

Arbeitspaket 2

5.1.2 Digitale Plattform CEPA-Partner

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-Partner“	5
5.1.1	Ist-Analyse & Prozessaufnahme	5
5.1.2	Entwicklung Berechtigungskonzept	5
5.1.3	Workflow Konzeption (Analog/Digital)	6
5.1.4	Entwicklung Integrationskonzept	6
5.1.5	IT-Sicherheit & Datenschutz	7
5.1.6	Partner Workshops	7
5.1.7	Schulungskonzept und Change Management	8

1 Einleitung

Das Arbeitspaket „Digitale Plattform CEPA-Partner“ zielt darauf ab, die Interaktion zwischen den CEPA-Partnern und der Towern3000 Projekt- & Medienagentur GmbH bzw. den Kunden nachhaltig zu optimieren. Durch die Erweiterung der digitalen Plattform für die Kunden sollten die CEPA Partner Kundenanfragen schneller, 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 für die Partner und Towern3000 Projekt- & Medienagentur GmbH 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, digitale Basis geschaffen, die CEPA-Kunden, CEPA-Partnern und der Towern3000 Projekt- & Medienagentur GmbH eine einfachere, effizientere und sicherere Zusammenarbeit ermöglicht.

2 Ausgangslage

Derzeit existiert keine zentrale digitale Plattform für die Interaktion mit CEPA-Kunden oder Partnern. 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, CEPA-Partnern 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 und CEPA-Partnern.

Für jeden Arbeitsschritt wurden folgende Aspekte festgelegt:

- Ziel
- Aktivitäten
- Ergebnisse

5 Arbeitsschritte

5.1 Arbeitspaket „Digitale Plattform CEPA-Partner“

5.1.1 Ist-Analyse & Prozessaufnahme

Ziel:

Verstehen der aktuellen Partnerprozesse, Rollen, Kommunikationswege und Schnittstellen, um Anforderungen und Optimierungspotenziale für die Partnerplattform zu identifizieren.

Aktivitäten:

- Durchführung von Interviews und Dokumentenanalysen bei CEPA-Partnern
- Aufnahme bestehender Abläufe, Verantwortlichkeiten und Informationsflüsse
- Identifikation von Engpässen, Medienbrüchen und redundanten Prozessen

Ergebnisse:

- Dokumentierte Ist-Prozesse mit Visualisierung der Abläufe und Schwachstellen
- Übersicht über Optimierungs- und Digitalisierungsansätze als Basis für die Plattformkonzeption

5.1.2 Entwicklung Berechtigungskonzept

Ziel:

Definition eines klaren Rollen- und Rechtekonzepts, das Partnern bedarfsgerechten Zugriff ermöglicht und gleichzeitig Sicherheit sowie Datenhoheit gewährleistet.

Aktivitäten:

- Analyse der Anforderungen an Rollen, Zugriffe und Freigaben
- Erarbeitung differenzierter Rollenmodelle (z. B. Administrator, Sachbearbeiter, Auditor)
- Definition der Zugriffslogiken für Funktionen, Daten und Dokumente

Ergebnisse:

- Abgestimmtes Berechtigungskonzept zur technischen Umsetzung
- Grundlage für Authentifizierung, Autorisierung und Datenschutzkonformität

5.1.3 Workflow Konzeption (Analog/Digital)

Ziel:

Entwicklung eines einheitlichen Zielprozesses für die Zusammenarbeit zwischen CEPA und Partnern, sowohl digital als auch unter Berücksichtigung bestehender analoger Schritte.

Aktivitäten:

- Durchführung interaktiver Workshops mit Partnerorganisationen
- Modellierung der Zielprozesse inklusive Rollen und Schnittstellen
- Abgleich mit regulatorischen, organisatorischen und technischen Anforderungen

Ergebnisse:

- Vollständig ausgearbeiteter Soll-Workflow für CEPA-Partner
- Grundlage für Prototyping, Systemdesign und spätere Prozessautomatisierung

5.1.4 Entwicklung Integrationskonzept

Ziel:

Festlegen, wie die Partnerplattform technisch in bestehende Systeme (z. B. CRM, Dokumentenmanagement, Partnerdatenbank) integriert wird.

Aktivitäten:

- Analyse vorhandener Systeme, Schnittstellen und Datenobjekte
- Definition notwendiger Integrationspunkte, Datenflüsse und API-Anforderungen
- Erarbeitung eines technischen Integrationsmodells für Pilot- und Produktivbetrieb

Ergebnisse:

- Dokumentiertes Integrationskonzept inkl. Schnittstellenarchitektur
- Grundlage für die technische Umsetzung und Datenkonsolidierung

5.1.5 IT-Sicherheit & Datenschutz

Ziel:

Bewertung sicherheitsrelevanter und datenschutzrechtlicher Anforderungen für die Plattform, um Compliance und sichere Verarbeitung partnerbezogener Daten sicherzustellen.

Aktivitäten:

- Durchführung einer Risikoanalyse im Hinblick auf Zugriff, Datenhaltung, Übertragung und Integrationen.
- Datenschutzprüfung gemäß DSGVO inkl. Rollenklärung und Löschkonzepten.
- Definition empfohlener Sicherheitsmaßnahmen und technischer Schutzmechanismen.

Ergebnisse:

- Sicherheits- und Datenschutzbewertung mit Handlungsempfehlungen.
- Grundlage für sichere Architektur, Betrieb und Compliance-Konformität.

5.1.6 Partner Workshops

Ziel:

Einbindung der CEPA-Partner zur Validierung von Workflows, Funktionen und Anforderungen sowie zur Vorbereitung der Einführung.

Aktivitäten:

- Vorbereitung und Durchführung zielgruppenorientierter Workshops.
- Vorstellung der Konzepte, Prototypen und Integrationsansätze.
- Sammlung und Priorisierung von Feedback für die Weiterentwicklung.

Ergebnisse:

- Konsolidiertes Partnerfeedback.
- Verfeinerte Anforderungen und abgestimmte Funktionspriorisierung.

5.1.7 Schulungskonzept und Change Management

Ziel:

Sicherstellen, dass Partner die neue Plattform effizient nutzen können und der Übergang zu neuen digitalen Prozessen erfolgreich gelingt.

Aktivitäten:

- Entwicklung eines Schulungskonzepts (z. B. E-Learning, Workshops, Dokumentation).
- Definition von Kommunikationsmaßnahmen zur Projektbegleitung.
- Planung von Change-Management-Schritten für Akzeptanz und Rollout.

Ergebnisse:

- Abgestimmtes Schulungs- und Change-Management-Konzept.
- Grundlage für spätere Einführung, Onboarding und operative Nutzung.