Der nächste Wettbewerb entscheidet sich im Service



Service wird für den Maschinenbau zum wichtigen Wettbewerbsfaktor. Der Beitrag zeigt, warum sich der Kundenzugang im Betrieb neu verteilt und wer ihn künftig kontrollieren wird.
Bilder: Transaction-Network/z. T. KI-generiert

Fast jeder Maschinenbauer kennt diesen Moment: Beim Betreiber steht eine Anlage, die Produktion läuft nicht weiter. Der Anruf erreicht den Service meist direkt auf der Handynummer und die Erwartung des Kunden ist eindeutig: schnelle Hilfe, möglichst sofort, und dies unabhängig vom vereinbarten Servicevertrag.



Autor:
Gerd Bart
Gründer und CEO
Transaction-Network
GmbH & Co. KG
78244 Gottmadingen
www.transaction-network.com

Beim Maschinenbauer beginnt nun ein vertrauter Ablauf. Zunächst wird geklärt, um welche Maschine es genau geht. Anschließend folgt die Suche nach Dokumentation, Stücklisten oder vergangenen Servicefällen. Zuständigkeiten müssen abgestimmt, Ersatzteile geprüft sowie Techniker oder Partner eingebunden werden.
Alle Beteiligten arbeiten engagiert. Erfahrung ist vorhanden, Kompetenz ebenfalls.

Dennoch vergeht kostbare Zeit – nicht, weil die Maschine technisch zu komplex wäre, sondern weil die relevanten Informationen verteilt sind und die Abläufe zahlreiche Abstimmungen benötigen. Der eigentliche Engpass liegt daher selten in der Technik – er liegt im Prozess.
Was dabei übersehen wird: Für den Betreiber zählt nicht, wie komplex die interne Organisation des Herstellers ist. Entscheidend ist allein, wie schnell sein Problem gelöst wird. Service wird so unmittelbar sichtbar und messbar – und damit zum Wettbewerbsfaktor.

Ungeplantes Wachstum

Maschinenbauer haben ihre Produkte über Jahrzehnte konsequent verbessert. Qualität, Präzision und Engineering erreichen heute ein Niveau, das weltweit Maßstäbe setzt. Parallel wächst jedoch etwas, das oft unterschätzt wird: die installierte Basis. Mit jeder ausgelieferten Maschine nehmen dauerhaft die Serviceanfragen, Varianten und Softwarestände, Ersatzteilbewegungen, Dokumentation und der Abstimmungsaufwand zu.
Dieses Wachstum erfolgt leise. Es erscheint nicht im Auftragseingang, sondern im Servicealltag. Viele Unternehmen reagieren darauf pragmatisch, erweitern Teams, schaffen zusätzliche Rollen oder verteilen Aufgaben neu. Doch genau hier entsteht ein Wendepunkt.
Während neue Maschinen nur einmal verkauft werden, erzeugen sie über Jahre hinweg Servicebedarf. Jede zusätzliche Anlage erhöht dauerhaft die organisatorische Last. Service wird damit zur langfristigen Verpflichtung.
Kurzfristig funktioniert zur Bewältigung der höheren Last Personalaufbau. Langfristig wird dieser Weg jedoch schwieriger. Fachkräfte im Service sind schwer zu finden, während sich gleichzeitig auf Arbeitnehmerseite die Erwartungen an Arbeitsmodelle und Einsatzzeiten verändern. Die organisatorische Komplexität wächst damit häufig schneller als die Organisation selbst.

