

Was tun, wenn das Wissen in Rente geht?

In 5 Schritten Servicewissen im
Maschinen- und Anlagenbau sichern





Was passiert, wenn euer erfahrener Servicetechniker morgen nicht mehr da ist?

Ein Kunde meldet eine Störung an einer zehn Jahre alten Anlage. Der Fehler kann zehn verschiedene Ursachen haben und alle zu überprüfen, würde Tage dauern. So viel Zeit hat der Kunde aber nicht. Zum Glück weiß euer erfahrener Servicetechniker (nennen wir ihn Günther), woran es liegt. Er kennt die Maschine, den Kunden und genau diesen Fehler von einem Einsatz vor drei Jahren.



Problem: Günther ist gerade im Urlaub. Wo findet seine Vertretung Tobias nun dieses Wissen?

In vielen Maschinenbauunternehmen lautet die Antwort: nirgendwo. Oder zumindest nicht dort, wo Tobias es schnell finden könnte. Solange die erfahrenen Mitarbeiter:innen da sind, funktioniert das meistens irgendwie. Aber spätestens bei Urlaub, Krankheit oder Renteneintritt wird deutlich, wie abhängig der Service vom Wissen einzelner Personen ist.

Und das betrifft nicht nur die Fehlersuche. Auch Besonderheiten einzelner Kundenanlagen, bewährte Reparaturwege oder Informationen zu Ersatzteilen gehen verloren, wenn sie nicht festgehalten werden.

Die gute Nachricht: Ihr müsst dafür nicht euren gesamten Service neu aufstellen. Oft reichen schon kleine Veränderungen, um wichtiges Wissen dauerhaft verfügbar zu machen.

In diesem Leitfaden zeigen wir euch, wie ihr in fünf einfachen Schritten loslegt. Mit konkreten Beispielen aus dem Maschinenbau und Maßnahmen, die ihr direkt mit eurem Team umsetzen könnt.

Schritt 1:

Herausfinden, welches Wissen wirklich kritisch ist

Stellt euch vor, euer erfahrenster Servicetechniker geht in sechs Monaten in Rente. Welche Fragen würden dann plötzlich unbeantwortet bleiben?



Vielleicht kennt er die Eigenheiten einer älteren Verpackungsanlage. Vielleicht weiß nur er, warum bei einer bestimmten CNC-Maschine regelmäßig derselbe Fehler auftritt. Oder er hat über Jahre hinweg Sonderlösungen für einzelne Kunden entwickelt.

Genau dieses Wissen solltet ihr zuerst sichern.

So geht ihr vor

Nehmt euch eine Stunde Zeit und setzt euch mit eurer Serviceleitung und zwei bis drei erfahrenen Kolleg:innen zusammen. Erstellt eine einfache Übersicht:



Maschine oder Thema	Wer kennt sich aus?	Wie kritisch ist das Wissen?
CNC-Fräsmaschine	Servicetechniker Müller	Hoch
Verpackungsanlage	2 Servicetechniker	Mittel
Standard-Wartungsabläufe	Gesamtes Team	Niedrig

Bewertet anschließend, welches Wissen zuerst gesichert werden muss.

Orientiert euch an drei Fragen:

1. Wie häufig wird dieses Wissen gebraucht?
2. Wie groß ist der mögliche Schaden, wenn es fehlt?
3. Wie viele Kolleg:innen können aktuell weiterhelfen?

Quick Win:



Erstellt eine Liste mit den fünf Maschinen oder Fehlerbildern, bei denen euer Team am stärksten von einzelnen Kolleg:innen abhängig ist.

Checkliste für Schritt 1:

- ☐ Kritische Wissensträger:innen identifiziert
- ☐ Besonders relevante Maschinen und Anlagen erfasst
- ☐ Wissenslücken nach Dringlichkeit priorisiert



Schritt 2:

Das Wissen aus einzelnen Köpfen holen

„Dokumentier doch bitte mal alles, was du weißt.“ Klingt so einfach. In der Praxis ist das allerdings nicht realistisch.

