

# Digitalisierung, Wissen und KI prägen die Zukunft im Service

Der InnoSoft Anwendertag 2026 in Dortmund zeigte eindrucksvoll, wie sich Serviceorganisationen im Maschinen- und Anlagenbau weiterentwickeln. Anwenderunternehmen, Branchenexperten und Partner präsentierten praxisnahe Projekte rund um Digitalisierung, Wissensmanagement, Künstliche Intelligenz und integrierte Serviceprozesse. Die Vorträge machten deutlich, dass erfolgreiche Serviceorganisationen heute eine moderne Software wie InnoSoft benötigen, aber auch durchgängige Prozesse, nutzbares Wissen, die Einbindung der Mitarbeitenden und eine klare strategische Ausrichtung. Von der digitalen Einsatzplanung über KI-gestützte Serviceberichte bis hin zu intelligenten Wissensdatenbanken wurde sichtbar, wie Unternehmen ihre Servicequalität steigern, Effizienzpotenziale erschließen und den Service als wichtigen Erfolgsfaktor für die Zukunft positionieren.

## 25 Jahre Service-Digitalisierung bei HEGLA: Vom Planungstool zum globalen Service-Management-System

Thomas Schwabe von der HEGLA Wartung und Service GmbH & Co. KG nahm die Teilnehmer des Anwendertages mit auf die Digitalisierungsreise seines Unternehmens. Der weltweit tätige Spezialist für Maschinen und Anlagen zur Flachglasverarbeitung betreut heute rund 5.000 Kunden und mehr als 16.000 Maschinenanlagen rund um den Globus. Bereits seit 2001 setzt HEGLA auf InnoSoft als zentrales Werkzeug für Asset Management, Ticketing und Einsatzplanung. Im Vortrag zeigte Schwabe auf, wie sich die Anforderungen an den Service in den vergangenen 25 Jahren verändert haben. Während die vorhandene Lösung lange Zeit vor allem als Planungstool genutzt wurde, entstand ab 2024 die Vision eines zentralen Service-Management-Systems mit automatisierten Schnittstellen, Cloud-Zugriff und Self-Service-Angeboten für Kunden.

Mit der Migration von InnoSoft classic auf FSM, der Einführung von Cloud-Access, mobilen Anwendungen sowie der geplanten E-Mail-Integration und weiteren digitalen Services hat HEGLA wichtige Meilensteine im Blick. Gleichzeitig machte Thomas Schwabe deutlich, dass die technische Umstellung nur ein Teil des Projekterfolgs ist. Besonders die Bereinigung historischer Datenbestände und die konsequente Anpassung interner Prozesse stellten zentrale Herausforderungen dar. Als wichtigste Erkenntnisse für die erfolgreiche Umsetzung nannte er die Bedeutung eines klaren Zielbilds, das schrittweise Anstreben von Veränderungen sowie ein aktives Projektmanagement. Er machte im Vortrag klar: Digitalisierung ist kein einmaliges Projekt, sondern ein kontinuierlicher Entwicklungsprozess. Der Erfolg entsteht nicht durch die perfekte Lösung auf dem Papier, sondern durch konsequente Umsetzung, realistische Zwischenziele und die Bereitschaft, Prozesse kontinuierlich weiterzuentwickeln.

## D-KRANTECHNIK: Vom Prüfzyklus zum digitalen Serviceprozess

Wie sich ein technischer Servicedienstleister über Jahrzehnte konsequent digitalisiert hat, zeigte danach Mathias Fallert von der D-KRANTECHNIK GmbH in seinem Vortrag eindrucksvoll auf. Das Unternehmen, das sich auf die Prüfung, Wartung, Reparatur und Modernisierung von Krananlagen und Arbeitsmitteln spezialisiert hat, nutzt InnoSoft bereits seit 2002 als zentrales ERP- und Service-System.

Im Mittelpunkt des Vortrags stand die Darstellung des durchgängig digitalen Prüfprozesses – vom automatisierten Kundenansprechen über die Einsatzplanung bis hin zur Durchführung und Dokumentation der Prüfungen vor Ort. Grundlage dafür ist eine umfangreiche Krاندatenbank, in der sämtliche Objekt-, Prüf- und Kundendaten gepflegt werden. Automatisierte Erinnerungen, Serienangebote und die direkte Auftragsanlage sorgen dafür, dass keine gesetzlich vorgeschriebene Prüfung vergessen wird. Die Servicetechniker erhalten alle relevanten Informationen digital und können vor Ort auf Historien, Mängelberichte und technische Daten zugreifen.

