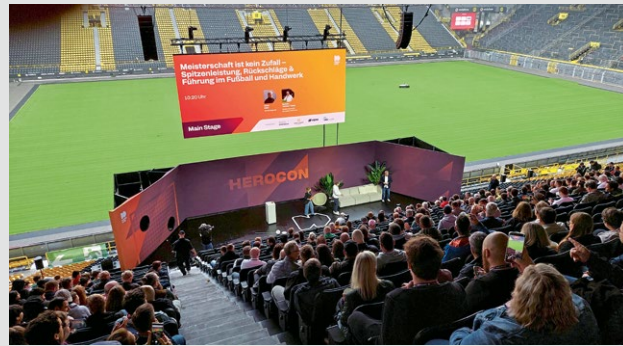
Kessler: Also es sind zwei Dinge. Erstens, ich glaube, KI macht die Bürojobs leichter und effizienter und man gewinnt Zeit. Und meiner Erfahrung nach – auch der persönlichen – ist es so: Wenn ich mehr Zeit habe, um mich um die strategische Weiterentwicklung des Betriebs, um Mitarbeiterschulungen, Mitarbeitergespräche und die Suche nach neuen, guten Mitarbeitern zu kümmern, statt im operativen Tagesgeschäft unterzugehen, dann ist das durchaus eine Chance: Dadurch, dass ich mehr Zeit habe, kann ich den Betrieb strategisch weiterentwickeln. Ich glaube, das ist der positive Effekt von KI. Es geht mir weniger darum, Leute wegzurationalisieren, sondern darum, dass man die Energie da reinsteckt, wo man den Betrieb weiter optimieren kann.

Zweitens glaube ich, wenn Betriebe das Thema KI ernst nehmen, können sie auch dem Nachwuchs zeigen, was in so einem kleinen oder mittleren SHK-Betrieb möglich ist. Mit der tollen Technik, die man einbaut, ist das an sich schon

HEROCON 2026: EIN HANDWERKEREVENT, DAS BEGEISTERT



Die zweite Herocon fand am 12. und 13. Juni 2026 im Signal Iduna Park in Dortmund statt.



Auf mehreren Bühnen, wie hier der Main Stage im Stadioninneren, wurden Themen, die das Handwerk heute bewegen, vorgetragen und diskutiert.

Das Handwerkerevent Herocon fand am 12. und 13. Juni 2026 zum zweiten Mal im Signal Iduna Park in Dortmund statt und erhielt noch mehr positive Resonanz als bei der Erstveranstaltung im Jahr zuvor. Zudem hat die Herocon eindrucksvoll bewiesen, warum sie als das Handwerkerevent des Jahres gilt. Rund 1.500 Handwerker folgten dem Ruf nach Dortmund. Dazu kamen über 1.000 Schüler und Azubis, die im Rahmen der „Erlebniswelt Ausbildung“ die Welt des Handwerks hautnah erleben konnten. Die Veranstalter hatten nicht zu viel versprochen: Im Vergleich zur erfolgreichen Premiere 2025 wartete die Herocon 2026 mit einem noch umfangreicheren Programm auf – darunter mit mehr Stages, einem neuen Outdoor-Areal und mehreren Stargästen.

Prominenz mit Handwerksbezug

Zu den Stargästen der Herocon 2026 zählten Fußball-Ikone Oliver Kahn und Schauspieler Ralf Moeller. Oliver Kahn war bereits am Morgen des ersten Tages im Herocon-Podcast zu Gast und sprach darüber, was das Handwerk vom Profifußball lernen kann – von Teamgeist und mentaler Stärke bis hin zu Leadership. Ralf Moeller wiederum hielt einen Talk auf der Main Stage zum Thema „Handwerk, das begeistert. Wie wir Nachwuchs gewinnen – mit Stolz, Story und Vorbild-Funktion“.