Erfahrene Servicetechniker:innen haben oft über Jahrzehnte Wissen gesammelt, was sich nicht mal eben in ein Dokument übertragen lässt. Deshalb solltet ihr dort anfangen, wo das Wissen ohnehin gebraucht wird: bei echten Servicefällen.

Praxisbeispiel: Die Störung, die immer wieder auftaucht

Ein Kunde meldet einen sporadischen Fehler an einer älteren Anlage. Ein erfahrener Techniker oder eine erfahrene Technikerin erkennt sofort, dass ein bestimmter Sensor bei hohen Temperaturen falsche Werte liefert.

Statt diese Information nur mündlich weiterzugeben, haltet ihr direkt nach der Reparatur fest:

- Welche Maschine und welches Modell waren betroffen?
- Wie hat sich der Fehler bemerkbar gemacht?
- Was war die Ursache?
- Wie wurde das Problem gelöst?
- Was sollte beim nächsten Mal unbedingt beachtet werden?

Ergänzt bei Bedarf ein Foto oder ein kurzes Video. So entsteht aus einem einzelnen Serviceeinsatz eine Anleitung, die auch beim nächsten Mal weiterhilft.

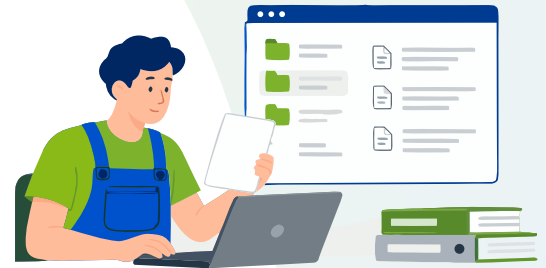


Quick Win:

Legt eine einheitliche Vorlage an und dokumentiert diese Woche gemeinsam mit einem erfahrenen Mitarbeitenden drei typische Störungen.

Schritt 3:

Servicewissen so ablegen, dass es auch gefunden wird



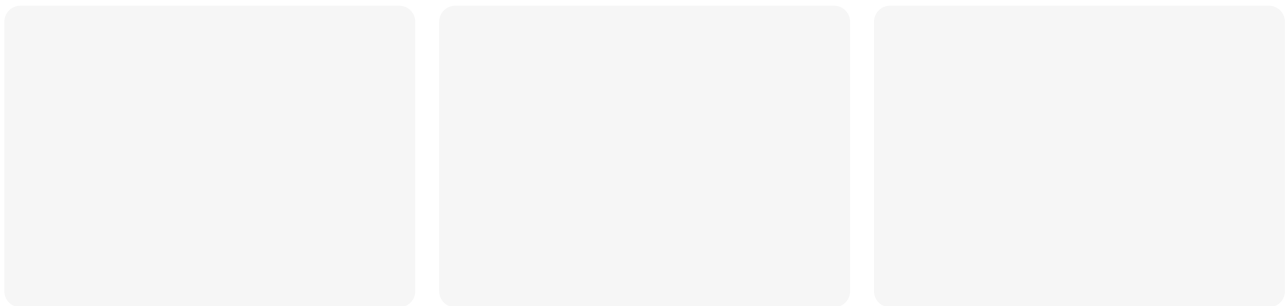
In vielen Serviceabteilungen gibt es bereits jede Menge Wissen. Es liegt nur verteilt: auf Netzlaufwerken, in Excel-Listen, alten Serviceberichten, E-Mail-Postfächern oder persönlichen Notizen.

Das Hauptproblem ist in der Regel nicht fehlendes Wissen, sondern dass niemand weiß, wo es zu finden ist.

So schafft ihr Ordnung

Einigt euch auf einen zentralen Ort für euer Servicewissen. Wichtig ist dabei weniger das Tool als eine Struktur, die für eure Mitarbeiter:innen logisch ist.

