

SmeOps

SMALL MEDIUM CAP OPERATIONS

Autonome Einsatzsteuerung für den deutschen Mittelstand

VOM TELEFONAT ZUM REALEN EINSATZ

1

Ereignis

Anruf, Störung oder Auftrag kommt herein

2

Verständnis

Sachverhalt, Daten und Dringlichkeit erfasst

3

Ressource

Techniker, Fahrzeug und Equipment ausgewählt

4

Einsatz

Dispatch, Statusverfolgung, Dokumentation

WEGBEREITER Gründerpreis 2026

Alexander Ton · Louis Nguyen | Region Hannover | September 2026

SmeOps automatisiert die Strecke vom Anruf zum Einsatz, validiert im Abschleppmarkt, replizierbar über Servicebranchen

1 Problem

Servicebetriebe verlieren Kapazität in der Disposition, nicht am Telefon, sondern bei der Übersetzung in einen ausführbaren Einsatz.

2 Lösung

Eine autonome Koordinationsschicht: Voice ist die Schnittstelle, Operations sind das Produkt, mit Branchenlogik und menschlichem Fallback.

3 Proof

TowOps läuft mit zwei Pilotpartnern; Prozesse sind aufgenommen, die Demo des strukturierten Anrufprozesses ist fachlich bestätigt.

4 Skalierung

Derselbe Kemprozess trägt in jedes 24/7-Vertical mit jeweils neuen Domänenregeln aber der gleichen Plattform zur Skalierung.

ZIELÖKONOMIK JE PILOTKUNDE

1,50 €

je verarbeiteter Auftrag

2.000

Aufträge pro Monat

3.000 €

Umsatz pro Monat

67 %

indikative Bruttomarge

Zwei Pilotpartner mit schriftlicher Pilotbereitschaft

Mittelständische Servicebetriebe verlieren Kapazität in der Disposition und nicht am Telefon

1

24/7-Erreichbarkeitsdruck

Auch bei schwankendem Auftragsvolumen müssen Schichten besetzt und Bereitschaften organisiert werden.

Viele Betriebe besitzen eigene knappe Ressourcen, koordinieren Einsätze aber weiterhin telefonisch, manuell und personalgebunden.

24/7-Bereitschaft bindet dauerhaft mehrere Personen.

2

Manuelle Prozessketten

Datenaufnahme, Rückfragen, Ressourcenauswahl, Systempflege und Dokumentation laufen getrennt voneinander.

Jeder Übergang kostet Zeit und erzeugt Fehlerquellen, die erst im Einsatz sichtbar werden.

Medienbrüche entstehen zwischen Telefon, Notiz und System.

3

Komplexe Ressourcenentscheidung

Der nächste freie Mitarbeiter reicht nicht. Entscheidend sind Fähigkeit, Equipment, Standort, SLA und Verfügbarkeit.

Diese Entscheidung trifft heute ein menschlicher Disponent unter Zeitdruck und oft ohne vollständige Datenlage.

Unter 30-Minuten-SLA entscheidet Erfahrung, nicht Datenlage.

Unser ICP sind Leistungserbringer, die eigene knappe Ressourcen disponieren

1

Direkter Leistungserbringer

Der Kunde ruft das Unternehmen an, das den Einsatz selbst ausführt oder fest steuert.

2

Eigene knappe Ressourcen

Mitarbeiter, Fahrzeuge, Geräte oder Ersatzteile sind begrenzt und müssen passend ausgewählt werden.

3

Telefon als Eingangskanal

Der Auftrag beginnt unstrukturiert per Telefon und muss in ein operatives Objekt übersetzt werden.

4

Zeit- und Fehlerkosten

Verspätungen, Fehlfahrten oder falsche Ressourcenauswahl verursachen spürbare Kosten.

