

Abschlussbericht

für die

TOWERN3000 Projekt- & Medienagentur GmbH

Inhaltsverzeichnis

1.0	Arbeitspaket 1: Digitalisierungsstrategie	3
1.1	Digitalisierung von Rechnungen und Zuweisung zu Projekten	3
1.2	Digitalisierung von Visitenkarten	3
1.3	QR-Code auf Visitenkarte zur Übermittlung von Informationen	4
1.4	Einführung einer Dokumentenmanagementsystems	4
1.5	Einführung digitaler Arbeitszeiterfassung	4
1.6	Entwicklung eines Datenerfassungsmoduls für die Website	5
1.7	Einführung einer zentralen Kundendatenverwaltung	5
1.8	Einführung eines FAQ Chatbots	5
2.0	Arbeitspaket 2 „Digitale Plattform CEPA-Kunden“	6
2.1.1	User Research	6
2.1.2	Workshops für Workflow-Konzeption	6
2.1.3	Prototyp Entwicklung (Eingabemaske)	7
2.1.4	Datenanalyse & Matching-Logik	7
2.1.5	Chatbot Potenzialanalyse & Integration	8
2.1.6	System- & Usability-Tests	8
2.1.7	IT-Infrastruktur & Security Bewertung	9
2.1.8	Feedbackschleifen mit Demokunden	9
2.1.9	Integration bestehen der Tools (CRM, Chatbot)	9
3.0	Arbeitspaket „Digitale Plattform CEPA-Partner“	10
3.1.1	Ist-Analyse & Prozessaufnahme	10
3.1.2	Entwicklung Berechtigungskonzept	10
3.1.3	Workflow Konzeption (Analog/Digital)	11
3.1.4	Entwicklung Integrationskonzept	11
3.1.5	IT-Sicherheit & Datenschutz	12
3.1.6	Partner Workshops	12
3.1.7	Schulungskonzept und Change Management	13
4.0	Arbeitspaket „Digitale Plattform CEPA-Partner“	13
4.1.1	Ist-Analyse & Prozessaufnahme	13
4.1.2	Entwicklung Berechtigungskonzept	13
4.1.3	Workflow Konzeption (Analog/Digital)	13
4.1.4	Entwicklung Integrationskonzept	14
4.1.5	IT-Sicherheit & Datenschutz	15
4.1.6	Partner Workshops	15
4.1.7	Schulungskonzept und Change Management	15

1.0 Arbeitspaket 1: Digitalisierungsstrategie

1.1 Digitalisierung von Rechnungen und Zuweisung zu Projekten

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Derzeit erfolgt die Verarbeitung von Rechnungen und deren Projektzuweisungen manuell. Dieser Vorgang ist zeitaufwändig, fehleranfällig und erschwert die Nachverfolgbarkeit. Herausforderungen sind das Verhindern von Doppelbuchungen, fehlerhafte Zuordnungen und die Reduzierung der hohen Bearbeitungszeiten.

Digitalisierungspotenziale:

Die Einführung einer digitalen Lösung ermöglicht die Automatisierung der Rechnungserfassung (z.B. durch OCR oder E-Invoicing), die die automatische Zuordnung zu Projekten mithilfe von KI oder vordefinierten Filtern und Regeln (z. B. in der E-Mail-Lösung) durchführt. Zusätzlich können in entsprechenden Systeme Workflows zur Prüfung und Freigabe erstellt werden. Digitale Archivsysteme können zur einfachen Ablage und Wiederauffindbarkeit eingeführt und genutzt werden.

1.2 Digitalisierung von Visitenkarten

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Derzeit werden Visitenkarten manuell erfasst. Die Informationen müssen manuell in Outlook eingegeben und anschließend zusätzlich in anderen Systemen abgelegt werden. Dieser Prozess ist nicht nur zeitaufwändig, sondern auch anfällig für Fehler wie Tippfehler oder unvollständige Einträge. Zudem fehlt eine einheitliche Lösung, um die Daten zentral zu verwalten und zwischen verschiedenen Plattformen zu synchronisieren. Dies erschwert die Nachvollziehbarkeit, führt zu redundanten Daten und erhöht den Verwaltungsaufwand.

Digitalisierungspotenziale:

Die Integration moderner Tools, wie z.B. einer Scanner-App, ermöglicht die automatisierte Erfassung und Verarbeitung von Visitenkarten. Dabei wird in der Regel die OCR-Technologie eingesetzt, um die Informationen direkt von den Visitenkarten auszulesen und in digitale Formate umzuwandeln. Diese Daten können dann automatisch in bestehende Systeme (z.B. Microsoft Outlook) übertragen und mit anderen Systemen (z.B. Microsoft Office) synchronisiert werden. Darüber hinaus können Workflows zur Ablage und Kategorisierung erstellt werden, um eine standardisierte und effiziente Organisation der Visitenkartendaten zu gewährleisten.

1.3 QR-Code auf Visitenkarte zur Übermittlung von Informationen

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Aktuelle Visitenkarten enthalten lediglich gedruckte Informationen, die manuell in digitale Geräte eingegeben werden müssen. Dieser Prozess ist zeitaufwändig und fehleranfällig, was zu einem ineffizienten Datenmanagement und möglichen Kommunikationshindernissen führen kann.

