

BETRIEBS-CHECK, SCHRIFTLICHER REPORT

Wo in deinem Betrieb Zeit und Geld liegen bleiben, und was sich davon rechnet.

Musterreport für die fiktive Muster Sanitär- und Heizungstechnik GmbH

Beispiel, kein echter Kunde

Dieser Report zeigt einen vollständigen Betriebs-Check an einem erfundenen Betrieb. **Die Struktur ist verbindlich, die Zahlen sind erfunden.** In einem echten Report steht hinter jeder Euro-Zahl entweder eine Größe, die du mir im Termin genannt hast, oder das Wort Annahme. Es gibt keinen echten Kunden dieses Namens, und es wurden keine echten Betriebsdaten verwendet.

Betrieb	Muster Sanitär- und Heizungstechnik GmbH (fiktiv)
Gewerk	Sanitär, Heizung, Klima
Größe	7 Personen, davon 5 im Außendienst
Termin	85 Minuten, Videocall mit geteiltem Bildschirm
Report erstellt	2 Werktage nach dem Termin
Umfang	4 Befunde, jeder mit gerechneter Zahl

Ausgangslage

Was ich vor dem Termin wusste und was ich im Termin gesehen habe.

Der Betrieb macht Bad- und Heizungsmodernisierung im Raum München, dazu Wartung und Störungsdienst für Bestandskunden. Fünf Monteure, ein Chef, der selbst noch auf die Baustelle geht, und eine Bürokraft mit 20 Wochenstunden. Die Auftragslage ist gut. Das war im Termin innerhalb der ersten zehn Minuten klar, und es ist der Grund, warum dieser Report nicht von Marketing handelt.

Das Problem liegt hinter der Anfrage, nicht davor. Es kommen mehr Anfragen herein, als das Büro sauber abarbeiten kann, und es gibt keinen Ort, an dem sichtbar wäre, welche davon noch offen sind. Der Chef beschreibt es so: „Ich weiß nie, ob ich gerade jemanden vergesse.“

Angaben aus dem Kurz-Check

FRAGE	ANTWORT
Branche	Sanitär, Heizung, Klima
Mitarbeiter	5 bis 9
Anfragen pro Monat	31 bis 80
Stunden pro Woche für Anfragen, Angebote, Nachfassen	6 bis 10
Erste Antwort an den Kunden	nach zwei bis drei Tagen
Budgetrahmen	1.500 bis 4.000 Euro
Ergebnis	Passt, 74 von 100 Punkten

Im Termin ergänzt

- Anfragen kommen über vier Wege herein: Kontaktformular, E-Mail an zwei verschiedene Adressen, Telefon und zunehmend WhatsApp an die Handynummer des Chefs.
- Es gibt keine gemeinsame Liste. Wer welche Anfrage bearbeitet, klärt sich im Zuruf.
- Im Einsatz sind: eine Handwerkersoftware für Aufmaß und Rechnung, ein E-Mail-Postfach beim Provider, ein Papierkalender im Büro plus ein Google-Kalender bei zwei Monteuren.
- Angebote schreibt der Chef abends, weil er tagsüber auf der Baustelle steht.
- Nach abgeschlossenen Aufträgen passiert nichts mehr. Keine Bewertungsanfrage, kein Nachfassen bei offenen Angeboten.

Der eine Satz, um den es geht

Der Betrieb hat kein Nachfrageproblem, sondern ein Durchlaufproblem. Jede Maßnahme in diesem Report zielt darauf, dass eine hereinkommende Anfrage sichtbar wird und sichtbar bleibt, bis sie erledigt ist. Alles andere ist nachgeordnet.

Aufnahme der Abläufe

Was heute passiert, Schritt für Schritt, ohne Bewertung.

Weg einer Anfrage, heute

1

Die Anfrage kommt an

Über eines von vier Postfächern. Das Kontaktformular schickt an info@, private Empfehlungen landen direkt bei der Bürokraft, Bestandskunden rufen an, jüngere Kunden schreiben per WhatsApp an den Chef. Niemand sieht die Anfragen der anderen drei Kanäle.

2

Sie wird gelesen, wenn Zeit ist

Die Bürokraft arbeitet an vier Vormittagen. Was dienstagnachmittags hereinkommt, wird mittwochvormittags gelesen. Telefonnotizen liegen als Zettel auf dem Schreibtisch. Der Chef liest sein WhatsApp abends.

