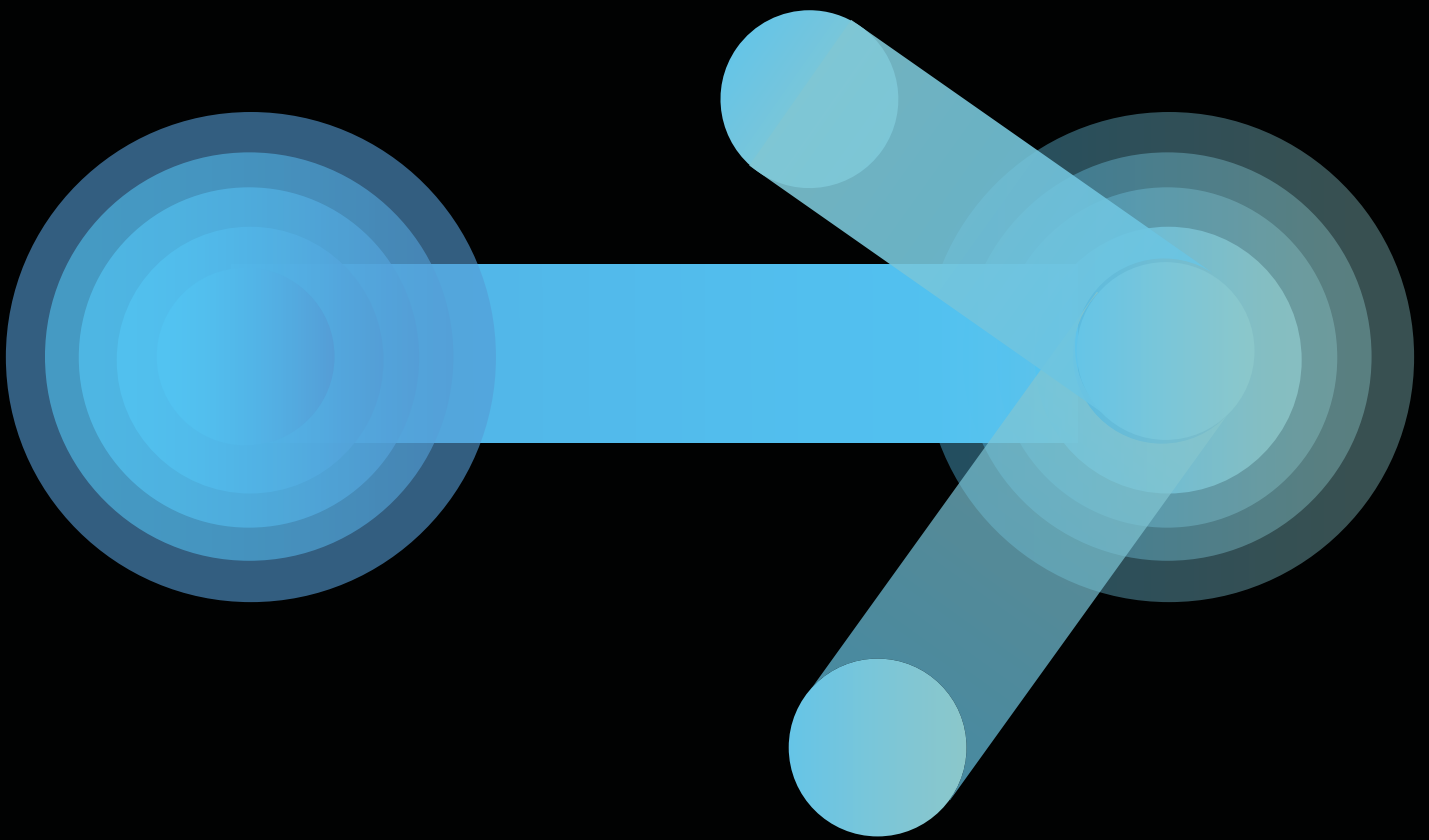
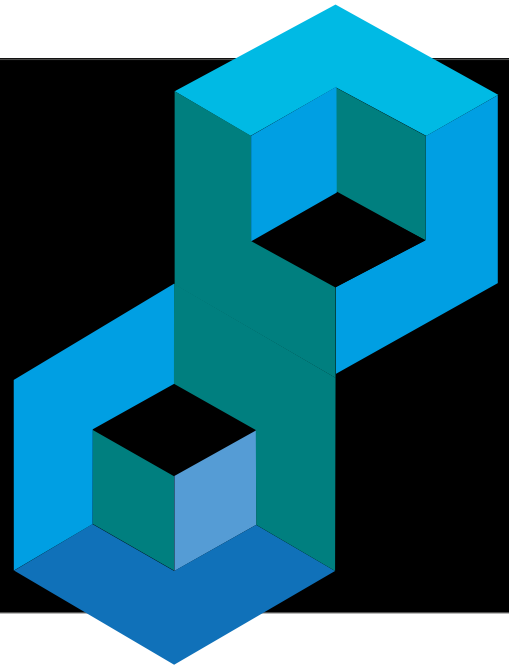


Connecting the dots.



