



COSMA

Wissensmanagement mit KI



## COSMA – Wissensmanagement mit KI

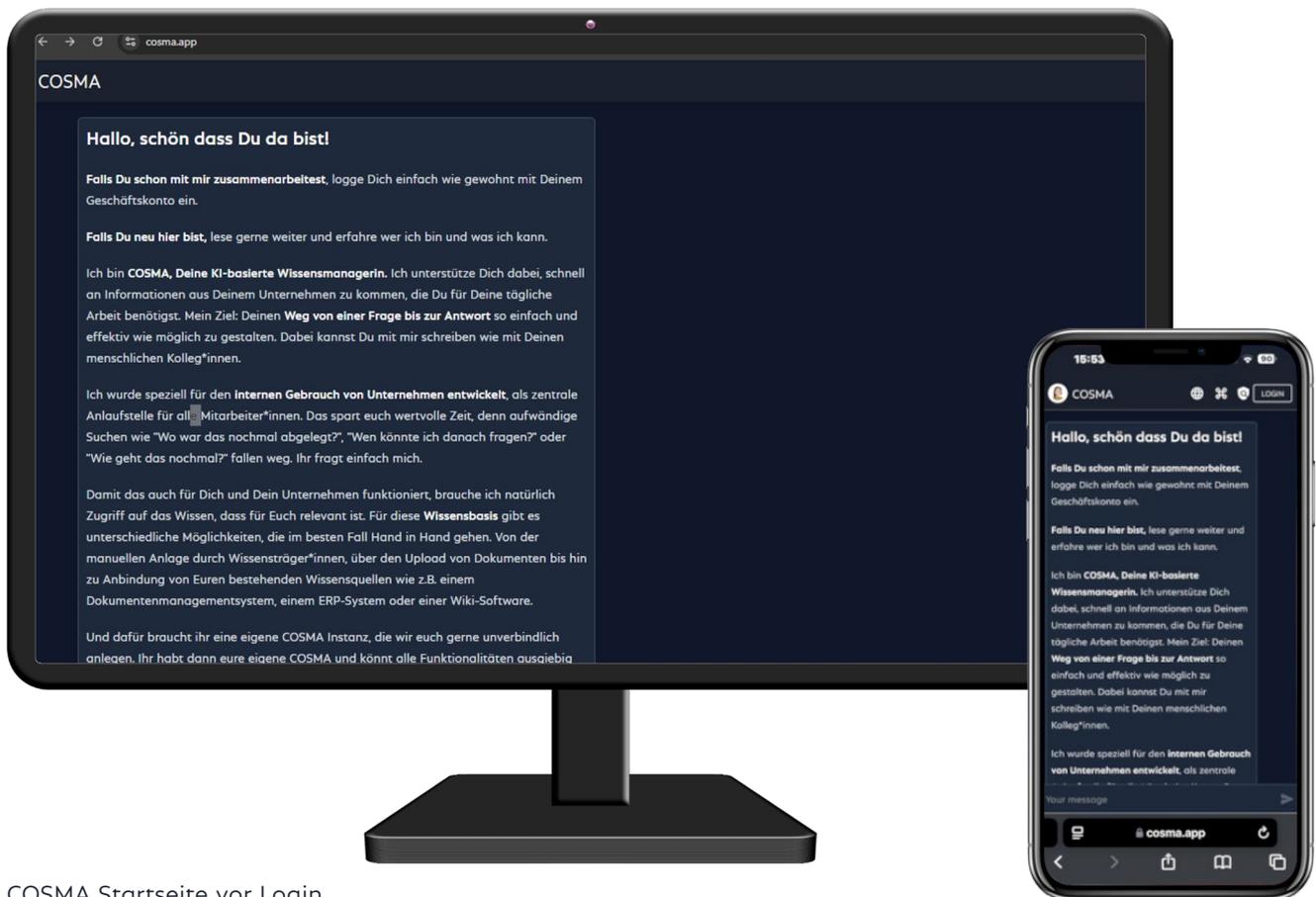
Verwandeln Sie die Erfahrung Ihrer Organisation und Ihre Unternehmensdaten in verfügbares Wissen für alle Mitarbeiter\*innen

COSMA ist ein KI-gestütztes Tool, das Wissen im Unternehmen mühelos zugänglich macht. Mit dieser browserbasierten Chat-Lösung für Ihr internes Wissensmanagement können Mitarbeiter\*innen in einer natürlichen Sprache Fragen stellen – ganz so, als würden sie sich mit menschlichen Kolleg\*innen unterhalten. COSMA versteht alle Anfragen und liefert hilfreiche und präzise Antworten.

Mit diesem Tool schaffen Sie eine zentrale Anlaufstelle für Mitarbeiter\*innen, um Unternehmensinformationen abzurufen und Wissenssilos schrittweise aufzubrechen.

COSMA basiert auf einer dreigliedrigen Architektur: dem Chat-Interface, Ihrer Wissensbasis und einem angebundenen Large Language Model (LLM), das dank seiner sprachlichen Fähigkeiten und seines Allgemeinwissens kontextbezogene Antworten formuliert. COSMO CONSULT setzt dabei auf sorgfältig ausgewählte KI-Modelle.

Die Anwendung ist über <https://cosma.app> direkt im Browser verfügbar und für die Nutzung auf Desktop- und Mobilgeräten optimiert.