3

Der Kunde bekommt eine erste Antwort

Im Schnitt nach zwei Werktagen, bei Störungsmeldungen deutlich schneller. Eine Eingangsbestätigung gibt es nicht. Der Kunde weiß in der Zwischenzeit nicht, ob seine Anfrage angekommen ist.

4

Ortstermin oder direkt Angebot

Termine werden telefonisch vereinbart und in den Papierkalender geschrieben. Eine Bestätigung per E-Mail gibt es nicht, eine Erinnerung vor dem Termin auch nicht.

5

Das Angebot entsteht

Abends, in der Handwerkersoftware. Die Positionen kommen aus dem Aufmaß, der Rest wird jedes Mal neu getippt: Anfahrt, Zahlungsbedingungen, Hinweis auf Fördermittel, Gewährleistung.

6

Danach passiert nichts mehr

Kein Nachfassen bei offenen Angeboten, keine Bewertungsanfrage nach dem Auftrag. Beides ist bekannt, beides scheitert daran, dass niemand daran denkt, wenn der Tag voll ist.

Mengengerüst

Diese Zahlen stammen aus dem Termin. Wo geschätzt wurde, steht es dabei. Sie sind die Grundlage für alle Rechnungen in Abschnitt 3.

GRÖSSE	WERT	HERKUNFT
Anfragen pro Monat, alle Kanäle	45	im Termin geschätzt
Davon unbeantwortet oder zu spät beantwortet	5	im Termin geschätzt
Angebote pro Monat	18	aus der Handwerkersoftware abgelesen
Zeit je Angebot	35 min	im Termin geschätzt
Davon reines Tippen von Standardtext	20 min	im Termin geschätzt
Abgeschlossene Aufträge im Vorjahr	212	aus der Handwerkersoftware abgelesen
Google-Bewertungen insgesamt	14	im Termin am Bildschirm gezählt
Kurzfristig geplatzte Termine pro Monat	3	im Termin geschätzt
Büro-Stunden pro Woche für Anfragen, Angebote, Nachfassen	8	Kurz-Check, im Termin bestätigt

Rechengrößen, die ich ansetze

Diese vier Werte sind **Annahmen von mir**, keine Zahlen aus dem Betrieb. Sie stehen hier offen, damit du sie durch deine eigenen ersetzen kannst. Wenn du andere Werte für richtig hältst, ändert sich das Ergebnis, nicht der Befund.

GRÖSSE	ANGESETZT	WARUM
Arbeitswochen pro Jahr	45	Urlaub und Feiertage abgezogen
Kalkulatorischer Wert einer Bürostunde	45 EUR	Vollkosten einer Bürokraft, gerundet
Kalkulatorischer Wert einer Monteurstunde	52 EUR	Vollkosten, ohne Materialaufschlag
Realistisch automatisierbarer Anteil	35 bis 55 %	Erfahrungswert, kein gemessener Wert

Gesamtrahmen, bevor es ins Detail geht

8 h/Woche × 45 Arbeitswochen = 360 h im Jahr
 360 h × 45 EUR = 16.200 EUR gebundene Bürozeit im Jahr
 davon 35 bis 55 % automatisierbar
= 5.700 bis 8.900 EUR pro Jahr

Das ist die grobe Klammer. Sie sagt noch nicht, ob sich eine einzelne Maßnahme lohnt. Genau dafür ist der nächste Abschnitt da: Dort wird jeder Befund einzeln gerechnet, mit Aufwand und laufenden Kosten dagegengestellt.

Befunde

Vier Stück. Jeder mit Ist-Zustand, gerechneter Zahl, Vorschlag, Aufwand, laufenden Kosten und Priorität.

Befund 1: Anfragen werden unsichtbar

PRIORITÄT 1

IST-ZUSTAND

Vier Eingangskanäle, keine gemeinsame Liste, keine Eingangsbestätigung. Nach eigener Schätzung bleiben pro Monat rund fünf Anfragen ganz liegen oder werden so spät beantwortet, dass der Kunde schon woanders gebucht hat. Auffallen würde das nur, wenn jemand nachzählt, und es zählt niemand nach.

