

# DAS REGIONALE 2025 PROJEKT



# PROJEKTZIELE

---

**Smarte (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**

---



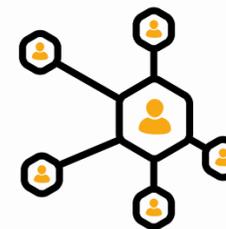
**Befähigung**

---



**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



# PROJEKTANGEBOTE

# 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

# ANGEBOTE DES KI-CUSTOMER EXPERIENCE LAB

## SENSIBILISIERUNG

- **Events im Lab**
- **Terminbuchungen möglich**
- **Impulsvorträge**
- **Workshops**

- KI-Potentiale in Prozessen identifizieren
- Vor- und Nachteile von technischen Lösungen diskutieren
- KI-Modelle: Alternativen wie Open Source kennen lernen

## WISSENSVERMITTLUNG

## BEFÄHIGUNG

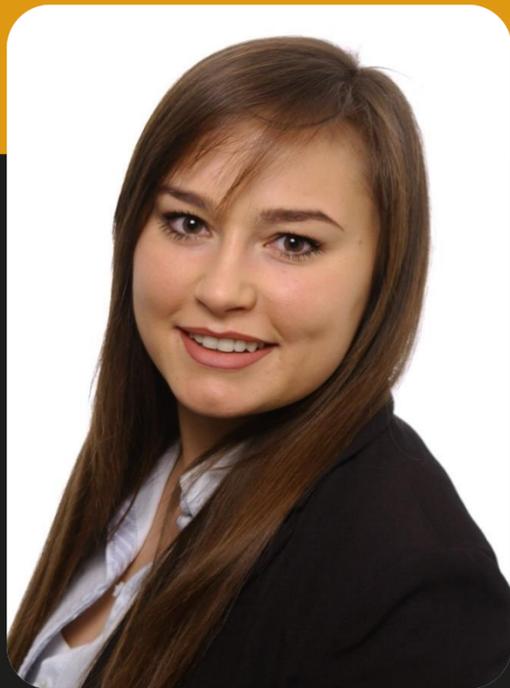




Die Denkschmiede  
Winterscheid  
Eröffnung in Q2 2025

# CUSTOMER EXPERIENCE LAB

Technologie erleben und erproben  
für ein KI Kundenerlebnis



**Valentina Irimi Tsingeni**  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin

Hochschule Bonn-Rhein-Sieg  
Grantham-Allee 20 | 53757 Sankt Augustin  
Raum G133  
Tel.: 02241 865 9532

[Valentina.tsingeni@h-brs.de](mailto:Valentina.tsingeni@h-brs.de)



