



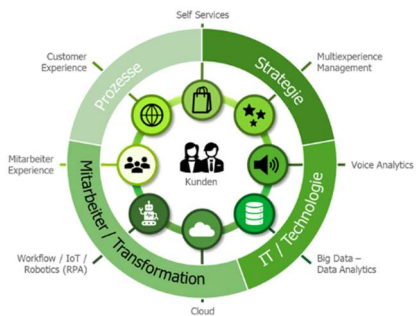
# Assessment

Dank generativer Künstliche Intelligenz (KI) wie ChatGPT & Co. hat KI in den letzten Jahren eine immer grössere Bedeutung erlangt. So bietet sie Unternehmen das Potenzial, ihre betriebliche Effizienz zu verbessern, innovative Geschäftsmodelle zu entwickeln und Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Hier aber den Durchblick zu behalten ist in den meisten Fällen mit grossem Aufwand, Ressourcen und Kosten verbunden. In diesem Zusammenhang spielt die Beratung eine wichtige Rolle. Sie unterstützt Unternehmen dabei, die vielfältigen Chancen und Herausforderungen im Bereich KI und Kundendialog zu verstehen und erfolgreich Projekte umzusetzen.

Hier bieten wir von einfach innovativ unsere Unterstützung an. Mit unserem «einfach Assessment» haben wir, mit Unterstützung durch die Customer Centricity Expert\*innen der «stimmt AG» sowie den Expert\*innen für Verhaltensökonomie der «Die Ergonomien Usability AG», ein Tool kreiert, welches ihrem Unternehmen innerhalb kürzester Zeit einen ersten Überblick verschafft, wo es Potential für Optimierungen in ihren Kundendialogen gibt.

## KERNELEMENTE DER DIGITALISIERUNG

Unsere Beratung stützt dabei sich auf die 8 Technologie-Schwerpunkte im Customer Experience Management:



- **Customer Experience** – Die Kunden-Wahrnehmung einer Marke oder einer Unternehmung (Outside-In Perspektive)
- **Multiexperience Management** – Aktivitäten im Kundenmanagement über alle Kanäle und Abteilungen (Customer Centricity)
- **Self Service** – Bereitstellung von digitalen Selbstbedienungslösungen im Kundendialog
- **Voice Analytics** – Analyse und Auswertung der Kundendialoge eines Unternehmens
- **Big Data / Data Analytics** – Auswertung von grossen Datenmengen zur Unterstützung im Kundendialog
- **Cloud** – Migration zu Cloud-basierenden Software as a Service Lösungen (Cloudification)
- **Workflow / IoT / Robotics (RPA)** – Automatisierte Bearbeitung von Geschäftsprozessen
- **Mitarbeiter\*innen Experience** – Die Mitarbeiter\*innen-Wahrnehmung der Unternehmung

Dabei liegt unser Fokus auf der Unterstützung durch künstliche Intelligenz (KI) und wie mittels KI die Kundenkommunikation automatisiert und verbessert werden kann.

Zudem vervollständigen wir während der Beratung unsere Ansicht auf das Unternehmen mit weiteren Aspekten wie:

- **Strategie** – Welche Strategien wurden definiert?
- **IT / Technologie** – Welche Technologien werden aktuell verwendet?
- **Kultur / Transformation** – Wie sieht es mit der Kultur der Mitarbeiter\*innen aus und gibt es Widerstände gegen neue Technologien?
- **Prozesse** – Welche Geschäfts-Prozesse bestehen und können ggf. optimiert werden?

