

Arbeitspaket 2

5.1.1 Digitale Plattform CEPA-Kunden

für die

TOWERN3000 Projekt- & Medienagentur GmbH

Inhaltverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Ausgangslage	4
3	Projektziel	4
4	Informationen zum Dokument	4
5	Arbeitsschritte	5
5.1	Arbeitspaket „Digitale Plattform CEPA-Kunden“	5
5.1.1	User Research	5
5.1.2	Workshops für Workflow-Konzeption	5
5.1.3	Prototyp Entwicklung (Eingabemaske)	6
5.1.4	Datenanalyse & Matching-Logik	6
5.1.5	Chatbot Potenzialanalyse & Integration	7
5.1.6	Sytem- & Usability-Tests	7
5.1.7	IT-Infrastruktur & Security Bewertung	8
5.1.8	Feedbackschleifen mit Demokunden	8
5.1.9	Integration bestehen der Tools (CRM, Chatbot)	8

1 Einleitung

Das Arbeitspaket „Digitale Plattform CEPA-Kunden“ zielt darauf ab, die Interaktion zwischen CEPA-Kunden und der Towner3000 Projekt- & Medienagentur GmbH nachhaltig zu optimieren. Durch den Aufbau einer modernen, benutzerfreundlichen und technisch leistungsfähigen Plattform sollen Kundenanfragen, Produktkonfigurationen und Datenanalysen effizienter, transparenter und weitgehend automatisiert abgewickelt werden.

Im Zentrum steht ein nutzerzentrierter Ansatz, der sowohl die Bedürfnisse der Kunden als auch die internen Anforderungen an Prozessqualität und Datensicherheit berücksichtigt. Die Plattform soll nicht nur als Kommunikations- und Anfragekanal dienen, sondern auch durch intelligente Funktionen wie automatisierte Workflows oder Chatbot-Integration die Servicequalität erhöhen und die Bearbeitungszeiten reduzieren.

Das Arbeitspaket umfasst die Analyse bestehender Prozesse, die Konzeption und Gestaltung der Plattform, die skizzierte, technische Umsetzung zentraler Funktionen in Form eines Prototyps sowie umfangreiche Test- und Feedbackphasen. Besonderer Wert wird auf Datenschutz, Cyber-Security, Skalierbarkeit und Integrationsfähigkeit in die bestehende IT-Infrastruktur gelegt.

Mit der erfolgreichen Umsetzung wird eine zukunftsfähige Basis geschaffen, die den CEPA-Kunden ein intuitives digitales Erlebnis bietet und gleichzeitig die internen Abläufe effizienter gestaltet.

2 Ausgangslage

Derzeit existiert keine zentrale digitale Plattform für die Interaktion mit CEPA-Kunden. Kundenanfragen, Produktkonfigurationen und projektbezogene Abstimmungen erfolgen überwiegend über E-Mail, Telefon oder persönliche Gespräche. Diese dezentralen Kommunikationswege führen dazu, dass Informationen auf verschiedene Kanäle verteilt sind, was die Nachvollziehbarkeit, Auswertbarkeit und Prozessgeschwindigkeit erheblich einschränkt.

Die Erfassung und Verarbeitung von Kundendaten erfolgten manuell, oftmals in unterschiedlichen Formaten und Systemen (z. B. Tabellen, Dokumente, interne E-Mail-Postfächer).

Eine automatisierte Bearbeitung von Standardanfragen (z. B. mittels Chatbot oder Formular-Workflows) ist aktuell nicht möglich. Ebenso fehlt eine Integration mit bestehenden internen Systemen wie CRM oder Projektmanagement-Tools, wodurch Doppelarbeit entsteht und Synergieeffekte ungenutzt bleiben.

3 Projektziel

Die TOWERN3000 Projekt- & Medienagentur GmbH verfolgt das Ziel einer Konzeption, Entwicklung und Einführung einer digitalen Plattform, die als zentrale Schnittstelle zwischen CEPA-Kunden und der Towern3000 Projekt- & Medienagentur GmbH dient.

Die Plattform soll die Kommunikation, Datenerfassung und Bearbeitung von Kundenanfragen vereinfachen, beschleunigen und teilweise automatisieren.

4 Informationen zum Dokument

Die unter Punkt 5 beschriebenen Arbeitsschritte basieren auf mehreren Gesprächen mit der Geschäftsführung der Towern 3000 Projekt- & Medienagentur GmbH.

Für jeden Arbeitsschritt wurden folgende Aspekte festgelegt:

- Ziel
- Aktivitäten
- Ergebnisse

5 Arbeitsschritte

5.1 Arbeitspaket „Digitale Plattform CEPA-Kunden“

5.1.1 User Research

Ziel:

Verstehen der tatsächlichen Bedürfnisse, Erwartungen und Herausforderungen der CEPA-Kunden.

Aktivitäten:

- Durchführung von Interviews oder Online-Umfragen mit Kunden.
- Analyse von Rückmeldungen und Identifikation wiederkehrender Themen.

