

KI-Potenzialanalyse Service

Sie wissen nach vier Wochen, welche drei bis fünf KI-Anwendungen in Ihrem Service wirklich Geld bringen — mit Business Case und in der Reihenfolge, in der Sie sie angehen.

WANN DIESES FORMAT PASST

Die Geschäftsführung erwartet einen KI-Plan, aber niemand im Service weiß, wo man sinnvoll anfängt. Anbieter melden sich täglich, jeder verspricht etwas anderes. Oft ist sogar schon KI im Haus — nur weiß niemand genau, welche, wo und wofür. Gleichzeitig sind die echten Baustellen längst bekannt: Ersatzteilanfragen dauern zu lange, die Hotline ist überlaufen, Retrofit-Angebote binden zu viel Zeit, Technikerberichte kommen unvollständig zurück.

Erst das Problem. Dann der Prozess. Dann die KI. Die Analyse beginnt im Serviceprozess, nicht bei der Technologie. Sie trennt, was heute mit vertretbarem Aufwand geht, von dem, was erst Vorarbeit braucht — und sagt offen, wo die beste Lösung gar keine KI ist, sondern eine saubere Regel im bestehenden System.

ABLAUF

1 Vorbereitung

REMOTE • CA. 2 STUNDEN

Kurzfragebogen, Sichtung vorhandener Kennzahlen und der Systemlandschaft — einschließlich der KI-Werkzeuge, die bei Ihnen bereits im Einsatz sind. Abstimmung der Gesprächspartner.

2 Analysetag vor Ort

1 TAG • 5 BIS 8 GESPRÄCHE

Gespräche mit Ersatzteilmanagement, Field Service, Hotline, Retrofit und Service-Vertrieb — einschließlich eines Gesprächs mit Ihrer IT. Aufnahme der Prozesse und der tatsächlichen Reibungspunkte — nicht der geplanten.

3 Bewertung

CA. 2 TAGE • OHNE SIE

Jeder gefundene Anwendungsfall wird nach vier Kriterien bewertet: Nutzen, Aufwand, Datenlage und Risiko. Die Datenlage entscheidet mit: Sie trennt, was jetzt starten kann, von dem, was zuerst saubere Daten oder eine klare Regel braucht. Den Aufwand der priorisierten Fälle gleiche ich mit Ihrer IT ab. Daraus entsteht die Reihenfolge.

4 Ergebnispräsentation

REMOTE ODER VOR ORT • 90 MINUTEN

Vorstellung der Potenzialkarte im Führungskreis, mit Raum für Rückfragen und Priorisierung. Auf Wunsch als Entscheidungsvorlage für die Geschäftsführung aufbereitet.

WAS SIE DANACH IN DER HAND HABEN

- Eine **Potenzialkarte** mit allen im Haus gefundenen Anwendungsfällen, meist zwischen acht und fünfzehn
- **Drei bis fünf priorisierte Business Cases**, je mit Nutzen in Euro, Aufwand, Datenvoraussetzungen und benannten Risiken
- Für jeden priorisierten Fall eine **klare Einordnung: selbst lösen, intern aufbauen oder extern holen**. Wo ich selbst infrage komme, nenne ich Ihnen auch andere Wege
- Eine **Umsetzungsreihenfolge für zwölf Monate** — was zuerst, was danach, was bewusst später
- Eine klare Liste, **welche Daten zuerst bereinigt werden müssen** — oft schon für sich ein spürbarer Gewinn
- Eine **Einordnung zu Datenschutz und EU AI Act** für die priorisierten Fälle — zur Orientierung, keine Rechtsberatung
- Eine **Aussage darüber, was in Ihrem Haus zuerst der Prozess braucht** und nicht die Technologie — und was gar keine KI braucht, sondern eine Regel. Erfahrungsgemäß ein spürbarer Teil der Liste.

WAS DIESES FORMAT NICHT IST

- × Keine Softwareauswahl und kein Toolverkauf — ich vertreibe keine Lizenzen und bin an keinen Anbieter gebunden
- × Keine technische Machbarkeitsstudie und kein Prototyp — der Aufwand wird als Größenordnung bewertet und mit Ihrer IT abgestimmt
- × Keine Präsentation über Künstliche Intelligenz im Allgemeinen

RAHMEN

VOR ORT	BIS ERGEBNIS	BETEILIGTE	SPRACHEN	FESTPREIS
1 Tag	4 Wochen	5-8 Personen	DE • EN • IT	auf Anfrage

Festpreis auf Anfrage — so bemessen, dass Sie als Verantwortlicher im Service in der Regel selbst entscheiden können. Führt das Format zu einem größeren Vorhaben, kann es in ein Mandat übergehen, wenn Sie das möchten — Service- und KI-Transformation, interim oder als Projekt. Die Investition wird dabei angerechnet.