Abhängig von Einzelwissen

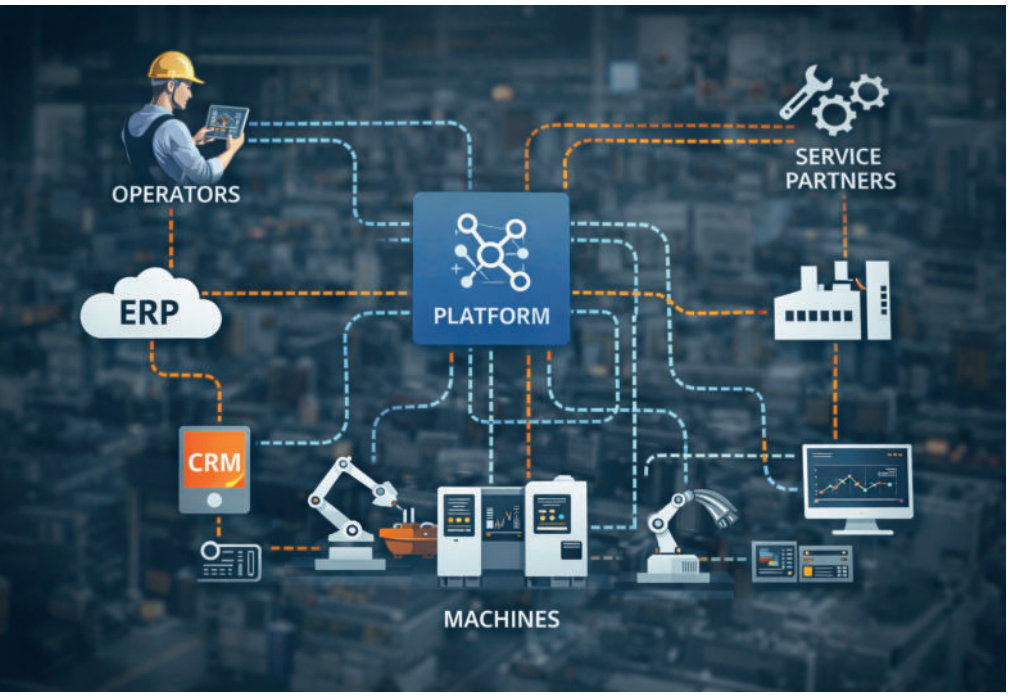
In zahlreichen Serviceorganisationen tragen erfahrene Mitarbeiter einen erheblichen Teil der operativen Stabilität. Sie wissen, welche Maschine wo steht, welche Sonderlösung verbaut wurde, welcher Partner zuverlässig hilft und welcher Kunde welche Priorität erwartet.
Dieses Wissen ist wertvoll. Gleichzeitig entsteht jedoch eine Abhängigkeit. Fällt eine Schlüsselperson aus oder verlässt sie das Unternehmen, entstehen sofort Reibungsverluste. Service wird dadurch schwer planbar.
Skalierbarer Service bedeutet daher nicht weniger Erfahrung, sondern weniger Abhängigkeit von Einzelwissen.

Hoher Zeitbedarf für Planung

Ein international tätiger Maschinenbauer beschrieb eine Situation, die viele Unternehmen kennen: Mehr als 70 Prozent der Servicezeit entfielen, nicht auf die technische Lösung eines Problems, sondern auf Vorbereitung und Abstimmung. Techniker warteten auf Informationen, Ersatzteile wurden mehrfach geprüft und Zuständigkeiten mussten geklärt werden.



Die Systemlandschaft wächst in den Betrieben oft schneller als die tatsächliche Effizienz.



Mit Transaction-Network sind relevante Informationen zentral verfügbar und Serviceprozesse klar definiert. Serviceprozesse werden dadurch schneller, effizienter und finanziell lohnender.

Die eigentliche Reparatur dauerte oft weniger Zeit als ihre Organisation.
Dieses Muster findet sich branchenweit. Nicht mangelnde Kompetenz bremst den Service, sondern fehlende Durchgängigkeit im Ablauf.

Verpuffte Digitalisierung

Kaum ein Maschinenbauer hat in den vergangenen Jahren nicht in digitale Lösungen investiert. CRM-Systeme wurden eingeführt, Kundenportale aufgebaut, Remotezugriffe auf Anlagen ermöglicht und Dokumentationen digitalisiert. Hinzu kommen Wissensdatenbanken und erste KI-Anwendungen.
Dabei entstehen oft isolierte Wissenssysteme, die einzelne Aufgaben unterstützen, aber nur begrenzt miteinander verknüpft sind. Die Serviceprozesse beginnen damit weiterhin gleich: per E-Mail, Telefon oder persönlicher Abstimmung.
Der Grund liegt selten in fehlender Technologie, sondern es fehlt eine gemeinsame Struktur, in der alle Beteiligten entlang eines klaren Prozesses zusammenarbeiten. Dabei entstehen neue Systeme, während alte Abläufe bestehen bleiben. Dadurch wächst die Systemlandschaft schneller als die tatsächliche Effizienz.

