

# Service im Maschinenbau zwischen Marktdruck und EU-Maschinenverordnung

Marktdruck und EU-Maschinenverordnung verändern die Rolle des Services im Maschinenbau grundlegend. Strukturierte Informationen werden zur Basis für stabile Service-Umsätze und digitale Kundenportale zum Schlüssel zur effizienten Umsetzung regulatorischer Anforderungen.

von Vanessa Kluge, IoT Portfolio Manager bei der Kontron AIS GmbH



Viele Maschinen- und Anlagenbauer beschäftigen sich mit digitalen Services. Allerdings gestaltet sich die Umsetzung im Alltag oft zäh, da das Tagesgeschäft mit knappen Ressourcen und vielen parallelen Baustellen dominiert. Hinzu kommt der Druck durch die konjunkturelle Marktlage und Regulierungen wie den Cyber Resilience Act (CRA), dem EU Data Act und der EU-Maschinenverordnung. Mit der EU-Maschinenverordnung (EU) 2023/1230, die ab 20. Januar 2027 verbindlich gilt, können die Konformitätserklärung, CE-Kennzeichnung und technische Unterlagen digital, druckbar und downloadbar bereitgestellt werden. Behörden, Betreiber und Hersteller können sie somit jederzeit abrufen. Das umständliche Ausdrucken der Unterlagen entfällt.

Auch die Betriebs- und Montageanleitung kann digital bereitgestellt werden. Sie muss zusätzlich nach dem Inverkehrbringen über die gesamte voraussichtliche Lebensdauer, mindestens aber zehn Jahre, online zugänglich sein. Auf Verlangen des Betreibers müssen sie zudem zum Zeitpunkt des Kaufs innerhalb eines Monats kostenlos in Papierform bereitgestellt werden. Informationen sollten daher strukturiert, aktuell und rollenbasiert zugriffsbereit sein. Der Fokus liegt dabei auf Sicherheit, Konformität sowie Betriebs- und Serviceinformationen. Aus „wir sollten unsere Unterlagen mal sortieren“ wird ein klarer Umsetzungsauftrag.

»

### Was bremst die Umsetzung?

Viele Maschinen- und Anlagenbauer wissen, wie wichtig digitale Services sind. Ein Bremsklotz ist oft nicht die Idee, sondern das Fundament. Durch inkonsistente Stammdaten, Dokumente ohne eindeutige Maschinenzuordnung, unklare Softwarestände und fehlende Änderungshistorien bleibt Service reaktiv. Informationen werden gesucht, Rückfragen nehmen zu und Zuständigkeiten wechseln. Ein digitales Kundenportal kann bei der regelkonformen Umsetzung der Anforderungen der EU-Maschinenverordnung helfen, weil es Informationen standardisiert bündelt, maschinenbezogen strukturiert und abteilungsübergreifend verfügbar macht.

### Was muss digital vorliegen?

Im Kern geht es um ein Set an Informationen, das die Basis für guten Service bildet, künftig aber zusätzlich nachweisbar und dauerhaft verfügbar sein kann. Den Ausgangspunkt bildet die eindeutige Identifikation der Maschine: Hersteller, Typ, Seriennummer, Modell, Baujahr und die dazugehörigen Stammdaten. Fehlt diese Basis, wird jeder Servicefall unnötig kompliziert, weil Zuordnung und Typenidentifikation Zeit kosten.

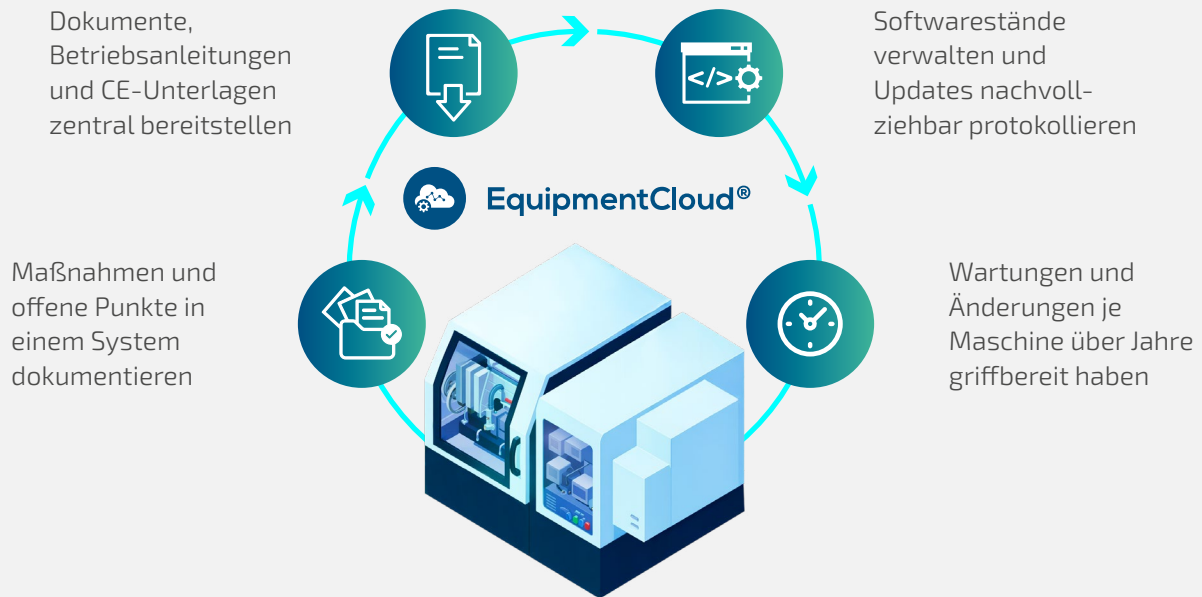
Hinzu kommen Konformitätsangaben wie CE-Kennzeichnung, EU-Konformitäts- und EU-Einbauerklärung sowie technische Unterlagen, etwa Sicherheitsinformationen, Risikobeurteilung und relevante Normen. Diese Inhalte müssen nicht nur abgelegt sein, sondern in der richtigen Version, maschinenbezogen zugeordnet und für berechtigte Rollen abrufbar bleiben.