Nächster Schritt: zwanzig Minuten am Telefon.

Sie schildern mir Ihre Lage, ich stelle ein paar Fragen. Danach sage ich Ihnen ehrlich, ob dieses Format für Sie passt — oder ob nicht.

Rufen Sie mich an: +49 163 4572025 • oder schreiben Sie: m.rohde@mro-service.de

WER DAS DURCHFÜHRT

30 Jahre Service im Maschinen- & Anlagenbau. Ab jetzt, für Sie im Einsatz.

Ich habe Service-Organisationen nicht beraten, sondern geführt — mit Verantwortung für Ersatzteilmanagement, Field Service, Hotline, Retrofit und Service-Vertrieb. Gelernter Maschinenschlosser, Diplom-Wirtschaftsingenieur der TU Berlin. Ich arbeite auf Deutsch, Englisch und Italienisch.

Meine Aufgabe ist die Übersetzung — vom Serviceproblem zur tragfähigen Lösung. Die technische Umsetzung bringe ich mit meinem Netzwerk, oder Sie mit Ihrem.

Mein Grundsatz: Ich komme, um zu gehen. Ziel ist, dass Sie danach selbst weitermachen können. Ein eigenes Angebot bekommen Sie von mir nur, wenn Sie danach fragen.

Stationen: MaK / Caterpillar • CFS / GEA • Demag / Sumitomo • WashTec • Broetje-Automation • SGL Carbon • Ampack / Syntegon • pester pac automation

Qualifiziert als AI Strategy and Application Expert, TÜV SÜD • KI-Applikations- und Strategieexperte, Neurawork • Certified Interim Manager, Steinbeis Augsburg Business School • Business-Analyst mit ibo-Zertifikat • Chief Service Manager, KVD / RWTH Aachen.

KI-Werkstatt Service

Ihr Serviceteam arbeitet nach zwei Tagen mit drei bis fünf KI-Anwendungen im eigenen Alltag — an den eigenen Fällen, innerhalb klarer Spielregeln.

WANN DIESES FORMAT PASST

Ein Teil Ihrer Leute nutzt KI längst — privat, unabgestimmt, teils mit Firmendaten. Ein anderer Teil hat sie noch nie geöffnet. Die Führung schwankt zwischen Verbot und Hoffnung. Was fehlt, ist eine gemeinsame Praxis: Wer darf was, womit, und wofür lohnt es sich überhaupt?

Die Werkstatt heißt Werkstatt, weil gearbeitet wird. Es gibt keine Folien über die Zukunft der Arbeit, sondern Ihre Ersatzteilanfragen, Ihre Störungsmeldungen, Ihre Angebotstexte und Ihre Serviceberichte.

ABLAUF

1 Fallsammlung vorab

REMOTE • CA. 1 STUNDE

Die Teilnehmer benennen vorab die Aufgaben, die sie am meisten Zeit kosten. Im selben Schritt klären wir, mit welchem KI-Werkzeug Ihre Leute arbeiten dürfen und ob Kundendaten hinein dürfen. Damit wird die Werkstatt mit echtem Material gefüllt statt mit Beispielen.

2 Tag 1 — Verstehen und ausprobieren

IMMER VOR ORT • KEIN VORWISSEN NÖTIG

Was KI im Service kann und was nicht. Wo sie zuverlässig ist und wo sie überzeugend danebenliegt. Datenschutz und die Grundregeln des EU AI Act in verständlicher Form. Danach die erste eigene Anwendung, gebaut von den Teilnehmern selbst.

3 Tag 2 — Am eigenen Fall arbeiten

VOR ORT ODER IN ZWEI ONLINE-HALBTAGEN • IN GEMISCHTEN GRUPPEN

Ersatzteil, Field Service, Hotline und Vertrieb an denselben Aufgaben — weil jeder sie anders erledigt. Sind Ihre Techniker draußen beim Kunden, findet Tag 2 als zwei Online-Halbtage statt, und sie schalten sich von unterwegs zu. Am Ende steht, was jeder ab Montag tatsächlich einsetzt.

