



Sina Kämmerling, CEO und Gründerin von Findiq, und Christian Nüßer, Geschäftsführer von Venjakob, arbeiten sehr eng zusammen



**FINDIQ:** Venjakob setzt auf das System des Start-ups

# Expertenwissen nutzbar machen

Das junge Unternehmen Findiq hat einen neuartigen Ansatz entwickelt, der ein Wissensmanagement- und Assistenzsystem für den optimierten Maschinenservice in einer Software miteinander verknüpft. Venjakob zählt zu den ersten Holzbearbeitungsmaschinenherstellern, die die Lösung einsetzen. Die HK sprach darüber mit Sina Kämmerling, CEO und Gründerin von Findiq, und dem Venjakob-Geschäftsführer Christian Nüßer.

**Frau Kämmerling, wie ist die Idee zur Gründung von Findiq entstanden?**

**Kämmerling:** Findiq ist aus der Gewinneridee „Service Navigator“ des früheren Hackathons „horizonteOWL“ im Juni 2020 entstanden. Der Wettbewerb zielte unter anderem darauf ab, eine Lösung für die Arbeitsanforderungen von Servicetechnikern während der Corona-Krise zu finden. Das Team erhielt nach dem Sieg ein Jahr Zeit, um im Rahmen eines Forschungsprojekts die ursprüngliche Konzeption eines „Service Navigators“ zu einer prototypischen Software zu entwickeln. Das Ergebnis konzentrierte sich auf die digitale Bereitstellung von Expertenwissen an die weltweiten Maschinen. Es sollte den Betreibern vor Ort möglich sein, durch das Abrufen des Wissens aus Deutschland selbst Fehler- und Servicefälle lösen zu können.

**Und mit der Idee, eine Software für Expertenwissen zu entwickeln, machten Sie sich dann selbstständig?**

**Kämmerling:** Ja, mein Mitgründer Patrick Deutschmann (CTO) und ich machten uns im April 2022 selbstständig. Wir holten Mitte des Jahres 2022 einen dritten Gründer hinzu: Tommy Giesbrecht (CPO). Mit ihm verfolgen wir seither die Vision, in Zeiten abnehmender Verfügbarkeit von Servicetechnikern und Fachpersonal in der industriellen Produktion Expertenwissen im Maschinenservice nutzbar zu machen und nachhaltig als zentrales Wissenssystem zur Verfügung zu stellen.

**Wie funktioniert das Assistenzsystem von Findiq genau?**

**Kämmerling:** Findiq hat einen neuartigen Ansatz entwickelt, der erstmals intelligent ein Wissensmanagement- und Assistenzsystem für den optimierten Maschinenservice verknüpft. Das Ziel ist es, jeden zukünftigen Mitarbeiter zum Service-Experten zu befähigen, auch wenn er unerfahren oder ein Quereinsteiger ist. Mit dem einen Produktbaustein wird das Wissen der erfahrenen Servicefachkräfte strukturiert erfasst. Der andere Produktbaustein stellt das Wissen neuen Servicemitarbeitern als Schritt-für-Schritt-Assistenz zur Verfügung. So werden auch komplexere, unvorhersehbare Arbeiten und Servicefälle an der Maschine – wie zum Beispiel Fehlerdiagnosen und deren Behebung – schnell und richtig leistbar bleiben. Durch die intelligente Integration der beiden Bausteine können die Erweiterung, Aktualisierung, Individualisierung und Optimierung der Wissensbasis besonders leicht im Tagesgeschäft realisiert werden.

**Welchen Mehrwert bietet das System den Kunden aus der Möbelindustrie?**

**Kämmerling:** Findiq kommt in Holz verarbeitenden Betrieben als Self-Service zum Einsatz, wenn der Service des Maschinenparks und das Wissen hierzu intern beim eigenen Produktions- und Instandhaltungspersonal liegen soll. Bei den Maschinenherstellern ist Findiq als Whitelabel-Lösung geschätzt, die den eigenen Servicemitarbeitern, aber auch dem Kunden als Serviceleistung zur Verfügung gestellt werden kann. Ob aus Sicht der Maschinenhersteller oder -betreiber: Oberstes Ziel unserer Software ist die Sicherung der Produktionsverfügbarkeit, auch bei scheidendem oder fluktuierendem Fachpersonal. Wir setzen in der Beschleunigung von Serviceeinsätzen an, indem wir insbesondere die reaktiven Einsätze, konkret die Diagnose und Behebung von Störungen, um 75 Prozent schneller machen. Dabei wird auf die Nutzbarmachung von Expertenwissen gesetzt.

