

# DAS REGIONALE 2025 PROJEKT



Gefördert durch:



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

Ministerium für Wirtschaft,  
Industrie, Klimaschutz und Energie  
des Landes Nordrhein-Westfalen



# PROJEKTZIELE

---

**Smart (KI-)SERVICES FÜR NACHHALTIGE KUNDENBINDUNG  
IM MITTELSTAND UND HANDWERK**

**Wir unterstützen Unternehmen & Handwerksbetriebe auf ihrem Weg  
zu **zukunftsfähigen** Geschäftsmodellen durch:**

1. **Kundenorientierte** Ausrichtung des Unternehmens
2. Sinnvoller Einsatz von **KI-Services in der Customer Journey**
3. Der Weg zu **serviceorientierten Kundenlösungen**
4. **Vernetzung & Austausch** an zwei Transferorten in der Region

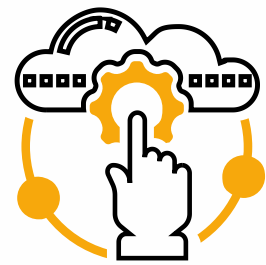
# HERAUSFORDERUNG

## Kundenbindung im digitalen Zeitalter



# PROJEKTINHALTE

---



**Wissenstransfer**

---



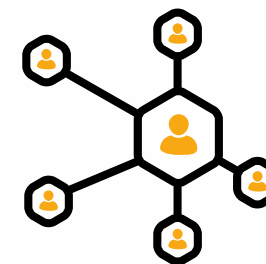
**Befähigung**

---



**Innovation**

---



**Vernetzung**

---

# PROJEKTPARTNER

---



**Hochschule  
Bonn-Rhein-Sieg**  
University of Applied Sciences



**Fachhochschule  
des Mittelstands**



**1. Angebot eines KI-Customer  
Experience Labs**

**2. KI-basierte Technologien entlang  
der Customer Journey erleben und  
testen**

**1. Kunden- und serviceorientierte  
Transformation von  