4 Nachtermin

REMOTE • NACH 4 BIS 6 WOCHEN • 2 STUNDEN

Was ist geblieben, was hakt, was hat sich neu ergeben. Dieser Termin entscheidet darüber, ob die Werkstatt ein Erlebnis war oder eine Veränderung.

ZUM BEISPIEL

- Aus dem Sprachmemo im Auto wird der fertige Servicebericht — mit Hinweis, was noch fehlt.
- Das Ticket geht mit Zusammenfassung ins 2nd Level: was geprüft ist, was ausgeschlossen.
- Die fremdsprachige Reklamation ist in Minuten verstanden und in Ihrer Terminologie beantwortet.
- Das Angebot wird vor dem Versand geprüft: was drin ist, und was ausdrücklich nicht.
- Das Erfahrungswissen des Kollegen, der bald in Rente geht, steht in einem Dokument.

Welche es bei Ihnen werden, entscheidet Ihre Fallsammlung.

WAS SIE DANACH IN DER HAND HABEN

- Ein Team, das **drei bis fünf konkrete Anwendungen** im eigenen Arbeitsalltag nutzt
- **Interne Spielregeln auf einer Seite**: welche Daten hinein dürfen, welche nicht, wer im Zweifel entscheidet
- Eine **Sammlung erprobter Arbeitsanweisungen** für Ihre eigenen Fälle — im Team entstanden, deshalb auch im Team akzeptiert
- **Zwei bis drei benannte Multiplikatoren**, die das Thema im Bereich weitertragen
- Eine **kurze Rückmeldung an die Führung**: was das Team braucht, um weiterzukommen

WAS DIESES FORMAT NICHT IST

- × Keine Softwareeinführung und keine Systemintegration
- × Kein Programmierkurs — es wird kein Code geschrieben
- × Keine allgemeine KI-Schulung von der Stange

RAHMEN

VOR ORT	NACHTERMIN	GRUPPE	SPRACHEN	FESTPREIS JE GRUPPE
1-2 Tage	enthalten	6-12 Personen	DE • EN • IT	auf Anfrage

Festpreis je Gruppe auf Anfrage, Nachtermin enthalten. Tag 1 findet immer bei Ihnen statt, Tag 2 vor Ort oder in zwei Online-Halbtagen — wie es zu Ihrem Betrieb passt. Voraussetzung ist ein KI-Werkzeug, das Ihre Leute nutzen dürfen — fehlt es, sage ich Ihnen das vor dem Termin, nicht am zweiten Tag. Führt das Format zu einem größeren Vorhaben, kann es in ein Mandat übergehen, wenn Sie das möchten. Die Investition wird dabei angerechnet.

Nächster Schritt: zwanzig Minuten am Telefon.

Sie schildern mir, wo Ihr Team steht, ich frage nach Werkzeugen und Freigaben. Danach sage ich Ihnen ehrlich, ob die Werkstatt jetzt passt — oder ob nicht.

Rufen Sie mich an: +49 163 4572025 • oder schreiben Sie: m.rohde@mro-service.de

WER DAS DURCHFÜHRT

30 Jahre Service im Maschinen- & Anlagenbau. Ab jetzt, für Sie im Einsatz.

Ich habe Service-Organisationen nicht beraten, sondern geführt — mit Verantwortung für Ersatzteilmanagement, Field Service, Hotline, Retrofit und Service-Vertrieb. Gelernter Maschinenschlosser, Diplom-Wirtschaftsingenieur der TU Berlin. Ich arbeite auf Deutsch, Englisch und Italienisch.

Meine Aufgabe ist die Übersetzung — vom Serviceproblem zur tragfähigen Lösung. Die technische Umsetzung bringe ich mit meinem Netzwerk, oder Sie mit Ihrem.

Mein Grundsatz: Ich komme, um zu gehen. Ziel ist, dass Sie danach selbst weitermachen können. Ein eigenes Angebot bekommen Sie von mir nur, wenn Sie danach fragen.

Stationen: MaK / Caterpillar • CFS / GEA • Demag / Sumitomo • WashTec • Broetje-Automation • SGL Carbon • Ampack / Syntegon • pester pac automation

Qualifiziert als AI Strategy and Application Expert, TÜV SÜD • KI-Applikations- und Strategieexperte, Neurawork • Certified Interim Manager, Steinbeis Augsburg Business School • Business-Analyst mit ibo-Zertifikat • Chief Service Manager, KVD / RWTH Aachen.