

Pressemitteilung

KI erreicht den lokalen Dienstleistungsmarkt: Trustlocal startet intelligente, maßgeschneiderte Angebotsantworten

Neue Assistant-Funktion adressiert eines der größten ungenutzten Potenziale für lokale Handwerksbetriebe und Dienstleistungsunternehmen in Deutschland

Berlin, 7. Mai 2026 – Während die automatisierte Kundenkommunikation im E-Commerce längst Standard ist, reagieren viele lokale Dienstleister weiterhin manuell auf Anfragen – und damit oft zu langsam. Die Folge sind verlorene Aufträge trotz vorhandener Nachfrage. Mit seinem neuen „AI Assistant“ will Trustlocal diese Lücke schließen und schnellere sowie individuellere Antworten auf Kundenanfragen ermöglichen.

Klassische Automatisierung greift dabei oft zu kurz. Vordefinierte Antworten sind zwar schnell, aber nicht flexibel genug, um reale Kundeninteraktionen sinnvoll abzubilden. Genau hier kann KI einen entscheidenden Unterschied machen, doch gerade kleinere Betriebe tun sich in der Praxis häufig schwer mit der Einführung entsprechender Lösungen.

Der Rückstand ist messbar: Wie eine Analyse der KfW zeigt, nutzen aktuell nur rund 20 Prozent der mittelständischen Unternehmen in Deutschland KI. Besonders kleinere, lokal tätige Betriebe stehen vor der Herausforderung, neue Technologien in bestehende Abläufe zu integrieren, obwohl es erhebliche Potenziale gibt.

Gleichzeitig steigen die Erwartungen der Kunden. Eine Studie von Trustlocal zeigt, dass 48 Prozent der Verbraucher innerhalb eines Tages eine Antwort erwarten, 19 Prozent sogar innerhalb weniger Stunden. Für Betriebe, die die Kundenkommunikation parallel zum Tagesgeschäft bewältigen müssen, ist dieses Tempo kaum zu halten – ein struktureller Wettbewerbsnachteil.

Mit seinem AI Assistant adressiert Trustlocal genau diesen Engpass, indem automatisierte, kontextbasierte Antwortentwürfe für Kundenanfragen generiert werden.

Geschwindigkeit wird zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor

Der AI Assistant erstellt für jede Anfrage einen individuellen Antwortentwurf – nicht generisch, sondern auf den konkreten Kontext zugeschnitten. Grundlage sind:

- die Inhalte der jeweiligen Kundenanfrage
- das Unternehmensprofil
- Inhalte der Unternehmenswebsite
- zusätzliche, individuell hinterlegte Informationen.

Dienstleister können die Qualität der Antworten gezielt verbessern, indem sie Informationen wie Alleinstellungsmerkmale, Abläufe oder konkrete Leistungen ergänzen. Die KI integriert diese Daten automatisch in jede Antwort.

Wichtig: Der Assistent erstellt ausschließlich einen Entwurf. Die finale Nachricht wird erst nach Prüfung und Freigabe durch den Dienstleister versendet. Damit bleibt die vollständige Kontrolle über die Kundenkommunikation jederzeit beim Unternehmen.

Das Ziel besteht nicht darin, persönlichen Kontakt zu ersetzen, sondern ihn zu stärken. Indem der erste, oft zeitkritische Schritt der Anfragebearbeitung beschleunigt wird, gewinnen Betriebe mehr Zeit für individuelle Beratung und echten Kundenkontakt.

Das Ergebnis: Antworten entstehen in Minuten statt in Stunden – ohne zusätzlichen operativen Aufwand.

„Viele lokale Dienstleister haben heute nicht das Problem fehlender Nachfrage, sondern fehlender Zeit und digitaler Unterstützung, um Anfragen effizient zu bearbeiten. Unser Ziel ist es, KI so zugänglich zu machen, dass auch kleinere Betriebe schneller reagieren können, ohne ihre Arbeitsweise grundlegend zu verändern“, erklärt Saskia Krüger, Growth Lead bei Trustlocal. „Das reduziert den administrativen Aufwand und schafft Freiräume für das, was wirklich zählt: gute Arbeit und starke Kundenbeziehungen“, so Krüger weiter.

Plattformen verschieben ihre Rolle

Mit der Integration von KI verändert sich auch die Funktion von Plattformen wie Trustlocal. Sie sind nicht länger nur Vermittler von Anfragen, sondern entwickeln sich zu operativen Systemen, die aktiv Geschäftsprozesse unterstützen.

Für viele Dienstleister war bislang Sichtbarkeit die zentrale Herausforderung. Mit zunehmender Plattformnutzung verschiebt sich das Problem: Anfragen sind vorhanden, werden aber nicht schnell oder überzeugend genug beantwortet.

Der AI Assistent setzt genau an dieser Stelle an. Ziel ist es, die Conversion von Anfrage zu Auftrag messbar zu steigern – ohne dass Betriebe zusätzliche Ressourcen aufbauen müssen.

Über die Trustlocal DACH GmbH

Trustlocal ist der deutsche Ableger von Trustoo, dem führenden niederländischen Unternehmen für die Vermittlung von Dienstleistern. 2019 von Pieter Westerhuis und Lars Freriks gegründet, bietet die Plattform Zugang zu einem breiten Spektrum von lokalen Dienstleistern, darunter Handwerker, Umzugsunternehmen, Rechtsanwälte und Steuerberater. Mit über 288.000 gelisteten lokalen Unternehmen und mehr als 5,3 Millionen angeforderten Angeboten hat sich Trustlocal als zuverlässige Servicevermittlung etabliert.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte <https://trustlocal.de>.