COSMA Startseite vor Login

Für Ihre Daten wird eine eigene geschützte Organisationseinheit innerhalb Ihrer Domain eingerichtet. Der Zugriff wird durch den Login mit Ihrer E-Mail-Adresse

und der Ihrer Mitarbeitenden gesteuert, wodurch die Zuordnung zur jeweiligen Organisation sichergestellt ist.

## Typische Anwendungsbereiche für COSMA in Unternehmen sind:

- Alltagsfragen: Ob kleine oder große Anliegen – COSMA liefert schnelle Antworten und erleichtert auf diese Weise den Arbeitsalltag.
- Onboarding: Neue Mitarbeiter\*innen profitieren von einer zentralen Wissensquelle für eine effiziente und strukturierte Einarbeitung.
- Compliance und Recht: Unternehmensrichtlinien und gesetzliche Vorgaben sind jederzeit übersichtlich und schnell abrufbar.
- IT-Support: Häufige Anfragen lassen sich effektiv beantworten, wodurch das Ticketaufkommen erheblich reduziert wird.
- Weiterbildung: Schulungsinhalte können intuitiv bereitgestellt und leicht abgerufen werden.
- Produktberatung: Informationen zu Produkten und Dienstleistungen stehen allen Mitarbeitenden zentral und frei zur Verfügung.
- Flexible Anpassung: COSMA bietet vielseitige Lösungen, die sich an die individuellen Anforderungen eines Unternehmens anpassen lassen.

## Highlights/Benefits

- Chat-basierte Anlaufstelle für Fragen im Unternehmensalltag – verfügbar in jedem Browser
- Kontextbezogene Antworten in einer natürlichen Sprache
- Extraktion von Expertenwissen und automatisierter Aufbau einer Frage-Antwort-Datenbank (Q&A-Datenbank)
- Integration von Wissensquellen wie SharePoint, Wiki-Software und ERP-Systemen
- Upload von PDF- und Word-Dokumenten mit sicherer Speicherung in der Microsoft Azure Cloud
- DSGVO-konform – Ihre Daten sind sicher und werden nicht an Dritte weitergegeben
- Dashboard zur Auswertung aller Aktivitäten und zur transparenten Kostenkontrolle
- Konzept für rollenbasierte Berechtigungen
- Automatische Übersetzung in alle Sprachen
- Abrechnung wahlweise nach Nutzungsintensität oder Benutzerzahl
- Möglichkeit des Exports von Q&A-Daten in maschinenlesbarem Format nach Wahl nach Vertragsende

## Wie COSMA unternehmensspezifische Antworten generiert: Die Quellen und der Prozess

Wenn Sie eine Frage stellen, nutzt COSMA mehrere Quellen, die optimal zusammenarbeiten. Die KI greift auf hinterlegte Unternehmensdaten und hochgeladene Dokumente zurück, um möglichst präzise Antworten zu

liefern. Unter jeder Antwort wird transparent angezeigt, aus welchen Quellen die Informationen stammen. So bleibt die Herkunft der Informationen stets nachvollziehbar.

