



Aljoscha Schlosser, Geschäftsführer Ole KG.

Si INTERVIEW | Der digitale „Kumpel“ für das Fachhandwerk

## » WISSEN DAHIN BRINGEN, WO ES BENÖTIGT WIRD «

Im Rahmen der Eröffnung eines Showrooms rund um künstliche Intelligenz und die Digitalisierung im Handwerk auf dem Campus in Lemgo traf sich die Si-Redaktion mit Aljoscha Schlosser vom Start-up Ole zu einem Gespräch. Kernthema war eine Steigerung der Produktivität in Handwerksunternehmen ohne Stresserhöhung. Dabei bietet eine Digitalisierung, die auf einer klaren Prozessstruktur basiert, Unterstützung.

**Si:** Ole ist ein KI-Fachassistent für das SHK-Handwerk sowie auch für das Elektrohandwerk. Wie kamen Sie auf die Idee mit dem digitalen Kumpel?

**Aljoscha Schlosser:** Sehr gute Frage. Wir haben vor einiger Zeit erkannt, dass das Handwerk vor vielen Herausforderungen steht und Technologie – richtig eingesetzt – ein absoluter Schlüssel für die Zukunft sein wird. Die Energiewende verändert das Geschäft, neue Technologien, mit denen man sich beschäftigen muss, machen den Alltag komplexer, und auch der Fachkräftemangel sowie neue digitale Wettbewerber stellen das unabhängige Fachhandwerk vor herausfordernde Zeiten. Das heißt, auch die Wettbewerbsfähigkeit wird immer wich-

tiger. Wir haben uns die Frage gestellt, was das Handwerk von morgen an seiner Seite braucht. Und wir sind davon überzeugt: Es braucht nicht das nächste Software-Tool, sondern eine Art digitalen Assistenten, einen digitalen Kumpel, der kleine und auch größere Lösungen mitbringt, um den Alltag zu vereinfachen, zu beschleunigen oder auch komplexe Aufgaben zu bewältigen.

**Si:** Und wie kamen Sie auf den Namen Ole?

**Schlosser:** Wir wollten dem Assistenten, dem Kumpel, einen wirklichen Namen und Charakter mitgeben. Ole ist nicht nordisch geprägt, sondern ein kurzer, prägnanter Name, der spannenweise die Bedeutung hat, dass es der Nachkomme der Urahren ist. Also ist Ole ein Stück weit der Neue in einem seit langem existierenden Markt – einer, der hoffentlich vieles positiv verändert.

**Si:** Sehr schön. Nennen Sie ein konkretes Beispiel für die Aufgaben dieses KI-Fachassistenten für das SHK-Handwerk.

**Schlosser:** Sehr gerne. Wir können die Aufgaben grob in zwei Bereiche aufteilen: Die Unterstützung im Büro – also das, was Kundendienstmitarbeiter täglich tun, etwa von Erstkundenanfragen zu Störungen oder Wartungen – und der Unterstützung direkt auf der Baustelle. Im Büro unterstützt Ole zum Beispiel

bei der Wartungsplanung. Als Innendienstkollege oder -kollegin benötige ich beispielsweise das richtige Wartungspaket: Der Kunde nennt mir die Anlage oder schickt sogar ein Typenschild und Ole hilft mir, schnell das richtige Ersatzteil auf Artikelnummer-Ebene zu identifizieren. Ein weiteres Beispiel ist etwa, wenn ich Wartungseinsätze plane oder kalkuliere:

**» Hier hilft Ole mir dabei, den Zeitaufwand der Techniker einzuschätzen oder die Auftragspositionen zu bestimmen. «**

Auf der einen Seite steht also das Kundendienstbüro, wo Ole viel Fachwissen mitbringt und in den Einsätzen unterstützt. Auf der anderen Seite stehen die Monteure auf der Baustelle, die die Installationen, Wartungen oder Reparaturen durchführen, wie bei einer komplizierten Störcode-Analyse. Ole bringt mittlerweile ein Repertoire an Fachwissen zu über 100 Herstellern und 260.000 StörCodes mit, die per Knopfdruck abrufbar sind. Noch ein weiteres Beispiel. Wenn ich als Monteur Informationen aus einer technischen Unterlage oder Produkthanleitung benötige, liest Ole mir diese schnell aus und gibt die



Aljoscha Schlosser, Geschäftsführer Ole KG, im Gespräch mit Si-Redakteur Marcus Lauster (v. l.).



Im Nachgang an das Gespräch ging es dann direkt zur Eröffnung des Showrooms.

relevanten Informationen auf den Punkt heraus. So unterstützt Ole als Assistent in verschiedenen Anwendungsstellen schnell und zuverlässig im Büro, aber auch auf der Baustelle.