**Was unterscheidet Findiq von vergleichbaren Lösungen?**

**Kämmerling:** Der größte Unterschied ist die integrative Kombination aus Wissensmanagement und Assistenzsystem in einem sogenannten „Wissenssystem“. Während viele andere Lösungen im Bereich der Produktions- und Serviceoptimierung den Fokus auf die Gewinnung und Darstellung von Maschinendaten legen, setzt Findiq auf die Verarbeitung von umfassendem Know-how von Experten. Dieser Ansatz geht über das einfache Schaffen von Transparenz hinaus. Denn eine datenbasierte Aussage, ob eine Anlage läuft oder steht, hilft noch nicht bei der Einschätzung, was die Gründe für einen möglichen Stillstand sind.

**Herr Nüßer, wie haben Sie Frau Kämmerling kennengelernt?**

**Nüßer:** Die Initiative ging von Sina Kämmerling aus. Wir haben uns zum ersten Mal auf der Start-up-Konferenz „Hinterland of Things 2022“ in Bielefeld getroffen. Hier sind wir mit Venjakob ein regelmäßiger Gast aus der Industrie, immer auf der Suche und offen für innovative Ideen und junge Unternehmen. Sina Kämmerling hatte mich im Vorfeld um einen Termin gebeten und das grundsätzliche Interesse an Findiq abgefragt. Als das gegeben war und das Treffen vor Ort auf einen erkennbaren Mehrwert und eine fruchtbare Zusammenarbeit hindeutete, fand anschließend die Detailvorstellung beim ganzen Team statt.

”

Das Ziel ist, jeden künftigen Mitarbeiter zu einem Service-Experten zu befähigen.

Sina Kämmerling

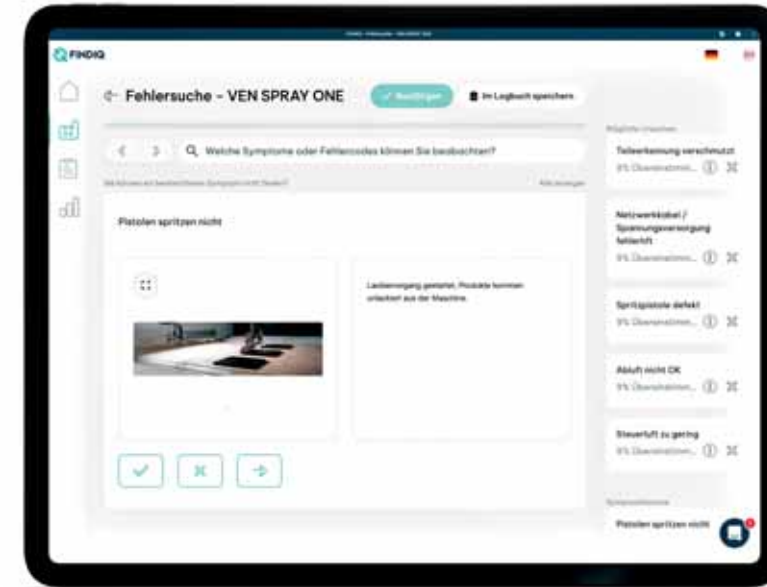
”

Das Konzept von Findiq hat uns von Anfang an inspiriert und begeistert.

Christian Nüßer



Die „Ven Spray One“ war als Standardmaschine mit hohen Absatzzahlen ein geeignetes Modell für den Start des Findiq-Systems bei Venjakob



Die Findiq-Software sammelt, sichert und verarbeitet Expertenwissen intelligent, um es nutzbar zu machen und serviceorientiert zu verwerten



Unser Ansatz geht über das Schaffen von Transparenz weit hinaus.