## UNSER VORGEHEN

In einer halbtägigen Session mit Workshops, Interviews und ggf. aktiver Beobachtung einzelner Mitarbeiter\*innen wird die themenspezifische IST-Situation in folgenden Schwerpunkten erfasst:

- Strategie
- Organisation / Management
- Customer Centricity
- Mitarbeiter\*innen / Kultur
- Self Service / Onboarding Prozesse
- sowie weitere Themen nach Bedarf

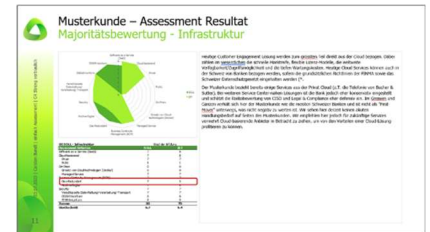
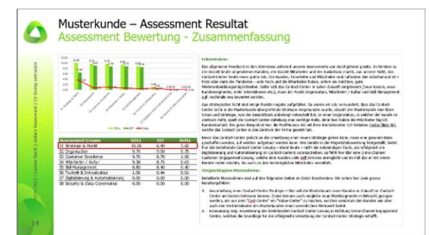
Sobald wir uns ein Bild über die aktuelle Situation verschafft haben, erarbeiten wir mögliche SOLL-Situationen, welche wir in einem weiteren Workshop mit den Stakeholdern schärfen. Schlussendlich präsentieren wir das Resultat des Assessments inkl. eines groben Massnahmenkatalogs den verantwortlichen Personen.

## DAS RESULTAT

Neben dem Management Cockpit mit den Details, werden die gewonnenen Informationen in einem detaillierten Report aufbereitet. Der Inhalt gestaltet sich wie folgt:

- Management Summary
- Kunden Safari
- Majoritätsbewertung
- Auswertung gem. Themenschwerpunkte
- Handlungsfelder (Streams)
- Massnahmenkatalog inkl. QuickWins und Priorisierung
- Roadmap

Auszüge aus dem Report:

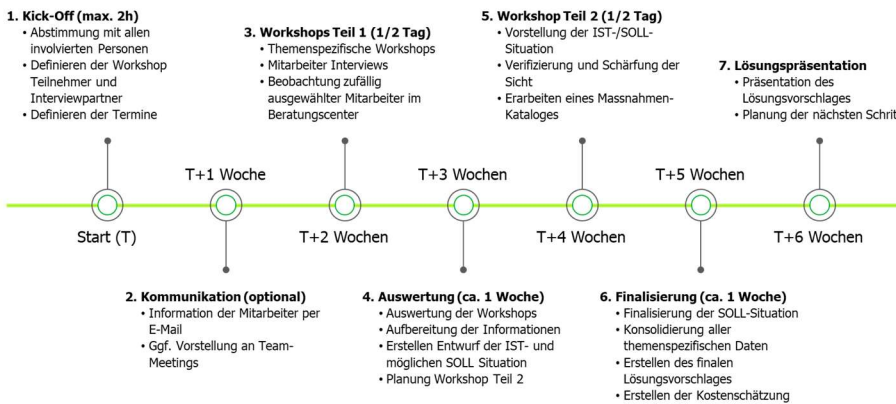


Majoritätsbewertungs-Fragebogen:

Fragebogen	Fragebogen	Ergebnis (Erwartung)	Ergebnis (Ist)
Customer Centricity	Ergebnis: 85%	Erwartung: 90%	Ist: 85%
Strategie	Ergebnis: 75%	Erwartung: 80%	Ist: 75%
IT / Technologie	Ergebnis: 65%	Erwartung: 70%	Ist: 65%
Kultur / Transformation	Ergebnis: 55%	Erwartung: 60%	Ist: 55%
Prozesse	Ergebnis: 45%	Erwartung: 50%	Ist: 45%
Self Service / Onboarding	Ergebnis: 35%	Erwartung: 40%	Ist: 35%
Cloud	Ergebnis: 25%	Erwartung: 30%	Ist: 25%
Workflow / IoT / Robotics (RPA)	Ergebnis: 15%	Erwartung: 20%	Ist: 15%
Mitarbeiter*innen Experience	Ergebnis: 10%	Erwartung: 15%	Ist: 10%

## ZEITLICHER ABLAUF

Nach dem Eingang des Auftrages und einer entsprechenden Vorbereitungszeit, rechnen wir mit einer Durchlaufzeit von ca. 6 bis 8 Wochen vom Kick-Off bis zur Abschlusspräsentation bei ihnen vor Ort. Das nachfolgende Beispiel zeigt grob den Ablauf mit den verschiedenen Meilensteinen auf.