Consulting Services
Discovery · Advisery · Delivery

**Unser Business ist
Dynamik, Veränderung
und Adaption.
We Do More!**



Wir sind eine innovative End-to-End Powerhouse Beratung und Sparringspartner mit Fokus auf Experience Management Technologien, KI & Automatisierung.

Wir stehen am Anfang einer disruptiven Veränderung der Märkte und Unternehmen durch Künstliche Intelligenz. Die rasante technologische Entwicklung im Bereich der KI führt zu einem Paradigmenwechsel in allen Unternehmen. Zukünftig werden technologische Potenziale die Strategie von Unternehmen maßgeblich treiben und prägen. Die Frage ist nicht ob - sondern wann Unternehmen KI zukünftig nutzen werden und wie schnell Unternehmen in der Lage sind, Ihre Prozesse, Organisationen und Strukturen an die neuen Rahmen- und Marktbedingungen anzupassen um mit KI-Unterstützung auch langfristig durchzustarten und wettbewerbsfähig zu bleiben.

Dies betrifft grundsätzlich alle Branchen und Unternehmensbereiche - dennoch gibt es Unternehmensbereiche, die schneller und umfangreicher von den technologischen Weiterentwicklungen profitieren können. In Service-Bereichen mittlerer und großer Unternehmen kommen KI-Lösungen be-

reits jetzt produktiv zum Einsatz. Ein Großteil der Unternehmen nutzt die innovativen Potentiale von KI-Anwendungen noch nicht oder zu wenig - das wollen wir dringend ändern.

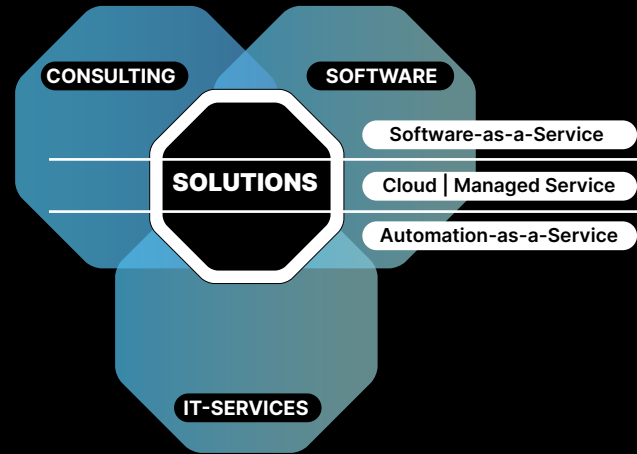
SOGEDES hat sich ein Ziel gesetzt: Unternehmen dabei zu unterstützen, diese einzigartige Entwicklung und Chance sicher zu meistern um von den großen Potenzialen aus dem Einsatz von KI im Customer Service bestmöglich zu profitieren.

Unser Business ist Dynamik, Veränderung und Adaption.

We Do More!



Nach mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Umsetzung komplexer IT-Projekte in Service Organisationen großer und mittelständiger Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen wissen wir - **Für die Umsetzung unternehmensrelevanter innovativer Lösungen braucht es mehr als Software, mehr als reine Beratung und mehr als die Integration von Business Anwendungen.**



Wir lieben Offensive - immer und jederzeit!

Das Besondere: Wir konzentrieren uns auf einen ganzheitlichen Ansatz. Unsere multidisziplinäres Skillsset verbindet langjährige Consulting-Erfahrung, spezifisches technologisches Know-How und Customer Empathy ergänzt um junge, kreative Masterminds für die der Umgang mit Bits und Bytes nicht nur Job, sondern vielmehr eine Leidenschaft ist. Damit Ihr Unternehmen auch jederzeit in der Offensive ist und bleibt.