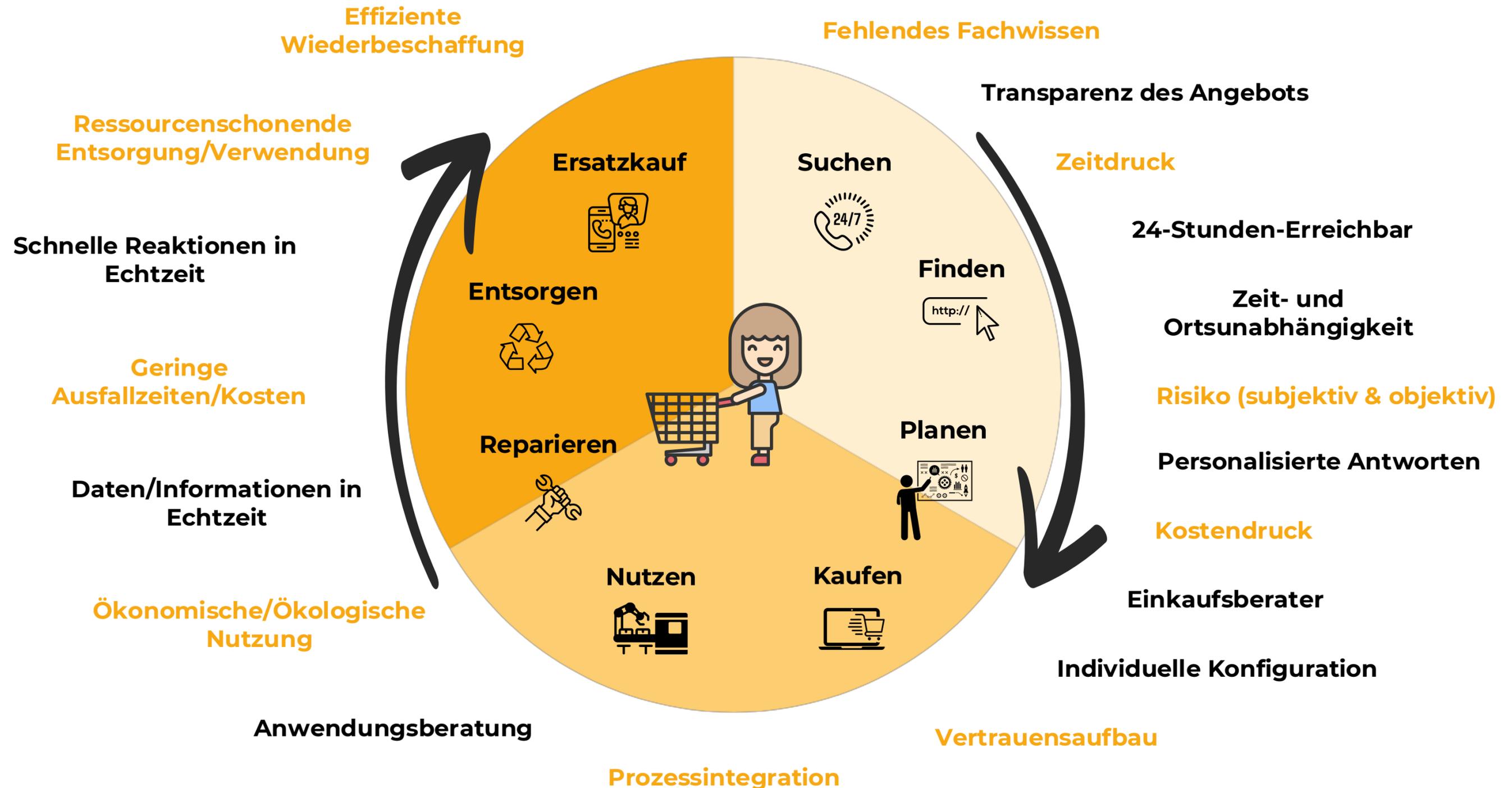
**Hochschule  
Bonn-Rhein-Sieg**  
University of Applied Sciences