Für Maschinen- und Anlagenbauer bietet sich beispielsweise folgende Einteilung an:



Mit einer solchen Struktur stellt ihr sicher, dass sich auch unerfahrene Mitarbeitende schnell zurechtfinden.

Praxisbeispiel: Ein neuer Kollege übernimmt einen Servicefall

Ein neuer Servicetechniker erhält eine Störungsmeldung zu einer Anlage, die er bisher kaum kennt. Statt mehrere Kollege:innen anzurufen, sucht er nach dem Maschinentyp und der Fehlermeldung. Er findet einen früheren Servicefall mit Bildern, Ursache und Lösung. So kann er gezielt mit der Fehlersuche beginnen.

Quick Win:



Wählt eine Maschinenbaureihe aus und sammelt alle vorhandenen Anleitungen, Serviceberichte und Lösungen an einem zentralen Ort.

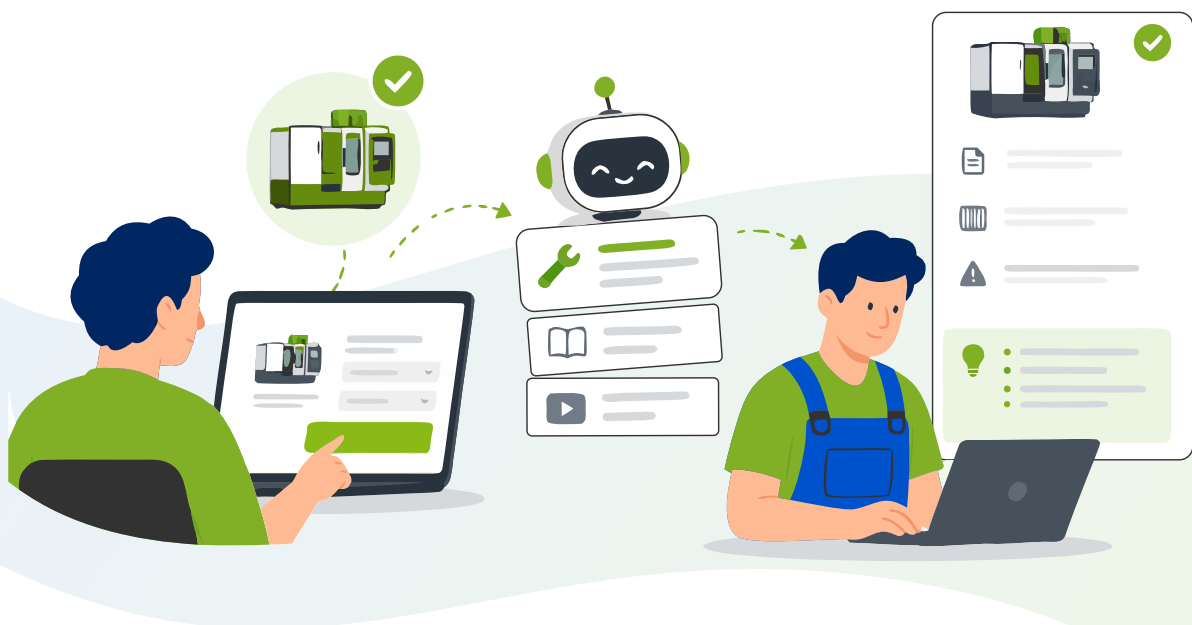
Checkliste für Schritt 3:

- ☐ Zentralen Ablageort festgelegt
- ☐ Einheitliche Struktur definiert
- ☐ Dokumente nach Maschinen und Fehlerbildern sortiert
- ☐ Suchbarkeit und Zugriffsrechte geprüft

Schritt 4:

Wissen dorthin bringen, wo es gebraucht wird

Eine zentrale Wissenssammlung ist ein guter Anfang. Richtig wertvoll wird sie aber erst, wenn eure Mitarbeiter:innen sie im Servicealltag tatsächlich nutzen. Denn wenn ein Kunde mit einer stehenden Maschine anruft, möchte niemand erst durch fünf verschiedene Systeme klicken.



