

Arbeitspaket 2

5.1.2 Digitale Plattform CEPA-Partner

(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 „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)	5
5.1.4	Entwicklung Integrationskonzept	5
5.1.5	IT-Sicherheit & Datenschutz	6
5.1.6	Partner Workshops.....	6
5.1.7	Schulungskonzept und Change Management	6

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 Towner3000 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 „Digitale Plattform CEPA-Partner“

5.1.1 Ist-Analyse & Prozessaufnahme

Durch den Einsatz von KI-gestützten Analysewerkzeugen können Interviews und Dokumentationen automatisiert ausgewertet, Prozessabläufe erkannt und Engpässe identifiziert werden.

Beispielsweise könnte ein -Tool aus Partnerdokumenten automatisch Abläufe extrahieren und redundante Schritte in einer visualisierten Prozessübersicht markieren.

5.1.2 Entwicklung Berechtigungskonzept

Mittels KI-gestützten Systemen können Zugriffsanforderungen analysiert und automatisch differenzierte Rollen- und Rechteprofile erstellt werden.

Zum Beispiel kann ein KI-Tool auf Basis historischer Nutzerdaten bzw. aus anderen Systemen automatisch Vorschläge für Rollen wie Administrator, Sachbearbeiter oder Auditor generieren.

5.1.3 Workflow Konzeption (Analog/Digital)

Durch den Einsatz von KI-gestützten Workflow-Analysewerkzeugen können Soll-Prozesse modelliert, simuliert und Schnittstellenprobleme frühzeitig erkannt werden.

Ein KI-Tool könnte aus Workshop-Notizen automatisch ein Workflow-Diagramm erzeugen und digitale wie analoge Prozessschritte simulieren, um Engpässe sichtbar zu machen.

5.1.4 Entwicklung Integrationskonzept

Durch den Einsatz von KI-gestützten Integrationsassistenten können bestehende Systeme analysiert, Schnittstellen identifiziert und technische Integrationsmodelle vorgeschlagen werden.

Beispielsweise kann ein KI-System automatisch APIs und Datenflüsse zwischen CRM, Dokumentenmanagement und Partnerdatenbanken erkennen und ein Integrationsdiagramm erzeugen.

5.1.5 IT-Sicherheit & Datenschutz

Durch den Einsatz von KI-basierten Security-Tools können Risiken, Compliance-Lücken und Datenschutzverstöße automatisch identifiziert werden.

Zum Beispiel kann ein KI-Security-Scanner Berechtigungen prüfen, verschlüsselte Datenübertragungen analysieren und DSGVO-konforme Löschkonzepte überprüfen.

5.1.6 Partner Workshops

Mithilfe von KI-gestützten Analysewerkzeugen können Feedbacks automatisch ausgewertet, Themen gebündelt und Prioritäten abgeleitet werden.

Zum Beispiel kann ein KI-Tool die Rückmeldungen aus Partnerworkshops zusammenführen und automatisch eine priorisierte Liste der wichtigsten Anforderungen erstellen.

5.1.7 Schulungskonzept und Change Management

Durch den Einsatz von KI-basierten Lern- und Analysewerkzeugen können Schulungsinhalte automatisch erstellt, personalisiert und Feedback ausgewertet werden.

Beispielsweise kann ein KI-System auf Basis der Plattformfunktionen ein E-Learning-Modul generieren und automatisch an den Wissensstand der Partner anpassen.