Ministerium für  
Kultur und Wissenschaft  
des Landes Nordrhein-Westfalen

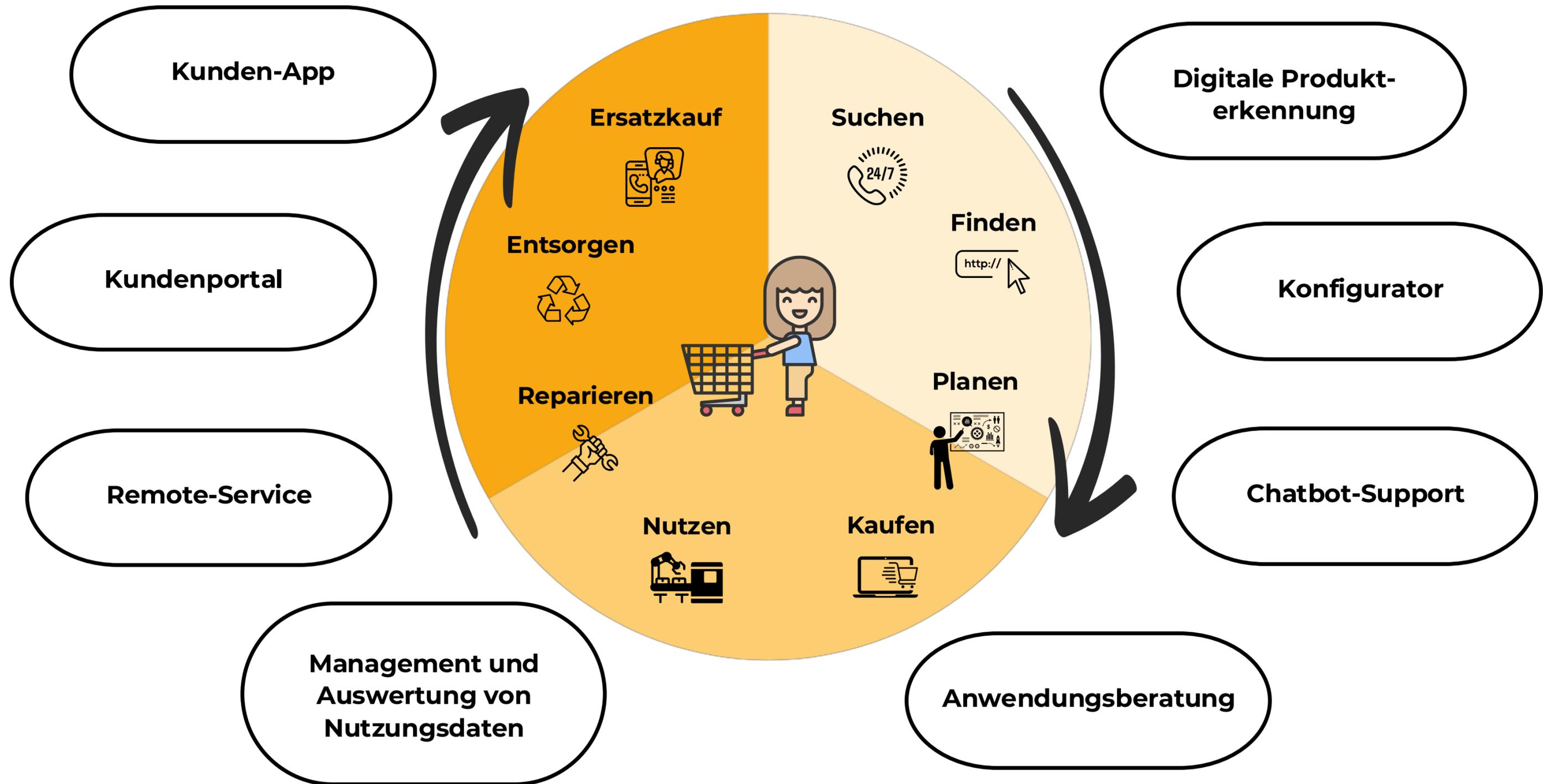


**Kofinanziert von der  
Europäischen Union**

# Die Herausforderungen Ihrer Kunden & Unterstützung durch KI-gestützte Services (z.B. Bots) entlang der Customer Journey



