



AI Use Case One-Pager

Autor: Christos Kapodistrias
Kategorie: One-Pager
Kunde: Gebrüder Weiss GmbH
Datum: 06.02.2026
Version: 1.0
Klassifikation: **CUSTOMER OPEN ANALYSIS**

Inhaltsverzeichnis

- AI Use Case One-Pager 3
 - AI-Chatbot und Voicebot fuer dicall Contact Center 3
 - Problemstellung 3
 - Zentrale Herausforderungen: 3
 - Vorgeschlagene AI-Loesung 4
 - Generative-AI-gestuetzter Chatbot und Voicebot fuer dicall 4
 - Kernfunktionalitaeten: 4
 - Architektur: 4
 - Erwarteter Nutzen 5
 - Quantitative Benefits: 5
 - Qualitative Benefits: 5
 - Technische Anforderungen 6
 - Infrastruktur: 6
 - ROI-Highlights 6
 - Investitionskosten: 6
 - Return on Investment: 6
 - ROI-Kennzahlen: 7
 - Implementierungs-Timeline 7
 - Empfehlung 7

AI Use Case One-Pager

AI-Chatbot und Voicebot fuer dicall Contact Center

Kunde: Gebrueder Weiss GmbH, Lauterach **Datum:** 5. Februar 2026 **Use Case Prioritaet:** Rang 1 | **Score:** 34/40 **Klassifikation:** Quick Win

Problemstellung

Das dicall Contact Center (Weiss Logistik Systeme GmbH, unter Vorstand Peter Schafleitner) bearbeitet Kundenanfragen fuer Gebrueder Weiss ueber alle Kanaele hinweg. Bei 25.000 aktiven myGW-Nutzern, 1.250 Lagerlogistik-Kunden und Operationen in 34 Laendern ist das Anfragevolumen erheblich und steigend.

Zentrale Herausforderungen:

Herausforderung	Auswirkung
Hohe Erstanfragen-Last	60-70 % aller Anfragen sind repetitiv (Sendungsstatus, Oeffnungszeiten, Kontakt Daten)
Begrenzte Verfuegbarkeit	Kein 24/7-Service trotz globaler Kunden in allen Zeitzone (34 Laender)
Mehrsprachigkeit	CEE-Kunden (Ungarn, Tschechien, Serbien, Kroatien) benoetigen muttersprachlichen Support
Steigende Kosten	Contact-Center-Betriebskosten wachsen mit Kundenbasis, ohne dass der Wertbeitrag proportional steigt
Mitarbeiterbindung	Repetitive Anfragen frustrieren qualifizierte Mitarbeiter:innen; Fachkraeftemangel in der Branche
Wettbewerbsdruck	DHL, Kuehne+Nagel und Dachser investieren in AI-gestuetzten Kundenservice