Handwerksbetrieben**

**2. Wissenschaftliche Begleitung  
und Konzeption von Transferorten**

**1. Kundenbindung und neue  
Geschäftsmodelle durch Smart  
Services**

**2. Entwicklung eines Digital-  
Balance-Checks**

**3. Regionale Vernetzung &  
Coworking**



# PROJEKTTEAM





# PROJEKTRAUM

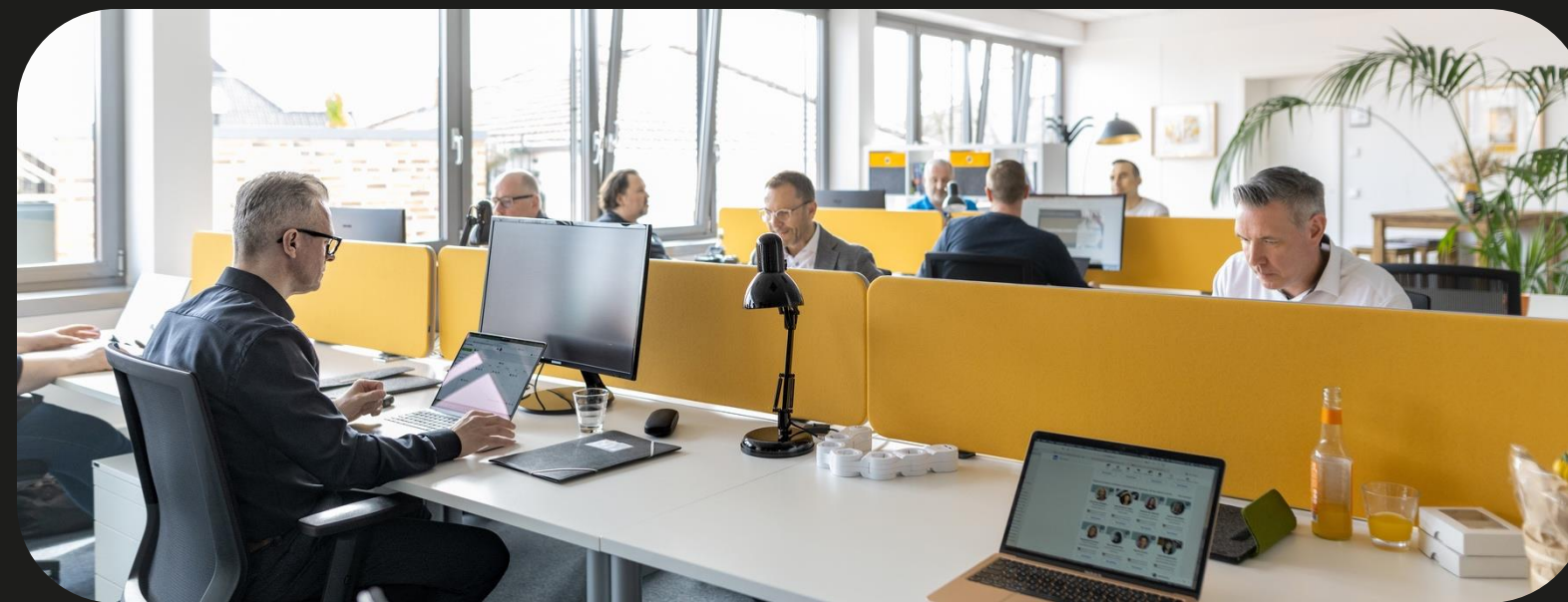


PROJEKTSTANDORTE



# HENNEF

---





# WINTERSCHIED

---





PROJEKT**ANGEBOTE**



# COWORKING & NETWORKING



# INNOVATION



# WORKSHOPS



# COWORKING & NETWORKING



**Coworking & regionale Vernetzung  
Angebot & Konzeption von  
Transferorten**

## **Events und Formate**

zu den Zukunftsthemen in  
Unternehmen & Handwerk

1. Digitalisierung
2. Demografie
3. Decarbonisierung
4. Dienstleistungsorientierung

# INNOVATION



**KI-Technologien  
testen und erleben**

## **KI-Customer Experience Lab**

Mit KI die Customer Journey  
optimieren

1. KI-Avatar
2. Chatbot
3. Virtual Reality

# WORKSHOPS



**KI-Services für nachhaltige  
Kundenbindung**

## **Workshops**

(KI-)Services sinnvoll einsetzen und neue  
Kundenlösungen schaffen

1. Kunden- und Serviceorientierung
2. Kundenprozesse und Kontaktpunkte
3. Relevanter Digitalisierungsgrad
4. KI-Services entlang der Customer Journey
5. Kundenlösungen definieren