# Beispiele für KI-gestützte Services entlang der Customer Journey



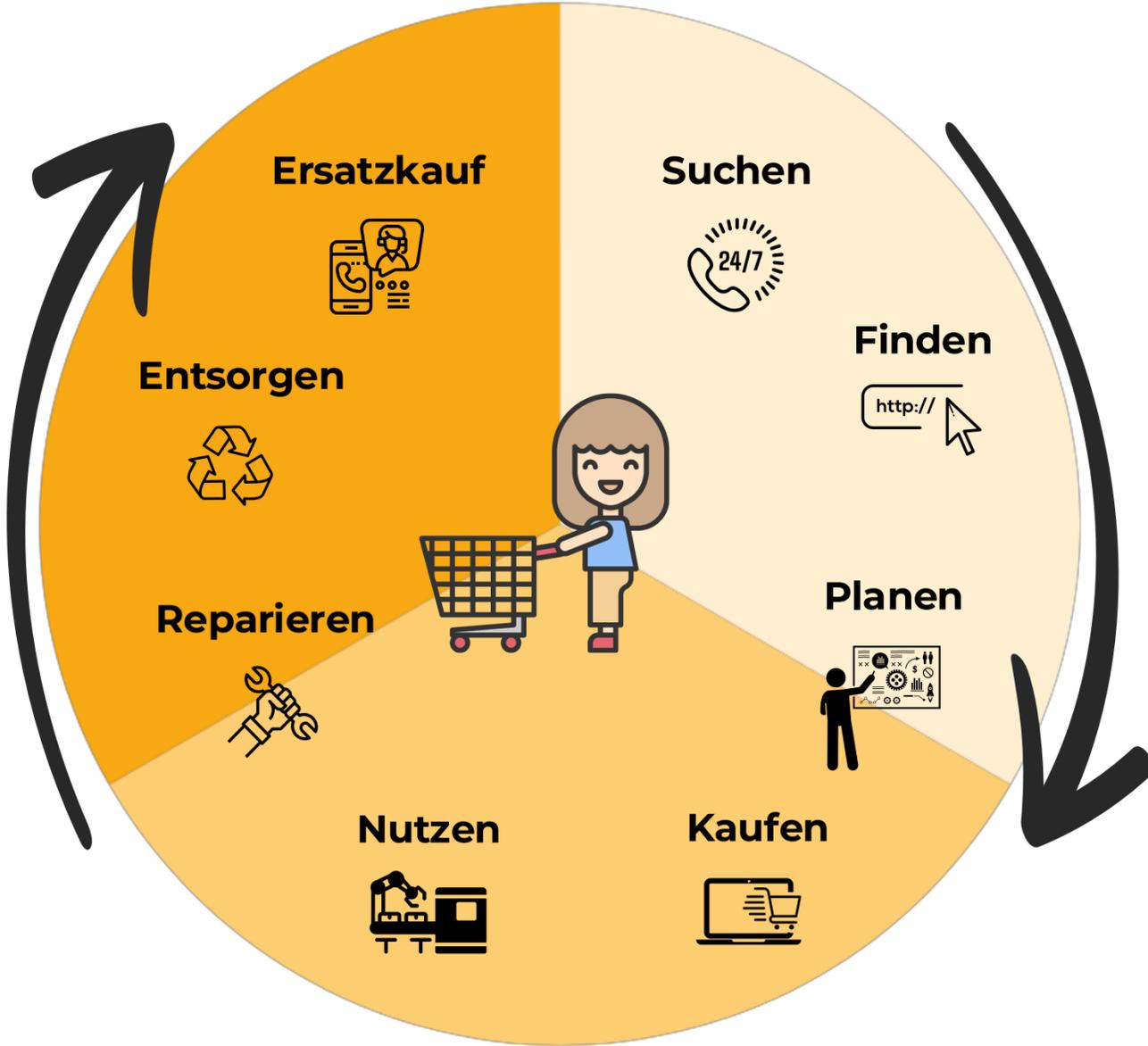
# Anwendungsbeispiele für KI-gestützte Services entlang der Customer Journey



**KI-gestützte Videodrohne**



**Malerroboter im Einsatz**



**Möbelvisualisierung per Chatbot**



**Verbesserte Planung durch Chatbot**

Quelle: KIDiHa, 2024. KI-Index NRW

WIR BEGLEITEN IHREN WEG ZUR  
KUNDENBINDUNG MIT  
KI-SERVICES

# Ihr Weg zur Kundenbindung mit KI-Services



...Zum Angebot von serviceorientierten Lösungen



Von dem Produktangebot....



