



Sina Volkmann gehört zum dreiköpfigen Gründerteam von Findiq. Das Start-Up hat sich mittlerweile gut in der holze- und verarbeitenden Industrie etabliert. Michel Ahring ist Head of Division Service bei der Hymmen GmbH Maschinen- und Anlagenbau.

**Digitales Expertenwissen: Hymmen sichert individuelles Know-how mit Findiq-Lösung**

# Kunden digital mit Wissen unterstützen

**Anlagenbetriebnahme, geplante Wartung und Servicefälle: Das waren die Anwendungsbereiche, für die das Team vom Startup Findiq ihre Software konzipiert hat. Anlagenbauer Hymmen beweist aktuell, dass sich die „digitale Wissenssammlung“ auch noch anders einsetzen lässt. Nämlich als innovative Hilfestellung für Fragen aus der Kundenrichtung.**



**D**as Unternehmen Findiq aus Herford hebt Expertenwissen auf die nächste Stufe – mittels digitaler Speicherung. Sowohl in vergangenen Ausgaben der möbelfertigung, als auch in möbelfertigung. Der Podcast war dies bereits mehrfach Thema. Aber Findiq liefert keine theoretische Idee, sondern eine verlässliche Servicelösung, die an verschiedenen Stellen auch bereits praktisch im Einsatz ist. Beispielsweise bei dem Maschinen- und Anlagenbauer Hymmen in Bielefeld.

Michel Ahring, Head of Division Service bei dem Hersteller für Pressen, Kaschier-, Flüssigbeschichtungs- und Digitaldruckanlagen erklärt: „Es war damals schon fast ein Zufall, dass wir im Herbst 2022 zusammengefunden haben, Sina Volkmann von Findiq und ich. Bei einem Meeting, wo es eigentlich um eine andere Anwendung ging, kamen wir ins Gespräch. Wir hatten damals international sechs Digitaldruckanlagen mit „DL-Eplus“-Verfahren verkauft und machten uns Gedanken, wie wir die Inbetriebnahme und den After-Sales-Service am besten stemmen können. Denn das Ganze ist doch einigermaßen erklärungsintensiv in der Bedienung, teilweise auch kundenindividuell.

Und Kunden bringen auch nicht zwingend einen riesigen Erfahrungsschatz mit, wenn sie auf eine neue Technologie und somit neue Produkte setzen. An dieser Stelle kam das Angebot von Findiq genau richtig, denn wir wollten keine umfangreiche Powerpoint-Präsentation haben, die wir dem Kunden in die Hand drücken. Also begann die Zusammenarbeit für eine intuitiv bedienbare, digitale Lösung, die fortwährend mit Wissen gefüllt wird und dauerhaft bestehen bleibt.“

Der Start des gemeinsamen Projektes war Anfang 2023 und bereits rund neun Monate später gab es eine „umfassende Wissenssammlung“, wie Ahring betont. Das Gute daran: Es ist nicht nur Hilfestellung für die Kunden, sondern gleichermaßen für die Servicetechniker von Hymmen. „Genau wie viele andere Maschinen- und Anlagenbauer haben auch wir einen Fachkräftemangel. Vor allem im Bereich Montage und Service sind gute Leute schwer zu bekommen und müssen im Normalfall lange angelehrt werden, bis sie wirklich eigenständig agieren können. Diese Unterweisung in Spezialbereiche fällt mit der Findiq-Software deutlich einfacher aus, zudem haben die Mitarbeiter in der Platz-

form eine permanent zur Verfügung stehende Unterstützung“ Sina Volkmann, Mit-Begründerin von Findiq, ergänzt: „Wir sind im ersten Step mit unserer Software gestartet, um Wissen digital zu sichern und langfristig für den Service zu sichern. Jetzt zu erleben, wie sich das Ganze auch in Richtung der Kunden von Unternehmen bewährt und Fahrt aufnimmt, macht viel Spaß.“

#### Digitale Hilfestellung als Angebot

Bei Hymmen ist das Team mittlerweile so weit, dass das Ganze ein Bestandteil des Serviceangebotes im Digitaldruckbereich ist. Kunden können verschiedenartige Serviceleistungen buchen und der Zugang zum stetig wachsenden Wissen in der App-Lösung der Bedienfelder ist ein Teil dessen. „Dadurch haben wir zudem einen guten Weg gefunden, dass sich unsere

beispielsweise im Produktaufbau. Das wird softwareseitig gelöst über ein grundlegendes Template, das dann im weiteren Schritt für eine Einzelmaschine die Anpassung und weiterführende Informationen erhält.

