



**TITELTHEMA** INTERNET DER DINGE: FLUCH UND SEGEN FÜR DEN SERVICE

## „Wissen auf Knopfdruck verändert Umfeld für Technische Trainer“

Das Internet der Dinge bringe jede Menge technische Möglichkeiten, aber auch Herausforderungen mit sich – gerade für das Technische Training. Welche Möglichkeiten erfolgreich genutzt werden können und wie man den Herausforderungen effektiv entgegentritt, diskutierten über 100 Technische Trainer, Akademieleiter und Service-Experten auf dem 1. Forum Technisches Training Anfang März in Würzburg. Der langjährige KVD-Förderkreispartner Martin Wiesend hatte dazu eingeladen. Die Resonanz auf die Veranstaltung war so groß, dass es im März 2019 eine Neuauflage geben wird. [\[Michael Braun\]](#)

„Wir haben nach einer Möglichkeit gesucht, einen Ort für den Austausch zu Themen aus dem Technischen Training zu finden. Ein derartiges Forum erschien uns als Plattform die richtige Wahl – und die Teilnehmerzahlen bestätigen dies“, erklärte Organisator Martin Wiesend. Gemeinsam mit seinem Team hatte er eine zweitägige Veranstaltung geplant und organisiert, die Fachvorträge und Workshops enthielt,

dazu aber auch jede Menge Raum für intensiven Austausch untereinander. Wie notwendig ein derartiger Austausch ist, weil die technischen Entwicklungen unter anderem durch das Internet der Dinge in all seinen Facetten intensiv auf den Kundendienst einwirkt, stellte Eröffnungsdirektor Arne Koepke, Geschäftsbereichsleiter bei der Samhammer AG, direkt fest: „Wir brauchen neue Arbeitsweisen und

IT-Systeme im technischen Kundendienst“, sagte der Experte. Er wies darauf hin, dass YouTube als größte Wissensdatenbank der Welt gelten könnte, für die man ein Verständnis und Tools entwickeln müsse, um diese nutzbar zu machen. „Wir verstehen uns als Digitalisierungsbergführer“, sagte Koepke und argumentierte für ein neues Berufsbild im Service: den Wissenslogistiker. „Er bewegt Wissen, er managt nicht nur“, sagte er.

Schon heute spüre jeder die Auswirkungen der Digitalisierung: „Das Wissen auf Knopfdruck verändert das Umfeld für Technische Trainer.“ Er sieht aber auch die Rückkehr eines guten alten Mediums in den Service: das GIF-Bild, mit dem man einfache Prozesse simpel visualisieren könnte.

Auf die organisationale Ebene zielte in seinem Vortrag Andreas Wacker von Volkswagen ab: „Vertrieb und Service kann man nicht mehr trennen“, war

## Mehr auf Twitter

Während des 1. Forums Technisches Trainings wurde auch eifrig getwittert. Auf dem Twitter-Kanal von Martin Wiesend finden sich zahlreiche Kommentare, Diskussionen und Fotos.

[twitter.com/martinwiesend](https://twitter.com/martinwiesend)



er sich sicher. Entwicklungsziel beim Technischen Training bei der Volkswagen Academy ist ein „digitales Ökosystem Qualifizierung“, sagte der Leiter Technisches Training bei Volkswagen Academy Sales & Service.

Seine Idee ist: Die Entdeckung des spielerischen Lernens bei technisch komplexen und höchst anspruchsvollen Fragestellungen bietet Teilnehmenden größtmöglichen Komfort und macht zudem Freude. „Technisches Training im Automotive-Bereich muss sich verändern, weil sich Technik und Assistenzsysteme so rasant verändern“, erläuterte er. „Die Aufgabe, Technischer Trainer zu sein, ist und bleibt höchst anspruchsvoll und setzt zukünftig noch mehr ein allgemein hohes Bildungsniveau der Akteure voraus.“ Er wagte auch einen Blick in die Zukunft: Beim Technischen Training zum neuen VW Touareg wird bei Volkswagen erstmals Virtual Reality zum Einsatz kommen. Zum Thema Virtual Reality hatte Martin Wiesend Dr. Markus Große Böckmann eingeladen, Managing Director beim Start Up-Unternehmen Oculavis GmbH. Seiner Ansicht nach ist bei Smart Glasses Anwendungen das Datenhandling entscheidend. „Remote Training ist dabei eine der wichtigsten Möglichkeiten von Smart Glasses Anwendungen“, sagte er. Eine wichtige Frage vor dem Einsatz von Smart Glasses, sei, zu überprüfen, ob es überhaupt einen Business Case gebe. „Alternativen können auch Smartphone Apps

sein“, erklärte er. Einfach ist das alles noch nicht: „Leider gibt es noch nicht das Powerpoint für Augmented Reality Anwendungen.“