VERTICALS

Abschlepp- & Bergungsdienste

Beachhead

Aufzugservice

Ausfallkosten, SLA-Druck

SHK-Notdienst

Heizung, Wasser, Sanitär

Kälte- & Klimatechnik

Verderbrisiko, 24/7

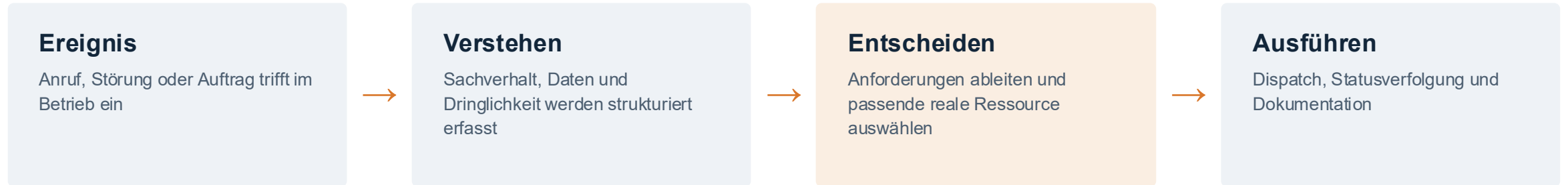
Rohr- & Kanalservice

Notfälle, Spezialgerät

Industrietore & Verladetechnik

Produktionsstillstand

SmeOps ist die autonome Koordinationsschicht zwischen Anruf und Einsatz



SMEOPS CORE

Voice AI · Datenmodell · Domain Rules · Ressourcenlogik · Integrationen · Monitoring · Human Fallback

Routinefälle automatisieren

Standardfälle werden Ende-zu-Ende verarbeitet, ohne manuellen Eingriff.

Menschen für Ausnahmen

Unsichere oder kritische Fälle eskalieren kontrolliert an die Disposition.

Branchenlogik konfigurierbar

Jedes Vertical nutzt denselben Core mit eigenen Domänenregeln.

Differenzierung: Die Entscheidung über die reale Ressource liegt im Produkt – nicht im Kopf eines Disponenten und nicht in einer nachgelagerten Software.

Wir führen Autonomie stufenweise messbar, auditierbar und mit menschlichem Fallback ein



SICHERHEITSPRINZIPIEN

Fallback

Jederzeit Übergabe an die menschliche Disposition, technisch und organisatorisch vorgesehen.

Messbarkeit

Qualität, Eskalationen und Fehlerarten werden quantitativ erfasst und je Stufe bewertet.

Klare Grenzen

Kritische Fälle werden zunächst nicht autonom freigeschaltet, sondern bleiben im Assist Mode.

Warum das zählt: Der Mittelstand kauft keine KI-Demo, sondern Betriebssicherheit. Jede Autonomiestufe wird erst nach messbarer Qualität freigegeben.

Abschleppen ist der härteste Testfall: Zeitdruck, Ressourcenvielfalt und hohe Wiederholbarkeit

ERSTER MARKT

TowOps

Abschlepp- und Bergungsdienste

Wenn SmeOps hier zuverlässig funktioniert, ist der Beweis erbracht: Aus unstrukturierten Telefonaten entstehen autonom gesteuerte reale Einsätze.

Erster Markt, nicht Endzustand

1

Hoher Zeitdruck

Unter anderem 30-Minuten-SLA bei kritischen Aufträgen – Entscheidungen fallen in Minuten, nicht in Stunden.

2

Unterschiedliche Ressourcen

Fahrer, Fahrzeugklassen, Standort, Gewicht und Sonderausstattung bestimmen, wer den Einsatz überhaupt fahren kann.

3

Messbarer Prozess

Anrufrdaten, Dispositions-vorschlag, Bestätigung, ETA und Status liefern harte Qualitätsmetriken.

4

Hohe Wiederholbarkeit

Viele Routinefälle, klare Eskalationsgrenzen und tägliches Volumen – ideale Lernkurve für Autonomie.

Beweislogik: Ein Vertical, das Zeitdruck, Ressourcenkomplexität und Messbarkeit gleichzeitig verlangt, ist der belastbarste Nachweis für die Plattform.

Der erste Vertical ist bereits validiert – Pilotbereitschaft liegt vor, die Demo ist fachlich bestätigt

ERREICHT

Prozesse aufgenommen



Interviews und Analyse realer 24/7-Dispositionsprozesse bei beiden Pilotbetrieben.

Demo fachlich validiert



Strukturierter Anrufprozess mit Einsatzort, Kennzeichen, Gewicht und Fahrzeugklasse bestätigt.

PILOTPARTNER

Clasen GmbH · Stephan GmbH

Schriftliche Pilotbereitschaft, wöchentliche Prozessreviews

NÄCHSTE SCHRITTE

1

Shadow Mode

Reale Gespräche parallel auswerten und Qualität gegen den Ist-Prozess messen.

2

Assist Mode

Dispositionsvorschläge erzeugen und gegen menschliche Entscheidungen prüfen.

