Pressemitteilung

DHL setzt auf KI-Agenten von HappyRobot zur Steigerung der Effizienz und zur Verbesserung der Kundenkommunikation

- DHL Supply Chain intensiviert die Zusammenarbeit mit HappyRobot um wiederkehrende Kommunikationsprozesse weltweit zu automatisieren
- Erste, betriebliche Anwendungen zeigen messbar Wirkung: Mehr Effizienz, stärkere Kundenorientierung und zufriedenere Mitarbeiter

Bonn, 11. November 2025: Die DHL Group, weltweit führender Logistikdienstleister, treibt ihre konzernweite Strategie im Bereich Künstlicher Intelligenz (KI) weiter voran. Im Rahmen einer neuen Partnerschaft zwischen der Kontraktlogistiksparte DHL Supply Chain und dem KI-Startup HappyRobot wird der Einsatz autonom handelnder KI, sogenannter *Agentic AI*, ausgebaut. Ziel ist es, einerseits den Kundenservice weiter zu verbessern und andererseits Mitarbeitenden durch attraktivere Jobs stärker an das Unternehmen zu binden.

DHL Supply Chain nutzt die KI-Agenten von HappyRobot bereits erfolgreich in mehreren Regionen und in verschiedenen Anwendungsbereichen, etwa für Terminvereinbarungen, Rückrufe bei Fahrern sowie die Koordination besonders dringlicher Lagerprozesse. Die Künstliche Intelligenz übernimmt dabei selbstständig Telefon- und E-Mail-Kommunikation und ermöglicht schnellere, in sich schlüssige und besser skalierbare Abläufe.

Strategischer Einsatz von Künstlicher Intelligenz bei DHL Supply Chain

„Im Rahmen unseres strukturierten, strategischen Ansatzes zur Nutzung von Künstlicher Intelligenz identifizieren und prüfen wir seit über 18 Monaten systematisch Anwendungsfälle für generative und agentenbasierte KI-Technologien“, erklärt Sally Miller, CIO von DHL Supply Chain. „Aufbauend auf unseren umfassenden Erfahrungen in den Bereichen Datenanalytik, robotergestützter Prozessautomatisierung und selbstlernenden Softwarelösungen integrieren wir nun KI-Agenten, um Prozesse für unsere Kunden noch effizienter zu gestalten und gleichzeitig die Arbeitsprofile für unsere Mitarbeitenden attraktiver zu machen - etwa durch die Automatisierung repetitiver und zeitintensiver Aufgaben wie manuelle Dateneingabe, Routine-Terminplanung oder standardisierte Kommunikation.“

Die eingesetzten KI-Agenten bearbeiten derzeit schon Hunderttausende E-Mails und Millionen von Gesprächsminuten jährlich. Sie unterstützen zentrale Prozesse wie Terminvereinbarungen, Statusabfragen im Transport sowie die Koordination kritischer Lageraktivitäten und helfen Teams dabei Kommunikation in großem Umfang richtig zu managen. Indem sie Routineinteraktionen übernehmen, schaffen die KI-Agenten Freiräume für die Mitarbeitenden, damit sie sich auf die

DHL Group
Charles-de-Gaulle-Str. 20
53113 Bonn
Deutschland

Telefon +49 228 182-9944

E-Mail pressestelle@dhl.com
X (Twitter) twitter.com/DeutschePostDHL
Website dhl.com

Behandlung von Ausnahmefällen, individuelle Kundenanliegen und andere wertschöpfende Kommunikation zu konzentrieren.

KI-Agenten in der betrieblichen Anwendung

Die bisherigen Einsätze zeigen bereits Wirkung: Der manuelle Aufwand konnte signifikant reduziert und die Reaktionsgeschwindigkeit erhöht werden, während sich die Mitarbeitenden verstärkt strategischen Aufgaben und der Bearbeitung von Ausnahmefällen widmen konnten. Durch diese Art der Automatisierung tragen KI-Agenten wie die von HappyRobot dazu bei, schnellere und kundenorientiertere Services zur Verfügung zu stellen - und verbessern gleichzeitig den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden, was zur langfristigen Mitarbeiterbindung beiträgt.