Das wäre aber mitunter sicher hilfreich, wenn man die Ausführungen von Dr. Ralf Kleedörfer, Gesamtleiter Kundendienst und Mitglied der Geschäftsleitung bei der Lindig Fördertechnik GmbH, hört: „Dreidimensionale Probleme lassen sich nicht besprechen, visualisieren ist die einzige Chance. Nur so ist ein tieferer und intensiver Einstieg möglich.“ Audio, Video, Bedienung, Rüstzeit, Robustheit und Akkulaufzeit sieht er als Faktoren für den Smart Glasses Einsatz im technischen Service an. Die Nutzung von Smart Glasses sei oft auch eine Mentalitätsfrage, wie er aus der Praxis berichtete: „Die Mentalitätsfrage im Service lautet dann: ‚Wenn ich so eine VR-Brille trage, denkt der Kunde ja, ich weiß nichts.‘“ Dieser Haltung müsse man mit Argumenten entgegentreten – auch eine wichtige Aufgabe für das Technische Training.

Nach Ansicht von Clemens Lutsch, Head of UX Strategy bei der Centigrade GmbH, muss Qualifizierung durchgehend sein beim Anwendungstraining von Augmented Reality- und Virtual Reality-Anwendungen. Simulationen ergänzen, ersetzen jedoch nicht das Training an der realen Maschine, ergänzten die Experten Ralf Österle und Thomas Steib von Liebherr Werk Biberach GmbH Tower Crane Service. Die Herausforderungen bei virtuellen Simulationsumgebungen ganz speziell für Krane sehen sie darin, dass es keine Standards, geringe personelle Ressourcen und hohe Anschaffungskosten gibt. Mit Blick auf das Technische Training sei ein Change Prozess im Bereich Blended Learning notwendig.

Eine ganz andere Facette betrachteten schließlich Hans-Jürgen Suling, Leiter Schulungssysteme + QM bei der Herbert Kannegiesser GmbH in Vlotho und Gesa Krämer, Trainerin bei Martin Wiesend & Partner. Sie gingen auf die kulturellen Aspekte ein, auf die es beim Technischen Training auch ankommt. Das kann nämlich je nach Land eine große kulturelle Herausforderung sein.

In unterhaltsamer Manier stellten die beiden Besonderheiten aus Ländern vor und fragten im Publikum beispielhaft ab, welche Begrüßungsfloskeln in verschiedenen Ländern welche Bedeutung haben. Auch die technische Perspektive sei vielfach eine unterschiedliche.

Dr. Andreas Weber, Vice President BL-Technical Services bei der Evonik Technology & Infrastructure GmbH in Essen, fasste schließlich zusammen, was die hohe Entwicklungsgeschwindigkeit des Internets der Dinge eigentlich bedeutet: „Die Digitalisierung ist von einer exponentiell beschleunigenden Kraft getrieben.“ Transparenz und Verfügbarkeit von Daten seien elementar. Für die Industrie 4.0 und das Technische Training bedeutet das: „Wer Potenziale erkennt und Ziele formuliert, hat die Entscheidungskompetenz“, sagte er.

Im kommenden Jahr will Martin Wiesend das „Forum Technisches Training“ erneut anbieten. „Die große Resonanz zeigt, dass es Bedarf an einer Plattform für den Austausch gibt. Der Anfang ist gemacht, und so werden wir im kommenden Jahr auch eine Fortsetzung anbieten“, erklärte Martin Wiesend zum Abschluss der zweitägigen Veranstaltung. Der Termin steht auch schon fest: Am 18. und 19. März 2019 wird die Veranstaltung stattfinden.