### Auf folgende Quellen kann COSMA zugreifen:

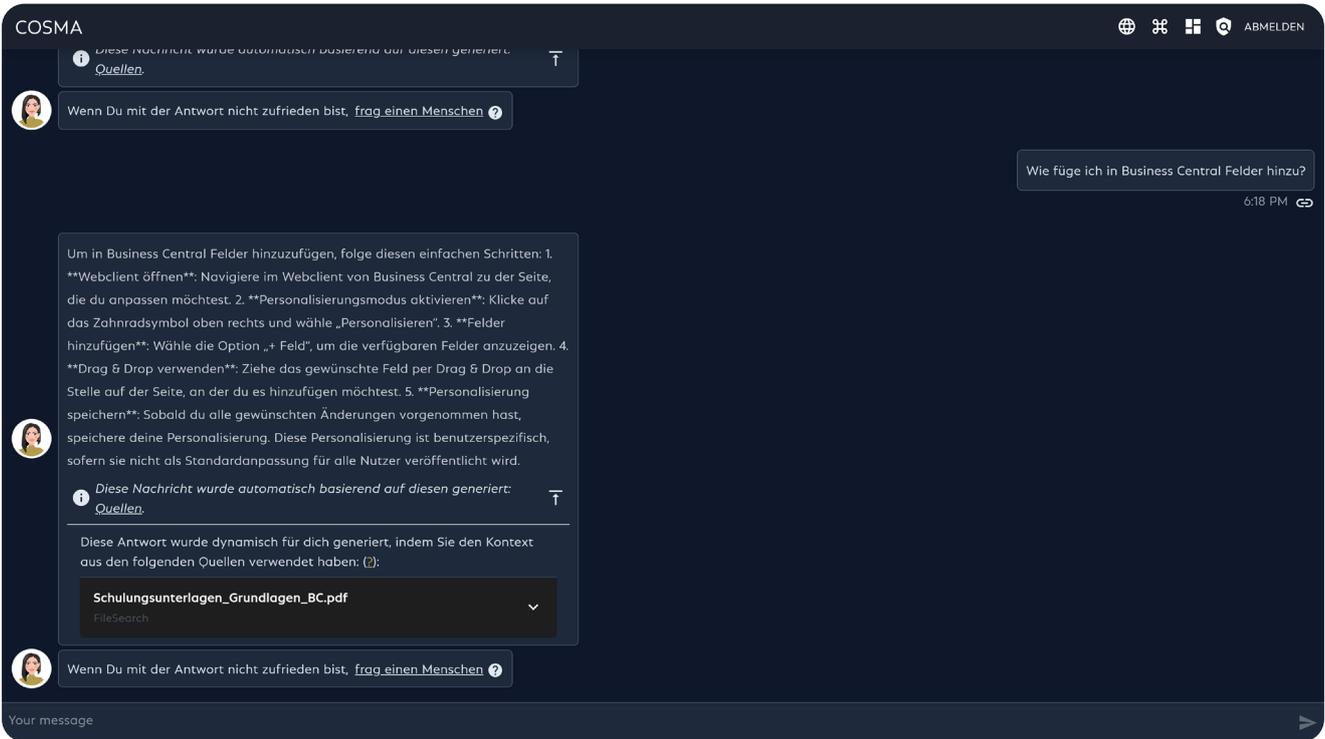
#### 1. Upload von Dokumenten

Mitarbeitende bekommen eine Rolle zugeteilt, die dazu berechtigt, im Selfservice einzelne Dateien hochzuladen, die anschließend automatisch im Hintergrund indexiert werden. Diese Dokumente werden fortan als Wissensquelle für die KI genutzt. Aktuell unterstützt

COSMA PDF- und Word-Dokumente. Auch eingescannte Dokumente (z. B. Verträge) werden zuverlässig ausgelesen, wenn sie einen Fließtext enthalten. Die hochgeladenen Dokumente werden sicher in der Azure-Cloud von COSMO CONSULT gespeichert. Ein Dokument lässt

sich im Selfservice problemlos löschen, wenn es veraltet oder nicht mehr relevant ist. Das Wissen wird somit

auch aus COSMA entfernt, sodass keine darauf basierenden Antworten mehr ausgeliefert werden.

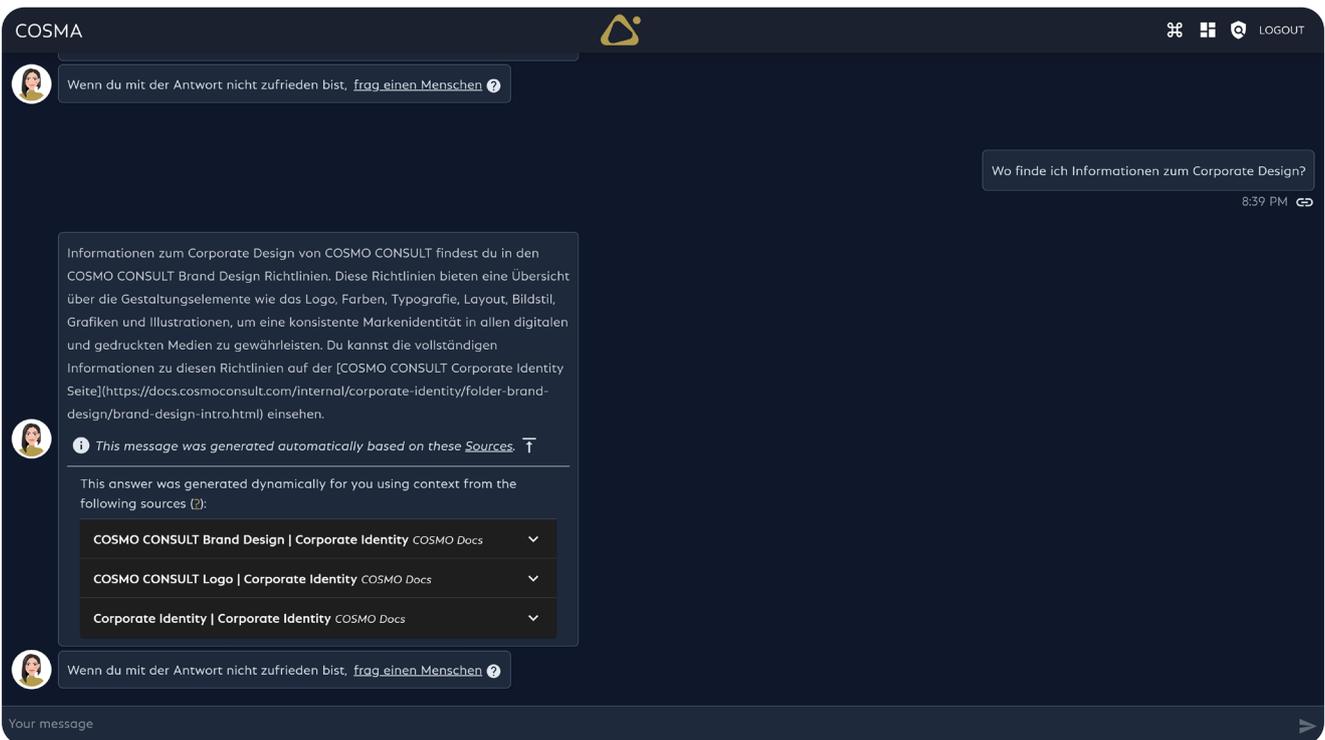


Antwort basierend auf hochgeladener Dokumente

## 2. Anbindung von Wissensquellen

Ein Großteil Ihres Unternehmenswissens ist bereits an anderer Stelle gespeichert worden. Der Upload

einzelner Dokumente ist eine flexible Ergänzung. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass COSMA mit diesen