WAS DAS KOSTET

5 verlorene Anfragen/Monat $\times$ 12 = 60 im Jahr
 $60 \times 30\%$ Abschlussquote (Annahme) = 18 Aufträge
 18×850 EUR durchschnittlicher Auftragswert (Annahme)
= rund 15.300 EUR entgangener Umsatz pro Jahr

Wichtig: Das ist Umsatz, nicht Gewinn. Bei angenommenen 30 Prozent Deckungsbeitrag bleiben rund 4.600 EUR, die dem Betrieb tatsächlich fehlen. Abschlussquote und Auftragswert sind Annahmen. Wenn deine Zahlen andere sind, rechne die Formel mit ihnen nach, sie steht bewusst offen da.

VORSCHLAG

Ein gemeinsamer Eingang für alle vier Kanäle. Jede Anfrage landet in einer Liste, bekommt automatisch eine Eingangsbestätigung mit einer verbindlichen Reaktionszusage, wird nach Anliegen und Dringlichkeit vorsortiert und mit einem fertigen Antwortentwurf vorgelegt. Freigegeben wird von Hand, nicht von der Maschine. Offene Anfragen älter als 24 Stunden werden morgens gemeldet.

AUFWAND

Rund 2.400 EUR netto einmalig. Umsetzung 3 bis 4 Wochen, davon etwa 3 Stunden deiner Zeit für Zugänge, Textfreigaben und einen gemeinsamen Test.

LAUFENDE KOSTEN

Rund 35 EUR pro Monat für Server und KI-Nutzung bei diesem Volumen. Bei Betreuung durch mich ist das in der Monatspauschale enthalten.

Befund 2: Angebote werden abends getippt

PRIORITÄT 3

IST-ZUSTAND

18 Angebote im Monat, je 35 Minuten. Rund 20 Minuten davon sind kein Rechnen und kein Kalkulieren, sondern das Wiedertippen derselben Standardtexte: Anfahrt, Zahlungsbedingungen, Förderhinweis, Gewährleistung.

WAS DAS KOSTET

18 Angebote × 20 min = 6 h pro Monat
6 h × 12 = 72 h im Jahr
72 h × 45 EUR
= rund 3.240 EUR pro Jahr

Diese Stunden fallen abends an, nach einem vollen Arbeitstag. Der Euro-Wert unterschätzt den Effekt deshalb eher, als dass er ihn übertreibt.

VORSCHLAG

Eine Bausteinbibliothek für die wiederkehrenden Textblöcke plus ein Angebotsentwurf, der aus den Stichpunkten des Aufmaßes vorbefüllt wird. Die Kalkulation bleibt bei dir, nur das Drumherum entsteht von selbst.

AUFWAND

Rund 1.900 EUR netto einmalig. Umsetzung 2 Wochen. Hängt daran, ob die Handwerkersoftware eine Schnittstelle hat, das prüfe ich vor dem Angebot.

LAUFENDE KOSTEN

Rund 25 EUR pro Monat.

Befund 3: 212 Aufträge, 14 Bewertungen

PRIORITY 2

IST-ZUSTAND

Im Vorjahr 212 abgeschlossene Aufträge, insgesamt 14 Google-Bewertungen bei 4,6 Sternen. Die Bewertungen sind gut, es sind nur zu wenige. Gefragt wird nur dann, wenn der Chef zufällig daran denkt und der Kunde gerade freundlich guckt.

WAS DAS KOSTET

Hier rechne ich bewusst nicht mit Umsatz. Wie viele Aufträge fehlende Bewertungen kosten, kann ich nicht seriös beziffern, und jeder, der dir dafür eine Zahl nennt, hat sie erfunden. Rechnen lässt sich der Aufwand, es von Hand richtig zu machen:

212 Aufträge × 4 min für Nachfragen und Erinnern
= 14 h im Jahr × 45 EUR
= rund 630 EUR pro Jahr, wenn es konsequent gemacht würde

Der eigentliche Punkt ist nicht der Betrag, sondern dass es aktuell gar nicht gemacht wird. Aus 212 Aufträgen wurden 14 Bewertungen, das sind 6,6 Prozent. Erfahrungsgemäß liegt die Quote bei einer automatischen Anfrage mit einer Erinnerung deutlich höher, eine belastbare Zahl dafür habe ich nicht und behaupte sie deshalb nicht.