## Info

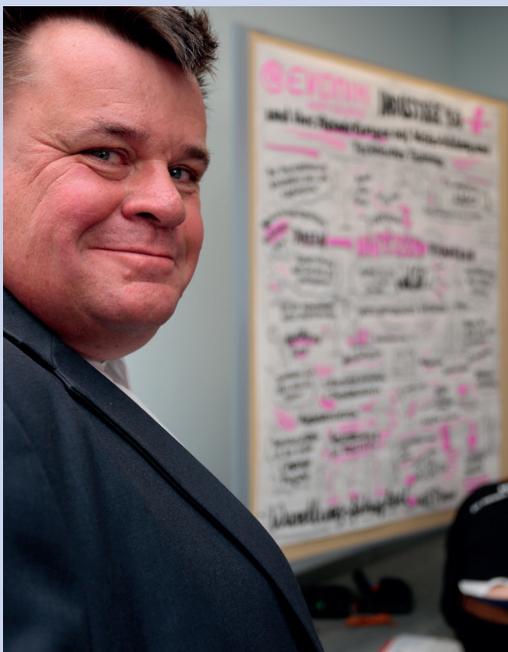
Auf der Internetseite zum Forum gibt es viele weitere Informationen zur Veranstaltung. Dort sind nicht nur verschiedene Interviews mit einigen Akteuren zu finden, sondern auch ein zusammenfassender Film des Events, eine Fotosammlung sowie Kurzinterviews mit Rednern und Teilnehmern.

[www.forum-tt.de](http://www.forum-tt.de)



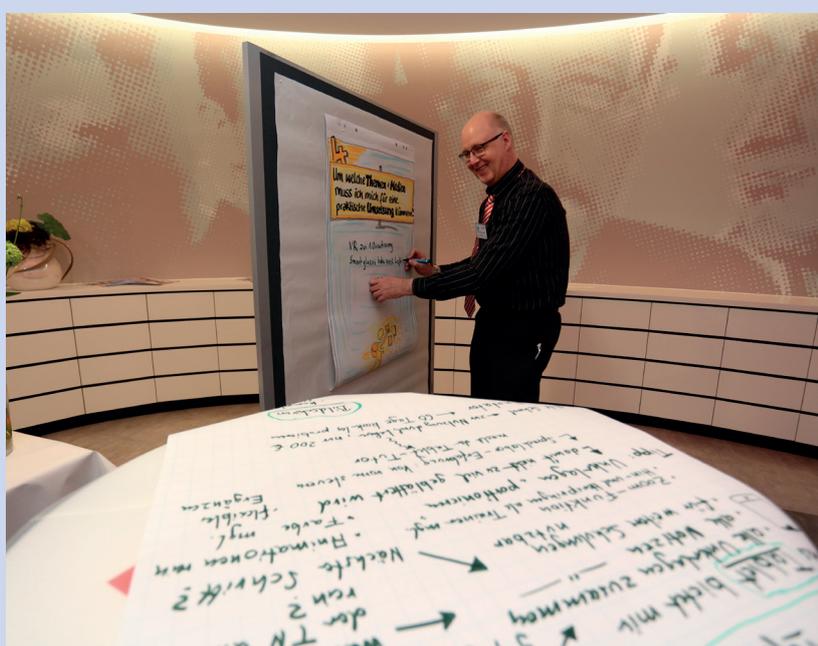


Volles Haus: Das 1. Forum Technisches Training war extrem gut besucht (li. Das lag sicher auch am spannenden Programm, unter anderem mit Arne Koepeke von Samhammer (unten) und Dr. Andreas Weber von Evonik (unten links). Die Firma Liebherr bot Virtual Reality zum Anfassen. Vertieft wurden die Zukunftsthemen zum Technischen Training in verschiedenen Workshops.





Viele Experten aus dem Auditorium ergriffen das Wort und sorgten für einen lebhaften Austausch, auf dem Foto unten links beispielsweise Dr. Markus Große Böckmann von der Oculavis GmbH. Zu Wort kamen auch einige TTxTT-Absolventen, die aus ganz unterschiedlichen Branchen kamen, von Herz-Lungen-Maschinen bis zu Großbaggern. Auch der VDMA war durch Thomas Riegler mit einem Repräsentanten vertreten (Foto unten rechts). Das Forum hat seine Feuerprobe bestanden: Im nächsten Jahr folgt eine Fortsetzung.



Fotos: Michael Braun