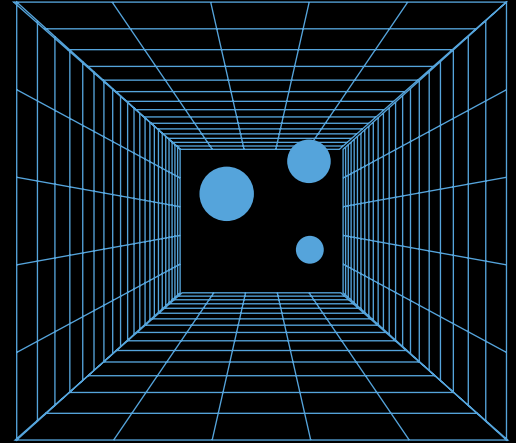
Die Basis unseres Ansatzes ist die gemeinsame **Discovery**, um die passende Technologie und die richtige Projekt-Vorgehensweise für Sie zu wählen. Wir helfen Ihnen dabei, Ihre Aufgabe noch besser zu verstehen, alle wichtigen Aspekte zu berücksichtigen, sich nicht nur auf die Winning Fields der Software-Hersteller zu fokussieren - sondern auf den Mehrwert für Ihre individuelle Herausforderung. In der **Advisory Phase** grenzen wir die für Ihr Unternehmen relevanten Technologien ein, priorisieren die Projekte oder stellen Ihr gesamtes Service-Konzept zukunfts- und technologiesicher auf.

Unser **Delivery** Team bietet wenn gewünscht zudem die konkrete Umsetzung und Übernahme technischer Services bis hin zur vollständigen Verantwortlichkeit für den reibungslosen Betrieb als Managed Service oder IT Help-Desk.

Wir navigieren Sie vollumfänglich, zielsicher und transparent durch Ihren individuellen KI-Transformationsprozess. Idealerweise von der Status-Quo Analyse, über die Planung bis hin zur Umsetzung der Projekte.

Wenn Sie ein innovatives Technologieberatungsunternehmen als Sparringspartner suchen, das Sie mit spezifischem Know-How für die Umsetzungen visionärer Technologieprojekte - angefangen von der Strategie bis zur Umsetzung der Projekte - coachen kann, dann sollten wir uns dringend kennenlernen.

Connecting the dots.

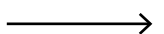
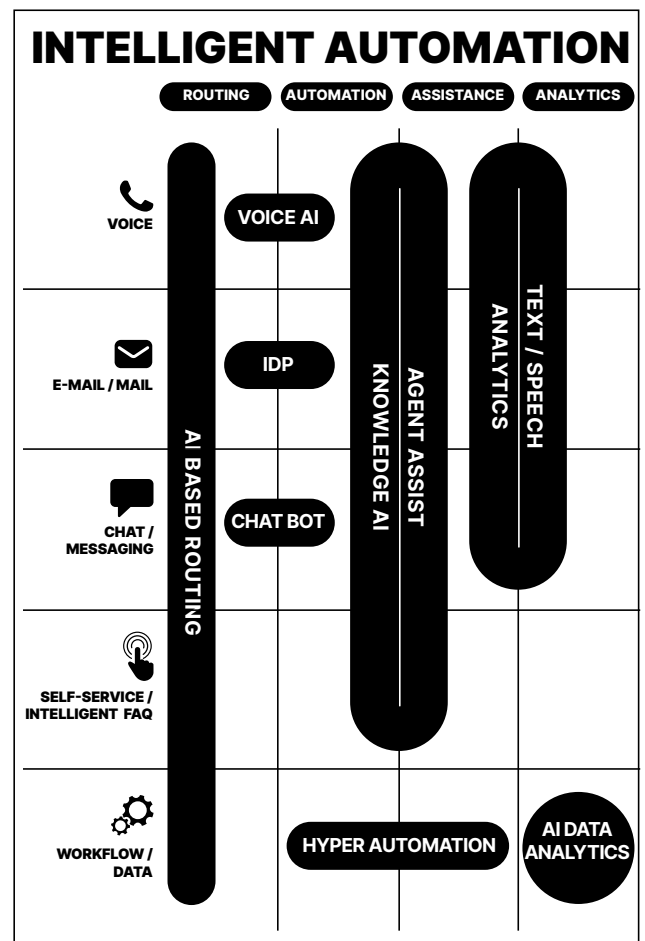


Unser Spielfeld ist klar definiert.

Wir sind ein auf die **Service Industrie** bzw. auf Service Organisationen in Unternehmen spezialisiertes Beratungsunternehmen und konzentrieren uns branchenunabhängig auf Innovationen, sowohl im Frontoffice als auch im Backoffice.