Ergänzend werden Betriebs- und Serviceinformationen wichtig. Dazu gehören Anleitungen, Sicherheitshinweise, Wartungsvorgaben und Informationen, die Betreiber und Support-Teams für den sicheren Betrieb benötigen. Die EU-Maschinenverordnung definiert dafür klare Anforderungen an die digitale Bereitstellung.

Ein Kundenportal wie EquipmentCloud® unterstützt den „Maschinenpass“-Gedanken entlang des Lebenszyklus. Vor der Markteinführung beim Aufbau der Datenstruktur sowie der Konformitätsdokumentation. Nach der Markteinführung bei Betrieb, Änderungen, Retrofit, Wartungen, Tickets, Updates und Nachweisen. Kunden erhalten eine zentrale Anlaufstelle, in der sie Dokumente, Änderungen, Wartungen und Softwarestände maschinenbezogen finden. »



Das Dashboard des Kundenportals der EquipmentCloud® ist an die Bedürfnisse der Fabrikbetreiber individuell anpassbar.



EquipmentCloud® bündelt Dokumente, Softwarestände, Wartungen und Maßnahmen pro Maschine zentral und jederzeit nachvollziehbar.

In der Übergangsphase zum Inkrafttreten der Maschinenverordnung wird EquipmentCloud® zum zentralen Beleg, weil Historien nicht nachträglich rekonstruiert werden müssen, sondern direkt dort entstehen, wo Service arbeitet.

### Strukturierte Informationen beschleunigen den Support

In Projekten zeigt sich immer wieder: Die Zeit zum Suchen und Bereitstellen der richtigen Information bremst den Support am stärksten. Mit einer zentralen Anlaufstelle sinkt die Zahl der Rückfragen und Schleifen. Unternehmen erzielen mit EquipmentCloud® eine mehr als 50-prozentige höhere Kundenzufriedenheit und einen bis zu 70 Prozent schnellerem Support. Einzelne Anwender:innen nennen zudem einen um 25 Prozent höheren Ersatzteilumsatz. Das After-Sales-Business ließ sich in Einzelfällen sogar um mehr als die Hälfte steigern, weil Kunden weniger abwandern und Abläufe sauberer greifen.

### Herausforderung: Viele Datenquellen verbinden

Maschinenparks sind oft heterogen. Es lohnt sich, Integration wiederholbar zu denken und Altanlagen per Retrofit anzubinden sowie Neuanlagen mit eingepplanten IoT-Geräten für Fernwartung, Updates und Zustandsdaten auszustatten.

In der Praxis bewährt sich etwa eine Kombination, bei der IoT-Geräte mehrere Rollen übernehmen: Maschinenkonnektor, VPN-Router und Service-Host, auf dem native oder Docker-Applikationen laufen. Middleware wie FabEagle®Connect unterstützen bei der Schnittstellenanbindung und beim Übersetzen von Daten, zum Beispiel für ERP, MES oder Datenbanken über die REST APIs der EquipmentCloud®.

### Doppelte Pflege vermeiden

Wichtig ist Flexibilität: Daten aus ERP, CRM oder Ticketlösungen sollten in einer zentralen Datenbasis zusammenlaufen, ohne doppelte Pflege. Ideal ist, wenn Informationen nur einmal erfasst werden müssen und Änderungen automatisiert in betroffene Systeme übertragen werden. Außerdem sind klare Rollen und Zugriffsrechte, sichere Nutzerverwaltung, mobile Nutzung, Dashboards, Mehrsprachigkeit sowie DSGVO-konformes Hosting entscheidend. Daten sollten zudem nur verschlüsselt gespeichert und übertragen werden.