Antwort basierend auf angebotenen Systemen

bestehenden Quellen kommunizieren und auf Informationen zugreifen kann. COSMA kann Schnittstellen zu bereits in Ihrem Unternehmen verwendeten Quellen

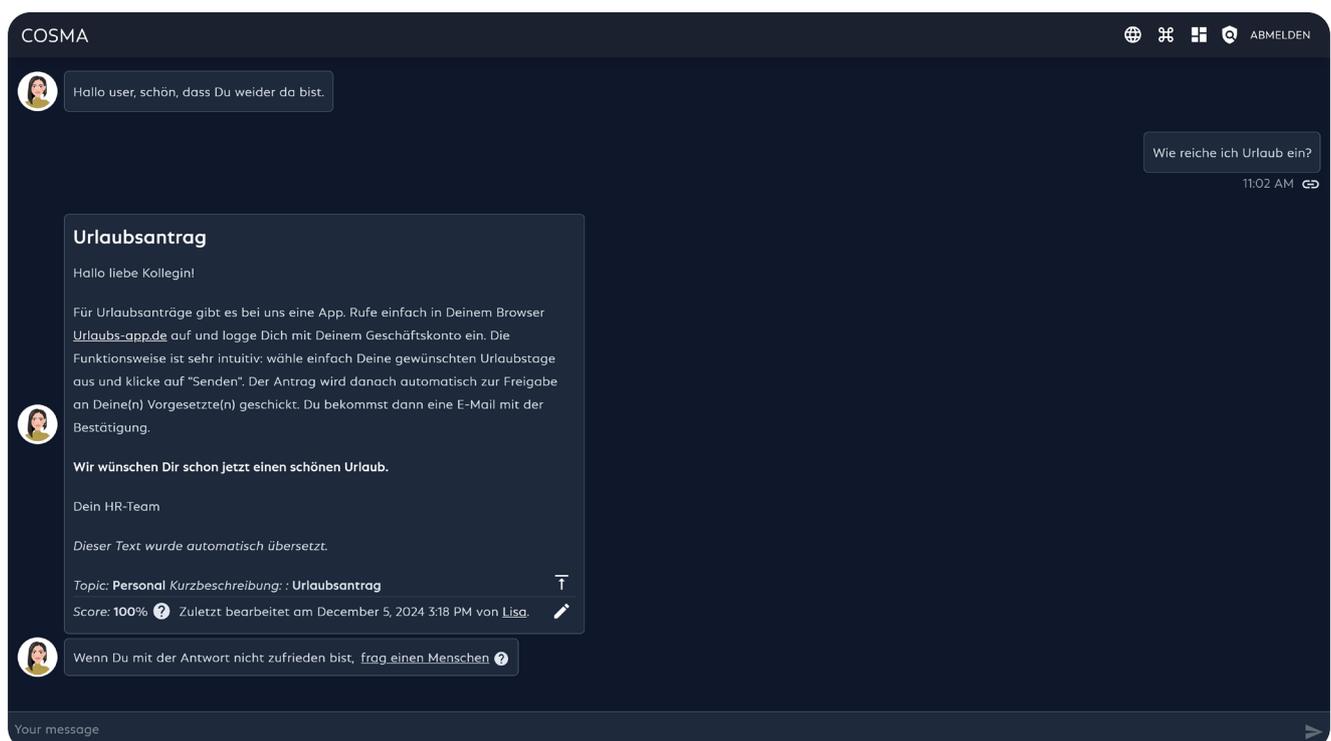
wie beispielsweise Dokumentenmanagementsystemen, ERP-Systemen oder zur Wiki-Software herstellen.