WIR BEGLEITEN EUREN WEG ZUR  
KUNDENBINDUNG MIT  
KI-SERVICES





**Digitale Transformation**  
Kunden- und Serviceorientiert



**Kundenbindung**  
**Kundenlösung**  
**Digitalisierung**  
**KI**



**VERNETZUNG**

**„Roadmap“ für den Einsatz von KI-Services**  
Relevanz in der Customer Journey und Ressourcen

**Unternehmen**  
Ziele, Strategien, Leistungsangebot auf Kundenorientierung & Digitalisierung testen

**AUSTAUSCH**

**Daten**  
Verfügbarkeit und Aufbereitung testen

**TRANSFER-ORTE**

**Kunden**  
Herausforderungen, Erwartungen & Prozesse verstehen

**COWORKING**

**KI-Service-Technologien**  
Bots/Avatar/AR erleben und testen

**EVALUATION**

**Digitalisierungsgrad**  
Wie digital sollten Kundenprozesse für max. Kundenbindung sein?



# ANGEBOTE FÜR UNTERNEHMEN

---

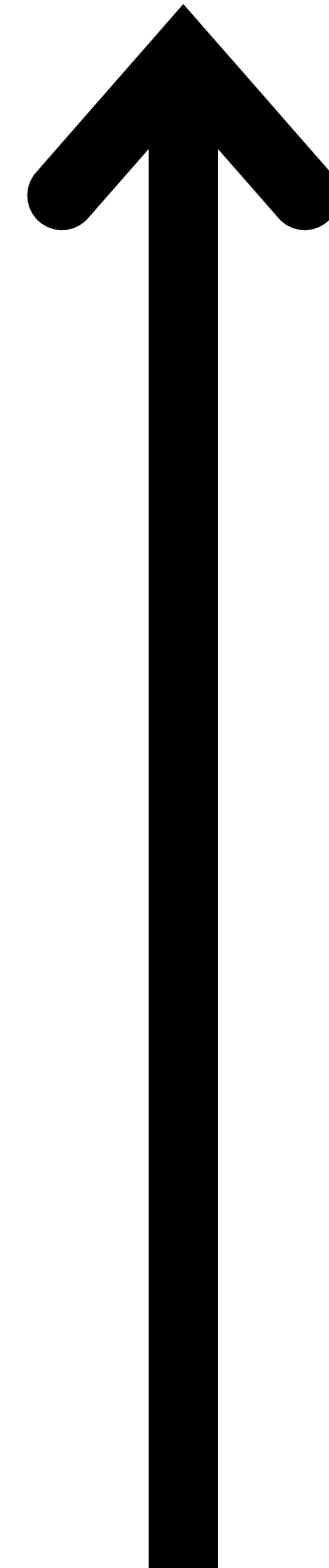
Dienstleistungsorientierte Geschäftsmodelle entwickeln

Digitale und analoge Services  
kundenorientiert und entlang der Customer Journey entwickeln

Den notwendigen Digitalisierungsgrad der einzelnen Kunden-  
Kontaktpunkte und der gesamten Customer Journey feststellen

**Kundenlösungen** – Herausforderungen und Erwartungen entlang der  
Customer Journey checken und Lösungen definieren  
Wann braucht der "Kunde", was, in welcher Form?

Die **Kunden- und Serviceorientierung** des Unternehmens testen.  
**Vision, Werte, Ziele- und Strategie** des Unternehmens entwickeln.



Workshop Modul 6

Workshop Modul 5

Workshop Modul 4

Workshop Modul 3

Workshop-Module 1-2

# KOMMENDE EVENTS

---

**DENKSTART** 

„NACHHALTIGES REISEN IN ZEITEN DES KLIMAWANDELS“

MIT STEFANIE LANGE VON  TOURS

**28.01.2025 um 09:00 Uhr**

**Denkschmiede Hennef**  
Chronosplatz 1, 53773 Hennef

Anmeldung auf [www.die-denkschmiede.de](http://www.die-denkschmiede.de) oder über den QR-Code

 Hochschule Bonn-Rhein-Sieg  
University of Applied Sciences

 Fachhochschule des Mittelstands

 scienceLOFT



Gefördert durch:

 Ministerium für Wirtschaft, Industrie, Klimaschutz und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen

 Kofinanziert von der Europäischen Union

Coming soon:

- Bier & Bratwurst, Impuls Kundenbindung im Handwerk - **05.02.2025**
- DENKSTART - **28.01.2025**
- Fokusunternehmen werden – **22.01.2025**
- Außerdem: Handwerkerfrühstück