Neue Rahmenbedingungen

Neben operativen Herausforderungen verändern sich derzeit auch die technischen und regulatorischen Anforderungen im Maschinenbau. Mit dem Cyber Resilience Act entstehen klare Anforderungen an digitale Produkte und vernetzte Systeme über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg. Hersteller müssen künftig nachweisen können, welche Softwarestände im Feld laufen, welche Komponenten verbaut sind, wie Sicherheitsupdates verteilt werden und wer Zugriff auf Systeme hat. Service wird damit nicht nur organisatorische Aufgabe, sondern zur regulatorischen Verantwortung.
Gleichzeitig wächst die Menge verfügbarer Maschinendaten erheblich. Moderne Anlagen liefern kontinuierlich Informationen über Zustand, Nutzung und Auffälligkeiten. Erst durch den Einsatz von KI lassen sich diese Daten sinnvoll auswerten und in konkrete Serviceentscheidungen überführen.
Die Herausforderung verschiebt sich damit erneut: Nicht die Datenerfassung wird zum Problem, sondern ihre strukturierte Nutzung.
Auch auf Betreiberseite hat sich die Perspektive verändert. Produktionsunternehmen investieren längst nicht mehr nur in Maschinenleistung, sondern in stabile Abläufe. Ungeplante Stillstände wirken sich unmittelbar auf Liefertermine, Vertragsstrafen, Personalauslastung, Energieeinsatz und Kundenbeziehungen aus. Der Betreiber bewertet daher zunehmend die Fähigkeit eines Herstellers, Probleme strukturiert zu lösen. Service wird Teil des Vertrauensverhältnisses.

Langsame Abstimmung

Ein moderner Servicefall betrifft heute mehrere Organisationen gleichzeitig: Betreiber, Maschinenbauer, Komponentenhersteller, externe Servicepartner und Materiallieferanten.
Jede Partei arbeitet mit eigenen Daten, eigenen Prozessen und eigenen Prioritäten. Die Abstimmung erfolgt zwischen diesen Systemwelten – und genau dort entstehen Verzögerungen.
Stillstände entstehen heute häufig nicht innerhalb eines Unternehmens, sondern zwischen mehreren Beteiligten. Service wird damit zu einer Frage strukturierter Zusammenarbeit.



Transaction-Network schafft eine gemeinsame Arbeitsgrundlage für Maschinenbauer, Betreiber und Servicepartner, ohne bestehende Systeme zu ersetzen. Maschinen, Serviceprozesse und Zuständigkeiten werden eindeutig strukturiert und für alle Beteiligten zugänglich gemacht.

KI als Allheilmittel?

Künstliche Intelligenz eröffnet neue Möglichkeiten im Service. Sie kann Störungen früher erkennen, Muster in Maschinendaten identifizieren, Ersatzteilbedarfe prognostizieren oder Serviceeinsätze vorbereiten. Doch KI benötigt Kontext. Ohne eindeutige Zuordnung von Maschinen, Komponenten und Verantwortlichkeiten bleiben selbst gute Analysen wirkungslos. Eine KI-Software kann eine Abweichung erkennen. Sie kann jedoch keinen Serviceprozess starten, wenn Zuständigkeiten oder Datenstrukturen fehlen. Erst wenn alle Beteiligten auf einer gemeinsamen Grundlage arbeiten, entsteht echter Nutzen. KI entfaltet ihren Wert dort, wo Prozesse bereits strukturiert sind. Ohne Struktur bleibt die Analyse ohne Wirkung.

Weg zum Erfolg

Unternehmen mit stabil wachsendem Servicegeschäft verfolgen deshalb einen anderen Ansatz. Sie erweitern nicht nur ihre Systemlandschaft, sondern verändern auch ihre Arbeitslogik. Maschinen werden eindeutig digital zugeordnet, relevante Informationen zentral verfügbar gemacht und Serviceprozesse klar definiert. Partner lassen sich automatisch einbinden und wiederkehrende Aufgaben werden zunehmend durch KI unterstützt.
Ein Beispiel aus der Praxis: Eine Maschine meldet einen notwendigen Komponentenaustausch. Die Anlage wird automatisch erkannt, Konfiguration und Historie stehen sofort bereit. Das benötigte Ersatzteil wird identifiziert und der zuständige Partner erhält unmittelbar den Auftrag.
Für den Betreiber sind Status und Fortschritt ohne Rückfragen transparent, und der Service beginnt, bevor Abstimmung entsteht. Der Unterschied wirkt gering, seine Wirkung im Alltag ist jedoch erheblich – auch finanziell.
Damit verändert sich auch die Rolle des OEM. Der Maschinenbauer entwickelt sich vom aktuell eher reinen Lieferanten zum langfristigen Betriebspartner und begleitet Maschinen über ihren gesamten Lebenszyklus.
Das eröffnet neue Möglichkeiten: planbare Serviceumsätze, engere Kundenbindungen, datenbasierte Verbesserungen sowie neue Geschäftsmodelle und Umsatzquellen. Service entscheidet damit zunehmend über Marge, Wiederverkauf und langfristige Kundenbindung.