„Bei DHL Supply Chain stehen die Mitarbeitenden im Mittelpunkt unseres Handelns“, sagt Lindsay Bridges, EVP Human Resources bei DHL Supply Chain. „KI-Agenten entlasten unsere Teams von repetitiven, zeitaufwendigen Aufgaben und schaffen so Raum für sinnvolle, wertschöpfende Tätigkeiten. In einem hart umkämpften Arbeitsmarkt, in dem qualifizierte Fachkräfte zunehmend schwerer zu finden sind, ermöglichen uns diese Technologien, unsere Reaktionsfähigkeit, Kundenorientierung und Servicequalität nicht nur zu erhalten, sondern sogar zu verbessern - und gleichzeitig die Attraktivität unserer Jobprofile zu verbessern. Das ist nicht nur ein betrieblicher Fortschritt, sondern auch ein echter Gewinn für unsere Mitarbeitenden.“

Die Plattform von HappyRobot bietet vollständig autonome KI-Agenten, die über Telefon, E-Mail und Messanger kommunizieren und sich nahtlos in die internen Systeme von DHL integrieren lassen. Und die DHL Group baut ihre KI-Strategie konzernweit noch weiter aus. Über die aktuellen Pilotprojekte hinaus sind weitere Anwendungsfälle geplant.

„Bei HappyRobot sehen wir KI-Arbeitskräfte als koordinierende Instanz globaler Lieferketten – nicht nur als Datenverarbeiter, sondern als aktive Gestalter von Prozessen“, sagt Pablo Palafox, CEO von HappyRobot. „Allzu oft sind Menschen damit beschäftigt, Systeme und Posteingänge zu verwalten, statt Ausnahmefälle zu lösen oder Prozesse zu verbessern. DHL hat früh das Potenzial von KI-Agenten erkannt – eine zusätzliche Ebene, die Geschwindigkeit, Transparenz und Konsistenz in die Logistik bringen wird. Wir sind stolz darauf, mit einem so zukunftsorientierten Partner zusammenzuarbeiten, um diese Vision weltweit zu skalieren.“

– Ende –

Medienkontakt

Pressemitteilung

DHL Group
Media Relations
Daniel Pohl
Tel.: +49 228 182-9944
E-Mail: pressestelle@dhl.com

Im Internet: group.dhl.com/presse
Folgen Sie uns: twitter.com/DeutschePostDHL

Diese Kontaktdaten gelten ausschließlich für Medienanfragen.
Bei Fragen zu einzelnen Sendungen oder Dienstleistungen von Deutsche Post und DHL hilft der Kundenservice unter der Telefonnummer 0228 / 4 333 112.

DHL – The logistics company for the world

DHL ist die weltweit führende Marke in der Logistik. Mit unseren DHL-Divisionen bieten wir ein einzigartiges Logistikportfolio – von der nationalen und internationalen Paketzustellung über Transport- und Fulfillment-Lösungen im E-Commerce, dem internationalen Expressversand sowie Straßen-, Luft- und Seefrachttransport bis zum Supply-Chain-Management. Mit rund 400.000 Mitarbeiter:innen in über 220 Ländern und Territorien weltweit verbindet DHL sicher und zuverlässig Menschen und Unternehmen und ermöglicht so globalen nachhaltigen Handel. Mit einer einzigartigen Präsenz in Entwicklungs- und Schwellenländern und spezialisierten Lösungen für Wachstumssektoren wie „Technology“, „Life Sciences & Healthcare“, „Engineering, Manufacturing & Energy“, „Auto-Mobility“, und „Retail“ ist DHL „The logistics company for the world“.

DHL ist Teil des Konzerns DHL Group. Die Gruppe erzielte 2024 einen Umsatz von rund 84,2 Milliarden Euro. Mit nachhaltigem Handeln sowie dem Engagement für Gesellschaft und Umwelt leistet der Konzern einen positiven Beitrag für die Welt. Bis 2050 strebt DHL Group die netto Null-Emissionen-Logistik an.