VORSCHLAG

Automatische Bewertungsanfrage drei Tage nach Auftragsabschluss, eine einzige Erinnerung nach sieben Tagen, danach Ruhe. Kein Anreiz, kein Gutschein, keine Vorfilterung nach Zufriedenheit, das wäre wettbewerbsrechtlich heikel und fällt irgendwann auf.

AUFWAND

Rund 1.550 EUR netto einmalig. Umsetzung 2 Wochen. Das ist der kleinste sinnvolle Einstieg und eignet sich gut als erstes Projekt, wenn du erst einmal sehen willst, wie ich arbeite.

LAUFENDE KOSTEN

Rund 20 EUR pro Monat.

Befund 4: Termine platzen ohne Vorwarnung

PRIORITÄT 4

IST-ZUSTAND

Rund drei Termine im Monat platzen kurzfristig, meist weil der Kunde ihn vergessen hat. Es gibt weder eine Terminbestätigung per E-Mail noch eine Erinnerung am Vortag. In zwei von drei Fällen steht ein Monteur bereits vor der Tür.

WAS DAS KOSTET

3 geplatzte Termine/Monat $\times$ 1,5 h Anfahrt und Leerlauf
= 4,5 h/Monat $\times$ 12 = 54 h im Jahr
54 h $\times$ 52 EUR Monteurstunde
= **rund 2.800 EUR pro Jahr**

VORSCHLAG

Terminbestätigung direkt nach der Vereinbarung, Erinnerung 24 Stunden vorher per E-Mail und optional SMS, mit einem Link zum Verschieben statt zum Absagen. Wer selbst verschieben kann, sagt seltener ganz ab.

AUFWAND

Rund 900 EUR netto einmalig. Setzt voraus, dass Termine digital erfasst werden. Solange der Papierkalender die führende Quelle ist, geht das nicht, und genau deshalb steht dieser Befund trotz guter Zahl nicht an erster Stelle.

LAUFENDE KOSTEN

Rund 15 EUR pro Monat, dazu etwa 8 Cent je SMS, falls du diesen Weg willst.

Die vier Befunde nebeneinander

BEFUND	PRO JAHR	EINMALIG	MONATLICH
1. Anfragen werden unsichtbar	15.300 EUR Umsatz rund 4.600 EUR Deckungsbeitrag	2.400 EUR	35 EUR
2. Angebote werden abends getippt	3.240 EUR	1.900 EUR	25 EUR
3. 212 Aufträge, 14 Bewertungen	630 EUR plus nicht bezifferbarer Effekt	1.550 EUR	20 EUR
4. Termine platzen ohne Vorwarnung	2.800 EUR	900 EUR	15 EUR

Die Spalten lassen sich nicht einfach addieren. Befund 1 nennt entgangenen Umsatz, die anderen drei nennen gebundene Zeit. Das eine ist Geld, das nie hereinkam, das andere ist Geld, das ausgegeben wurde. Wer beides zusammenzählt, bekommt eine schöne große Zahl und eine falsche.

Was sich sagen lässt: Die drei Zeitbefunde zusammen binden rund **6.670 EUR pro Jahr**. Das liegt im Rahmen der groben Klammer aus Abschnitt 2 (5.700 bis 8.900 EUR) und ist ein Zeichen dafür, dass die Einzelrechnungen und die Überschlagsrechnung sich nicht widersprechen.

Was daraus folgt

Wenn du alle vier Punkte umsetzen lässt, stehen rund 6.750 EUR netto einmalig und rund 95 EUR monatlich gegen rund 6.670 EUR gebundene Zeit pro Jahr plus den Umsatz, der heute liegen bleibt. Die Investition hat sich rechnerisch nach etwas mehr als einem Jahr getragen, und das ohne den entgangenen Umsatz überhaupt mitzuzählen.

Das ist kein Grund, alles auf einmal zu machen. Der nächste Abschnitt sagt, in welcher Reihenfolge ich vorgehen würde und warum die Reihenfolge nicht der Euro-Höhe folgt.

Empfohlene Reihenfolge

Mit Begründung, warum nicht der größte Betrag zuerst kommt.

1 Der gemeinsame Anfrageeingang (Befund 1)

Nicht weil die Zahl am größten ist, sondern weil alles andere darauf aufbaut. Solange niemand sieht, welche Anfragen offen sind, ist jede weitere Automatisierung ein Anbau an ein Haus ohne Fundament. Außerdem ist das der Befund, bei dem der Betrieb den Unterschied am schnellsten spürt: nach zwei Wochen weiß das Büro morgens, was offen ist.