### 3. Manuell erzeugte Antworten von Expert\*innen

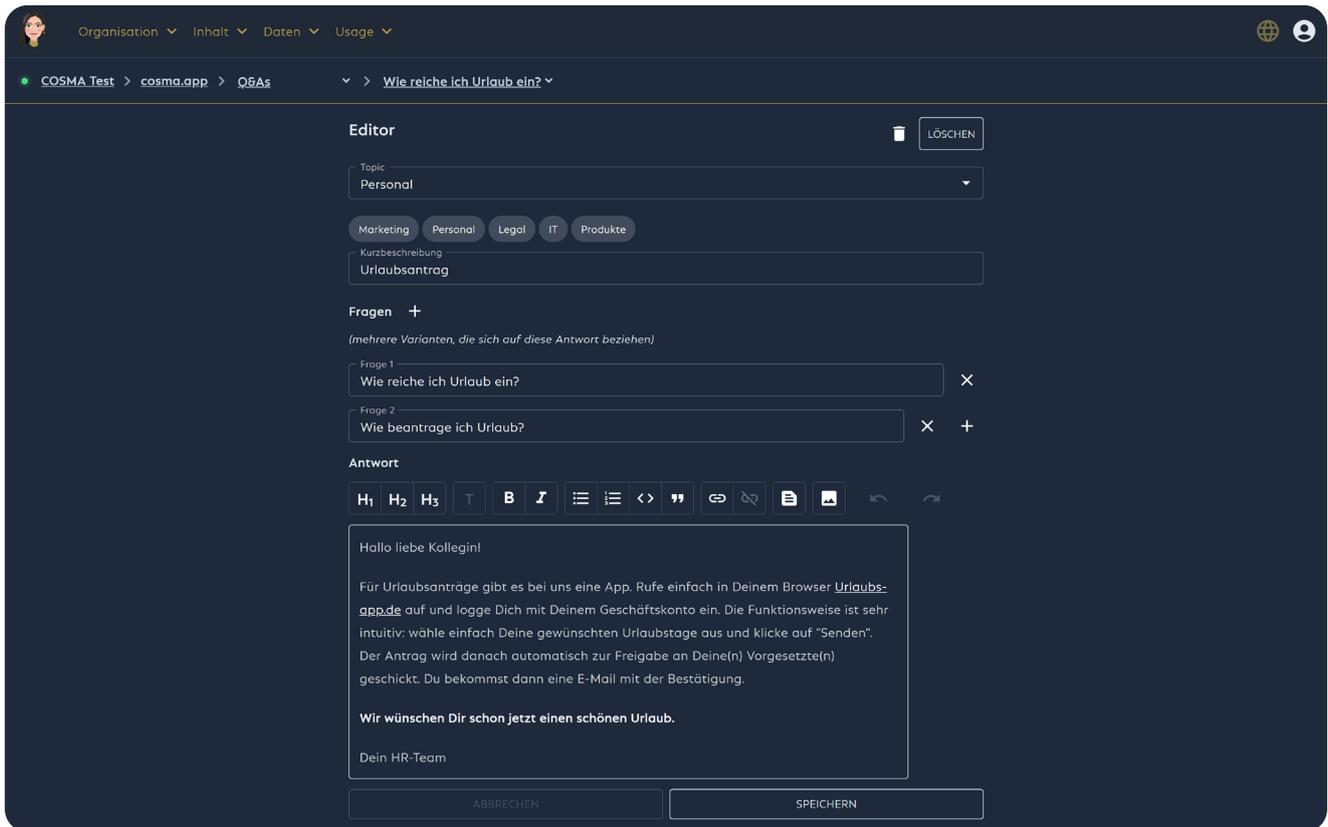
In manchen Fällen sind Antworten noch nicht dokumentiert, sondern existieren nur als erfahrungsbasiertes oder praktisches Wissen der Expert\*innen. Für die Einbeziehung dieses Wissens ist COSMA mit dem Frage-Antwort-Mechanismus (Q&A-Mechanismus) ausgestattet. Wenn auf eine Frage keine automatische Antwort gefunden wird, wird die Anfrage per E-Mail an die entsprechenden Expert\*innen weitergeleitet, die im Vorfeld für das entsprechende Thema festgelegt worden sind. Die eingegebene Antwort durch die Expert\*innen wird per E-Mail an die fragende Person übermittelt und für zukünftige Anfragen gespeichert. Taucht diese Frage später erneut auf, greift COSMA automatisch auf die gespeicherte Antwort zu, die nicht noch einmal manuell eingegeben werden muss.

So entsteht nach und nach eine wertvolle Q&A-Datenbank mit dem Wissen der Expert\*innen.

Die Q&A-Datenbank hat für die Generierung von Antworten die höchste Priorität und wird zuerst durchsucht. Nur wenn dort keine passende Antwort zu finden ist, werden alternative Quellen berücksichtigt.



Antwort basierend auf einem Q&A



Editor zur Anlage/ Bearbeitung von Q&A's

## Validierung von Antworten

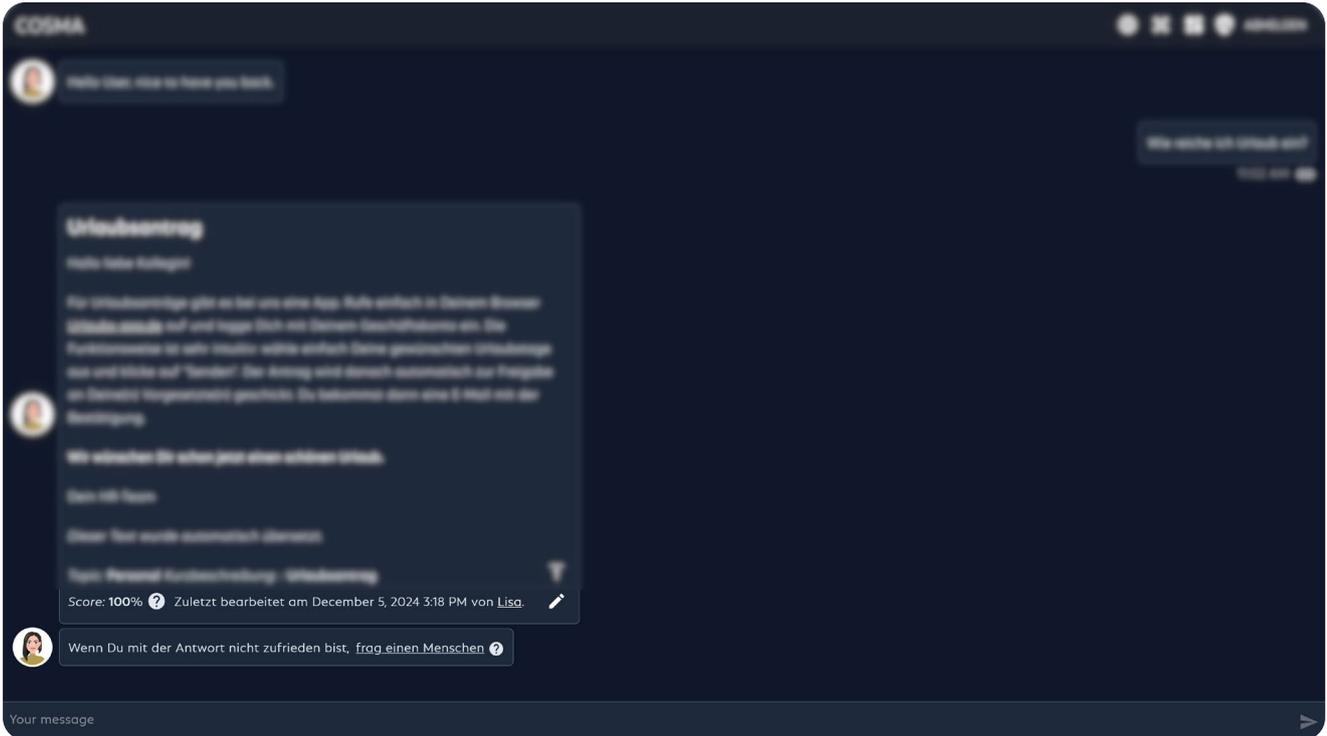
Für Anwender\*innen ist es wichtig, die Richtigkeit und Aktualität von Antworten überprüfen zu können – sowohl bei automatisch generierten als auch bei von