Sina Kämmerling

**Was war der Auslöser, eine Kooperation zu starten?**

**Nüßer:** Besonders während der Corona-Pandemie haben wir hautnah erfahren, wie anspruchsvoll es ist, mit begrenzten Ressourcen an Fachexperten die Erwartungen unserer Kunden hinsichtlich des Services in vollem Umfang zu erfüllen. In dieser Zeit haben wir intensiv mit verschiedenen Videolösungen experimentiert. Sinas Kämmerlings Konzept, diesen Prozess noch weiter zu optimieren, hat uns von Anfang an inspiriert und begeistert.

**Warum hat sich Venjakob für die Lösung von Findiq entschieden?**

**Nüßer:** Venjakob hat sich für Findiq entschieden, weil erfolgreicher Maschinenservice in erster Linie von den Menschen abhängt, die hinter den Maschinen stehen:

**Kämmerling:** Findiq verfolgt das Ziel, Service-Experten aus verschiedenen Generationen, Fachrichtungen und sogar über Unternehmensgrenzen hinweg zusammenzubringen. Durch die Kombination von technologischem Know-how und Prozesswissen entsteht ein umfassendes Verständnis für die Maschinen. Die Unterscheidung zwischen Maschinenwissen und Maschinendaten ist entscheidend: Während die Erfassung von Maschinendaten zwar den Zustand der Maschinen transparent macht, reicht dies im Servicefall nicht aus. Hier ist das Fachwissen erforderlich, um die Daten zu interpretieren, Zusammenhänge zu erkennen, Anomalien zu identifizieren und angemessene Serviceaktionen abzuleiten. Genau hier setzt Findiq an.

**Welche Service-Strategie verfolgt Venjakob und welchen Beitrag leistet Findiq hierzu?**

**Nüßer:** Die Service-Strategie von Venjakob baut auf verschiedenen Schwerpunkten auf.

Wir bieten maßgeschneiderte Lösungen für individuelle Anforderungen. Dafür braucht es Expertise und Technologie. Unsere geschulten Techniker nutzen modernste Technologien für effiziente Reparaturen und die Wartung. Dazu gehört auch die proaktive Wartung: Regelmäßige Inspektionen minimieren Ausfallzeiten und optimieren den Maschinenbetrieb. IoT und künstliche Intelligenz ermöglichen dabei ferngesteuerte Diagnosen und Echtzeitanalyse. Der Wissensaustausch spielt ebenfalls eine wichtige Rolle: Unsere Kunden und das Team teilen ihre Erfahrungen für ein umfassendes Maschinenverständnis. Wir arbeiten kontinuierlich an Verbesserungen und nutzen das Feedback für stetige Servicequalität. Findiq unterstützt uns in all diesen Punkten.

**Warum rückt das Thema Wissenstransfer aktuell verstärkt in den Fokus der Maschinenhersteller?**

**Nüßer:** Das Thema gewinnt vor allem aufgrund des demografischem Wandels an Bedeutung. Doch nicht nur deshalb: Auch die technologische Komplexität nimmt zu. Moderne Maschinen erfordern mehr Expertenwissen für einen effizienten Betrieb. Ein besserer Wissenstransfer ermöglicht schnellere Diagnosen und Reparaturen, reduziert Ausfallzeiten und die Abhängigkeit von Einzelpersonen. Hinzu kommen die Technologie-Fortschritte und Veränderungen in der Arbeitswelt hin zu mehr Online-Wissensteilung.