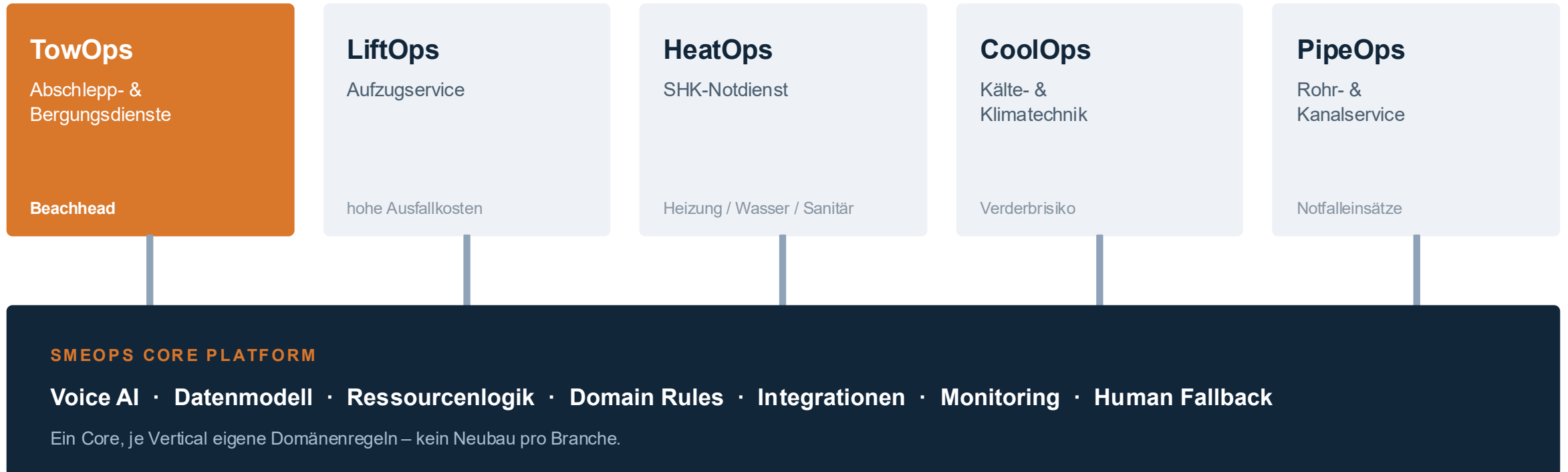
3

Go-Live & Replikation

Standardfälle übernehmen und die Produktlogik für weitere Verticals abstrahieren.

Kernaussage: Der Abschleppmarkt ist nicht die Vision, sondern der Härtestest - und er läuft bereits mit echten Betrieben und echten Anrufen.

Dieselbe Kernlogik trägt in jedes 24/7-Servicevertical – neue Domänenregeln, gleiche Plattform



Wiederkehrender Skalierungshebel: Ereignis verstehen → Anforderungen ableiten → knappe reale Ressource auswählen → Einsatz ausführen und dokumentieren. Dieser Zyklus ist in jedem Vertical identisch.

Nutzungsbasiertes Pricing koppelt Kosten direkt an realisierte Aufträge

1,50 €**je verarbeiteter Auftrag**

im ersten Vertical

2.000**Aufträge pro Monat**

Annahme Pilotpartner

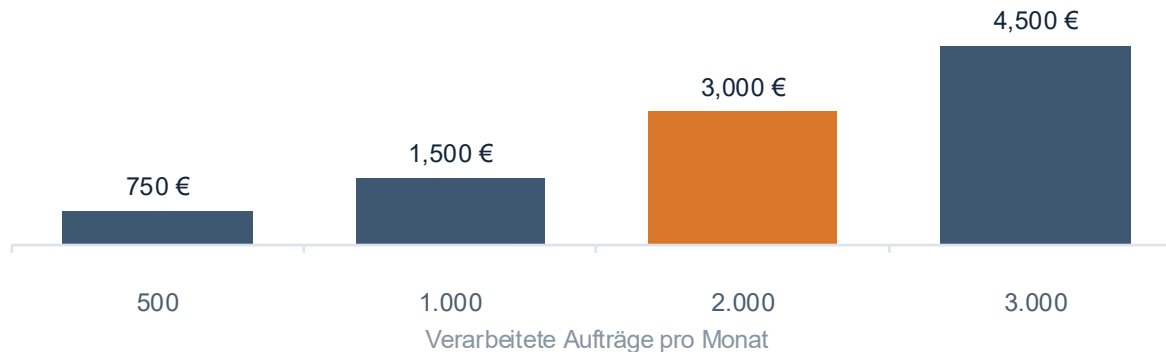
3.000 €**Umsatz pro Monat**

je Pilotkunde

67 %**indikative Bruttomarge**

bei Zielökonomik

Monatsumsatz je Kunde nach Auftragsvolumen (indikativ, 1,50 € je Auftrag) –
orange: Pilotannahme



WARUM KUNDEN KAUFEN

1**Geringes Kaufrisiko**

Keine hohe Anfangsinvestition – Zahlung nach tatsächlicher Nutzung.