2 Die Bewertungsanfrage (Befund 3)

Der kleinste Euro-Betrag, aber der günstigste Aufbau und der einzige Befund, der von außen sichtbar wird. Nach drei Monaten stehen dort voraussichtlich deutlich mehr Bewertungen, und das ist etwas, das der ganze Betrieb sieht. Bei einem Projekt, das intern Vertrauen braucht, ist das mehr wert als 600 Euro Rechenwert.

3 Die Angebotsbausteine (Befund 2)

Hoher Betrag, aber abhängig davon, ob die Handwerkersoftware sich anbinden lässt. Das kläre ich vor dem Angebot. Wenn sie es nicht tut, wird aus dem Vorschlag eine schlankere Variante mit Textbausteinen ohne Anbindung, dann sinken Aufwand und Nutzen gemeinsam.

4 Die Terminerinnerung (Befund 4)

Steht bewusst hinten, obwohl sie mit 900 EUR die billigste Maßnahme wäre. Sie setzt voraus, dass Termine digital erfasst werden, und das ist eine Umstellung im Arbeitsalltag, nicht nur eine technische Frage. Diese Umstellung sollte nicht die erste Erfahrung mit dem Thema sein.

Wenn du nur eine Sache machst

Dann Befund 1. Er löst das Problem, das der Chef im Termin selbst zuerst genannt hat, und er ist die Voraussetzung für alles Weitere. Alle anderen drei kannst du jederzeit nachrüsten, diesen nicht.

Was ich geprüft und verworfen habe

Drei Dinge, die im Termin zur Sprache kamen und die ich nicht empfehle.

Rechnungen und Belege automatisieren, jedenfalls jetzt noch nicht

Naheliegend, weil dort viel Papier liegt. Machbar ist es auch, und wenn du es willst, baue ich es dir. Als *erstes* Projekt rate ich in deinem Fall trotzdem ab, aus zwei Gründen: Fehler in der Rechnungsstellung fallen spät auf und sind teuer, und dein Steuerbüro sitzt mit am Tisch, was den Abstimmungsaufwand verdoppelt. Beides ist beherrschbar, kostet aber Zeit, die im ersten Projekt besser in etwas fließt, das sofort spürbar ist. Die Vorfrage, die du ohnehin klären solltest: Übergibt deine Handwerkersoftware sauber an die Buchhaltung? Wenn nein, ist das der günstigere Hebel und gehört ins Steuerbüro, nicht zu mir.

Ein KI-Telefonassistent für verpasste Anrufe

Technisch machbar und für den Störungsdienst auf den ersten Blick verlockend. Ich rate trotzdem ab, jedenfalls jetzt. Der Kundenstamm besteht überwiegend aus Bestandskunden mit langer Beziehung, und ein Bandansagen-Ersatz mit KI-Stimme ist genau bei dieser Gruppe der Punkt, an dem Vertrauen kippt. Dazu kommen laufende Kosten, die deutlich über allem liegen, was in diesem Report steht. Sinnvoll frühestens, wenn Befund 1 läuft und du siehst, wie viele Anfragen wirklich über Telefon kommen.

Eine neue Website

Die bestehende Seite ist nicht schön, aber sie funktioniert, sie lädt schnell und das Kontaktformular kommt an. Eine neue Website würde an keinem der vier Befunde etwas ändern. Ich baue ohnehin keine Websites mehr als eigenständiges Produkt, und in diesem Fall wäre sie auch sachlich nicht der Hebel.

Was du ohne mich umsetzen kannst

Drei Dinge, die heute Nachmittag gehen und nichts kosten.

-
- A Eine feste Antwortzusage ins Kontaktformular, 20 Minuten**
Schreib unter das Formular einen Satz wie „Wir melden uns innerhalb von 24 Stunden werktags.“ Und richte im Postfach eine automatische Eingangsbestätigung mit demselben Satz ein. Das löst das Problem nicht, aber es nimmt dem Kunden die Unsicherheit, und es kostet dich nichts. Wichtig: Nur zusagen, was du auch hältst.