Fallert zeigte zudem, wie D-KRANTECHNIK gemeinsam mit InnoSoft zahlreiche individuelle Erweiterungen entwickelt hat, um die besonderen Anforderungen eines Prüf- und Serviceunternehmens abzubilden. Ein wichtiger Meilenstein war die Einführung papierloser Prozesse im Jahr 2020. Aktuell richtet das Unternehmen den Blick auf die nächste Entwicklungs-

stufe: Ziel ist ein noch schnellerer Informationsfluss zwischen Servicetechnikern, Projektleitern und Kunden, ergänzt durch mobile Anwendungen, digitale Prüfberichte und perspektivisch auch KI-gestützte Funktionen. Der Vortrag des Service-Experten machte deutlich, wie konsequente Digitalisierung über viele Jahre hinweg zu effizienteren Abläufen, höherer Transparenz und einer nachhaltig besseren Servicequalität führen kann.

## **DIOSNA: KI-gestütztes Wissensmanagement macht Servicewissen weltweit verfügbar**

Wie sich das über Jahrzehnte gewachsene Wissen eines international tätigen Maschinenbauers schnell und zuverlässig nutzbar machen lässt, zeigte Ingo Slawek von der DIOSNA Dierks & Söhne GmbH in seinem Vortrag auf. DIOSNA als Spezialist für Anlagen in der Backwaren-, Pharma- und Chemieindustrie setzt seit 2024 auf die KI-basierte Lösung SmartSearch von Innosoft, um weltweit verteilte Informationen aus unterschiedlichen Datenquellen zentral verfügbar zu machen.

Ingo Slawek schilderte die Herausforderungen, die viele Serviceorganisationen kennen: Informationen liegen in ERP-Systemen, Dokumentenmanagementlösungen, E-Mails, Netzlaufwerken oder Serviceberichten verteilt vor. Die Suche nach relevanten Daten erforderte häufig die Einbindung mehrerer Mitarbeitender und nahm nicht selten mehr als 15 Minuten pro Anfrage in Anspruch. Mit SmartSearch können Servicemitarbeiter heute über eine semantische Suche Dokumentationen, Einsatzberichte, Zeichnungen oder Wartungshistorien innerhalb weniger Sekunden finden – unabhängig davon, wo diese gespeichert sind.

Besonders hervor hob der Service-Experte, dass die Lösung kein neues Wissen erzeugt, sondern ausschließlich vorhandene Unternehmensdaten

intelligent verknüpft und zugänglich macht. Neue Serviceberichte und Dokumentationen fließen automatisch in den Wissenspool ein, ohne zusätzlichen Pflegeaufwand zu verursachen. Dadurch profitieren weltweit tätige Teams gleichermaßen von einem zentralen, kontinuierlich wachsenden Wissensnetzwerk. Das Ergebnis sind schnellere Problemlösungen, geringere Abhängigkeiten von einzelnen Experten und eine deutlich höhere Effizienz im Servicealltag.

## **ams.Solution und Innosoft: Durchgängige Prozesse von der Einsatzplanung bis zur Abrechnung**

Wie sich Serviceprozesse nahtlos mit dem ERP-System verbinden lassen, zeigten Martin Denny und Markus Nenzo von der ams.Solution AG in ihrem Vortrag. Unter dem Titel „Was Innosoft weiß, weiß jetzt auch Ihr ERP“ stand die Integration von Innosoft FSM in das ERP-System ams.erp im Mittelpunkt. Ziel ist es, Daten nicht mehrfach erfassen zu müssen, sondern Informationen entlang des gesamten Prozesses automatisch zwischen ERP, Einsatzplanung und Servicetechnikern auszutauschen.

Anhand einer Live-Demonstration wurde gezeigt, wie Serviceaufträge aus ams.erp direkt an Innosoft übergeben werden. Neben Kunden- und Anlagendaten stehen dem Disponenten dort auch Informationen zu Ressourcen, Qualifikationen und Verfügbarkeiten zur Verfügung. Die Servicetechniker erhalten ihre Einsätze mobil auf dem Endgerät, inklusive Navigationsdaten, Dokumentationen, Prüfprotokollen und Materialinformationen. Zeiten, Materialien, Reisekosten und technische Berichte werden vor Ort digital erfasst und nach Freigabe automatisch an das ERP-System zurückspeilt. Dadurch stehen alle relevanten Informationen unmittelbar für Nachkalkulation, Dokumentation und Rechnungsstellung bereit.