Expertinnen hinterlegten Antworten. Hierfür stehen folgende Mechanismen zur Verfügung:

### 1. Transparenz und Qualitätssicherung der Frage-Antwort-Datenbank

Bei Antworten aus bestehenden Q&A-Informationen wird das letzte Bearbeitungsdatum angezeigt. Ein

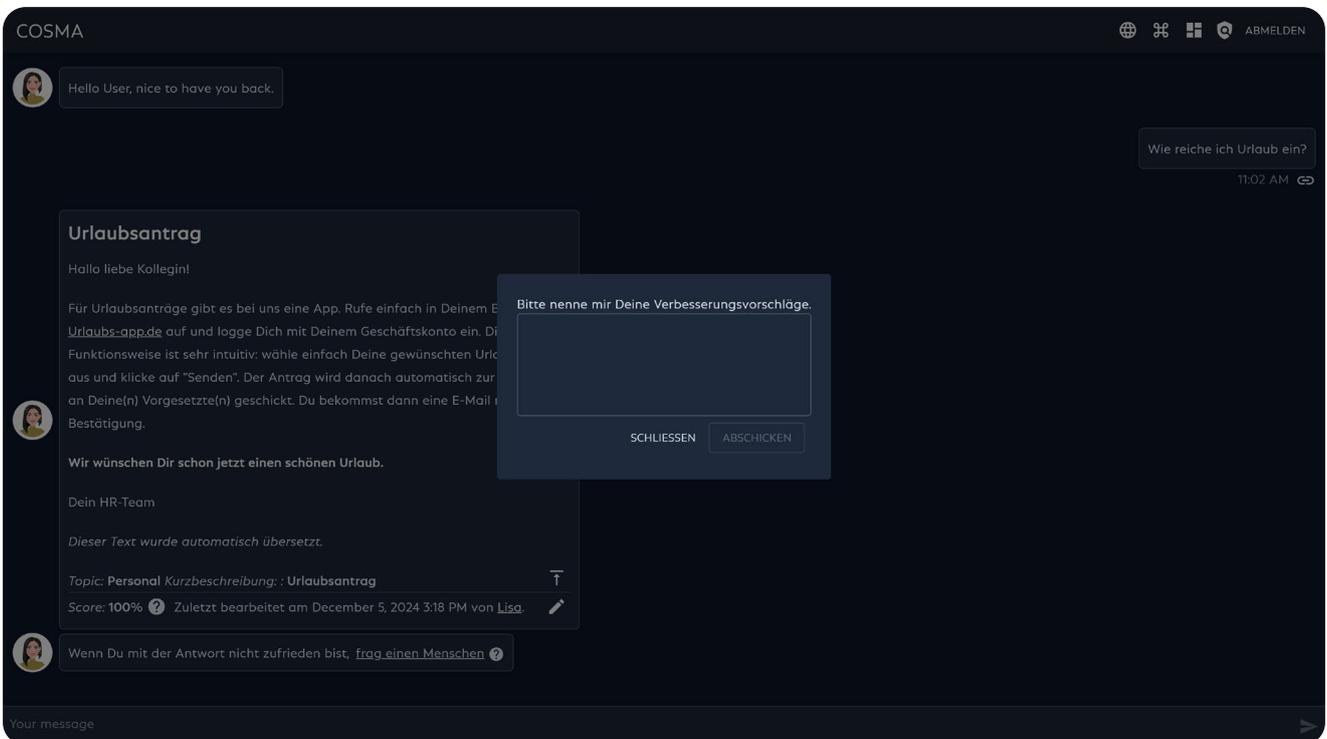
älteres Datum könnte auf veraltete Informationen hinweisen.



Anzeige Bearbeitungsdatum und Expert\*in

Bei Unsicherheiten können Fragende die Frage wahlweise mit Anmerkung erneut einreichen, um eine Validierung von den Expert\*innen zu erhalten. Eine neu

vorliegende Antwort wird sofort automatisch bereitgestellt und die fragende Person per E-Mail informiert.