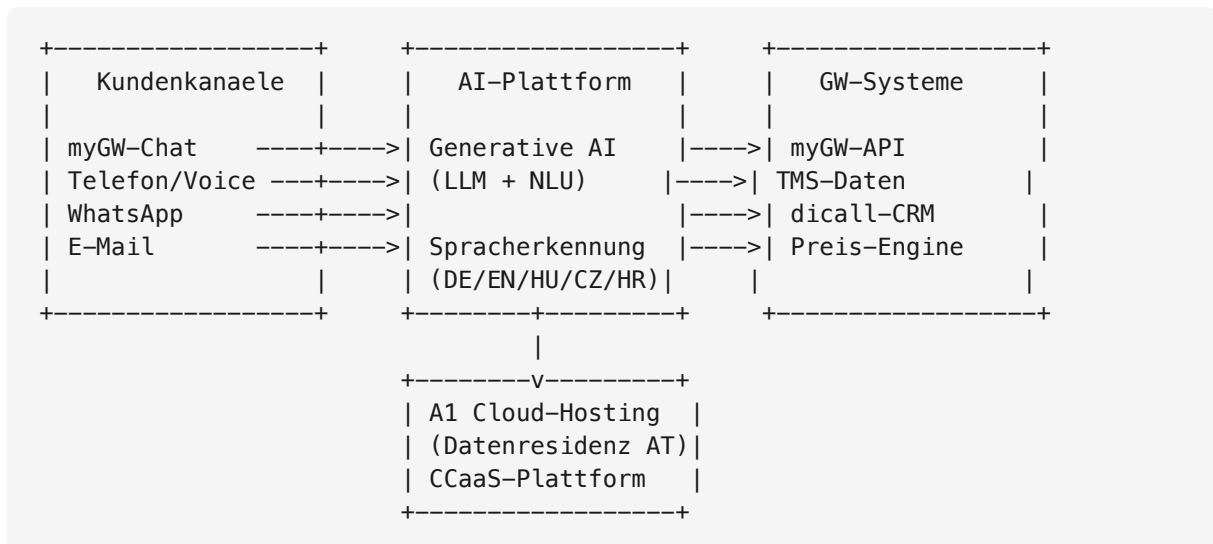
Vorgeschlagene AI-Loesung

Generative-AI-gestuetzter Chatbot und Voicebot fuer dicall

Kernfunktionalitaeten:

Funktion	Beschreibung
FAQ-Automatisierung	Top-50-Kundenanfragen automatisch beantworten (Sendungsstatus, Oeffnungszeiten, Kontaktdaten, Servicebeschreibungen)
myGW-Integration	Echtzeit-Sendungsstatus aus myGW-Portal abrufen und im Chat/Voice anzeigen
Preisfragen	Tagesaktuelle Preisfragen ueber Chatbot abwickeln (verknuepft mit myGW-Preismodul)
Abholauftraege	Kunden koennen Abholauftraege direkt ueber den Chatbot erteilen
Voicebot-Integration	AI-gestuetzte Sprachsteuerung in der dicall-Telefonie fuer Anrufrouting und Erstauskunft
Mehrsprachigkeit	Deutsch, Englisch, Ungarisch, Tschechisch, Serbisch, Kroatisch
Eskalationsmanagement	Automatische Weiterleitung an menschliche Agenten bei komplexen Anfragen

Architektur:



Erwarteter Nutzen

Quantitative Benefits:

Metrik	Ist-Zustand	Zielwert	Verbesserung
Erstanfragen automatisiert	0 %	40-60 %	+40-60 Prozentpunkte
Antwortzeit (Erstreaktion)	2-5 Minuten	< 5 Sekunden	-95 %
Verfuegbarkeit	Buerozeiten	24/7/365	Permanente Erreichbarkeit
Sprachen	Primaer DE/EN	6 Sprachen	+4 CEE-Sprachen
Kosten Contact Center	Baseline	-20-30 %	EUR 0,5-1,5 Mio. p.a. Einsparung
Erstloesungsquote (Bot)	0 %	> 70 %	Sofortige Problemloesung

Qualitative Benefits:

- **Mitarbeiterentlastung:** dicall-Agenten werden von repetitiven Anfragen befreit und koennen sich auf komplexe, wertschoepfende Kundeninteraktionen konzentrieren
 - **Kundenzufriedenheit:** 24/7-Verfuegbarkeit in der Muttersprache fuer CEE-Kunden steigert die Zufriedenheit
 - **Skalierbarkeit:** System waechst mit Kundenbasis ohne proportionalen Kostenanstieg
 - **Dateninsights:** Automatisierte Erfassung von Kundenfeedback und haeufigen Problemen fuer Produktverbesserung
 - **Profilierung Schafleitner:** Sichtbarer Quick Win fuer den neuen Vorstand (seit 07/2025)
-

Technische Anforderungen

Infrastruktur:

Komponente	Anforderung	A1-Loesung
Cloud-Hosting	DSGVO-konforme Datenhaltung in der EU	A1/Exoscale Cloud (Datenresidenz Oesterreich)
AI/LLM-Plattform	Generative AI mit Fine-Tuning auf GW-Daten	A1 AI Foundry
Spracherkennung	6 Sprachen (DE, EN, HU, CZ, SR, HR)	A1 Speech-to-Text, NLU-Engine
Contact-Center-Integration	Anbindung an bestehende dicall-Telefonie	A1 Contact-Center-as-a-Service (CCaaS)
myGW-API	Echtzeit-Datenabfrage Sendungsstatus, Preise	REST-API-Integration (mit PRO-DYNA)
WhatsApp Business	WhatsApp Business API fuer Kundenkanal	A1 Messaging Platform
Analytics Dashboard	Monitoring der Bot-Performance, Eskalationsrate	A1 Cloud Analytics

ROI-Highlights

Investitionskosten:

Kostenart	Einmalig	Laufend (p.a.)
Implementierung und Integration	EUR 120.000-250.000	-
AI-Modell-Training und Fine-Tuning	EUR 40.000-80.000	EUR 20.000-30.000
Lizenzkosten (AI, CCaaS, Messaging)	EUR 40.000-70.000	EUR 30.000-50.000
Gesamt	EUR 200.000-400.000	EUR 50.000-80.000

Return on Investment:

Kennzahl	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
Investition (kumuliert)	EUR 300.000-480.000	EUR 350.000-560.000	EUR 400.000-640.000
Einsparung (kumuliert)	EUR 500.000-1.500.000	EUR 1.000.000-3.000.000	EUR 1.500.000-4.500.000
Netto-Nutzen	EUR 200.000-1.020.000	EUR 650.000-2.440.000	EUR 1.100.000-3.860.000
ROI	150-400 %	200-450 %	275-600 %

ROI-Kennzahlen:

- **Payback-Periode:** 3-6 Monate
- **3-Jahres-NPV (8 % Diskontierung):** EUR 0,9-3,2 Mio.
- **Break-Even:** Ab Monat 4 nach Go-Live

Implementierungs-Timeline

Monat 1	Monat 2	Monat 3	Monat 4	Monat 5
Monat 6				
v	v	v	v	v
v				
[Anforderungen] [Full Go-Live]	[FAQ-Training]	[FAQ Go-Live]	[myGW-Integr.]	[Voicebot]
Telefon 6 Sprachen	Top-50-Themen	Soft Launch	Sendungsstatus	dicall-
Plattform- SR Monitoring	Testumgebung	500 Test-User	Preisanfragen	HU/CZ/HR/
Auswahl	Optimierung	Feedback	Abholauftraege	
Integration				
KPI: Plattform Voicebot gewaehlt live	KPI: Chatbot KPI: 50%+ trainiert Automat.	KPI: 30% Auto- matisierung	KPI: 45% Auto- matisierung	KPI:

Empfehlung

Der AI-Chatbot fuer dicall ist der ideale Einstiegs-Use-Case fuer die A1-Partnerschaft mit Gebrueder Weiss:

- 1. Schnellster ROI:** Payback in 3-6 Monaten bei geringem Invest (EUR 200-400 TEUR)
- 2. Hoechste Umsetzbarkeit:** Generative-AI-Chatbots sind marktreif; myGW liefert Daten via API
- 3. Strategische Sichtbarkeit:** Direkt im Ressort von Vorstand Schafleitner (seit 07/2025); sichtbarer Quick Win fuer sein erstes Jahr im Vorstand
- 4. Synergie-Effekte:** Schafft Datenbasis fuer UC-11 (Proaktive Benachrichtigungen) und UC-06 (Predictive ETA); konsistente Kundenansprache ueber alle Kanaele
- 5. Differenzierung:** 24/7-Verfuegbarkeit in 6 Sprachen differenziert GW gegenueber Dachser und mittelgrossen Wettbewerbern

Naechster Schritt: Workshop mit Peter Schafleitner und dicall-Geschaeftsfuehrung zur Anforderungsanalyse und Plattform-Auswahl.

A1-Ansprechpartner: A1 CCaaS-Team, AI-Chatbot-Plattform, Contact-Center-as-a-Service