



DHL Supply Chain nutzt generative KI zur Verbesserung von Datenmanagement, Kundensupport und Angebotsgenauigkeit

- Generative KI-Anwendungen kommen für Datenbereinigung und eine effizientere und präzisere Beantwortung von Angebotsanforderungen (RFQ) zum Einsatz.
- DHL Supply Chain nutzt die Expertise der Boston Consulting Group und nimmt eine führende Position bei Innovationen im Bereich der generativen KI ein.

Bonn, 24. Oktober 2024: DHL Supply Chain hat mit Unterstützung der Boston Consulting Group (BCG) ein bedeutendes Projekt im Bereich der generativen KI gestartet. DHL setzt eine Reihe innovativer KI-Anwendungen in großem Maßstab ein, um sein Datenmanagement und seine Analysefähigkeiten voranzubringen. Ziel ist es, die Bereitstellung von Know-how zu verbessern und damit unmittelbar einen größeren Mehrwert für Kunden zu erschließen. Diese strategische Initiative ist ein entscheidender Schritt von DHL Supply Chain, um das Potenzial von KI zu nutzen und das Kundenerlebnis zu verbessern.

Die erste maßgebliche KI-Anwendung von DHL Supply Chain ist ein ausgefeiltes Tool zur Datenbereinigung, das von seinem Solutions Design Team eingesetzt wird. Das Tool bereinigt, sortiert und liefert eine erste Analyse der von potenziellen Kunden übermittelten Daten und stellt so sicher, dass die Techniker:innen von DHL anhand von genauen Daten schnell und effizient Logistiklösungen entwickeln können. Dadurch wird nicht nur die Effektivität der Lösungen erhöht, sondern auch die Zeit bis zur Markteinführung erheblich verkürzt.

Die zweite KI-Anwendung unterstützt die Vertriebsteams, indem sie in der Anfangsphase der Angebotserstellung wichtige Informationen bereitstellt. Das Tool ermöglicht eine schnellere Analyse der Kundenanforderungen und versetzt das Vertriebsteam in die Lage, schnell präzisere und personalisierte Angebote zu erstellen, die den individuellen Anforderungen jeder Kundin und jedes Kunden entsprechen. Die Anwendung übernimmt das vorausgehende Datenmanagement, sodass sich die Vertriebsteams gezielter auf die spezifischen Herausforderungen der Kund:innen konzentrieren können.

Darüber hinaus nutzt DHL kommerziell verfügbare Lösungen mit eingebetteter generativer KI, um die Prozesse des Legal Teams und des Kundensupport-Teamst zu unterstützen. Diese Tools können beispielsweise bei der Zusammenfassung von Kundenanfragen oder der Bearbeitung von Rechtsdokumenten helfen und allgemein bei der Lösung von Kundenanfragen unterstützen. Durch den



Einsatz von KI in diesen Bereichen steigert DHL Supply Chain die operative Effizienz und sorgt für ein nahtloses Kundenerlebnis.

„Diese KI-gesteuerten Tools sind nicht nur technologische Neuheiten, sondern praktische Anwendungen, mit denen wichtige Geschäftsprozesse transformiert werden“, sagt Sally Miller, Global Chief Information Officer bei DHL Supply Chain. „Wichtig ist auch, dass unsere KI-Anwendungen darauf ausgerichtet sind, unsere Analysefähigkeiten zu verbessern, um tiefere Einblicke zu gewähren und einen größeren Mehrwert für unsere Kunden zu erschließen. Diese Initiativen unterstreichen unser Engagement für eine noch stärkere Kundenorientierung und ermöglichen uns, einen besseren Service für unsere Kunden zu erbringen und ihre Bedürfnisse durch den Einsatz von Spitzentechnologie präziser und effizienter zu erfüllen.“

Markus Voss, Global Chief Development Officer bei DHL Supply Chain, erklärt: „Generative KI revolutioniert das Datenmanagement und die Angebotserstellung. Da Daten potenzieller Kunden noch vor der Entwicklung von Logistikkonzepten bereinigt und bewertet werden, können unsere Techniker:innen viel produktiver arbeiten. Genauso hilft uns generative KI dabei, Angebote zu lesen und zu bewerten, sodass wir uns auf die Erstellung maßgeschneiderter Lösungen konzentrieren können. Im Rahmen des Engagements von DHL Group für Innovationen erforschen wir auch KI-Anwendungen in anderen betrieblichen Umgebungen, um die operative Exzellenz weiter zu verbessern.“

Mit Unterstützung von BCG X, der Tech-Build- und Design-Einheit der Boston Consulting Group, hat DHL Supply Chain diese Anwendungsfälle intern entwickelt und sichergestellt, dass sie auf die Bedürfnisse von Kund:innen und Mitarbeitenden zugeschnitten sind. Bei DHL Supply Chain wurde ein spezielles Team für generative KI eingerichtet, um diese aktuellen Anwendungen zu steuern und zukünftige KI-Entwicklungen voranzutreiben.

– Ende –

Media Contact:

DHL Group

Media Relations

Daniel Pohl

Phone: +49 228 182-9944

E-mail: pressestelle@dhl.com

Press release



On the internet: group.dhl.com/press

Follow us at: twitter.com/DHLglobal

DHL – The logistics company for the world

DHL is the leading global brand in the logistics industry. Our DHL divisions offer an unrivalled portfolio of logistics services ranging from national and international parcel delivery, e-commerce shipping and fulfillment solutions, international express, road, air and ocean transport to industrial supply chain management. With about 395,000 employees in more than 220 countries and territories worldwide, DHL connects people and businesses securely and reliably, enabling global sustainable trade flows. With specialized solutions for growth markets and industries including technology, life sciences and healthcare, engineering, manufacturing & energy, auto-mobility and retail, DHL is decisively positioned as “The logistics company for the world”.

DHL is part of DHL Group. The Group generated revenues of more than 81.8 billion euros in 2023. With sustainable business practices and a commitment to society and the environment, the Group makes a positive contribution to the world. DHL Group aims to achieve net-zero emissions logistics by 2050.