2**Direkter operativer Nutzen**

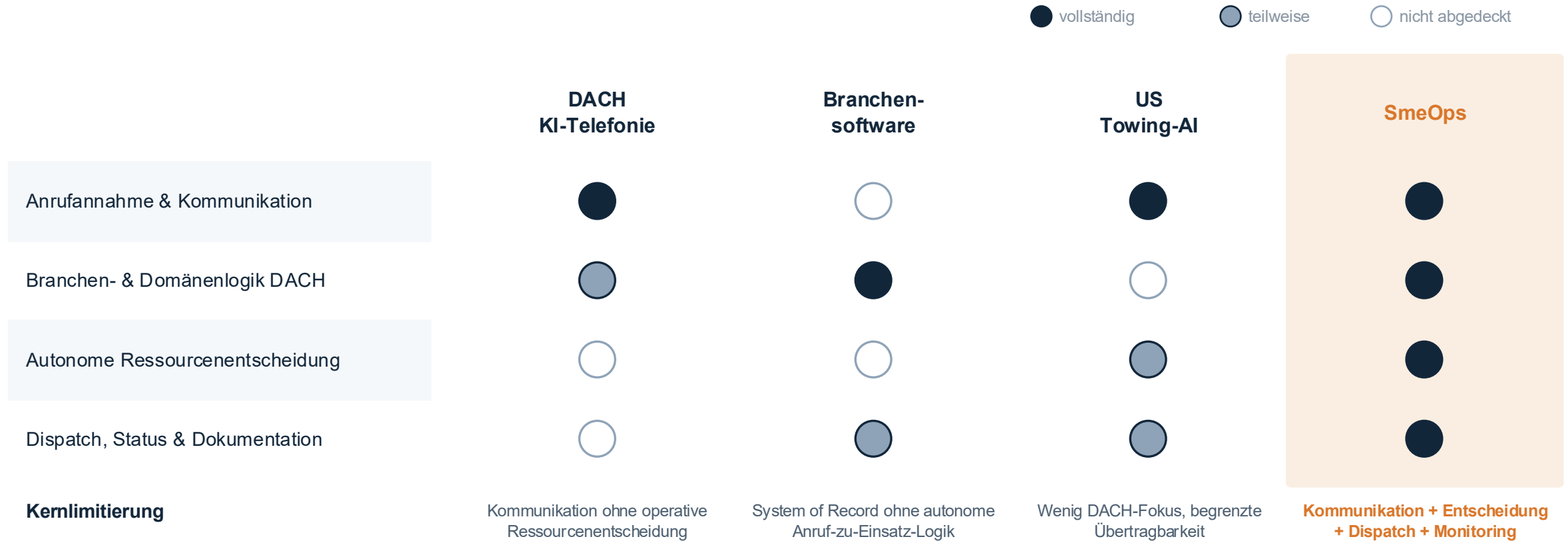
Standardfälle entlasten Disponenten und beschleunigen Abläufe messbar.

3**Skalierung ohne Personalaufbau**

Mehr Aufträge und 24/7-Erreichbarkeit ohne proportional mehr Disposition.

Plattform Upside: Pricing je Vertical nach Auftragswert, Autonomiegrad und Prozessumfang anpassbar.

Wettbewerber lösen Teilstrecken – SmeOps schließt die gesamte Call-to-Dispatch-Kette



Differenzierung: Kontrollierte Autonomie, DACH-Domänenlogik und vollständige Call-to-Dispatch-Integration – die Entscheidung über die reale Ressource ist Teil des Produkts.

Innovation, Transformation und Wirkung greifen bei SmeOps in einem Prozess ineinander

1

Innovation

Kommunikation wird mit operativer Entscheidungslogik verbunden: Aus Sprache entsteht ein ausführbarer Einsatz.

Nicht ein weiterer Sprachassistent, sondern die Automatisierung einer Entscheidung mit realer Konsequenz.

Beleg: Die Demo erzeugt aus einem realen Anruf ein strukturiertes Einsatzobjekt.