**Si:** Gilt dies für das Elektrohandwerk auf ähnliche Weise?

**Schlosser:** Ja, das gilt ganz ähnlich. Wir sind zwar im SHK-Bereich gestartet, erhalten aber auch immer mehr Nachfrage aus dem Elektrobereich – seien es Parameter für elektrische Anschlüsse oder auch Ersatzteile, die benötigt werden. Die Teile selbst sind teils ein wenig anders geprägt, aber die grundlegenden Fragestellungen und Probleme im Arbeitsprozess sind häufig dieselben.

**Si:** Wie spart jetzt der KI-Assistent den Handwerkern konkret Zeit und konkret Ressourcen?

**Schlosser:** Nehmen wir das Beispiel der Baustelle. Hier unterstützt Ole beispielsweise dabei, Zweitanfahrten zu minimieren. Folgendes Szenario: Ich stehe vor einer Anlage und habe eine Reparatur durchzuführen, habe aber die passende technische Lösung gerade nicht parat. Ole kombiniert dann verifiziertes Herstellerwissen mit dem Betriebswissen erfahrener Kollegen aus meinem Betrieb. Dieses kann vorab ins System hochgeladen und Ole mitgegeben werden.

Wenn ich als junger Monteur mal nicht weiterkomme, vielleicht den Auftrag sogar abrechnen würde, weil ich das Fachwissen noch nicht aufgebaut habe oder

mit den Ersatzteilen noch nicht vertraut bin, liefert Ole mir direkt Unterstützung.

**» Ole kann also den Auftrag durch das hinterlegte Wissen selbst beschleunigen, aber auch Zweitanfahrten minimieren. «**

Das Gleiche gilt fürs Büro: Dort herrschen heute oft noch asynchrone Kommunikationswege. Häufig werden die erfahrenen Meister als Experten angefragt, wie bei der Suche nach dem richtigen Ersatzteil oder der Frage, wie genau die Wartung durchzuführen ist. In diesen Fällen bringt Ole das Wissen direkt dorthin, wo es gebraucht wird, und kann wertvolle Zeit beim jungen Monteur und auch beim erfahrenen Kollegen einsparen.

**Si:** Wie läuft die Anwendung der KI? Benötigt es eine intensive Installation und Einarbeitung oder kommt man als Anwender recht schnell zum Ziel?

**Schlosser:** Wir hoffen schnell. Tatsächlich ist es einer unserer Grundsätze, dass Technologie dem Handwerker wirklich helfen muss. Und wir kennen das Handwerk mittlerweile ganz gut. Technologie muss ganz, ganz einfach nutzbar gemacht werden. Die Installation von Ole bedeutet bei uns daher drei Schritte: Ich lege als Handwerksunternehmen einmalig meinen Betrieb an, lade meine Teammitglieder ein und lade bei Bedarf noch Do-

kumente hoch, die für meine Aufträge relevant sind, und schon kann es losgehen. Danach arbeiten die Nutzer in einem zentralen Chatfenster mit Ole und nutzen ihn flexibel in ihren Arbeitsschritten, in denen sie ihn gerade benötigen. Der Aufwand ist wirklich überschaubar. Technisch gibt es eine Webplattform für die Bürokollegen und zwei native Apps für Android und Apple für die Kollegen, die auf der Baustelle unterwegs sind.

**Si:** Wieso wählten Sie die Gewerke SHK und Elektro? Es gibt ja so viele interessante Handwerke, wie wir wahrscheinlich gleich noch bei der Eröffnung des Showrooms hier in Lemgo erfahren werden.

**Schlosser:** Absolut. Und die sind auch gar nicht so weit weg von uns – für die Zukunft. Nur wir haben erkannt, dass gerade im Kontext der Energiewende diese beiden Gewerke stark unter Druck stehen. Wir sehen, dass neue Marktteilnehmer, auch digitale Handwerksbetriebe, auf den Markt kommen, die eine gewisse neue Art an Wettbewerb darstellen, und sich das Geschäft grundlegend in seinen Anforderungen verändert. Eine Wärmepumpe zu installieren ist etwas ganz anderes als eine Gastherme – und sie dann auch noch in eine Smart-Home-Steuerung zu integrieren – dies sind einfach andere Fragestellungen, mit denen die Kollegen sich mittlerweile beschäftigen müssen. Deswegen haben wir hier zum Marktstart den größten Bedarf und Handlungsdruck gesehen. Dazu kommt: Mein Mitgründer, Hendrik Wöhle, stammt tatsächlich aus



Der Showroom ist ein zentraler Baustein des Projekts KIDiHa – künstliche Intelligenz und Digital-Offensive für das Handwerk in NRW, ein gemeinsames Projekt der Fachhochschule des Mittelstands (FHM), des Lemgoer Fraunhofer IOSB-INA und der Kreishandwerkerschaft Paderborn-Lippe.

dem technischen Großhandel im SHK-Bereich. Das hat uns von Anfang an einen sehr guten Branchenzugang und ein entsprechendes Netzwerk ermöglicht.