„Wir sind bei einem neuen Projekt immer froh, wenn wir seitens des Unternehmens ein gutes Team haben, welches uns den nötigen Input liefert und es einen regelmäßigen Austausch gibt. Wir sind infolgedessen zeitnah in der Lage, an der Software Veränderungen für den Kunden vorzunehmen, weil gewisse Einstellungen oder Verknüpfungen bei ihm vielleicht besser funktionieren“, fasst Volkmann zusammen. Ideal ist eine zumindest in Teilzeit abgestellte Person für die Projektbetreuung seitens des Maschinenbauers. „Das sollte das Thema dem Kunden schon wert sein“, wünscht sich Volkmann. Es bietet sich auch



Foto: Findiq/Hymmen

Anfangsinvestitionen in die Findiq-Software und vor allem die zeitlichen bzw. personellen Aufwände zeitnah amortisieren: Wir haben die Lösung monetarisiert als zusätzliches Geschäftsmodell“, so Ahring.

Konkret im Einsatz ist die Lösung bei einer handvoll Kunden – Tendenz steigend. Und erst Recht, wenn das Wissen auch in den anderen Maschinenbereichen aufgearbeitet wird, in denen Hymmen unterwegs ist. „Für uns ist es ein idealer Weg, Kunden eine Hilfestellung zur Selbsthilfe zu geben“, ist sich Ahring sicher. „Und es entlastet uns dabei, rund um die Uhr in verschiedensten Ländern der ganzen Welt mit Servicetechnikern vor Ort zu sein. Eine Aufgabe, die für Maschinen- und Anlagenbauer vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels immer schwieriger wird. Zudem sind auch die Kunden auf ‚der sicheren Seite‘ mit der Wissenssammlung, denn auch sie trifft dieser Mangel und die Problematik, ausgebildetes Personal zu finden.“

Für Hymmen- und auch Findiq – war es eine zusätzliche Herausforderung, dass es sich um Sondermaschinen handelt. Grundsätzlich handelt es sich um Digitaldruckanlagen, jedoch mit kundenindividuellen Besonderheiten, wie

dahingehend an, wenn es in Richtung Corporate Wording geht und die Findiq-Lösung auch zum Arbeitsalltag bei Maschinenkäufern gehören soll.

Der Bereich Digitaldruckanlagen innerhalb der Software gilt bei Hymmen als weit fortgeschritten bis fast abgeschlossen, der nächste Step ist das breite Ausrollen als Serviceangebot an alle bestehenden Digitaldruckkunden. Parallel wird am nächsten Part der Roadmap gearbeitet: Dem Sichern von Wissen rund um Doppelbandpressen, dann folgen Hüsigbeschichtungsanlagen. „Einerseits geht es jetzt zügiger, weil wir intern Lerneffekte haben. Andererseits sind wieder gänzlich andere Wissensträger involviert, darum ist zum Teil ein neues Projekt“, so Ahring. Die Wissensbasis Digitaldruckanlagen stand zu 80 Prozent nach etwa einem halben Jahr.

„Wir sind überzeugt davon, dass sich auch sehens der Kunden die Akzeptanz für solche Lösungen ändern wird“, hebt Ahring hervor. „Und dann widmen sich noch viel mehr Unternehmen mit Nachdruck einer digitalen Wissenssammlung. Heute geht ein langjähriger beschäftigter Servicemitarbeiter in Rente, morgen die zuständige Vertriebsperson. Dies gilt es aufzufangen.“

Doris Bauer

Das über Jahrzehnte gesammelte Wissen von Hymmen im Bereich Digitaldruckanlagen zu sichern und Mitarbeiter sowie Kunden gleichermaßen zugänglich zu machen: Das war der Ansatz der Bedienfelder für die Findiq-Software. Diese Technologiesparte ist aber nur der Anfang, andere bei Hymmen sollen folgen.