2

Transformation

Manuelle Disposition entwickelt sich von einer personalabhängigen Funktion zu einer skalierbaren digitalen Infrastruktur.

Betriebe wachsen, ohne Dispositionspersonal proportional aufzubauen.

Beleg: Einführung in vier Stufen, jede erst nach messbarer Qualität.

3

Wirkung

Bestehende Teams wickeln mehr Einsätze zuverlässiger ab; Nachtschichten, Rückfragen und Leerfahrten sinken messbar.

Die Produktivität knapper Fachkräfte steigt, ohne den Mittelstand mit komplexer KI-Einführung zu überfordern.

Beleg: Zwei Pilotbetriebe mit wöchentlichen Prozessreviews.

DER HEBEL

Vom ersten Vertical zur replizierbaren Plattform für den Mittelstand. Die Abschleppunternehmen als PoC sind der Start, die autonome Einsatzsteuerung für unzählige Servicebetriebe ist die Wirkung.

Komplementäres Team mit Technologie-, Produkt- und Branchenzugang



Alexander Ton

CEO & Co-Founder

Strategie, Produkt, Vertrieb,
Pilotsteuerung

6+ Jahre Beratung · Ex-BCG / x1F / Beiersdorf · Cloud- &
KI-Architektur · B2B-Presales und Produktaufbau



Louis Nguyen

CTO & Co-Founder

Softwarearchitektur und
Plattformbetrieb

8+ Jahre Softwareentwicklung · ivv / VGH · Senacor / BMW
/ Deutsche Post · AI Agents & Cloud



Vanessa Ton

Branchenexpertin

Domänenregeln und
Pilotabnahme

10+ Jahre Abschleppbranche · Zugang zu Pilotbetrieben ·
wöchentliche Prozessreviews

Hannover-Bezug

Alexander leben beide in der Region Hannover;
Louis hat an der FHDW Hannover studiert und dort
doziert.

Nächster Meilenstein

TowOps-Piloten vom Shadow- und Assist-Mode in
den Produktivbetrieb überführen.

WEGBEREITER-Sprung

Operationslogik abstrahieren und ein zweites
Mittelstands-Vertical validieren.

Unsere Vision: Die KI, die aus einem realen Problem den richtigen realen Einsatz macht.

FAZIT

Die KI, die aus einem realen Problem den richtigen realen Einsatz macht

SmeOps automatisiert die Strecke vom Anruf zum Einsatz. TowOps beweist es dort, wo Zeitdruck und Ressourcenlogik am härtesten sind – und liefert die Blaupause für den Service-Mittelstand.

NÄCHSTE 12 MONATE

1 Produktivbetrieb

TowOps-Piloten von Shadow in den Produktivbetrieb überführen und weitere Kunden gewinnen.

2 Zweites Vertical

Operationslogik abstrahieren und ein weiteres 24/7-Vertical validieren.

3 Plattform-Skalierung

Domänenregeln und Integrationen als wiederverwendbaren Core ausbauen.

Quellen und Annahmen

Alle quantitativen Aussagen dieser Bewerbung mit ihrer Herkunft und ihrem Status.

Prozessverständnis	Prozessinterviews und Analysen realer 24/7-Dispositionsprozesse bei Clasen GmbH und Stephan GmbH, 2026.	erhoben
Pilotbereitschaft	Schriftliche Pilotbereitschaft beider Partnerbetriebe liegt vor; wöchentliche Prozessreviews etabliert.	belegt
Demo-Validierung	Demo des strukturierten Anrufprozesses (Einsatzort, Kennzeichen, Gewicht, Fahrzeugklasse) fachlich mit beiden Partnern bestätigt.	belegt
SLA-Druck 30 Minuten	Aus Prozessinterviews im ersten Vertical für kritische Aufträge berichtet.	erhoben
Preis 1,50 € je Auftrag	Zahlungsbereitschaft aus Pilotinterviews; noch nicht vertraglich fixiert.	indikativ
2.000 Aufträge / Monat	Planannahme je Pilotkunde auf Basis berichteter Volumina.	Annahme
3.000 € Monatsumsatz, 67 % Marge	Arithmetik aus Preis × Volumen; Marge nach direkten Technologie- und Betriebskosten.	indikativ
Wettbewerbsbewertung	Eigene Einordnung auf Basis öffentlich verfügbarer Anbieterinformationen, 08/2026.	eigene Bewertung

Hinweis: Als indikativ oder Annahme gekennzeichnete Werte sind Planwerte aus der Pilotphase und bewusst nicht als validierte Ergebnisse ausgewiesen.