Einreichen von Änderungsvorschlägen

## 2. Quellenangabe für automatisch generierte Antworten

Bei automatisch generierten Antworten werden die verwendeten Quellen angezeigt. Mit einem Klick auf

die Verlinkung können weitere Details eingesehen und überprüft werden.

The screenshot shows a chat window titled 'COSMA'. At the top right, there are icons for search, settings, and a user profile, along with the text 'ABMELDEN'. A search bar contains the question: 'Wieviele Standorte haben wir und wo befinden sich diese?'. Below the search bar, a generated answer is displayed. The answer text reads: 'COSMO CONSULT hat weltweit insgesamt 50 Standorte. In Deutschland gibt es 17 Standorte. Einige der Standorte umfassen: - Wien, Österreich - Münster, Deutschland - Würzburg, Deutschland - Köln, Deutschland - Neumarkt, Deutschland - Stuttgart (Böblingen), Deutschland - Hannover, Deutschland - Mannheim, Deutschland - Nürnberg, Deutschland - Schlieren (Zürich), Schweiz. Zusätzlich ist das Unternehmen in 19 verschiedenen Ländern vertreten. Wenn du mehr über einzelne Standorte erfahren möchtest, kann ich dir gerne weiterhelfen.' Below the text, there is a note: 'Diese Nachricht wurde automatisch basierend auf diesen generiert: Quellen.' and a small icon. A user profile icon is visible on the left. Below the answer, a message states: 'Diese Antwort wurde dynamisch für dich generiert, indem Sie den Kontext aus den folgenden Quellen verwendet haben: (🔗):'. A list of sources is shown: 'COSMO Solution Store' (with an expandable arrow), 'Name: Die aktuellen Unternehmensdaten und Zahlen Standorte / Locations', 'Locations in Germany 17', 'Countries 19', 'Locations Worldwide 50', and 'Offices | CoreIT COSMO Docs' (with a collapse arrow). A blue arrow points from the 'COSMO Solution Store' source to a preview of the document. The document preview shows the title 'Die aktuellen Unternehmensdaten und Zahlen / The current company data and figures' and a search bar. At the bottom of the chat, there is a prompt: 'Wenn Du mit der Antwort nicht zufrieden bist, frag einen Menschen?' and a 'Your message' input field.

Angabe und Verlinkung von Quellen

Bei Unsicherheiten können Fragende die Frage auch hier erneut einreichen, um eine Validierung von den

Expert\*innen zu erhalten. Eine neu vorliegende Antwort wird automatisch bereitgestellt.

## 3. Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Frage-Antwort-Datenbank

Es besteht die Möglichkeit, die Q&A-Informationen in regelmäßigen Abständen - beispielsweise alle sechs Monate - von Expert\*innen überprüfen und überarbeiten zu lassen. Die Intervalle können individuell

festgelegt werden. Das System sendet automatisch Erinnerungen an die zuständigen Personen, um eine umgehende Aktualisierung sicherzustellen.

# Zentrale Steuerung und Verwaltung im Dashboard

Im Dashboard haben Sie Zugriff auf alle wichtigen Einstellungen, Auswertungen und Nachverfolgungen Ihrer Aktivitäten. Hier finden Sie auch das Ticketsystem,

mit dem Sie Themenbereiche, Q&As und Tickets effizient verwalten und pflegen können.

**Allgemein**

Erstellt am	Montag Sept 02 2024
Aktive Domains	1
GPT Status	Enabled

**Abonnement**

Monatliche Pakete für Indexierung	5
-----------------------------------	---

**Verbrauch**

Pakete für Indexierung (monatlicher Durchschnitt)	4
Konversationen (seit Aktivierung)	1500

**Kostenlose Testversion**

Indexierung verbraucht	82 %
Konversationen verbraucht	74 %

**Nutzung**

Fragen gestellt	1500
Antworten gegeben	1500
Antworten aus bestehenden Q&As	250
AI Antworten	1250
Antworten an Experten übergeben	18

**Tickets**

Offene Tickets	0
Geschlossene Tickets	34

**Inhalt**

Anzahl der Q&A's	520
Anzahl der Themen	15

**Benutzer**

**Kosten für den ausgewählten Zeitraum**

Wähle Startdatum: September 2024 | Wähle Enddatum: November 2024

Für Indexierung: 0,00 €

Für Konversationen (Q&A Sets): 0,00 €

**Kosten seit Aktivierung**

SPEICHERN

**Statistics**

Zeitraum: 01.10.2024 - 10.12.2024 | Sortiert nach: TAB | WOCHE | MONAT

**193** Total

**106** Fragen

**17** Q&A Antworten

**70** KI Antworten

Q&A Antworten: 17

**Dateien hochladen**

Wählen Sie eine oder mehrere Dateien zum Hochladen aus.