**Si:** Wie stellen Sie die Praxisnähe und auch die fachspezifische Qualität der Hilfen sicher, die dann auch wirklich einen

Nutzen im Alltag der Installateure bringen? Dafür braucht man ja das entsprechende Fachwissen.

**Schlosser:** Wir haben tatsächlich von Anfang an unseren sogenannten digitalen Beirat an der Seite. Das sind Handwerksunternehmer, aber auch Branchenexperten, die schon lange an der Schnitt-

stelle aus Digitalisierung und Fachhandwerk arbeiten. Aus deren Perspektiven lernen wir seit Tag eins. Jede Weiterentwicklung von Ole, jeder Anwendungsfall, den wir uns vorstellen, kommt entweder von uns und wird durch den digitalen Beirat bestätigt oder wird tatsächlich direkt von unseren Kunden an uns herangetragen. Das heißt ergänzend sind wir sehr eng im Austausch mit unseren Partnern, den Handwerksbetrieben, und führen regelmäßig Gespräche, um herauszufinden, wo noch weitere Bedarfe an einer digitalen Unterstützung sind.

Wichtig zu verstehen: Ole ist dabei kein fertiger Assistent mit ein, zwei festen Funktionen. Ole soll vielmehr kontinuierlich neue Werkzeuge für das Handwerk bereitstellen, um in den wertschöpfenden Prozessketten zu unterstützen: Planung, Vertrieb und Servicegeschäft. So stellen wir sicher, dass wir Oles Werkzeugkasten sehr nah am Handwerk entwickeln.

**Si:** Gibt es dann schon Handwerksberufe, die Sie so als Nächstes im Blick haben?

**Schlosser:** Im SHK- und Elektrobereich haben wir noch sehr viel vor und einiges an Arbeit vor uns. Das Dachhandwerk ist aber sicher ein Bereich, der am Horizont auftaucht. Insbesondere auch, weil es eine zunehmende Überschneidung der Themenfelder gibt. Generell gilt: Überall, wo wir über komplexe Produkte, tiefes Fachwissen und über mögliche Prozessbeschleunigung sprechen, sind die Gewerke bei uns gut aufgehoben. Deswegen schließen wir

kein Gewerk aus, aber wachsen von Gewerk zu Gewerk.

**Si:** Wir sind hier passend zum heutigen Thema vor Ort bei der Eröffnung des Showrooms in Lemgo. Es ist, soweit ich zumindest weiß, das erste dieser Art zu KI und Digitalisierungsanwendungen für das Handwerk in Ostwestfalen-Lippe. Was motiviert Sie dazu, da aktiv dabei zu sein?

**Schlosser:** Wir freuen uns sehr, dass es die Initiative gibt und dass wir Teil davon sein dürfen. Unsere Motivation ist offen gesagt, dass wir glauben, dass die Möglichkeiten von Technologien – und KI ist eine solche Technologie, die unser aller Leben mehr und mehr verändert – Reichweite und Aufklärung verdienen. Wir alle lernen eigentlich mit jedem Tag Nutzung, wo solche Lösungen Hilfestellungen bieten können. Das merken wir auch in unseren Kundengesprächen. Es geht uns gemeinsam mit den Initiatoren darum zu befähigen. Dafür benötigen wir eine gewisse Reichweite, um aufzuzeigen, was möglich ist. Deswegen sind wir sehr gerne Teil dieses Showrooms.

**Si:** Es gibt ja in der Zwischenzeit einige Tools und Apps mit dem Anspruch, das Fachhandwerk zu entlasten. Vielleicht noch einmal als Fazit. Was macht Ole so besonders?