Gemeinsame Infrastruktur

Viele Maschinenbauer versuchen, ihren Service weiterhin innerhalb der eigenen Organisation zu optimieren. Prozesse werden digitalisiert, Systeme erweitert und Abläufe verbessert. Doch moderne Serviceprozesse überschreiten längst Unternehmensgrenzen. Betreiber, Hersteller, Servicepartner und Lieferanten arbeiten gleichzeitig mit denselben Maschineninformationen. Ohne eine gemeinsame Struktur ergeben sich Abstimmungsaufwand, Medienbrüche und Verzögerungen.
Deshalb entstehen im Maschinenbau zunehmend herstellerübergreifende Serviceplattformen. Ihr Ziel ist nicht, bestehende Systeme zu ersetzen, sondern sie miteinander zu verbinden und die Zusammenarbeit entlang eines klaren Serviceprozesses zu strukturieren. Die Plattform strukturiert Maschineninformationen und macht sie zwischen Betreiber und Hersteller verfügbar. Der Betreiber bleibt in seinem System, der Maschinenbauer bleibt in seinem System, aber beide sehen dieselbe Maschine.
Eine solche Infrastruktur schafft erstmals eine gemeinsame Arbeitsgrundlage. Maschinen und Komponenten lassen sich eindeutig identifizieren, Informationen stehen allen Beteiligten auf einer konsistenten Datenbasis zur Verfügung und Serviceprozesse können über Unternehmensgrenzen hinweg koordiniert werden.

Service-Skalierungs-Check für Maschinenbauer

Viele Maschinenbauer stellen fest, dass ihr Service mit der wachsenden installierten Basis zunehmend unter Druck gerät. Ursachen liegen selten in fehlender Kompetenz, sondern meist in gewachsenen Abläufen und Abstimmungsaufwand.
Mit dem Service-Skalierungs-Check können die Betriebe ihre aktuelle Situation in wenigen Minuten einordnen. Der Check bewertet unter anderem, wie Servicefälle heute starten, wie stark Prozesse von Einzelwissen abhängen, wie effizient Ersatzteil- und Partnereinbindung funktionieren, wie gut Service über Unternehmensgrenzen hinweg steuerbar ist und wie gut die Organisation auf neue regulatorische Anforderungen wie den Cyber Resilience Act vorbereitet ist.
Die Maschinenbaubetriebe erhalten im Anschluss eine strukturierte Einordnung ihrer Serviceorganisation, typische Risikobereiche im Betrieb sowie drei konkrete Ansatzpunkte zur kurzfristigen Verbesserung.



Sofortservice statt Abstimmung: Was früher einen halben Arbeitstag benötigte, passiert heute live, nachvollziehbar und automatisch.

Partner lassen sich automatisch einbinden und der Status eines Servicefalls bleibt über den gesamten Lebenszyklus transparent.
Transaction-Network setzt genau an diesem Punkt an. Die Plattform schafft erstmals eine gemeinsame Arbeitsgrundlage für Maschinenbauer, Betreiber und Servicepartner, ohne bestehende Systeme zu ersetzen. Maschinen, Serviceprozesse und Zuständigkeiten werden eindeutig strukturiert und für alle Beteiligten zugänglich gemacht.
So entsteht die Voraussetzung dafür, dass Service nicht mehr koordiniert werden muss, sondern strukturiert abläuft. Auf dieser Grundlage können KI-Anwendungen Abläufe vorbereiten und koordinieren, während regulatorische Anforderungen wie der Cyber Resilience Act nachvollziehbar erfüllt werden können.