**6. Ihre „Roadmap“ für den Einsatz von KI-Services**

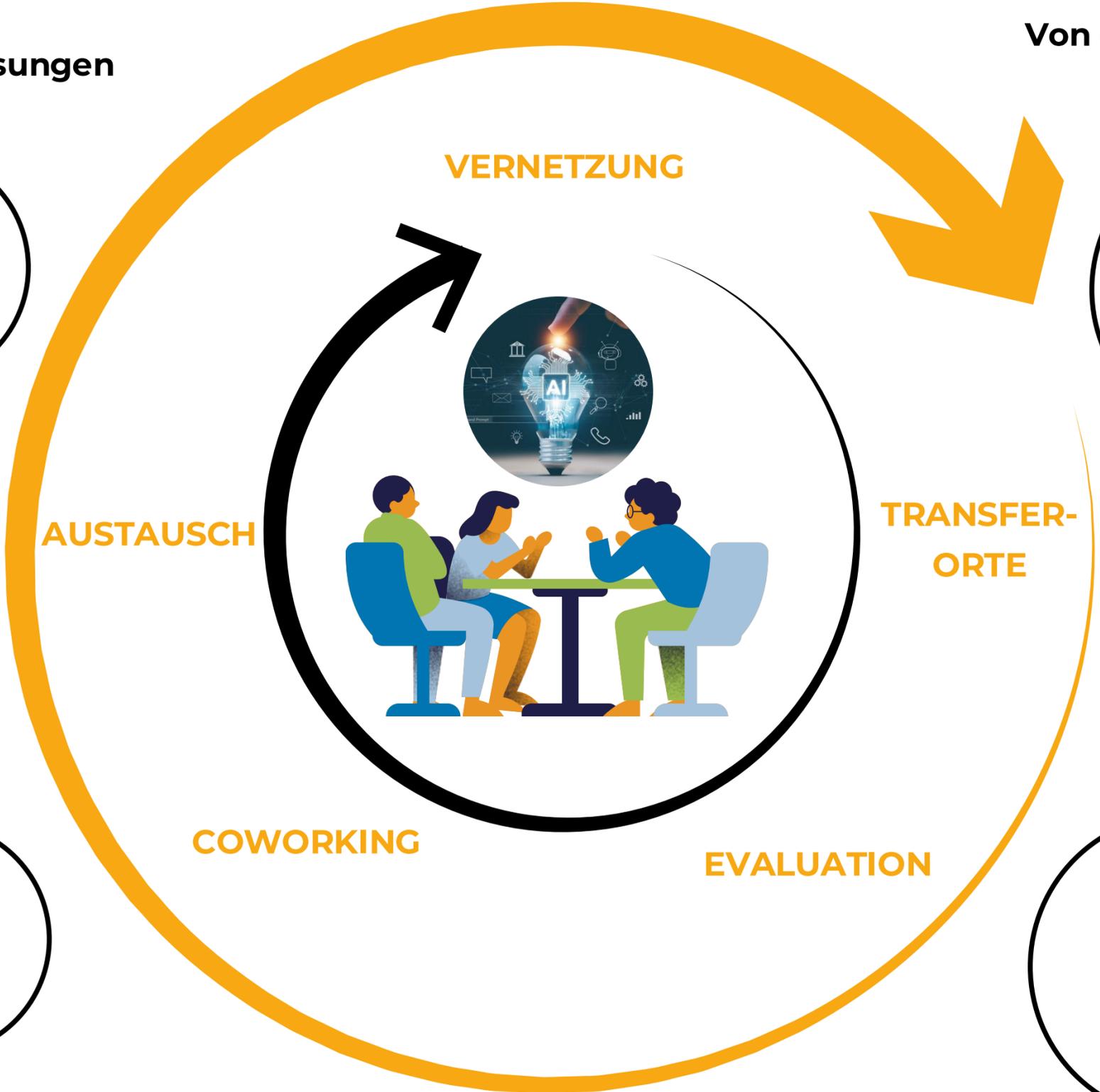
**5. Ihre Daten**  
Verfügbarkeit und Aufbereitung testen