Die Referenten betonten, dass insbesondere Einzel- und Auftragsfertiger von einer solchen durchgängigen Datenbasis profitieren. Eine integrierte Lösung schaffe Transparenz über Servicekapazitäten, reduziere manuellen Aufwand und verbessere die Planungsqualität. Mit Praxisbeispielen verdeutlichten sie, wie digitale Ressourcenplanung und Serviceabwicklung heute bereits erfolgreich im Maschinen- und Anlagenbau eingesetzt werden.

## **Herding Filtertechnik: Vom Papierprozess zur intelligenten Serviceorganisation**

Tim Herding von der Herding Filtertechnik zeigte, wie sich technischer Service durch Digitalisierung, Automatisierung und KI nachhaltig verändern lässt. Das Familienunternehmen aus Amberg, das seit fast 50 Jahren industrielle Filtrationslösungen entwickelt, hat seinen Servicebereich in den vergangenen Jahren grundlegend modernisiert. Während früher Excel-Tabellen, Word-Dokumente und Outlook-Termine den Arbeitsalltag prägten, setzt Herding heute auf die integrierte Field Service Management-Lösung von Innosoft inklusive der semantischen Suche, die für schnelle interne Suchergebnisse sorgt, indem sie dabei hilft, PDF-Dateien zu scannen, Mails zu durchforsten oder auch auftragsbezogene Daten wie Tickets zu sichten.

Durch die Digitalisierung konnten zahlreiche Prozesse automatisiert und die Transparenz deutlich erhöht werden. Servicetechniker arbeiten heute mit der Innosoft Mobile App, erfassen Zeiten, Protokolle und Reisekosten digital und greifen jederzeit auf aktuelle Kundendaten zu. Die Kommunikation zwischen Innen- und Außendienst erfolgt nahezu in Echtzeit, wodurch Bearbeitungszeiten verkürzt und Fehlerquellen reduziert werden. Gleichzeitig ermöglichen integrierte Auswertungen eine bessere Steuerung der Servicepro-

zesse.

Tim Herding blickte im Vortrag auch auf den Einsatz von Künstlicher Intelligenz. Herding nutzt bereits KI zur Vorselektion eingehender E-Mails und setzt auf semantische Suchfunktionen, um das Wissen aus mehr als 60.000 Service-Tickets und Hunderttausenden E-Mails nutzbar zu machen. Dadurch können auch weniger erfahrene Mitarbeitende schnell passende Lösungsansätze finden. Entscheidend für den Projekterfolg war laut Tim Herding jedoch nicht allein die Technologie, sondern die Akzeptanz der Mitarbeitenden. Mit praxisnaher Begleitung, Schulungen und einer offenen Unternehmenskultur gelang es, die Teams frühzeitig einzubinden. Die nächsten Entwicklungsschritte reichen von einer weitergehenden Automatisierung bis hin zur KI-gestützten Einsatzplanung und schnelleren Angebotserstellung – mit dem klaren Ziel, Servicequalität, Effizienz und Nachhaltigkeit weiter zu steigern.

### **KI-gestützte Serviceberichte: KraussMaffei macht Servicewissen nutzbar**

Können Serviceberichte von einer reinen Dokumentationspflicht zu einer wertvollen Wissensquelle entwickelt werden? Dieser Frage widmete sich Stefan Feldmeier von der KraussMaffei Technologies GmbH in seinem Vortrag über KI-gestützte Serviceberichte im InnoSoft FSM. Das weltweit tätige Maschinenbauunternehmen mit rund 300 Servicetechnikern stand vor der Herausforderung, dass viele Berichte nur rudimentäre Informationen enthielten und dadurch weder für Analysen noch für ein systematisches Wissensmanagement nutzbar waren.

Gemeinsam mit InnoSoft entwickelte KraussMaffei deshalb einen pragmatischen Projektansatz, der auf schnelle Erfolge statt auf einen großen Technologiewurf setzt. Im Mittelpunkt stehen KI-Funktionen, die Stichpunkte

automatisch in vollständige Texte umwandeln, Berichte korrigieren, übersetzen und künftig auch auf Vollständigkeit sowie Plausibilität prüfen. Der Techniker bleibt dabei jederzeit in der Verantwortung, wird aber von zeitaufwendigen Dokumentationsaufgaben entlastet. Ziel ist es, die Qualität der Berichte weiter zu steigern und gleichzeitig den Aufwand für die Mitarbeitenden zu reduzieren.