Dieser Ablauf kann, entsprechend ihren individuellen Wünschen und der Verfügbarkeit ihrer Ressourcen, angepasst werden.

## KOSTEN

Je nach ihren Anforderungen und dem Umfang des Assessments, beträgt der Aufwand ca. 5 bis 6 Arbeitstage à CHF 1'760.00 (\*).

Nehmen Sie umgehend mit uns Kontakt auf, für ein erstes unverbindliches Beratungsgespräch!

## KONTAKT



einfach innovativ AG  
Obermattweg 8  
6052 Hergiswil / NW

W: <https://einfachinnovativ.com>

M: [info@einfachinnovativ.com](mailto:info@einfachinnovativ.com)

T: [+41 79 588 00 77](tel:+41795880077)

## ERGONOMEN

Als Unternehmensberatung für Usability, User Experience und Verhaltensökonomie hat Die Ergonom Usability AG immer den Nutzer vor Augen. Sie haben Spass an dem, was sie tun, machen aber kein Theater, sondern liefern pragmatische Lösungen.

<https://www.ergonom.ch/>

## stimmt

Seit 1998 unterstützt die Stimmt AG mit ihrer Expertise ihre Klienten dabei, sich durch positive Kundenerlebnisse zu differenzieren. Sie bedienen sich dabei virtuos aus den Werkzeugkästen von Customer Experience Management, Design Thinking, User Centered Design und mehr.

<https://stimmt.ch/>

## ÜBER EINFACH INNOVATIV AG

Wir von **einfach innovativ** widmen uns ganz der Gestaltung von spannenden Customer Journeys im Kundendialog. Dabei liegt unser Fokus auf der Unterstützung durch künstliche Intelligenz und wie mittels KI die Kundenkommunikation automatisiert und verbessert werden kann. Unsere drei Schwerpunkte sind:



**Coaching** im Bereich Optimierung und Automatisierung des Kundendialogs mit Hilfe Künstlicher Intelligenz.

Wir unterstützen Sie dabei und helfen Ihnen langfristig:

- beim Erstellen von Assessments
- beim Erstellen von Konzepten
- während der Evaluationen neuer Software
- während der Einführung neuer Lösungen
- bei der Optimierung bestehender Umgebungen



Software-as-a-Service **Lösungen** mit Hilfe derer schnell und effizient Multiexperience Management- und Conversational AI Plattformen aufgebaut und betrieben werden können.

Wir haben ausgewählten Lösungen für:

- Multiexperience Management
- Chat Bots
- Voice Bots
- Conversational IVRs
- Virtuelle Assistenten
- Virtuelle Avatare



Finanzierung und **Unterstützung** beim Aufbau von Start-Ups im Bereich Künstliche Intelligenz.

Wir helfen Ihnen:

- bei der Kapitalbeschaffung
- mit unserer Erfahrung und Expertise
- mit unserem Netzwerk
- bei der Beschleunigung des Wachstums

(\* Sämtliche Preise verstehen sich in CHF exklusive Schweizer-Mehrwertsteuer. Abgerechnet wird nach effektivem Aufwand. Unsere Aufwände werden jeweils monatlich zur Kontrolle zugestellt. Sollte sich herausstellen, dass die vereinbarten Personentage für die Leistungserbringung nicht reichen werden, so ist für einen Einsatz über die hier vereinbarten hinaus vorgängig eine zusätzliche schriftliche Vereinbarung abzuschliessen. Es gelten die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) (AGB) der **einfach innovativ AG** Ausgabe vom 29. Juni 2023.