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

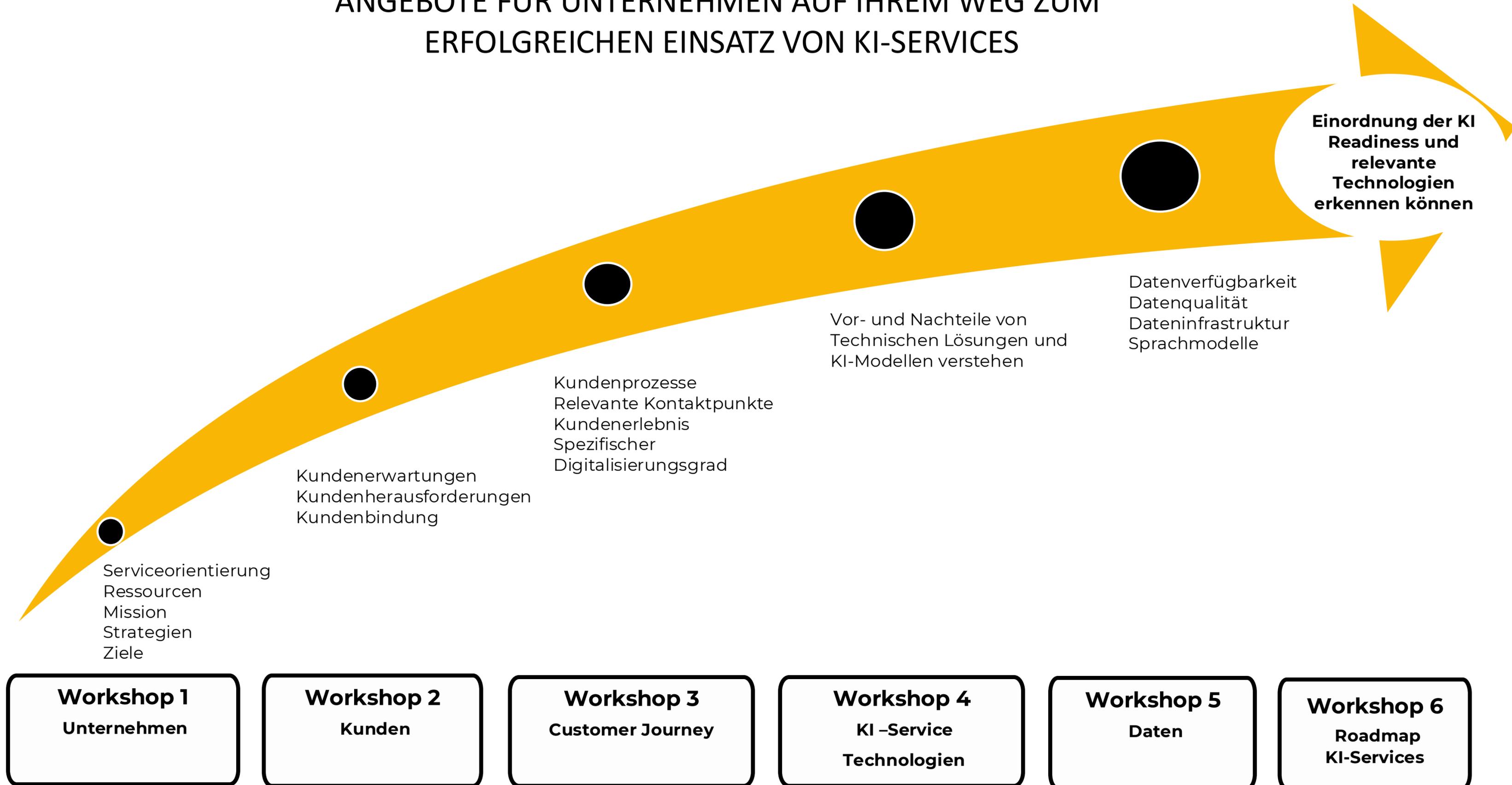
**1. Ihr Unternehmen**  
Ziele, Strategien, Leistungsangebot auf Kundenorientierung & Digitalisierung testen