**Wie sieht die Einführung des Findiq-Systems bei Venjakob konkret aus?**

**Nüßer:** Gestartet ist das gemeinsame Projektteam Anfang des Jahres zuerst einmal im Rahmen eines Proof-of-Concepts. Bezüglich des Umfangs wird sich in der Regel, so auch bei Venjakob, auf einen Maschinentyp fokussiert. Hierzu werden die relevanten ein bis zwei Wissensträger identifiziert. Die „Ven

Spray One“ war als Standardmaschine mit hohen Absatzzahlen ein geeignetes Modell für den Start des Findiq-Systems bei Venjakob. Auch ein bis zwei unerfahrene Kollegen bis hin zu einem potenziell interessierten Kunden wurden anvisiert. Diese sollten direkt beim Aufbau der Wissensbasis sicherstellen, dass das Wissen und die Nutzung des späteren Assistenzsystems anwendungsorientiert ausgerichtet sind. Im Rahmen eines Kick-Off-Workshops konnte ein erster Grundstein für die Wissensbasis gemeinsam gelegt sowie die Struktur und spätere Arbeitsweise erläutert werden. Über die folgenden Wochen verteilt, ging es für die Experten dann in die Ausarbeitung der Wissensbasis.

**Kämmerling:** Dadurch, dass Findiq sich als Software-as-a-Service-Anbieter versteht, stand die Software-Umgebung mit der eingerichteten „Ven Spray One“ unmittelbar bereit. Auch der initiale Verzicht auf die Integration von Maschinendaten ermöglichte einen sofortigen Start und die Nutzung der Software. Nach etwa drei Arbeitstagen war der Grundstock der Wissensbasis eigenständig aufgesetzt worden und die zweite Phase wurde initiiert. Mit Unterstützung durch die technische Dokumentation von Venjakob wurde diese Basis um weitere Inhalte und Medien ergänzt. Wir wissen, dass in den Unternehmen die Zeit knapp und die Auslastungen hoch sind. Deshalb unterstützen wir Venjakob durch ein klar strukturiertes Projektmanagement.

**Wie ist der aktuelle Stand?**

**Nüßer:** Wir befinden uns gerade inmitten des Feinschliffs der Wissensbasis der „Ven Spray One“. Aus dem eigenen Antrieb heraus, dem Nutzer eine umfassende Assistenz bieten zu können, ist zuletzt noch das sehr spezifische Prozesswissen integriert worden, sodass jetzt Mechanik, Elektrotechnik und

Verfahrenstechnik abgebildet sind. Die technische Dokumentation ergänzt die letzten Inhalte wie etwa Beschreibungen, Bilder und Hinweise zur besseren Veranschaulichung von Fehlerbildern oder Wartungsschritten.

**Kämmerling:** Um Doppelarbeit zu vermeiden, werden die in der Findiq-Software erarbeiteten Schritt-für-Schritt-Anleitungen zukünftig automatisch exportiert und in das Format der bestehenden Betriebsanleitungen überführt. Dieser Schritt ermöglicht die wichtige Integration der Software in die bestehenden Prozesse. Fleißarbeit lässt sich beim Thema Wissenstransfer nicht vermeiden, aber wo es unsere Software kann, nehmen wir sie ab.

**Wo geht die gemeinsame Reise von Venjakob und Findiq künftig noch hin?**

**Kämmerling:** Mit dem Ziel, die Findiq-Software nicht nur Venjakob-intern zu nutzen, sondern auch den Kunden des Maschinenbauers bereitzustellen, ist für September das Roll-Out auf weitere Anwender – auch internationale Kunden – geplant. Dazu werden gerade die letzten Validierungen, insbesondere auch von der automatisch von Findiq geleisteten Übersetzung vollzogen.

**Nüßer:** Neben ersten Anfragen nach digitaler Selbsthilfe aus dem amerikanischen Markt gibt es auch Interesse aus Deutschland. Die Möbelhersteller zeigen durch ihren Mehrschicht- und auftragsbasierten Betrieb einen hohen Bedarf an verlässlicher Maschinenverfügbarkeit und entsprechend unterstützen den Lösungen wie von Findiq. Mit der Umsetzung auf der „Ven Spray One“ kann die Software nach demselben Prinzip und unter Wiederverwertung einiger Inhalte auf weiteren Maschinentypen adaptiert werden.

Das Interview führte Markus Schmalz



Moderne Maschinen erfordern mehr Expertenwissen für einen effizienten Betrieb.

Christian Nüßer