Choose files  
pdf, docx (max 15mb)

**Dateien**

Eine Liste aller Dateien für diese Domain (cosma.app)

Suche: \_\_\_\_\_ Schließen

Name	Typ	Größe
...	pdf	102 KB

Beispiele Dashboard

## Verwaltung und Anpassung von Zugriffsrechten mit COSMA-Rollen

Das Rollengerüst ist zwar nicht zwingend erforderlich, wird jedoch nach jahrelanger Eigennutzung der Lösung von COSMO CONSULT empfohlen. Durch die Zuweisung spezifischer Rollen an einzelne Personen wird der Zugriff auf bestimmte Funktionen und Daten gezielt gesteuert, was sowohl die Sicherheit als auch die Effizienz im Umgang mit COSMA erhöht. Falls es

erwünscht oder notwendig ist, können auch mehrere Rollen gleichzeitig vergeben werden, um eine flexiblere Nutzung zu ermöglichen. Die gezielte Rollenzuweisung stellt sicher, dass nur berechtigte Personen einen Zugriff auf vertrauliche Informationen und bestimmte Verwaltungsfunktionen haben.



COSMA Rollenkonzept

### Fragende

Grundsätzlich kann jede\*r in Ihrer Organisation Fragen in der App stellen. Administrator\*innen haben jedoch die Möglichkeit, Zugangsberechtigte über das Dashboard individuell zu konfigurieren. Diese Pilotphase ist

vor allem sinnvoll, wenn Sie zunächst mit einer kleineren Testgruppe arbeiten möchten, um die Anwendung schrittweise einzuführen und anzupassen.

### Wissensträger\*innen/Expert\*innen

Wissensträger\*innen und Expert\*innen sind Personen mit fundiertem Wissen in einem oder mehreren Fachgebieten. Das Q&A-Konzept basiert auf eindeutig definierten Themenbereichen, die jeweils von zugewiesenen Expert\*innen betreut werden. Als Unternehmen können Sie in der App beliebig viele Themenbereiche festlegen – etwa IT-Support, Produkte oder rechtliche Fragen – und

die Zuordnung jederzeit anpassen oder erweitern. Für einen Themenbereich sollte mindestens ein\*e Expert\*in hinterlegt sein, typischerweise eine Person, die häufig nach ihrer Expertise gefragt wird. Mit COSMA müssen diese Expert\*innen ihre Antworten nur einmal geben, weil die App die Antworten auf wiederkehrende Fragen automatisiert bereitstellt.

## Dispatcher\*innen

Diese Rolle übernimmt Fragen, für die es noch keine digitale Quelle, keine Q&A oder kein zugewiesenes Thema gibt, sodass COSMA sie nicht sofort beantworten kann. Dispatcher\*innen sorgen dafür, dass solche

Fragen nicht unbeantwortet bleiben. Sie sind dafür verantwortlich, die richtigen Antworten zu finden oder die entsprechenden Wissensträger\*innen im Unternehmen zu identifizieren und zu kontaktieren.

## Administrator\*innen

Administrator\*innen steuern die Nutzung der Anwendung im Unternehmen und nutzen das Dashboard als Werkzeug, das zahlreiche Einstellungsmöglichkeiten

bietet wie die Verwaltung von Nutzereinstellungen und die Zuweisung von Rollen.

## Manager\*innen

Manager\*innen nutzen den gesicherten Bereich des Dashboards, um eine vollständige Einsicht in die

Nutzung und Kosten zu erhalten und das monatliche Abonnement anzupassen.

## Datenschutz für die Sicherheit Ihrer Daten

- Sie sind rechtlich abgesichert, damit Ihre Daten niemals durch angewendete KI-Modelle gespeichert und weiterverwendet werden dürfen.
- COSMA ist speziell für Unternehmen entwickelt worden. Ihre Daten werden in unserer Cloud sicher und verschlüsselt gespeichert. Wir stellen sicher, dass alle Datenspeicher- und Verarbeitungsprozesse den strengen Vorgaben der DSGVO entsprechen.
- Unsere Geheimhaltungsvereinbarung stellt sicher, dass alle vertraulichen Daten, die zwischen Ihnen und COSMO CONSULT geteilt werden, sicher sind, und niemals ohne Ihre Zustimmung an Dritte weitergegeben werden.

## Nutzen

Die Vorteile sind:

- Mitarbeiter\*innen sparen Zeit bei der Informationssuche und sind produktiver.
- Expert\*innen und Wissensträger\*innen können Informationen mit geringerem Aufwand weitergeben.
- Wissen als wesentlicher Teil der Wertschöpfung für mehr Effizienz und Innovationskraft wird allgemein zugänglich und nutzbar gemacht.
- Praktisches und erfahrungsbasiertes Wissen wird im Unternehmen gehalten, auch wenn Mitarbeiter\*innen das Unternehmen vorzeitig verlassen oder in Rente gehen.
- Informationen werden durch regelmäßige Validierung und Aktualitätsprüfung immer auf dem neuesten Stand gehalten.

## Zielmärkte

- alle Branchen
- kleinere Unternehmen mit einem hohen Bedarf an spezifischem Fachwissen
- mittlere und größere Unternehmen, bei denen die Komplexität der Organisation und die Menge des vorhandenen Wissens effiziente Systeme für die Erfassung, Verwaltung und Verteilung von Wissen erfordern.

Berlin • Bielefeld • Bremen • Dresden • Frankfurt • Hamburg • Hannover  
Köln • Leipzig • Magdeburg • Mannheim • München • Münster  
Neumarkt in der Oberpfalz • Nürnberg • Stuttgart • Würzburg

Austria • Chile • China • Columbia • Ecuador • France • Germany • Hungary  
Mexico • Panama • Peru • Romania • Spain • Sweden • Switzerland

[www.cosmoconsult.com](http://www.cosmoconsult.com)