

Case Study – Logistikunternehmen

Automatisierung durch KI-Chatbot & Workflow-Optimierung

Überblick

Diese Fallstudie zeigt, wie ein mittelständisches Logistikunternehmen aus Süddeutschland durch die Implementierung eines KI-Chatbots und automatisierter interner Workflows seine Reaktionszeiten massiv verbessern konnte.

Ausgangssituation

- Täglich über 120 wiederkehrende Kundenanfragen
- Lange Antwortzeiten (bis zu 24 Stunden)
- Überlastetes Support-Team
- Keine strukturierte Vorqualifizierung von Neukundenanfragen

Lösung durch LXH Ventures

- Entwicklung eines KI-gestützten Chatbots zur automatischen Beantwortung von Standardanfragen
- Einrichtung automatisierter Workflows für Follow-ups und interne Aufgabenverteilung
- Verbindung mit dem bestehenden CRM-System
- Implementierung eines Priorisierungssystems für dringende Anfragen

Ergebnisse (nach 30 Tagen)

- –68% weniger manueller Support-Aufwand
- +62% schneller verarbeitete Anfragen
- Deutlich höhere Kundenzufriedenheit
- Mehr freie Kapazitäten im Team

Kundenfeedback

„Der KI-Chatbot hat unser Support-Team sofort entlastet. Wir reagieren heute schneller und strukturierter als je zuvor.“

– Laura Mertens, Leitung Kundenkommunikation

Fazit

Die Automatisierung durch KI brachte dem Unternehmen signifikante Zeitersparnis und höhere Prozesseffizienz. Diese Lösung dient als Blaupause für andere Logistik-, Maschinenbau- und Dienstleistungsunternehmen in der DACH-Region.