Besonders wichtig waren für KraussMaffei die Akzeptanz der Techniker und eine hohe Datenqualität; Stefan Feldmeier schätzte dabei vor allem auch die enge Zusammenarbeit mit InnoSoft. Langfristig sollen die strukturierten Serviceberichte als Basis für Wissensdatenbanken, Fehleranalysen und sogar automatische Lösungsvorschläge dienen. Auch Stefan Feldmeier machte deutlich: Der eigentliche Mehrwert von KI entsteht nicht durch die Technologie selbst, sondern dadurch, dass aus den Erfahrungen im Feld nutzbares Servicewissen und damit echte Service-Intelligenz wird; oder wie er es am Ende formulierte: „Der echte Mehrwert entsteht erst, wenn aus Berichten Wissen wird.“

### **Vecoplan setzt auf schrittweise Digitalisierung im Service**

Von der Einführung eines Field Service Management Systems in einer komplexen IT-Landschaft berichtete Daniel Brodt von der Vecoplan AG in seinem Vortrag. Das Unternehmen, das weltweit Maschinen und Anlagen für die Recyclingindustrie entwickelt und fertigt, lebt auch vom Erfolg des Servicegeschäfts. Entsprechend hoch sind die Anforderungen an effiziente Prozesse und eine leistungsfähige Serviceorganisation.

Daniel Brodt schilderte, wie Vecoplan die Einführung von InnoSoft schrittweise umgesetzt hat. Statt auf einen großen Systemwechsel zu setzen, entschied sich das Unternehmen für mehrere aufeinanderfolgende Go-Live-

Phasen – zunächst mit der Disposition, anschließend mit der ERP-Anbindung und schließlich mit der mobilen Service-App für Techniker. Diese Vorgehensweise ermöglichte es, Erfahrungen zu sammeln, Akzeptanz aufzubauen und Risiken zu minimieren.

Besondere Herausforderungen ergaben sich aus der Integration in die bestehende Systemlandschaft mit ERP-, CRM- und weiteren Anwendungen. Entscheidend für den Erfolg war dabei nicht nur die technische Umsetzung, sondern vor allem die Einbindung der Mitarbeitenden. Vecoplan setzte auf Wissensdatenbanken, Pilotanwender, intensive Testphasen und praxisnahe Schulungen. Ein eigenes Einführungs-Event sorgte zusätzlich für hohe Akzeptanz im Serviceteam. Daniel Brodt zog ein positives Fazit: Die schrittweise Einführung habe sich bewährt und den Weg für eine datengetriebene und effizientere Serviceorganisation geebnet.

### **Neumag/Barmag: Drei Jahrzehnte digitale Einsatzplanung mit InnoSoft**

Auf eine historisch lange Zeit der Zusammenarbeit mit InnoSoft konnte Ingo Lobinsky von der Neumag, Zweigniederlassung der Barmag GmbH & Co. KG, in seinem Vortrag zurückblicken. Er zeigte damit gleichzeitig die Entwicklung des weltweiten Service- und Einsatzmanagements eines der führenden Maschinenbauer für die Herstellung von Kunstfasern auf. Barmag und Neumag zählen seit Jahrzehnten zu den Technologieführern in ihrem Markt und betreuen weltweit komplexe Anlagen, deren Inbetriebnahme und Serviceeinsätze häufig über Wochen oder sogar Monate dauern.

Bereits 1996 führte Neumag als einer der ersten Kunden die Lösung zur digitalen Einsatzplanung ein, während Barmag zwei Jahre später folgte. Ausgehend von einer klassischen Stecktafel entwickelte sich das System kontinuierlich weiter – von der Ressourcenpla-

nung über mobile Serviceanwendungen und digitale Zeitrückmeldungen bis hin zu webbasierten Lösungen für den weltweiten Einsatz. Heute unterstützt Innosoft die Planung von bis zu 250 Servicetechnikern, die parallel auf zahlreichen internationalen Baustellen tätig sind.

Ingo Lobinsky machte deutlich, dass insbesondere die visuelle Darstellung von Ressourcen, Projektabläufen und Verfügbarkeiten für den Servicealltag entscheidend ist. Bei gleichzeitig laufenden Großprojekten mit mehreren Teams weltweit seien Transparenz, Flexibilität und schnelle Anpassungen unverzichtbar. Ein weiterer Erfolgsfaktor sei die enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Innosoft. Änderungswünsche und neue Anforderungen würden seit vielen Jahren schnell und praxisnah umgesetzt. Für den Service-Experten ist dies ein wesentlicher Grund, warum die Lösung auch nach fast drei Jahrzehnten noch das zentrale Werkzeug für die Einsatzplanung bei Neumag und Barmag ist.