Umfangreiches Programm mit Tiefe

Das Herzstück der Herocon ist ihr Programm und das wuchs 2026 weiter. Über vier Etagen und mehrere Stages hinweg diskutierten 97 Speaker in insgesamt 115 Programmpunkten Themen, die das Handwerk heute und morgen bewegen: Digitalisierung und KI, Unternehmertum, Marketing und Sichtbarkeit, Arbeitgebermarke, Kommunikation, Inklusion, Mitarbeiterbindung sowie Elternzeit und Mutterschutz.

Die Erlebniswelt Ausbildung

Neu und besonders erfolgreich war in diesem Jahr die Erlebniswelt Ausbildung, die in Kooperation mit der Handwerkskammer Dortmund, der IHK Dortmund, der Arbeitsagentur Dortmund und der Kreishandwerkerschaft Dortmund realisiert wurde. Über 1.000 Schüler nutzten die Gelegenheit, in der Azubi-Arena zahlreiche Ausbildungsberufe – darunter auch viele Handwerksberufe – kennenzulernen.

Innovation im Rampenlicht

Der Herocon Start-up-Pitch, bei dem junge Unternehmen innovative Produkte rund ums Handwerk vorstellen, hielt auch dieses Jahr wieder spannende Innovationen bereit. Die fünf Start-ups BauByte, werkAI, ChristianiAI, Offpaper und bluevero bekamen ihren großen Auftritt und präsentierten ihre Ideen vor Publikum und Jury. Als Sieger ging BauByte mit Gründer Chris Höllerer hervor. Das Unternehmen entwickelt ein in

KI-gestütztes digitales Fassadenaufmaß, mit dem Maler, Stuckateure und Gerüstbauer per Adresse und Fotos schnell Mengen erfassen und damit Materialkosten kalkulieren können. Zudem wurde ein Speaker-Preis verliehen – an Michael Heitkötter, der das Publikum mit seinem Workshop „Mehr als nur Zahlen: Visuelle Angebote, die dank KI auf den ersten Blick überzeugen“ nachhaltig beeindruckte. Er erhielt über eine Teilnehmerabstimmung den größten Zuspruch.

Atmosphäre, die verbindet und 2027 weitergeht

Die Stimmung in Dortmund war ausgelassen – und die Zahlen sprechen für sich: So hat die Herocon ihre Besucherzahlen gegenüber der Premiere verdoppelt.

„Dass wir das so schnell geschafft haben, ist der Beweis, dass das Handwerk bereit ist für neue Formate“, zeigte sich Herocon-Organisator Niklas Palm zufrieden. „Mit der Herocon schaffen wir einen Ort, an dem Weiterbildung, Netzwerk und Festival zusammenkommen – und wir haben gerade erst angefangen.“ Die nächste Auflage der Herocon findet am 4. und 5. Juni 2027 erneut im Signal Iduna Park in Dortmund statt. Tickets sind bereits jetzt unter www.hero-con.de/tickets erhältlich. www.hero-con.de

eine super technische Perspektive, verbunden mit Innovation und Technologie. Wenn man gleichzeitig noch einen Betrieb hat, der auf höchstem Niveau administrativ technologisch arbeitet und KI integriert, kann man noch viel mehr bieten. Denn kein Monteur hat Lust, nach Feierabend noch 20 Minuten wichtige Zettel auszufüllen.

Bei solchen Themen muss man am Puls der Zeit bleiben und sagen: „Hey, in meinem Betrieb biete ich dir tolle Arbeitsbedingungen, ich biete dir ein technologisch tolles Umfeld mit dem, was du einbaust, aber auch in den Betriebsprozessen.“ Deswegen hat KI für mich den Effekt, dass ich auch den Nachwuchs besser überzeugen kann. Für mich ist das definitiv auch eine Antwort auf den Fachkräftemangel, weil das Arbeitsumfeld mithilfe von KI einfach attraktiver wird.

Si: Jetzt zum Schluss noch eine provozierende Frage. Was kann Ihre KI heute noch nicht, obwohl Sie es sich wünschen würden?

