

**FORSCHUNGSKALENDER** KVD-AKTIVITÄTEN IM WISSENSCHAFTSUMFELD

# Service-Meister: So testen KMU ihren KI-Level im Service

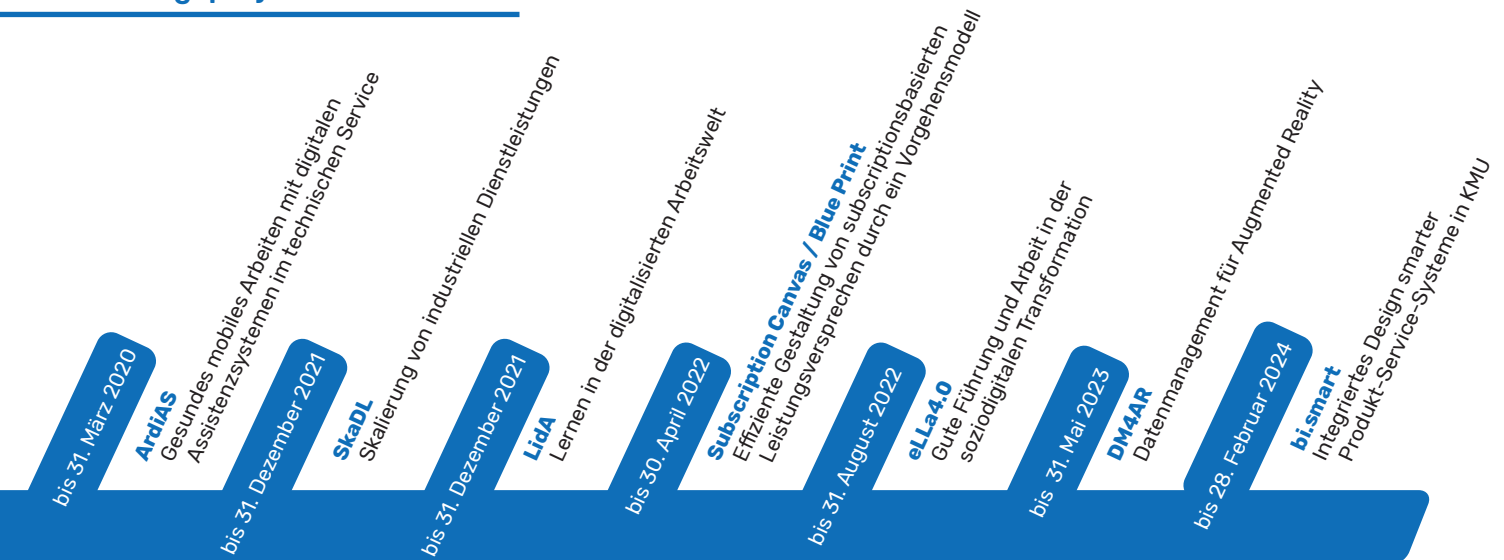
Als größter Berufsverband für Beschäftigte im Kundendienst und im After-Sales-Service innerhalb der DACH-Region verbindet der Service-Verband KVD e. V., kurz KVD, unterschiedliche Akteure im Thema Service, so zum Beispiel aus Wissenschaft und Wirtschaft. Dabei gelingt es dem KVD nicht nur, seine Mitglieder untereinander zu vernetzen, sondern ihnen stets brandaktuelle Inhalte anzubieten. Die enge Kooperation mit Forschungseinrichtungen ermöglicht es dem KVD und seinen Mitgliedern immer wieder, neue Themen und nützliche Werkzeuge für die praktische Anwendung zur Verfügung zu stellen. Schwerpunktmäßig setzt der Verband sich in den letzten Jahren forschungsseitig mit Themen im Bereich einer modernen Serviceorganisation sowie der Digitalisierung von After-Sales-Services auseinander. Im Forschungskalender stellen wir regelmäßig aktuelle Projekte mit KVD-Beteiligung vor und sagen, wie KVD-Mitglieder mitmachen und profitieren können. In diesem Beitrag geht es um das Projekt „Service-Meister“, bei dem der KVD assoziierter Partner ist. [\[Michael Braun\]](#)

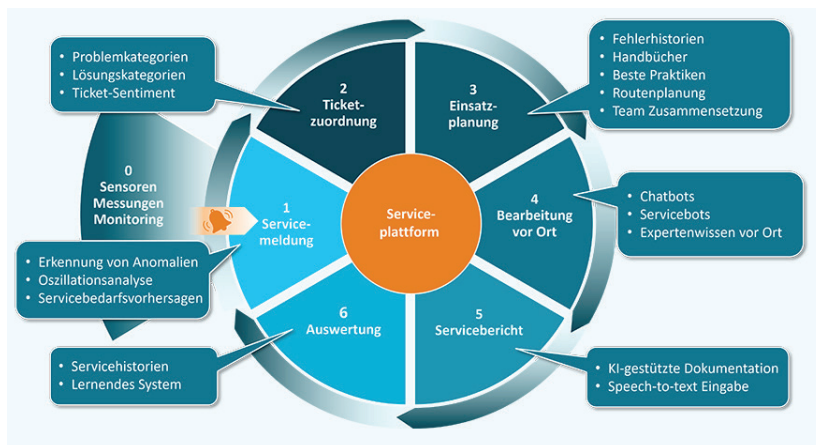
Ein auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierendes Ökosystem für den technischen Service im Zeitalter von Industrie 4.0 zu entwickeln, das ist das erklärte Ziel des Projekts Service-Meister, das vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz gefördert wird. Verschiedene Konsortialpartner sind in dem Projekt verankert, ebenso der KVD als assoziierter Partner, neben

einigen Unternehmen aus der KVD-Mitgliedschaft wie beispielsweise der aktuelle KVD Service-Management-Preis-Gewinner Corevas oder die KVD-Förderkreispartner Mobile Function und GMS Development. Zuletzt wurde im Projekt der Fokus auf die Praxistauglichkeit der Erkenntnisse für den Mittelstand gelegt. Herausgekommen ist dabei ein dreistufiger Zugang

für kleine und mittlere Unternehmen (KMU), über den jedes Unternehmen prüfen kann, wie es vom Einsatz von KI im Service profitieren könnte. Dafür hat das Konsortium des Projekts einen dreistufigen Einstieg geschaffen, über den sich Unternehmen einsortieren können. Der erste Einstieg für Einsteiger erfolgt über ein Assessment, der zweite Einstieg für Fortgeschrittene

