

3 FRAGEN AN:

PHILIPP SCHMIED

Der AI Business Consultant der doubleSlash Net-Business GmbH aus Friedrichshafen erklärt, wie künstliche Intelligenz (KI) Supportprozesse effizienter macht.

Wie verändert KI den After-Sales im Maschinenbau?

Künstliche Intelligenz kann Supportprozesse im Maschinenbau deutlich verbessern – wenn sie auf internes Wissen zugreifen kann. Moderne Assistenzsysteme analysieren technische Dokumente, Fehlerdaten und Ersatzteilinformationen in Echtzeit und liefern konkrete Handlungsempfehlungen. So sinken Fehlerquoten, Reaktionszeiten verkürzen sich und auch weniger erfahrene Technikerinnen und Techniker können komplexe Aufgaben effizient lösen. Die KI wird damit zum strategischen Vorteil: Sie entlastet Serviceteams, verbessert die Kundenbindung und erhöht die Verfügbarkeit von Maschinen und Anlagen. Entscheidend ist, dass die Lösung sicher, flexibel und kontextbezogen arbeitet – und nicht nur generische Antworten liefert. Wer KI richtig integriert, stärkt nicht nur den Service, sondern die gesamte Wertschöpfungskette.

Warum reichen Standard-LLMs für Industrieunternehmen nicht aus?

Standard-Large-Language-Models (LLMs) sind mächtig, aber sie kennen das Unternehmen nicht. Sie liefern generische Antworten, die im industriellen Kontext oft zu ungenau sind. Das entscheidende Wissen steckt in internen Datenquellen – von ERP-Systemen über Fehlerdatenbanken bis hin zu Service-CRM-Systemen und Produktkonfiguratoren. Erst wenn KI-Modelle auf diese Quellen zugreifen können, entsteht echter Mehrwert. Ein bewährter Ansatz ist „Retrieval Augmented Generation“. Dabei wird aktuelles Unternehmenswissen dynamisch eingebunden, ohne es ins Modell selbst zu integrieren. So bleibt



„KI wird zum Vorteil, wenn sie das Wissen des Unternehmens wirklich versteht.“

die KI flexibel und sicher, was besonders bei sensiblen Daten wichtig ist. Im Maschinenbau ermöglicht das präzisere Diagnosen, schnellere Reparaturen und eine bessere Ersatzteilversorgung. Die Zukunft liegt in maßgeschneiderten KI-Lösungen, die das Know-how der Firma wirklich nutzen.

Was müssen Unternehmen bei der Einführung beachten?

Künstliche Intelligenz ist kein Selbstzweck – sie muss gezielt eingesetzt werden. Der erste Schritt ist die Auswahl passender Use Cases. Prozesse mit hoher Relevanz und Wiederholungsrate eignen sich besonders. Danach folgt der Aufbau eines passenden KI-Agenten, der mit den relevanten Systemen verbunden wird. Wichtig: Die technische Integration muss sauber erfolgen, damit die KI auf alle nötigen Daten zugreifen kann. Im letzten Schritt wird der Agent ausgerollt – idealerweise in einem Pilotbereich. Dabei sollten die Nutzer eng eingebunden werden, denn sie kennen die Prozesse am besten. Feedback und kontinuierliche Optimierung sind entscheidend für den Erfolg. Wer diesen Weg geht, schafft nicht nur Effizienzgewinne, sondern legt den Grundstein für eine nachhaltige Digitalstrategie – skalierbar, sicher und zukunftsfähig. ▶

CHECKLISTE GENERATIVE KI

Der VDMA-Expertenkreis „Machine Learning/KI“ hat eine Checkliste für den Einsatz von generativer KI für die Anwendung im Unternehmen erarbeitet.



Zur Checkliste
go.vdma.eu/x3vhq