Kessler: Sie kann aktuell noch nicht komplett auf alle Informationen eines Betriebs zugreifen. Das ist mein Zielbild. Die KI kann im Moment auf die Daten zugreifen, die bei uns in der Software liegen. Das sind schon relativ viele in einem Betrieb. Aber es gibt noch andere Szenarien, in denen der Betrieb auch extern von Hero Informationen verwaltet. Das kann in einem WhatsApp-Chat sein, in einem lokalen Ordner, in dem beispielsweise Betriebsanleitungen liegen, oder sogar in Drittsystemen. Mein Ziel ist, dass man über Hero auf alle Daten und Informationen des Betriebs zugreifen kann.

» KI gibt Handwerksbetriebe die Chance, in allen Betriebsabläufen exzellent zu sein – nicht nur im eigenen Handwerk. «

Letztlich ist es eine große Arbeitserleichterung, wenn man eine Anlaufstelle hat, bei der man einfach jede Frage stellen kann, ohne erst überlegen zu

Fotos: SJ/ml

DAS „ROLLENDE PODCASTSTUDIO“ VOR ORT



Das „Rollende Podcaststudio“ war mit Max Herrmannsdörfer und Julian Windscheid auf der Herocon live vor Ort.

Das Handwerker Radio war bei der Herocon wieder mit seinem „Rollenden Podcaststudio“ unterwegs. Mit im Geschehen hat Moderator Max Herrmannsdörfer Interviews mit Speakern, Besuchern und Organisatoren aufgezeichnet. Das Besondere: Durch die örtliche Flexibilität des „Rollenden Podcaststudios“ sind Aufnahmen an unterschiedlichen Orten des Signal Iduna Parks entstanden. Am eindrucksvollsten war sicherlich das Gespräch mit Herocon-Organisator Niklas Palm im fast menschenleeren Tribünenbereich nach dem offiziellen Ende der Herocon. Weitere Interviewgäste waren beispielsweise Schauspieler Ralf Moeller, UFH-Vorsitzende Katja Lilo Melder und Tischler Ben Berger. Alle Interviews der Herocon gibt es zusammengefasst in einer „Handwerk erleben“-Sonderfolge: <https://www.handwerker-radio.de/mediathek/audio/173-handwerk-das-verbindet-unser-rueckblick-zur-herocon-2026>.

sator Niklas Palm im fast menschenleeren Tribünenbereich nach dem offiziellen Ende der Herocon. Weitere Interviewgäste waren beispielsweise Schauspieler Ralf Moeller, UFH-Vorsitzende Katja Lilo Melder und Tischler Ben Berger. Alle Interviews der Herocon gibt es zusammengefasst in einer „Handwerk erleben“-Sonderfolge: <https://www.handwerker-radio.de/mediathek/audio/173-handwerk-das-verbindet-unser-rueckblick-zur-herocon-2026>.

müssen, wo man überhaupt nachschauen muss. Wir nutzen das intern auch. Allerdings nicht über Hero, weil wir eine andere Unternehmensstruktur haben. Und wenn man an einer Stelle jede Frage stellen kann und in wenigen Sekunden eine hochwertige Antwort erhält, dann ist das großartig. Da liegt für mich ein Riesenpotenzial und da haben wir die ersten, wichtigen Schritte gemacht. Ich gehe davon aus, dass wir in den nächsten drei bis sechs Monaten auch anbieten, dass man seine anderen Drittsysteme mit integrieren und auf alles zugreifen kann.

Si: Ist das dann eine Frage der Schnittstellen?

Kessler: Ja, das sind Schnittstellen – und es gibt auch schon welche. Mein großes Ziel ist es, dass Handwerker aus Hero heraus auch auf Daten zugreifen können, die z. B. auf ihrem Laptop, in WhatsApp oder anderen Drittsystemen liegen. Wir werden nicht alles, was ein Handwerker benutzt, selbst bauen, sondern entsprechende Systeme verknüpfen. Diese Informationen alle verfügbar zu machen, ist meiner Einschätzung nach ein großer Fortschritt.

Si: Auf diesem Weg wünschen wir Ihnen weiterhin sehr viel Erfolg und sagen vielen Dank für das Gespräch hier auf der Herocon. ■