**2. Ihre Kunden**  
Herausforderungen, Erwartungen & Prozesse verstehen

**3. Die Customer Journey**  
Wie digital sollten Kundenprozesse für max. Kundenbindung sein?

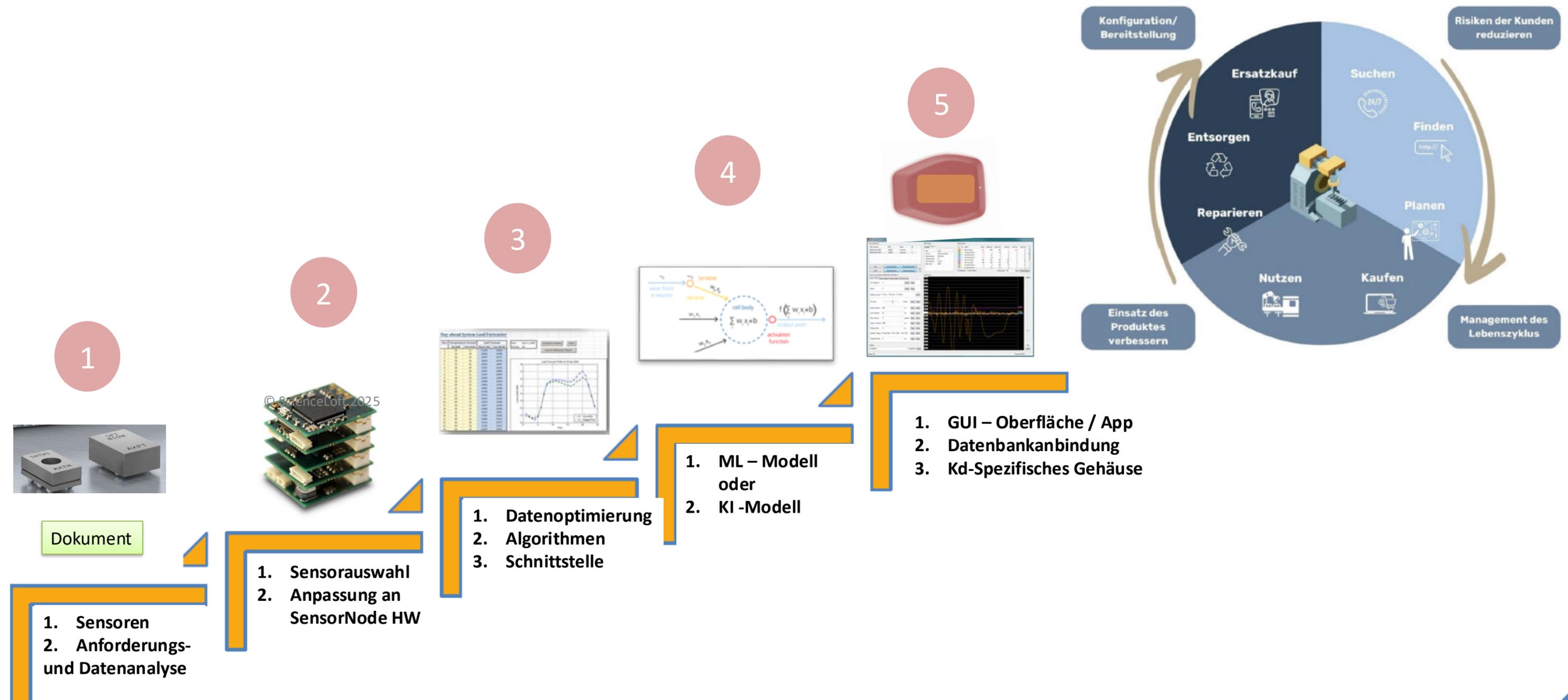


# ANGEBOTE FÜR UNTERNEHMEN AUF IHREM WEG ZUM ERFOLGREICHEN EINSATZ VON KI-SERVICES



# USE-CASE: Von dem Sensor zum Bot für Maschinen-Assistenz

## Die 5 Phasen zur Entwicklung eines Kundenspezifischen Sensorsystems



VORSTELLUNG

GED – Elektronik und  
Design GmbH

# MÖGLICHE BETEILIGUNGEN



# FOKUSUNTERNEHMEN WERDEN!



**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**
- **Arbeitsplatz** im Open Space (Hennef oder Winterscheid)
- Gastbeitrag im **Denkschmiede-Podcast**
- Die Teilnahme als Fokusunternehmen ist **kostenfrei**

# KOMMENDE EVENTS

---



## **DENKSTART**

„NACHHALTIGES REISEN IN ZEITEN DES KLIMAWANDELS“

MIT STEFANIE LANGE VON  **NAPUR 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



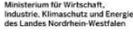
Fachhochschule  
des Mittelstands



scienceLOFT



Gefördert durch:



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



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

Coming soon:

- DENKSTART - **28.01.2025**
- Bier & Bratwurst, Impuls: KI-Services für kleine und mittelständische Unternehmen  
**05.02.2025**
- Handwerkerfrühstück –  
**26.03.2025**



# DIE DENKSCHMIEDE WINTERSCHIED

Wir sind der Standort für

ERÖFFNUNG Q2 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)