Die eigentliche Führungsfrage

Für Geschäftsführungen verändert sich damit der Blick auf Service grundlegend. Die zentrale Frage lautet heute nicht mehr, ob Service digitalisiert wird. Sie lautet vielmehr, ob der eigene Service mit der wachsenden installierten Basis Schritt halten kann.
Hilfreiche Fragen dabei sind: Wie viele Serviceprozesse starten heute noch manuell? Wo hängt entscheidendes Wissen an einzelnen Personen? Wie viel Zeit verliert das Team durch Abstimmung? Wo finden wir das richtige Personal? Wie schnell lassen sich externe Partner in einen Servicefall einbinden?
Die Antworten auf diese Fragen entscheiden zunehmend über Wachstum, Marge und Kundenzufriedenheit.

Strategische Entscheidung

Viele Maschinenbauer stehen deshalb vor einer stillen, aber weitreichenden Entscheidung: Entweder ihren Service weiterhin schrittweise zu optimieren, Prozesse zu verbessern und Systeme zu ergänzen, oder die Beantwortung einer grundlegenderen Frage: Wer strukturiert künftig den Service im Betrieb unserer Kunden? Bleibt der Service eine interne Organisationseinheit oder wird er Teil einer gemeinsamen digitalen Infrastruktur mit dem Betreiber?
Diese Entscheidung betrifft nicht nur die Effizienz. Sie betrifft den Kundenzugang, denn wer die digitale Servicebeziehung strukturiert, der wird im laufenden Betrieb sichtbar. Wer sie nicht strukturiert, bleibt austauschbar. Im Wettbewerb um Folgeaufträge und Erweiterungen entscheidet genau diese Sichtbarkeit. Hier beginnt die eigentliche strategische Diskussion. Nicht über einzelne Softwarelösungen, sondern über Rolle und Position im Lebenszyklus einer Maschine.
Transaction-Network versteht sich in diesem Zusammenhang nicht als zusätzliches Tool, sondern als Infrastrukturpartner für Maschinenbauer, die ihre Serviceorganisation langfristig skalierbar aufstellen wollen, denn Transaction-Network ersetzt keine bestehenden Systeme, sondern verbindet die Prozesse mit Informationen und gibt Struktur.
Die entscheidende Frage lautet daher nicht, ob Service digital wird. Die entscheidende Frage lautet, wer ihn strukturiert.

Der Wettbewerb verschiebt sich

Technologische Unterschiede zwischen Maschinen bleiben wichtig. Gleichzeitig gleichen sie sich immer stärker an. Die Servicefähigkeit entwickelt sich dadurch zu einem zentralen Differenzierungsmerkmal und Wettbewerbsfaktor. Maschinenbauer mit strukturierten Serviceprozessen erreichen kürzere Reaktionszeiten, geringere organisatorische Belastung und stabilere Kundenbindungen. Gleichzeitig entstehen zusätzliche Umsätze über den gesamten Lebenszyklus einer Maschine. Der Wettbewerb entscheidet sich daher immer häufiger im Betrieb der Anlage und nicht mehr nur bei ihrer Auslieferung. Die kommenden Jahre werden zeigen, welche Unternehmen Service als strategische Aufgabe verstehen. Nicht jede Organisation muss alles neu erfinden, aber jede Organisation muss entscheiden, wie Zusammenarbeit künftig organisiert wird. Denn eines wird zunehmend deutlich: Maschinen können optimiert werden, aber Service muss organisiert werden.

Servicefähigkeit einordnen

Viele Maschinenbauer stehen aktuell vor derselben Aufgabe, ihre Serviceorganisation stabil aufzustellen und gleichzeitig Wachstum zu ermöglichen. Die Transaction-Network GmbH & Co. KG hat daher auf ihrer Website eine Übersicht typischer Serviceszenarien sowie konkrete Lösungsansätze zusammengestellt, um Maschinenbauer bei dieser Aufgabe zu unterstützen.
Unternehmen, die prüfen möchten, wie strukturierter, herstellerübergreifender Service praktisch umgesetzt werden kann, bietet das Unternehmen ein unverbindliches Fachgespräch an, in dessen Mittelpunkt eine einfache Frage steht: Wie lässt sich Service beherrschbar organisieren, ohne zusätzliche Komplexität aufzubauen?

Lösungsansätze
für typische Serviceszenarien: