

Arbeitspaket 2

5.1.1 Digitale Plattform CEPA-Kunden

(Ergänzung KI Einsatz)

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 „Einsatz von KI“	5
5.1.1	User Research	5
5.1.2	Workshops für Workflow-Konzeption.....	5
5.1.3	Prototyp Entwicklung (Eingabemaske).....	5
5.1.4	Datenanalyse & Matching-Logik.....	5
5.1.5	Chatbot Potenzialanalyse & Integration	5
5.1.6	System- & Usability-Tests	6
5.1.7	IT-Infrastruktur & Security Bewertung	6
5.1.8	Feedbackschleifen mit Demokunden	6
5.1.9	Integration bestehen der Tools (CRM, Chatbot)	6

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

Dieses Dokument ergänzt die bestehende Projektbeschreibung, indem es aufzeigt, wie der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) die Umsetzung der einzelnen Arbeitspakete effizient beschleunigen kann. Dabei werden Automatisierungsansätze und Analyseverfahren berücksichtigt, die die Bearbeitungszeiten verkürzen, Entscheidungsprozesse optimieren und die Qualität der Ergebnisse verbessern.

5 Arbeitsschritte

5.1 Arbeitspaket „Einsatz von KI“

5.1.1 User Research

KI wertet Umfrage- und Interviewdaten automatisch aus und erkennt dabei schnell zentrale Bedürfnisse und Herausforderungen der Nutzer.

5.1.2 Workshops für Workflow-Konzeption

Durch den Einsatz von KI-gestützten Systemen können Workshop-Ergebnisse automatisiert strukturiert und visualisiert, Prozessabläufe modelliert und simulativ geprüft sowie ineffiziente Schritte identifiziert werden.

Beispielsweise kann ein KI-Tool aus Workshop-Notizen automatisch ein Diagramm erzeugen und simulieren, um Engpässe oder redundante Arbeitsschritte frühzeitig sichtbar zu machen.

5.1.3 Prototyp Entwicklung (Eingabemaske)

Durch den Einsatz von KI-basierten UI-Generatoren können Layouts automatisiert erzeugt, optimiert und anhand von Nutzeranforderungen validiert werden.

Beispiel: Ein Design-Assistent erstellt aus einer textuellen Anforderungsliste automatisch einen klickbaren Prototyp inklusive Formvalidierungen.

5.1.4 Datenanalyse & Matching-Logik

Mittels KI-Algorithmen können Kundendaten automatisch analysiert, Muster erkannt und Anfragen zu passenden Profilen zugeordnet werden.

Beispiel: Ein Machine-Learning-Modell schlägt bei einer neuen Projektanfrage automatisch ähnliche vergangene Projekte und zugehörige Ansprechpartner vor.

5.1.5 Chatbot Potenzialanalyse & Integration

Durch den Einsatz von KI-basierten Sprachmodellen können Chatbot-Funktionen simuliert, FAQ-Inhalte automatisch verarbeitet und erste realistische Dialogabläufe generiert werden.

Beispiel: Ein LLM importiert die vorhandenen FAQ-Daten und erzeugt daraus selbstständig beispielhafte Gesprächsverläufe für Demo-Tests.

5.1.6 System- & Usability-Tests

Durch die Verwendung von KI-Testframeworks können Interaktionen automatisiert nachgebildet, Fehlerzustände erkannt und Usability-Probleme zuverlässig identifiziert werden.

Beispiel: Ein KI-Testbot klickt sich automatisch durch den Prototypen und erkennt nicht reagierende Buttons oder falsche Kriterien bei Eingabefelder (Buchstaben bei Zahlenfeld)

5.1.7 IT-Infrastruktur & Security Bewertung

Durch den Einsatz von KI-basierten Security-Scannern können Infrastrukturkonfigurationen, Logfiles und Berechtigungen automatisch auf Schwachstellen und Compliance-Verstöße überprüft werden.

Beispiel: Ein KI-Sicherheitsscanner entdeckt fehlerhafte API-Konfigurationen und warnt vor fehlender Verschlüsselung bestimmter Endpunkte.

5.1.8 Feedbackschleifen mit Demokunden

Mithilfe von KI-gestützter Feedbackanalyse können Rückmeldungen automatisch kategorisiert, priorisiert und zu Optimierungsvorschlägen verarbeitet werden.

Beispiel: Das System analysiert 30 Kundenfeedbacks und erstellt daraus automatisch eine Top-5-Liste der wichtigsten Verbesserungspunkte.

5.1.9 Integration bestehen der Tools (CRM, Chatbot)

Durch eine KI-basierte Schnittstellenanalyse können API-Strukturen automatisiert erkannt, Datenmodelle abgeglichen und Integrationspfade vorgeschlagen werden.

Beispiel: Ein KI-Assistent scannt das CRM-API und generiert automatisch ein Mapping-Dokument für die Datenübernahme inkl. Fehlertoleranzen.