Ergebnisse:

- Dokumentation der Kundenbedürfnisse und Anwendungsfälle.
- Diese Dokumentation dient als Basis für alle weiteren Entscheidungen in der Plattformentwicklung.

5.1.2 Workshops für Workflow-Konzeption

Ziel:

Gemeinsame Definition der idealen Workflows zur Kundeninteraktion und der folgenden Datenverarbeitung.

Aktivitäten:

- Durchführung von Workshops mit Mitarbeitern der Towern3000 GesmbH
- Skizzierung von Prozessabläufen

Ergebnisse:

- Visualisierte Workflows für Anfragen, Datenverarbeitung, Kommunikation.
- Identifikation redundanter oder ineffizienter Prozessschritte.
- Daraus resultiert die Entscheidungsgrundlage für die spätere Automatisierung.

5.1.3 Prototyp Entwicklung (Eingabemaske)

Ziel:

Erste Umsetzung einer benutzerfreundlichen Oberfläche zur Eingabe von Projektanfragen.

Aktivitäten:

- Skizzierung eines Klickdummys für einen möglichen Frontend-Prototypen
- Designorientierung am Feedback aus User Research.

Ergebnisse:

- Skizze eines Prototyps der Eingabemaske (z. B. mit Feldern für, Anforderungen, Ansprechpartner, ...).
- Bildet die Grundlage für Usability-Tests und spätere Programmierung.
- Präsentierbare Demoversion für Feedback.

5.1.4 Datenanalyse & Matching-Logik

Ziel:

Entwicklung eines Konzepts, das vorhandene Kundendaten effizient mit neuen Anfragen verknüpft.

Aktivitäten:

- Analyse vorhandener Daten (z. B. Kundenhistorie, Anfragearten).
- Entwicklung einfacher Matching-Kriterien (z. B. Branche, Produktkategorie).

Ergebnisse:

- Konzept zur automatisierten Zuordnung von Projektanfragen zu bestehenden Datenprofilen.
- Daten bilden die Grundlage für zukünftige KI-gestützte Matching-Algorithmen
- Daten bilden die Grundlage für eine mögliche Chatbot-Integration

5.1.5 Chatbot Potenzialanalyse & Integration

Ziel:

Einsatz eines Chatbots zur Automatisierung von Standardanfragen auf der Web-Plattform prüfen

Aktivitäten:

- Marktanalyse geeigneter Chatbot-Systeme.
- Erstellung eines **Anforderungskatalogs** (z. B. Sprachverständnis)
- Test von Chatbot-Demos mit FAQ-Inhalten.

Ergebnisse:

- Dokumentiertes Konzept und Auswahlvorschlag für eine Chatbot-Lösung.
- Beispielhafte FAQ-Dialoge.
- Integrationsplan für spätere Einbindung in Plattform.

5.1.6 System- & Usability-Tests

Ziel:

Sicherstellung der Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit der Plattform.

Aktivitäten:

- Durchführung interner Tests (z. B. Eingabevalidierung, Ladezeiten, Security).
- Usability-Tests mit Mitarbeitern oder Testkunden.

Ergebnisse:

- Testprotokolle mit identifizierten Problemen.
- Verbesserungsvorschläge zur Optimierung des Nutzererlebnisses.

5.1.7 IT-Infrastruktur & Security Bewertung

Ziel:

Sicherstellen, dass die Plattform auf einer stabilen, datenschutzkonformen Infrastruktur aufbaut.

Aktivitäten:

- Prüfung vorhandener Cloud-/Serverinfrastruktur.
- Bewertung von Sicherheitsanforderungen (z. B. DSGVO, Backup, Zugriffsschutz).

Ergebnisse:

- Sicherheits-Checkliste und Bewertung der Infrastruktur.
- Empfehlungen zur Absicherung (z. B. 2FA, Verschlüsselung, Hosting-Provider).
- Risikobewertung und Maßnahmenkatalog.

5.1.8 Feedbackschleifen mit Demokunden

Ziel:

Echte Nutzermeinungen zur Plattform einholen, bevor sie weiterentwickelt wird.

Aktivitäten:

- Auswahl von Demokunden.
- Durchführung strukturierter Tests oder Feedbackgespräche.

Ergebnisse:

- Konsolidierte Rückmeldung mit Lob, Kritik und Verbesserungsideen.
- Verbesserungsmaßnahmen für Design, Verständlichkeit, Funktionen.
- Stärkung der Kundenbindung durch aktive Einbindung.

5.1.9 Integration bestehender Tools (CRM, Chatbot)

Ziel:

Sicherstellen, dass bestehende Software (z. B. CRM) in die Plattform eingebunden werden kann.

Aktivitäten:

- Analyse vorhandener Systeme und Schnittstellen.
- Konzeption einer Integrationsarchitektur.

Ergebnisse:

- Übersicht aller benötigten Schnittstellen.
- Technisches Integrationskonzept (z. B. via API).
- Vorbereitung auf technische Umsetzung in Folgephase.