Wir sind begeisterte Fans von innovativen Technologien und smarten Lösungen in den Bereichen Experience Management, Prozess Automatisierung, Text Automatisierung und Conversational AI - powered by Künstlicher Intelligenz. Zudem sind wir regelsicher in den Bereichen Security, Compliance, IT-Infrastruktur, Projekt Governance und Service Design.

Durch unsere langjährigen Branchen- und Marktkenntnisse sowie durch unser stabiles Netzwerk sind wir immer auf dem neuesten Stand wenn es um innovative Spitzentechnologien für Service Prozesse geht. Unser Scouting-Radar ist ständig auf der Suche nach neuen Trends, Anbietern und Talenten.



Erfolge zählen - nicht das perfekte Spiel. Dafür braucht es kreative Ideen und innovative Lösungsansätze.

Aus unseren Beratungsprojekten hat sich die folgende iterative Vorgehensweise als Trainingsplan für die erfolgreiche Umsetzung von KI-Projekten in Unternehmen etabliert. Idealerweise greifen die einzelnen Bausteine dabei ineinander oder bauen aufeinander auf. Natürlich können wir unsere Expertise auch nur in Teilbereichen oder in individuellen Kombinationen einbringen - das hängt ganz von Ihren spezifischen Voraussetzungen und Anforderungen ab. Es geht dabei nicht um uns - wichtig ist genau die Themen im Fokus zu behalten, die Ihr Unternehmen zukunftsfähig machen.

Mit folgenden spezifischen Plug & Play Bausteinen und Skills können wir Sie und Ihr Unternehmen dabei unterstützen heute schon auf Morgen vorbereitet zu sein und neue Geschäftsmodelle zu entwickeln:

Discovery

- Technologische Status-Quo-Analyse des betreffenden Bereichs
- Status Quo Analyse Ihrer Service Architektur
- Priorisierung Ihrer Innovationsprojekte

Advisory

- Ausschreibung
- Anbietervorauswahl
- Design, Vorgehensweise und Projektorganisation für Ihr KI- / Automatisierungsprojekt
- IT-Sicherheitsarchitektur

Baustein „Service Architektur“

- Organisation
- Prozessmanagement
- Kommunikationskanäle und Channel Shift
- Technologien und Lösungen
- Roadmap und Milestoneplanung
- Service Architektur
- Bewertung innovativer Use Cases

Delivery

- Umsetzung und Einführung der Technologien
- Training interner Mitarbeiter und Abteilungen
- Technischer 2nd und 3rd Level Support sowie technologische Beratung
- Technisches Projektmanagement
- Projekt und Aufbauorganisation
- Aufbau „Center of Excellence“ für KI und Automatisierung
- Operative und technologische Umsetzung von Digitalisierungs- und Automatisierungs-Projekten im Servicebereich

Ihr Kontakt

Sebastian Eggert
Head of Automation & Consulting

E-Mail: Sebastian.Eggert@sogedes.com



Offensive gewinnt Spiele - Defensive Titel.

Wir behalten deshalb alle Stakeholder - Mitarbeitende, Kunden und Unternehmen ständig im Fokus.

Mitarbeitende bilden das Backbone Ihres Unternehmens und werden von Anfang an in den Transformationsprozess aktiv eingebunden. Sie sind im direkten Kontakt zum Kunden Ihr wichtigstes taktisches Element zum Erfolg - wir stellen sicher, dass KI-Lösungen, Prozesse und Automatisierungen Ihre Mitarbeiter im Daily Business jederzeit bestmöglich augmentiert und unterstützt.

Für Kunden zählt nur eine schnelle, nahtlose und einfache Lösung Ihrer Anliegen und Bedürfnisse. Wir denken Prozesse und Lösungen immer vom Kunden aus und grätschen zur Not auch in Ihre Prozesse und hinterfragen alles, wenn es sein muss. Kundenzentrierung ist für uns nicht nur eine Floskel. Technologie treibt zukünftig die Unternehmensstrategie und Kunden werden ihre Anforderungen an Ihr Serviceangebot zukünftig deutlich erhöhen, darauf bereiten wir Sie vor.

Wenn wir gemeinsam die richtigen Dinge für Ihre Mitarbeitenden und Kunden entwickeln und umsetzen, werden Sie und Ihr Unternehmen nahezu automatisch profitieren und zukunftsicher durchstarten. Wir sagen nicht, dass es einfach wird - aber wir sind sicher, dass es funktioniert.