**Schlosser:** Ole ist kein klassisches Softwareprodukt, sondern eine Kombination aus kleinen digitalen Werkzeugen, die ein zentraler Kollege für mich im Alltag mitbringt, gekoppelt mit wirklich tiefem Fachwissen aus der Branche. Ole selbst bringt bereits technische Dokumente mit, kennt DIN-Normen und ermöglicht auch den Zugriff auf ein Ökosystem an Partnern, wie zum Beispiel Großhändlern und deren Live-Verfügbarkeiten in deren Abhol-Lagerorten. Nach außen

Fotos: Sj/ml, Dietmar Flach



Eröffnung des Showrooms: Markus Rempe (Geschäftsführer der Kreishandwerkerschaft Paderborn-Lippe), Mickel Biere (Kreishandwerksmeister), Michael H. Lutter (Hauptgeschäftsführer der Kreishandwerkerschaft Paderborn-Lippe), Mona Neubaur (stellvertretende Ministerpräsidentin und Ministerin für Wirtschaft, Industrie, Klimaschutz und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen), Prof. Dr. Anne Dreier (Rektorin der Fachhochschule des Mittelstands), Prof. Dr.-Ing. Jürgen Jasperneite (Direktor des Fraunhofer IOSB-INA) und Yannic Stangier (Abteilungsleiter Innovation und Technologietransfer bei der Kreishandwerkerschaft Paderborn-Lippe) (v. l.).

hin nutze ich eine Software, einen Assistenten. Im Hintergrund steht ein ganzes Ökosystem an Fachwissen, Branchen-Know-how und auch Partnern. Das macht Ole einzigartig.

**Si:** Haben Sie schon nächste Schritte im Blick für den KI-Fachassistenten? Ist es denn möglich, dass Sie dazu schon etwas sagen können?

**Schlosser:** Ja, wir bauen gerade unsere Lösung „Ole liefert's“ noch weiter aus. Der Gedanke dahinter: Nach der Teileerkennung und -suche können Betriebe über diesen Service den letzten Prozessschritt gehen und auch Teile direkt per Chat beschaffen. Heute läuft das noch so ab: Benötige ich im Rahmen einer Wartung oder einer Reparatur beispielsweise einen Außentemperaturfühler, schicke ich heute von der Baustelle per Messenger oder anderen Kanälen eine Anforderung ins Büro und der Kollege prüft den Lagerbestand oder ruft direkt beim Großhändler an.

Mit „Ole liefert's“ sehe ich direkt im Assistenten, welche Verfügbarkeiten in meiner Nähe vorhanden sind und das von einer wachsenden Anzahl an Lieferanten, um mir das Teil gleich reservieren oder sogar auf die Baustelle liefern zu lassen. Auch dafür haben wir wiederum spezialisierte Partner integriert. Per Knopfdruck erteile ich den Auftrag, Ole beauftragt dann den Lieferanten, schickt den Kurier los und im besten Fall ist das Teil innerhalb von unter einer Stunde bei mir auf der Baustelle.

Das ist ein entscheidender Schritt, da dies ein Bedarf ist, den wir von vielen unserer Partner aufnehmen. Fachliche Hilfe ist gut, aber ab und an brauchst du dann auch noch das Teil selbst auf der Baustelle.

**Si:** Das stimmt. So, und jetzt schauen wir uns gemeinsam die Ausstellung hier vor Ort an. Herr Schlosser, vielen Dank für das Gespräch. ■

## SHOWROOM FÜR KI UND DIGITALISIERUNG IN LEMGO



Am 20. April wurde im InnovationSpin auf dem Campus im ostwestfälischen Lemgo ein Showroom für KI und Digitalisierung im Handwerk in NRW eröffnet.

Am 20. April wurde im InnovationSpin auf dem Campus im ostwestfälischen Lemgo ein Showroom für künstliche Intelligenz und Digitalisierung im Handwerk in NRW eröffnet, der bereits vor der Veröffentlichung Aufmerksamkeit weit über die Landesgrenzen und bis hin nach Bayern und Berlin erregt hat. Darin stellt das Projekt KIDiHa ([www.ki-di-ha.de](http://www.ki-di-ha.de))

sowohl eigene Entwicklungen als auch die von elf weiteren Ausstellern – darunter Ole – vor. Der Showroom kann nach Terminvereinbarung per E-Mail an [kidiha@kh-pl.de](mailto:kidiha@kh-pl.de) besichtigt werden. Geplant ist, den Showroom auch an weiteren Standorten in Nordrhein-Westfalen zu präsentieren ([www.ki-di-ha.de/showroom](http://www.ki-di-ha.de/showroom)).

## blossom-ic - Der Erfinder des digitalen hydraulischen Abgleichs

Hydr. Abgleich ohne Raumheizlastberechnung? Ja  Nein

Voreinstellbare Ventile nachrüsten oder einstellen? Ja  Nein

GEG- und BEG-Checkliste konform? Ja  Nein

**Entdecken Sie jetzt, wie wir das lösen:**

**Besuchen Sie [www.blossom-ic.de](http://www.blossom-ic.de)**

NEU