### Vom Workshop bis zum Rollout

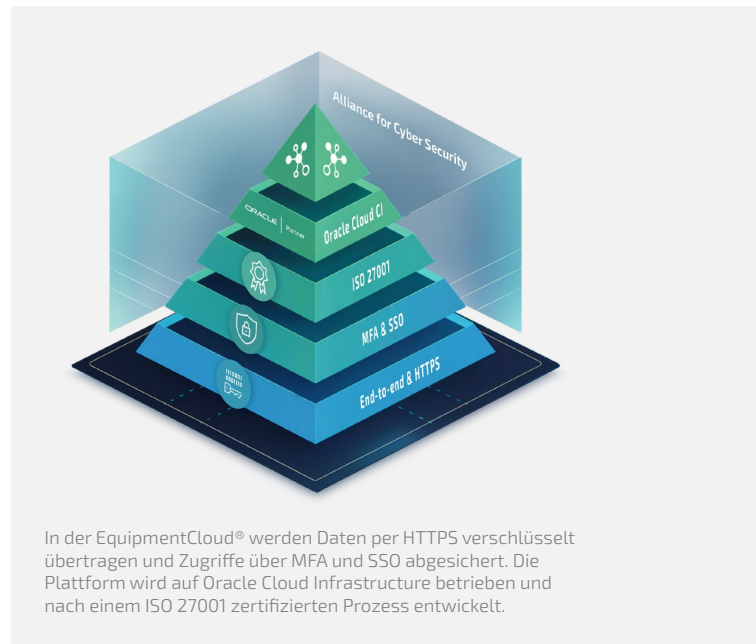
Im mittelständischen Maschinenbau fehlen oft Kapazitäten für individuelle Portallösungen. Fertige Applikationen wie EquipmentCloud®, die gezielt für Maschinen- und Anlagenbauer entwickelt wurden, »

beschleunigen den Einstieg. Kontron AIS begleitet die Einführung etwa mit Workshops, um Schmerzpunkte, Use Cases und neue Geschäftsmodelle zu bestimmen über einen Proof-of-Concept mit Pilotkunden bis zum schrittweisen Rollout. Viele Kunden profitieren langfristig auch vom Austausch in der Community der Anwender:innen.

### Die EU-Maschinenverordnung als Chance

Eine schwache Auftragslage fühlt sich selten nach Chance an. Aber genau in dieser Phase kann es strategisch klug sein, den eigenen Service so aufzustellen, dass er trägt: mit klaren Prozessen, einer sauberen Datenbasis und digitalem Zugang zu allen relevanten Informationen. Dadurch wird Service planbarer und skalierbarer. Gleichzeitig wächst die Organisation in die Anforderungen der EU-Maschinenverordnung hinein, statt kurz vor 2027 hektisch Dokumente und Zuständigkeiten zusammenzusuchen.

Digitale Kundenportale wie EquipmentCloud® sind ein praktischer Hebel, weil sie zusammenbringen, was im Alltag oft auseinanderläuft: Maschinen- und Stammdaten, Dokumente, Historien, Serviceprozesse und Zusammenarbeit. Am Ende zählen weniger Suchaufwand, mehr Verlässlichkeit und ein Service, der auch in schwierigen Zeiten stabil Umsatz sichert. ■



**Interaktives Demovideo zur einfachen Umsetzung der EU-Maschinenverordnung mit EquipmentCloud®.**

## Über Kontron AIS GmbH

Seit über 35 Jahren setzen wir den Benchmark in industrieller Softwareentwicklung. Hinter unseren bewährten Softwareprodukten und maßgeschneiderten Digitalisierungslösungen steht ein erfahrenes Team von mehr als 230 Mitarbeiter:innen. Damit ermöglichen wir Maschinen- und Anlagenbauern sowie Fabrikbetreibern neue Wege in der Automatisierung zu gehen und sich langfristig Wettbewerbsvorteile zu sichern. Gemeinsam mit unseren Kunden implementieren wir weltweit intelligente Digitalisierungsstrategien für die smarte Fertigung von morgen.

Als Tochterunternehmen der Kontron AG bieten wir ganzheitliche IoT-Lösungen aus einer Hand – von Hardware bis Software. Durch unser globales Netzwerk stellen wir lückenlose Projektbetreuung, Service und weltweiten Support sicher.

Weitere Informationen: [www.kontron-ais.com](http://www.kontron-ais.com)

### Medienkontakt

Nicole Marofsky  
 Corporate Communication Kontron AIS GmbH  
 +49 351 2166 1970 | [nicole.marofsky@kontron-ais.com](mailto:nicole.marofsky@kontron-ais.com)

### Firmenkontakt

Kontron AIS GmbH  
 Otto-Mohr-Straße 6 | 01237 Dresden  
 +49 351 2166 0 | [contact@kontron-ais.com](mailto:contact@kontron-ais.com)