Digitalisierungspotenziale:

Durch die Integration eines QR-Codes auf der Visitenkarte kann der Empfänger die Kontaktdaten schnell und fehlerfrei digital erfassen. Ein einfacher Scan mit dem Smartphone ermöglicht den sofortigen Zugriff auf Unternehmensinformationen wie Firmenname, Name des Mitarbeiters, Position, Telefonnummer, E-Mail-Adresse und sogar Links zu sozialen Medien oder der Unternehmenswebsite. Dies erleichtert nicht nur die Kontaktaufnahme, sondern fördert auch eine stärkere digitale Präsenz.

1.4 Einführung einer Dokumentenmanagementsystems

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

In Unternehmen werden Dokumente derzeit noch manuell verwaltet, was zu ineffizienten Abläufen, erhöhtem Zeitaufwand und Fehleranfälligkeit führt. Die Suche nach Informationen gestaltet sich oft schwierig und die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit wird teilweise durch mangelnde Transparenz behindert.

Digitalisierungspotenziale:

Ein DMS ermöglicht die zentrale Speicherung, Verwaltung und Archivierung von Dokumenten in digitaler Form. Dies führt zu einer besseren Zugänglichkeit, schnelleren Recherchemöglichkeiten und einer effizienteren Zusammenarbeit. Zudem unterstützt ein DMS die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben und erhöht die Datensicherheit.

1.5 Einführung digitaler Arbeitszeiterfassung

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Im Unternehmen erfolgt die Zeiterfassung (wenn überhaupt) noch manuell, was zu Fehlern, Ineffizienzen und mangelnder Transparenz führt. Die Zuordnung von Arbeitszeiten zu spezifischen Projekten gestaltet sich oft schwierig, was die Projektabrechnung und -kontrolle beeinträchtigt.

Digitalisierungspotenziale:

Eine moderne Zeiterfassungssoftware ermöglicht die genaue Erfassung von Arbeitszeiten und deren direkte Zuordnung zu Projekten. Dies führt zu einer verbesserten Ressourcenplanung, genaueren Abrechnungen und mehr Transparenz über den Projektfortschritt. Zudem wird die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben zur Arbeitszeiterfassung unterstützt.

1.6 Entwicklung eines Datenerfassungsmoduls für die Website

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Im Unternehmen werden Daten manuell erfasst und verarbeitet, was zeitaufwändig und fehleranfällig ist. Herausforderungen hierbei sind unter anderem die Vermeidung von, fehlerhafte Zuordnungen oder lange Bearbeitungszeiten.

Digitalisierungspotenziale:

Die Implementierung eines digitalen Datenerfassungsmoduls ermöglicht die Automatisierung der Datenerfassung und -verarbeitung. Durch den Einsatz von Webformularen können Daten direkt von Kunden oder Interessenten erfasst und in bestehende Systeme integriert werden. Dies reduziert den manuellen Aufwand und minimiert Fehlerquellen. Zudem können durch die Digitalisierung dieses Prozesses neue Märkte erschlossen und die Reichweite des Unternehmens erhöht werden.

1.7 Einführung einer zentralen Kundendatenverwaltung

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Im Unternehmen werden Kundendaten derzeit in Microsoft Outlook verwaltet. Dies führt zu Inkonsistenzen, redundanten Datensätzen und erschwert eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden. Herausforderungen wie Dateninkonsistenz, unzureichende Datenqualität und Schwierigkeiten bei der Integration unterschiedlicher Systeme sind häufig anzutreffen.

Digitalisierungspotenziale:

Durch die Implementierung eines Customer Relationship Management (CRM)-Systems können alle Kundendaten an einem zentralen Ort gespeichert werden. Dies ermöglicht einen vollständigen Überblick über alle Interaktionen und Transaktionen mit dem Kunden. Wiederkehrende Aufgaben wie die Dateneingabe, das Versenden von Follow-up-E-Mails oder das Setzen von Erinnerungen können automatisiert werden, wodurch Zeit gespart und Fehler reduziert werden. Moderne CRM-Systeme lassen sich in der Regel auch nahtlos mit anderen Unternehmensanwendungen wie E-Mail-Marketing-Tools, Buchhaltungssoftware oder Support-Systemen integrieren. Dies fördert einen reibungslosen Informationsfluss und eine ganzheitliche Sicht auf den Kunden.

1.8 Einführung eines FAQ Chatbots

Aktueller Prozess und Herausforderungen:

Derzeit werden im Unternehmen weder auf der Website noch intern KI-gestützte Systeme eingesetzt. Dies führt regelmäßig zu sich wiederholenden Arbeitsabläufen.

Digitalisierungspotenziale:

Die Einführung eines KI-gestützten FAQ-Chatbots im Unternehmen bietet erhebliches

Digitalisierungspotenzial, insbesondere zur Automatisierung sich wiederholender Arbeitsabläufe.

2.0 Arbeitspaket 2 „Digitale Plattform CEPA-Kunden“

2.1.1 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.

2.1.2 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.

2.1.3 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.

2.1.4 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

2.1.5 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.

2.1.6 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.

2.1.7 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.

2.1.8 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.

2.1.9 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).

3.0 Arbeitspaket „Digitale Plattform CEPA-Partner“

3.1.1 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

3.1.2 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

3.1.3 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

3.1.4 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

3.1.5 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.

3.1.6 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.

3.1.7 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.

4.0 Arbeitspaket „Digitale Plattform CEPA-Partner – KI-Einsatz“

4.1.1 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.

4.1.2 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.

4.1.3 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.

4.1.4 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.

4.1.5 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.

4.1.6 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.

4.1.7 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.