



5vor12 für Service

KI und Erfahrungswissen im Service verknüpfen

Ein abgeschlossenes Ticket zeigt, dass ein Problem gelöst wurde. Es zeigt häufig nicht, wie die Technikerin oder der Techniker zur Lösung gekommen ist: Welches ungewöhnliche Geräusch war zu hören? Welche Ursache wurde zuerst vermutet und wieder verworfen? Was hat der Kunde nebenbei über seine Arbeitsweise erzählt? Gerade solche Beobachtungen helfen beim nächsten ähnlichen Fall. Bleiben sie allein im Kopf der Mitarbeitenden, fehlen sie sowohl den Kollegen als auch einer KI.

Was KI weiß – und was ihr fehlt

KI kann Handbücher, Fehlercodes, Tickets und Serviceberichte durchsuchen, Fälle vergleichen und passende Prüfschritte vorschlagen. Wie hilfreich diese Vorschläge sind, hängt vom verfügbaren Wissen ab. Steht im Bericht lediglich „Bauteil getauscht, Maschine läuft“, bleibt der Weg zur Diagnose unsichtbar. Die KI kennt dann das Ergebnis, aber weder die verworfenen Ursachen noch die Besonderheiten der Anlage beim Kunden.

Der erste Schritt zu einem sinnvollen KI-Einsatz lautet deshalb: Welches Wissen wollen wir erfassen, damit Menschen und KI beim nächsten Servicefall darauf

zurückgreifen können? Dafür müssen Berichte nicht zu langen Aufsätzen werden. Schon wenige zusätzliche Angaben machen einen Fall besser nachvollziehbar:

- Welche Symptome und Rahmenbedingungen lagen vor?
- Was wurde geprüft, und mit welchem Ergebnis?
- Welche Vermutung hat sich nicht bestätigt?
- Was hat letztlich geholfen?
- Welche Beobachtung oder Kundeninformation könnte bei einem ähnlichen Fall wichtig sein?

Auch ein fehlgeschlagener Versuch ist wertvolles Wissen. Wer dokumentiert, weshalb ein naheliegender Lösungsweg ausgeschlossen wurde, erspart anderen unter Umständen dieselbe Suche.

Dokumentation im Arbeitsalltag erleichtern

Wissen wird eher festgehalten, wenn die Erfassung zum Arbeitsablauf passt. Nach einem Einsatz können Mitarbeitende ihre Beobachtungen beispielsweise einsprechen. Ein digitaler Assistent kann daraus einen strukturierten Bericht vorbereiten und gezielt nachfragen: „Gab

es einen Prüfschritt ohne Befund?“ oder „War an dieser Anlage etwas anders als üblich?“

Die fachliche Prüfung bleibt bei der Person, die den Fall bearbeitet hat. Sie bestätigt, ob die Zusammenfassung stimmt und welche Angaben für andere nutzbar sind. So unterstützt KI dabei, Erfahrungswissen zugänglich zu machen, statt nur bereits vorhandene Dokumente auszuwerten.

Fachwissen aktiv halten

Wenn KI regelmäßig Lösungen vorschlägt, müssen Servicemitarbeitende seltener selbst nach Ursachen suchen. Bei Routineaufgaben kann das entlasten. Bei komplexen Störungen entsteht jedoch ein Risiko, wenn die Fähigkeit zur eigenen Diagnose und zur Prüfung von Vorschlägen nachlässt. Gerade dort braucht es Menschen, die nachfragen können: Passt dieser Fehlercode tatsächlich zu den beobachteten Symptomen? Welche andere Ursache kommt infrage? Welche Folgen hätte der vorgeschlagene Eingriff?



KI lässt sich dabei auch als Sparringspartner einsetzen. Mitarbeitende können zunächst eine eigene Vermutung formulieren und anschließend fragen, welche Prüfschritte oder möglichen Ursachen sie übersehen haben. Fallbesprechungen und Erfahrungsaustausch im Team bleiben ebenso wichtig: Dort können Kollegen Zusammenhänge hinterfragen, Ausnahmen erklären und voneinander lernen.

Checkliste: Erfahrungswissen für den Service sichern

1. Einen gelösten Fall genauer ansehen

Wählen Sie einen Servicefall der letzten Woche. Vergleichen Sie den Ticketinhalt mit dem, woran sich die bearbeitende Person erinnert. Welche Hinweise fehlen?

2. Die Dokumentation gezielt ergänzen

Erfassen Sie künftig neben der Lösung auch wichtige Beobachtungen, Prüfschritte und verworfene Ursachen. Legen Sie fest, welche Angaben bei wiederkehrenden oder besonders schwierigen Fällen erforderlich sind.

3. Die Eingabe einfach machen

Prüfen Sie, ob Spracherfassung oder gezielte Rückfragen die Dokumentation erleichtern. Mitarbeitende sollten den fertigen Eintrag vor der Übernahme prüfen und korrigieren können.

4. Wissen gemeinsam bewerten

Besprechen Sie auffällige Fälle im Team. Klären Sie, welche Erkenntnisse auch für andere Anlagen, Kunden oder Störungen gelten und welche nur für den Einzelfall zutreffen.

5. KI-Vorschläge angemessen prüfen

Legen Sie fest, bei welchen Tätigkeiten ein Vorschlag direkt genutzt werden kann und wann eine fachliche Prüfung nötig ist – insbesondere bei komplexen Diagnosen oder Eingriffen mit möglichen Folgen für den Betrieb..

Tipp: Die Frage der Woche

Die Frage für die Praxis: Welcher wichtige Hinweis aus Ihrem letzten Servicefall steht weder im Ticket noch im Servicebericht? Wenn Sie ihn gefunden haben, wissen Sie auch, wo Ihr Wissensmanagement beginnen kann.

Über marillabax

marillabax begleitet seit 2003 bis heute erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse. Neben Beratungsprojekten und firmeninternen Weiterbildungen werden regelmäßig offene Seminare und Trainings mit den Schwerpunkten Servicequalität, Kundenorientierung und effizientes Arbeiten angeboten. Wir arbeiten MIT Menschen an kundenorientierten Prozessen und Servicequalität.

Impressum

marillabax GmbH & Co. KG
Königsallee 43
71638 Ludwigsburg
Tel.: +49 7141 70 20 99-0
E-Mail info@marillabax.de

© 2026 marillabax GmbH & Co. KG



Mehr dazu im Video

Das ausführliche Video zu diesem Thema finden Sie auf dem marillabax-YouTube-Kanal:
<https://www.youtube.com/@marillabax/videos>