KONTAKT

SOGEDES GmbH

Havellandstraße 14
D-68309 Mannheim
Tel: + 49 621 92108 300
E-Mail: systems@sogedes.com
sogedes.com

SOGEDES.DIGITAL AG

Industriestrasse 28
CH-9100 Herisau
Tel: +41 71 575 7660
E-Mail: digital@sogedes.com
sogedes.ai

 www.twitter.com/sogedes

 www.facebook.com/sogedes

 www.linkedin.com/sogedes

 **SOGEDES 2024**



Künstliche Intelligenz im Kundenservice

Jetzt und vorausschauend handeln!

Es ist höchste Zeit, gezielt zu testen und zu lernen, verschiedene Zukunfts-Szenarien zu entwickeln und Unsicherheiten zu verringern. Aber wie gelingt das?

Die Rolle von Technologie und KI im speziellen war noch nie so prägend für den Kundenservice wie heute, von KI-basierter Automatisierung über Assistenzsysteme bis hin zur Analyse von Kundeninteraktionen. Die Herausforderung ist, die passenden Technologien und Use Cases zu wählen und sinnvoll miteinander zu verbinden, um KI als „Ganzes“ optimal zu nutzen.

Grundsätzliche Fragen und Herausforderungen

Unternehmen müssen sich fragen, welche Rolle die heutige Entwicklung von KI bei ihrer langfristigen Planung spielt. Können sie KI für Wachstum nutzen und gleichzeitig neue Effizienzgewinne erzielen? Wie stehen sie zum Einsatz von generativer KI und deren Herausforderungen? In punkto Wettbewerb muss man sich fragen, welche Bereiche des eigenen Geschäfts angreifbar sind, oder ob der Wettbewerb einem vielleicht schon einen Schritt voraus ist. Und natürlich ist im Kundenservice eine zentrale Frage, wie sie ihre Mitarbeitenden angemessen darauf vorbereiten, dass Wissensaufgaben mehr und mehr durch KI ergänzt oder vollständig automatisiert werden.

Konkrete Evaluierung und schrittweise Implementierung von KI-Lösungen

Um innovative und neue Technologien wie KI schnellstmöglich, mit sinnvollem Aufwand und geringem Risiko zu evaluieren und zum Einsatz zu bringen, empfehlen wir zur Orientierung folgende Vorgehensweise:

Phase 1: Discovery Phase ►► Ein Überblick über die verschiedenen Einsatzbereiche von KI hilft, um die für den Kundenservice sinnvollen Lösungen besser identifizieren und bewerten zu können. Ziel ist es, Use Cases zu bestimmen und die Machbarkeit vor dem Hintergrund vorhandener Rahmenbedingungen zu prüfen sowie eine Roadmap zu erstellen.

Phase 2: Proof of Value ►► Ein Proof of Concept soll den Nutzen einer KI-Lösung für die Organisation demonstrieren. Dieser beinhaltet schnelle Umsetzung, keine sensiblen Daten und keine komplexen Integrationen. Diese Phase eignet sich auch, unterschiedliche Anbieter oder KI-Modelle miteinander zu vergleichen.

Phase 3: Prototyp ►► Nach positiver Bewertung des Proof of Concept folgt ein Prototyp, der operative Daten nutzt und auch die spätere Betriebsarchitektur abbildet. Integrationen und die spätere Betriebsplattform kommen zum Tragen. Ziel ist es, ein tiefergehendes Verständnis und messbare operative Ergebnisse definierter KPIs zu erlangen.

Phase 4: Skalierung und Betrieb ►► Nach dem erfolgreichen Prototyp beginnt die systematische Skalierung und Überführung in den operativen Betrieb. Die Akzeptanz innerhalb der Organisation und bei den Kunden muss sichergestellt werden, indem Schulungen, Feedbacks und eine kontinuierliche Optimierung erfolgen.

Summary

KI im Kundenservice eröffnet Unternehmen neue Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung und Verbesserung der Kundenerfahrung. Durch eine strategische Herangehensweise und eine schrittweise Evaluierung und Implementierung neuer Lösungen, kann man die Chancen nutzen und sich gleichzeitig auf mögliche Herausforderungen vorbereiten. Hierbei ist es ratsam, in einem interdisziplinären Team aus internen Fach-Experten und externen Technologie-Experten zusammenzuarbeiten.

Wir begleiten und unterstützen Sie gerne auf Ihrer KI-Reise mit unserem Consulting und KI-Integrationservices.



Martin Wild, CEO | SOGEDES
T: +49 621 92108 300
E: info@sogedes.com
www.sogedes.com

SOGEDES
CREATE YOUR DIGITAL TOMORROW