Praxisbeispiel: Ein Servicefall ohne unnötige Rückfragen

Ein Kunde meldet eine Störung über ein Serviceportal und wählt die betroffene Anlage aus. Die Anfrage enthält direkt den Maschinentyp, die Seriennummer und die Beschreibung des Problems.

Ein digitaler Assistent sucht nach passenden Lösungen aus früheren Servicefällen und schlägt erste Schritte vor. Kann der Kunde das Problem nicht selbst beheben, übernimmt das Serviceteam. Die Informationen zur Maschine, zur Anfrage und zu möglichen Lösungswegen liegen bereits vor. Der Servicetechniker muss nicht bei null anfangen.

So könnt ihr euch diesem Ablauf nähern

Auch ohne großes Digitalisierungsprojekt könnt ihr erste Schritte umsetzen:

1. Erfasst Störungen künftig nach einem einheitlichen Schema.
2. Ordnet jeder Anfrage möglichst eine konkrete Maschine zu.
3. Verlinkt passende Anleitungen direkt im Servicevorgang.
4. Haltet nach der Lösung fest, ob neues Wissen entstanden ist.

Langfristig lassen sich diese Abläufe mit einem zentralen Service Desk und einer verknüpften Wissensdatenbank deutlich vereinfachen.

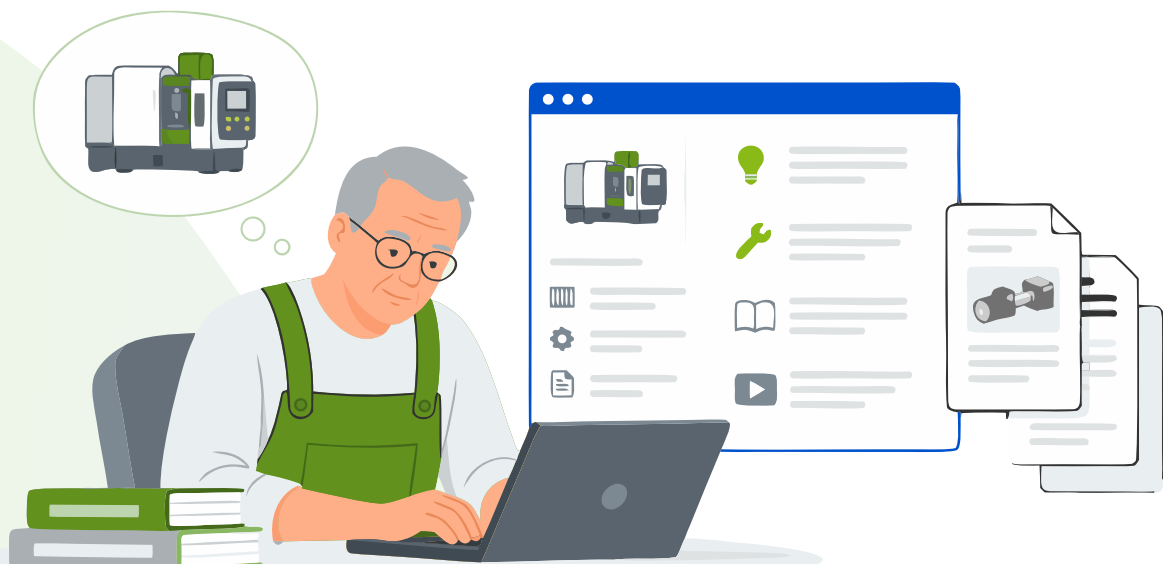


Quick Win:

Ergänzt eure Störungsmeldungen um drei Pflichtangaben: Maschine, Fehlerbild und bereits durchgeführte Maßnahmen.

