5vor12 für Service

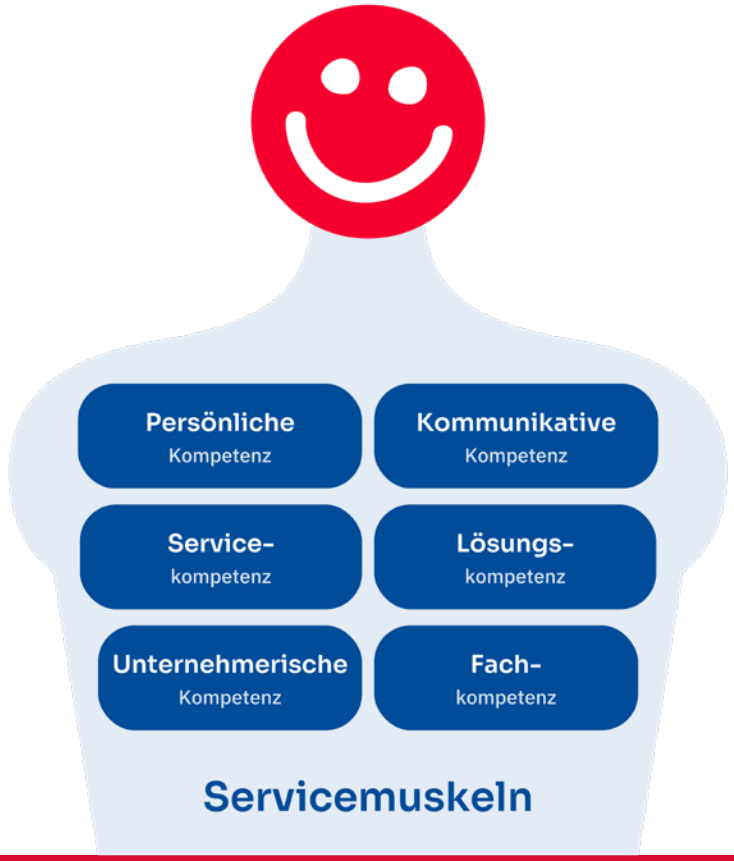
Servicemuskeln 2.0: Welche Kompetenzen Servicekräfte im KI-Zeitalter brauchen

Erfahrene Mitarbeitende gehen, Stellen bleiben offen, KI-Werkzeuge kommen hinzu. Damit verändert sich auch das Anforderungsprofil im Service: Fachwissen bleibt wichtig. Zugleich müssen Servicekräfte systematisch analysieren, Lösungsvorschläge bewerten und ihr Erfahrungswissen für andere nutzbar machen.

Vom T-Profil zum Pi-Profil

Das klassische T-Profil verbindet breite Fähigkeiten mit einer fachlichen Spezialisierung. Beim Pi-Profil kommt eine zweite starke Säule hinzu: Methodenwissen. Das gemeinsame Dach bilden die menschlichen Kompetenzen.

- Fachwissen: Produkte, Anlagen und Systeme verstehen, Fehlerbilder einordnen und Erfahrungen nutzen.
- Methodenwissen: Probleme eingrenzen, Ursachen analysieren, Lösungswege dokumentieren und KI-Vorschläge prüfen.
- Menschliche Kompetenzen: Verständlich kommunizieren, unter Druck handlungsfähig bleiben, kundenorientiert und wirtschaftlich entscheiden.



Das marillabax-Modell der sechs Servicemuskeln macht diese Breite sichtbar: Fachkompetenz ist einer davon. Hinzu kommen Lösungs-, persönliche, kommunikative, Service- und unternehmerische Kompetenz. Mit KI verändert sich deren Gewichtung je nach Servicerolle.

Urteilskraft gezielt entwickeln

KI kann Lösungsvorschläge liefern. Ob diese zum konkreten Fall passen, müssen Servicekräfte beurteilen können. Dafür braucht es fachliches Verständnis und eine nachvollziehbare Vorgehensweise.

Drei Prüffragen für KI-Vorschläge:

- Passt der Vorschlag zum beobachteten Fehlerbild?
- Welche Informationen fehlen, und wie lässt sich die Vermutung überprüfen?
- Woran erkennen wir, dass die Lösung tatsächlich funktioniert?

Trainingsimpuls: Einen abgeschlossenen Servicefall gemeinsam bearbeiten. Erst eine eigene Diagnose entwickeln, anschließend den KI-Vorschlag vergleichen und Abweichungen besprechen.

Den Lösungsweg dokumentieren

Ein Eintrag wie „Bauteil getauscht, Anlage läuft“ lässt entscheidendes Wissen aus. Für spätere Fälle zählt die gesamte Kette:

Fehlerbild → Lösungsversuche → bestätigte Lösung

Auch erfolglose Versuche helfen anderen, Ursachen schneller einzugrenzen. KI kann die Dokumentation durch Spracheingabe und gezielte Rückfragen erleichtern. Die fachliche Prüfung bleibt Aufgabe der Mitarbeitenden.

Drei Fragen für den Fallabschluss:

- Was wurde vorgefunden?
- Was wurde ausprobiert – mit welchem Ergebnis?
- Was hat das Problem behoben, und wie wurde das überprüft?

Mitfahren mit Lernauftrag

Tandems aus erfahrenen und neuen Servicekräften brauchen konkrete Beobachtungsaufgaben. „Schau einfach mal zu“ reicht für einen gezielten Wissenstransfer kaum aus.

Beobachten und anschließend besprechen:

- Wie wird aus einzelnen Symptomen eine Diagnose?
- Wie werden Kunden befragt und nächste Schritte erklärt?
- Wie werden Werkzeuge und KI eingesetzt und deren Ergebnisse bewertet?

Neue Mitarbeitende sollten anschließend eigene Lösungswege erklären und schrittweise selbst Verantwortung übernehmen.

Kurzcheck für Serviceverantwortliche

- **Rollen klären:** Sind Fachwissen, Methodik und menschliche Kompetenzen für jede Servicerolle beschrieben?
- **Entwicklung planen:** Ist festgelegt, was Bewerbende mitbringen müssen und was sie im Unternehmen lernen können?
- **Quereinstieg ermöglichen:** Werden analytisches Denken, Servicehaltung und passende Vorerfahrungen bei der Auswahl berücksichtigt?
- **Lernen verankern:** Gibt es Zeit für Tandems, Fallbesprechungen und eigene Diagnoseübungen?
- **Wissen pflegen:** Werden geprüfte Erkenntnisse und Korrekturen in die Wissensbasis zurückgeführt?

Wichtig ist dabei auch die Wirtschaftlichkeit: KI verursacht Kosten für Rechenleistung, Energie und die Verarbeitung von Tokens. Ihr Einsatz sollte deshalb einen nachvollziehbaren Nutzen liefern.

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

marillabax 20 #Kundenorientierer