## Forschungsprojekte im Überblick





über eine Prozesslandkarte, der dritte Einstieg für Profis über einen Servicekatalog.

### Assessment: KI-Zugang für Einsteiger

Mit dem ersten Weg können bislang KI-unerfahrene Unternehmen einfach starten. Sie können über ein Assessment prüfen, wo die eigenen Stärken und Schwächen bei Serviceprozessen liegen. Die Idee dahinter: schnell und unkompliziert alles zum Potenzial des eigenen Service erkennen. Über eine Selbsteinschätzung lassen sich in dem Assessment Inspirationen zu den sechs Bereichen Servicemeldung, Ticketzuordnung, Einsatzplanung, Bearbeitung von Ort, Servicebericht und Auswertung erhalten. Das Ergebnis soll dann ein aussagekräftiges Gesamtprofil zum eigenen Service sein, einmal aus der IST-Perspektive, einmal mit der SOLL-Perspektive. Die aus dem Assessment resultierenden Ziele und Prioritäten sind dann das Handwerkszeug für Schritt 2, das Eintauchen in die Prozesslandkarte.

### Prozesslandkarte: Welche KI-Anwendungen sind relevant?

Mit dem 2. Schritt kommt man dem Praxiseinsatz von KI näher. Das Projekt zeigt anhand von in Unternehmen bekannten Prozessen auf, welche praktischen Anwendungsmöglichkeiten, Techniken und Voraussetzungen es gibt. Anwender können damit selbst überblicken, welche Datenquellen sie benötigen und über welche sie bereits verfügen. Die Prozesslandkarte ist auf

der Projekt-Website interaktiv angelegt: Per Mouse-Over erhalten Anwender den jeweiligen Einblick, zum Beispiel zu Servicebedarfsvorhersagen bei der Servicemeldung. Insgesamt sind sechs verschiedene Dimensionen rund um den eigentlichen Service abgelegt: Von der Servicemeldung über die Ticketzuordnung und die Einsatzplanung bis zur Bearbeitung vor Ort, dem Servicebericht und letztlich der Auswertung.

### Servicekatalog: Was gibt's schon in der Praxis?

In einem dritten Schritt geht es dann um Cases aus der Praxis. Aus den sechs in der Prozesslandkarte genannten Modulen gibt es verschiedene Cases, die im Rahmen der bisherigen Projektzeit entwickelt worden sind. Die aktuellen Cases aus dem Servicekatalog von Service-Meister sind rechts im Infokasten hinterlegt. Zu jedem Case gibt es einen eigenen Infobereich auf der Website des Projekts, über den man sich konkret über den Anwendungsfall und die Übertragbarkeit informieren kann. Wer tiefer einsteigen möchte, kann direkt die Projektbeteiligten zu jedem Case ansprechen, denn am Ende sind alle beteiligten Personen samt Mailadresse aufgelistet.

**Wer sich allgemein zum Projekt Service-Meister informieren möchte oder über einen der drei Schritte einsteigen will, kann das auf der Website [www.servicemeister.org](http://www.servicemeister.org) tun. Kontaktieren kann man die Projektverantwortlichen unter [info@servicemeister.org](mailto:info@servicemeister.org) oder telefonisch unter 0221.700048-0.**

## Servicekatalog



Im Servicekatalog des Projekts Service-Meister sind auf [www.servicemeister.org](http://www.servicemeister.org) verschiedene Cases aus der Projektphase hinterlegt. Weitere Cases können dazukommen. Hier die Übersicht nach aktuellem Stand:

#### Modul 1: Servicemeldung

- Krohne/Inovex: Automatisierte Erkennung von Fehlerklassen in Messgeräten
- Trumpf: Automatische Erkennung von fehlerhaften Prozessen aus der Distanz
- OGE/USU: KI zur Identifikation von Anomalien beim kathodischen Korrosionsschutz (KKS)
- USU: IT-Monitoring mittels adaptiver Schwellwerte / Smart Baselineing
- Würth/grandcentrix: Predictive Maintenance für optimale Wartung und maximale Verfügbarkeit von Maschinen

#### Modul 2: Ticketzuordnung

- Würth/grandcentrix: Automatische Zuordnung von Servicetickets mit Freitextfehlerbeschreibungen
- USU: Intelligente und automatisierte Zuordnung von textbasierten Servicetickets

#### Modul 3: Einsatzplanung

- KEB/USU: KI Dokumentenanalysen zum effektiven Suchen und erstellen eines Wissenpools

#### Modul 4: Bearbeitung vor Ort

- Krohne/Inovex: Visuelle Erkennung von KROHNE-Produkten und intelligente Suche relevanter Dokumente
- Uni Stuttgart: Fragen beantworten über Wissensgraphen (KGQA)

#### Modul 6: Auswertung

- Würth/grandcentrix: Service Cockpit für die Analyse und Überwachung von Servicevorgängen