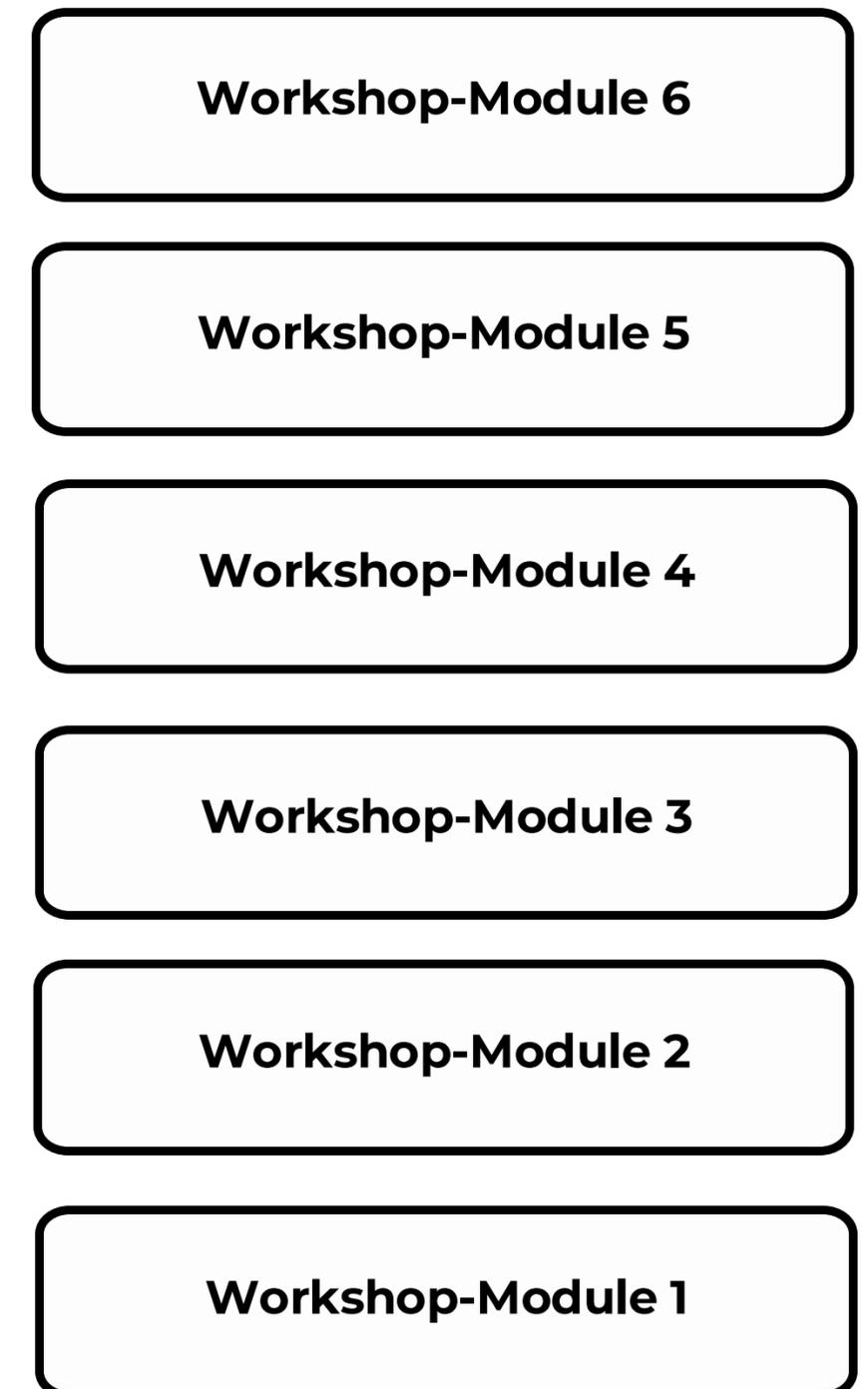
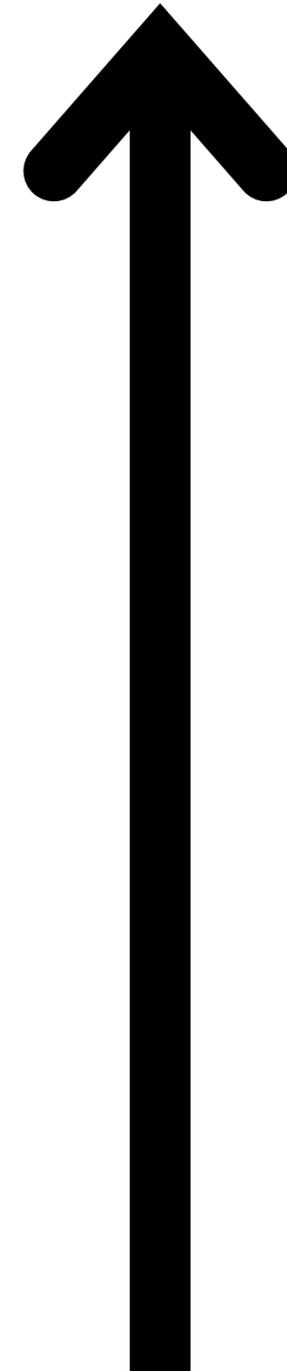
 02242 9354105

 0151 41998529



# ANGEBOTE FÜR UNTERNEHMEN

---



# DENK SCHMIEDE



Gefördert durch:



Kofinanziert von der  
**Europäischen Union**

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