 - B Das Google-Unternehmensprofil aufräumen, 30 Minuten**
Leistungen vollständig eintragen, Öffnungszeiten prüfen, fünf aktuelle Fotos von abgeschlossenen Bädern hochladen, die Frage-und-Antwort-Sektion mit drei typischen Kundenfragen selbst befüllen. Das ist der wirksamste kostenlose Schritt für lokale Sichtbarkeit, und er hat mit Automatisierung nichts zu tun.

 - C Zwei Wochen mitschreiben, 5 Minuten am Tag**
Eine Strichliste im Büro: Wie viele Anfragen kamen heute rein, über welchen Kanal, und wie viele davon sind heute beantwortet worden. Nach zwei Wochen hast du die Zahl, die in diesem Report noch eine Schätzung ist. Wenn sie deutlich anders ausfällt als 45 und 5, ändern sich die Rechnungen in Abschnitt 3, und ich rechne sie dir kostenlos neu.
-

Annahmen und Grenzen dieser Analyse

- **Ich habe nichts gemessen.** Alle Mengen stammen aus einem 85-minütigen Gespräch und aus zwei Blicken in die Handwerkersoftware. Geschätzte Größen sind in Abschnitt 2 als solche gekennzeichnet.
- **Vier Rechengrößen sind Annahmen von mir,** keine Werte aus dem Betrieb: 45 Arbeitswochen, 45 EUR je Bürostunde, 52 EUR je Monteurstunde, 35 bis 55 Prozent automatisierbarer Anteil. Sie stehen in Abschnitt 2 offen, damit du sie ersetzen kannst.
- **Abschlussquote und Auftragswert in Befund 1** sind ebenfalls Annahmen. Von allen Zahlen in diesem Report ist diese die unsicherste, und sie ist gleichzeitig die größte. Nimm sie als Größenordnung, nicht als Betrag.
- **Aufwände sind Schätzungen vor der technischen Prüfung.** Verbindlich wird eine Zahl erst im Angebot. Bei Befund 2 hängt sie an einer Schnittstelle, die ich noch nicht gesehen habe.
- **Datenschutz.** Alle vorgeschlagenen Abläufe verarbeiten personenbezogene Daten deiner Kunden. Vor dem ersten Projekt schließen wir einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Artikel 28 DSGVO. Die Verarbeitung läuft auf europäischen Servern, für Sprachmodelle nutze ich Geschäftstarife mit Auftragsverarbeitungsvertrag, keine Privatzugänge. Die vollständige Liste der beteiligten Dienste bekommst du vor Projektbeginn schriftlich.
- **Was dieser Report nicht ist:** keine Steuer-, Rechts- oder Förderberatung und keine Bewertung deiner Handwerkersoftware.

Angebot

Für diesen Beispielbetrieb schlage ich vor, mit Befund 1 zu beginnen: dem gemeinsamen Anfrageeingang. Das entspricht dem Paket **Ein System**.

POSITION	NETTO
Ein System: gemeinsamer Anfrageeingang mit Eingangsbestätigung, Vorsortierung, Antwortentwurf und Tagesmeldung	2.400 EUR
Abzüglich Betriebs-Check, bereits bezahlt	– 490 EUR
Zu zahlen bei Beauftragung	1.910 EUR
Laufender Betrieb, Überwachung und Fehlerbehebung	35 EUR / Monat

Alle Beträge netto zuzüglich Umsatzsteuer. Umsetzung 3 bis 4 Wochen ab Beauftragung. Die Verrechnung der 490 EUR gilt 60 Tage ab Übergabe dieses Reports. Die Monatspauschale ist monatlich kündbar zum Monatsende.

Und wenn du nicht beauftragst

Dann behältst du diesen Report, und wir sind fertig. Du bekommst danach zwei E-Mails von mir, und wenn du nicht antwortest, keine weiteren. Kein Anruf, wenn du das nicht willst. Der Report gehört dir: Du kannst ihn deinem IT-Menschen geben, ihn mit einem anderen Anbieter umsetzen oder ihn liegen lassen. Alles drei ist ausdrücklich in Ordnung.

Falls sich in einem echten Betrieb nach dem Termin herausstellt, dass sich *nichts* rechnet, steht an dieser Stelle kein Angebot, sondern der Satz, warum ich abrate. Das ist keine Floskel: Ein Report ohne Angebot ist der Normalfall, den ich einkalkuliert habe.