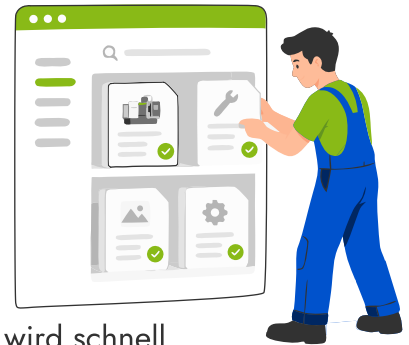
Checkliste für Schritt 4:

- ☐ Einheitliche Störungsmeldung eingeführt
- ☐ Servicefälle mit Maschineninformationen verknüpft
- ☐ Wissensartikel im Serviceprozess zugänglich gemacht
- ☐ Dokumentation beim Ticketabschluss berücksichtigt



Schritt 5:

Wissen aktuell halten, ohne dass es zur Zusatzaufgabe wird



Eine Wissensdatenbank, die niemand pflegt, wird schnell zum digitalen Aktenschrank. Neue Maschinen kommen hinzu, Fehlerbilder verändern sich und Lösungen werden verbessert. Deshalb sollte die Wissenspflege Teil eurer täglichen Servicearbeit werden – möglichst ohne großen Zusatzaufwand.

Die einfache Regel: Jeder gelöste Fall kann das Team ein Stück schlauer machen.

Nach einem abgeschlossenen Servicefall stellt ihr drei kurze Fragen:

1. War das Problem bereits bekannt?
2. Gibt es dazu eine passende und aktuelle Anleitung?
3. Haben wir etwas gelernt, das beim nächsten Mal helfen könnte?

Wenn ja, ergänzt oder aktualisiert den entsprechenden Wissenseintrag.



Quick Win:

Führt eine feste Frage beim Abschluss jedes Servicefalls ein: „Ist die Lösung bereits dokumentiert?“.

Checkliste für Schritt 5:

- ☐ Wissenspflege im Serviceprozess verankert
- ☐ Verantwortliche für die Prüfung festgelegt
- ☐ Regelmäßige Aktualisierung eingeplant
- ☐ Neue Lösungen für das gesamte Team zugänglich gemacht



Vom gesammelten Wissen zum digitalen Service

Die ersten Schritte um Servicewissen zu sammeln funktionieren mit einfachen Mitteln. Wenn euer Wissensdatenbank wächst, lohnt es sich allerdings, die Abläufe stärker miteinander zu verbinden.

Hier kommen digitale Werkzeuge ins Spiel:



Zentrale Wissensdatenbank

Mit Confluence lassen sich Reparaturanleitungen, Erfahrungswissen und Lösungen strukturiert dokumentieren und gemeinsam pflegen.



Digitaler Service Desk

Jira Service Management bündelt Serviceanfragen, ordnet sie den richtigen Maschinen zu und verbindet Vorgänge mit passendem Wissen.



Vernetzte Systeme

Workato kann Informationen aus ERP-Systemen und anderen Anwendungen in eure Serviceprozesse einbinden und wiederkehrende Abläufe automatisieren.



Aufgaben und Projekte im Blick

Mit Jira könnt ihr Aufgaben rund um Wartungen, Reparaturen und interne Verbesserungsprojekte planen, Verantwortlichkeiten festlegen und den Fortschritt jederzeit nachvollziehen.



Und wie gut ist euer Servicewissen heute aufgestellt?

Ihr möchtet verhindern, dass wertvolles Erfahrungswissen mit euren Mitarbeitenden in Rente geht?

Wir bei greenique helfen euch, Servicewissen zentral zu sichern und mit euren täglichen Serviceprozessen zu verbinden.

Gemeinsam schauen wir, welche digitalen Werkzeuge für euren Maschinenbau wirklich sinnvoll sind – vom ersten Wissensartikel bis zum vernetzten Service Management.

Lasst uns über euer Servicewissen sprechen



Mehr Infos und die Möglichkeit, uns besser kennenzulernen findet ihr hier:

☎ +49 (0) 521 / 922 799 52

✉ service@greenique.de

greenique GmbH & Co. KG
August-Schroeder-Str. 4
33602 Bielefeld

www.greenique.de



Platinum
Solution Partner



Registered
Partner