## Wissensmanagement als Schlüssel für die Zukunft des Service

Auch die großen Verbände rund um den Service und den Maschinenbau waren auf dem Anwendertag vertreten. Thomas Riegler vom VDMA widmete sich einer der drängendsten Herausforderungen im Maschinen- und Anlagenbau: dem drohenden Verlust von Erfahrungswissen durch den demografischen Wandel. Bereits in den kommenden Jahren würden zahlreiche erfahrene Ingenieure und Servicetechniker in den Ruhestand gehen. Gleichzeitig würden die Anforderungen an Serviceorganisationen durch komplexere Maschinen, individuelle Kundenlösungen und den zunehmenden Fachkräftemangel steigen.

Riegler regte auf, dass wertvolles Wissen heute häufig über zahlreiche Systeme, Dokumente und Datenquellen verteilt ist – von ERP- und CRM-Sys-

temen über technische Dokumentationen bis hin zu den Köpfen langjähriger Mitarbeitender. Besonders im Service sind erfahrene Kolleginnen und Kollegen oft die wichtigste Informationsquelle bei Störungen und Reparaturen. Um dieses Wissen dauerhaft zu sichern, empfiehlt der VDMA einen strukturierten Aufbau von Wissensdatenbanken, begleitet von Methoden wie Experteninterviews, Workshops und Storytelling.

Ein Schwerpunkt des Vortrags lag auf den Erfolgsfaktoren solcher Projekte: Rückhalt durch die Geschäftsführung, die Einbindung der späteren Nutzer, klare Zuständigkeiten sowie eine hohe Datenqualität. Gleichzeitig blickte Riegler auf die Zukunft des Service. Künstliche Intelligenz, digitale Assistenzsysteme, Chatbots sowie AR- und VR-Anwendungen würden künftig eine immer größere Rolle bei Fehlersuche, Wartung und Wissensbereitstellung spielen, sagte der VDMA-Vertreter. Voraussetzung dafür bleibe aus seiner Sicht eine saubere, strukturierte und zugängliche Wissensbasis. Wissensmanagement, so seine Position, sei längst kein Nice-to-have mehr, sondern eine strategische Voraussetzung für die Wettbewerbsfähigkeit von Serviceorganisationen im Maschinen- und Anlagenbau.

## Service als Stabilitätsanker in unsicheren Zeiten

Carsten Neugrodda vom Service-Verband KVD stellte dar, wie sich Serviceorganisationen in einem von Unsicherheit, wirtschaftlichen Herausforderungen und technologischen Umbrüchen geprägten Umfeld als entscheidender Erfolgsfaktor positionieren können. Angesichts globaler Krisen, geopolitischer Spannungen, Fachkräftemangels und der rasanten Entwicklung von KI stünden Unternehmen vor der Aufgabe, neue Stabilitätsanker zu schaffen. Genau hier sieht Carsten Neugrodda die beson-

dere Rolle des Service: Er solle für Kundennähe, Verlässlichkeit und wiederkehrende Umsätze. Statt Service als nachgelagerte „After-Sales“-Funktion zu betrachten, müsse er frühzeitig in Entwicklung, Vertrieb und Unternehmensstrategie eingebunden werden.

Im Mittelpunkt seines Vortrags stand die Forderung nach einer klaren Servicestrategie: Unternehmen sollten definieren, welchen Beitrag der Service zur Kundenbindung, Wertschöpfung und Profitabilität leisten soll; Prozesse müssten konsequent vom Kunden her gedacht werden, anstatt ausschließlich auf interne Effizienz auszurichten. Ebenso wichtig sei die bewusste Auswahl von Technologien und KI-Lösungen, die immer einem klaren Nutzen folgen sollten. Der KVD-Vertreter betonte zudem die Bedeutung des persönlichen Kundenkontakts in einer zunehmend digitalen Welt. Service sieht er in einer viel größeren Rolle, als nur Problemlösung im Störfall zu sein. Richtig positioniert werde er zum Treiber für Resilienz, Wachstum und langfristigen Unternehmenserfolg, ist sich Carsten Neugrodda sicher.

## / INFO

Weitere Informationen zu Innosoft und zum Anwendertag 2026 gibt es im Internet auf [www.innosoft.de](http://www.innosoft.de).