# MÖGLICHE BETEILIGUNGEN

---

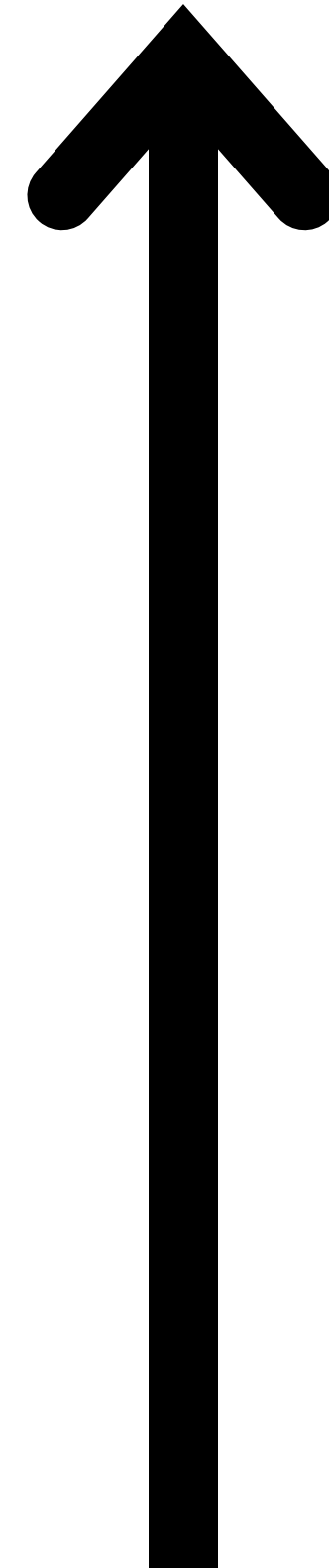
**Fokus-Workshops - Anwendungsprojekt**

**Nutzung des Coworking-Angebotes  
für Mitarbeiterbindung & eigene Events**

**Teilnahme an Studien/Umfragen**

**Teilnahme an Workshops**

**Teilnahme & Austausch/Vernetzung an Events**



**Level 5 - Pilotunternehmen**

**Level 4 - Coworking**

**Level 3 - Studien**

**Level 2 - Workshops**

**Level 1 - Event**

# INFO-EVENT

# “FOKUSUNTERNEHMEN WERDEN!”

**22.01.2025** um **16:00 Uhr** in der  
**Denkschmiede Hennef**

Über den **QR-Code** gleich zum Event  
anmelden!



Gefördert durch:



Kofinanziert von der  
**Europäischen Union**

Ministerium für Wirtschaft,  
Industrie, Klimaschutz und Energie  
des Landes Nordrhein-Westfalen





# WAS BRINGST DU MIT

---

- Dein **Unternehmen** kommt aus der Region
- Dein Unternehmen ist ein Kleines oder mittelständisches Unternehmen aus **Industrie** oder **Handwerk**
- Du hast Lust auf **Innovation durch KI-Services, Coworking** und **Networking**

# Deine Vorteile

---

- Du erhältst Zugang zu der **Fokus-Community**
- **Präsenz** auf Social Media, Newsletter, Website, uvm.
- Wir zeigen dir den Weg zu mehr Kundenbindung durch **KI-Services**
- Die Teilnahme als Fokusunternehmen ist **kostenfrei**
- Und vieles mehr! Du erhältst weitere Informationen am **22.01.2025**



# DIE DENKSCHMIEDE WINTERSCHIED

Wir sind der Standort für

ERÖFFNUNG Q1 2025

## Coworking

- Büros
- Event-/Meetingräume
- Arbeitsplätze
- Podcast Studio


## Innovation & Vernetzung


- Workshops
- Netzwerkveranstaltungen
- Innovation Lab
- ... und mehr!

## Bleib' auf dem Laufenden

 [www.die-denkschmiede.de](http://www.die-denkschmiede.de)

 [kontakt@die-denkschmiede.de](mailto:kontakt@die-denkschmiede.de)

 02242 9354105

 0151 41998529





CUSTOMER EXPERIENCE LAB

DENKSCHMIEDE

bald am Standort Winterscheid

# DENK SCHMIEDE



Gefördert durch:



Kofinanziert von der Europäischen Union

Ministerium für Wirtschaft, Industrie, Klimaschutz und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen

