



# 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
  - Proaktives Kundenbenachrichtigungssystem ..... 3
  - Problemstellung ..... 3
    - Zentrale Herausforderungen: ..... 3
  - Vorgeschlagene AI-Loesung ..... 4
    - Ereignisgesteuertes Omnichannel-Benachrichtigungssystem ..... 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

---

## Proaktives Kundenbenachrichtigungssystem

---

**Kunde:** Gebrueder Weiss GmbH, Lauterach **Datum:** 5. Februar 2026 **Use Case Prioritaet:** Rang 2 | **Score:** 33/40 **Klassifikation:** Quick Win

---

### Problemstellung

---

Gebrueder Weiss bedient ueber das myGW-Portal 25.000 aktive Nutzer mit Sendungsverfolgung, Preisanfragen und Warehouse Analytics. Die Kommunikation zu Statusaenderungen erfolgt jedoch ueberwiegend reaktiv: Kunden muessen sich aktiv einloggen oder bei dicall anrufen, um den Status ihrer Sendungen zu erfahren.

### Zentrale Herausforderungen:

Herausforderung	Auswirkung
Reaktive Kommunikation	Kunden erfahren von Verzoegerungen erst durch eigenes Nachfragen
Hohe Statusanfragen bei dicall	35-45 % aller dicall-Anfragen sind reine Statusabfragen
Fehlende Omnichannel-Kommunikation	Kunden koennen nicht waehlen, ueber welchen Kanal sie informiert werden
Keine proaktiven Warnungen	Verzoegerungen, Zoll-Clearance-Probleme werden nicht vorausschauend kommuniziert
Wettbewerbsrueckstand	Kuehne+Nagel (Max Visibility) und DHL bieten proaktive Benachrichtigungen als Standard
CSRD-Anforderungen	Kunden benoetigen zunehmend zeitnahe CO2- und Lieferkettendaten fuer ihre eigene Berichterstattung

---

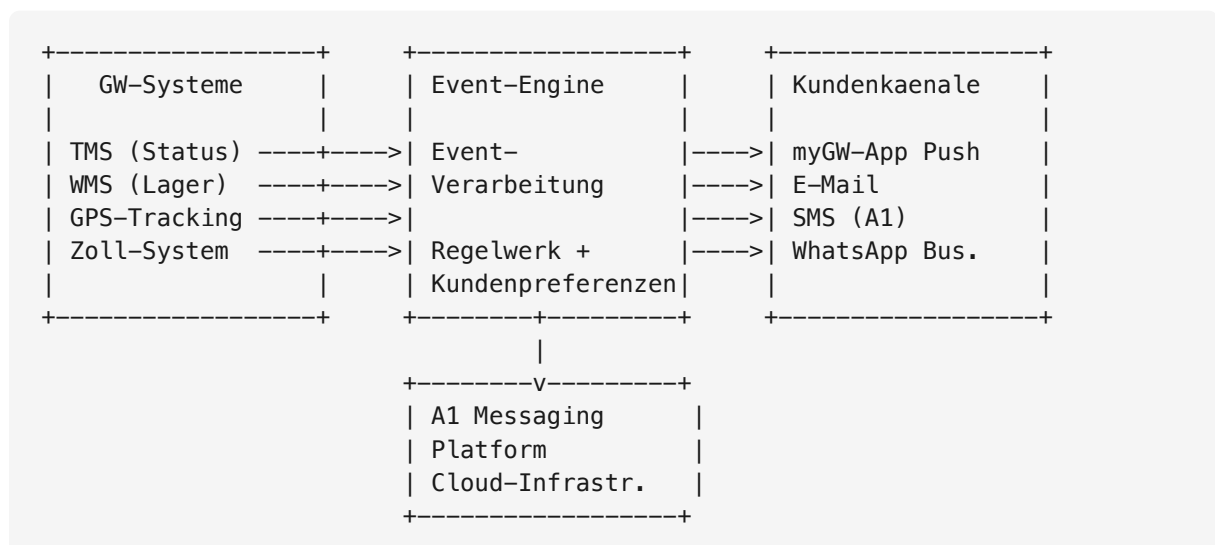
# Vorgeschlagene AI-Loesung

## Ereignisgesteuertes Omnichannel-Benachrichtigungssystem

### Kernfunktionalitaeten:

Funktion	Beschreibung
<b>Sendungsstatus-Updates</b>	Automatische Benachrichtigung bei jedem relevanten Statuswechsel (Abholung, Umschlag, Zustellung)
<b>Zustellfenster-Bestaetigung</b>	Proaktive Mitteilung des erwarteten Zustellzeitfensters
<b>Verzoegerungs-Fruehwarnung</b>	Proaktive Warnung vor Verzoegerungen (spaeter integriert mit Predictive ETA, UC-06)
<b>Zoll-Clearance-Status</b>	Automatische Updates zum Zollstatus (besonders relevant fuer Schwarzmeerregion/GUS)
<b>Warehouse-Eingangsbestaetigung</b>	Sofortige Benachrichtigung bei Wareneingang in GW-Lagern (620.000 m2)
<b>Omnichannel-Versand</b>	myGW-Push, E-Mail, SMS, WhatsApp Business - nach Kundenpraefferenz
<b>Kundenpraefferenz-Management</b>	Kunden waehlen Kanaele, Haeufigkeit und Sprache selbst

### Architektur:



## Erwarteter Nutzen

---

### Quantitative Benefits:

Metrik	Ist-Zustand	Zielwert	Verbesserung
Statusanfragen bei dicall	Baseline	-35-45 %	Signifikante Entlastung
Net Promoter Score (NPS)	Baseline	+10-15 Punkte	Deutliche Kundenzufriedenheitssteigerung
Benachrichtigungsoffnungsrate	0 % (nicht vorhanden)	> 70 %	Hohe Kundeninteraktion
Opt-in-Rate myGW-Nutzer	0 %	> 80 %	Breite Akzeptanz
myGW-Login-Frequenz	Baseline	+15-25 %	Staerkere Plattformnutzung
dicall-Personalkosten	Baseline	-10-15 %	Indirekte Kostenreduktion

### Qualitative Benefits:

- **Kundenerlebnis:** Kunden fuehlen sich proaktiv informiert statt im Dunkeln gelassen
  - **Differenzierung:** Gleichziehen mit Kuehne+Nagel und DHL bei proaktiver Visibility
  - **Synergie UC-06:** Infrastruktur wird spaeter durch Predictive-ETA-Daten angereichert
  - **Synergie UC-09:** AI-Chatbot nutzt Benachrichtigungsdaten fuer kontextbezogene Antworten
  - **CSRD-Unterstuetzung:** Zeitnahe Daten helfen GW-Kunden bei ihrer eigenen Berichterstattung
  - **myGW-Stickiness:** Haeufigere Interaktion mit dem Portal staerkt die Kundenbindung
-

# Technische Anforderungen

## Infrastruktur:

Komponente	Anforderung	A1-Loesung
Messaging-Plattform	SMS, Push, E-Mail, WhatsApp Business in hohem Volumen	A1 Messaging APIs
Event-Processing	Echtzeit-Verarbeitung von TMS/WMS-Events	A1 Cloud (Event-Streaming)
myGW-Integration	Status-Events aus myGW-Backend abgreifen	REST-API (mit PRODYNA)
WhatsApp Business API	Offizielle WhatsApp Business Anbindung	A1 WhatsApp Business Integration
SMS-Gateway	Internationaler SMS-Versand (34 Laender)	A1 SMS-Gateway
Praeferenz-Management	Kunden-Self-Service fuer Kanalwahl	Cloud-basierte Praeferenz-DB
Monitoring	Zustellraten, Oeffnungsraten, Opt-in/Opt-out	A1 Cloud Analytics

## ROI-Highlights

### Investitionskosten:

Kostenart	Einmalig	Laufend (p.a.)
Event-Engine und Integration	EUR 80.000-150.000	-
Messaging-Anbindung (SMS, WhatsApp, Push)	EUR 40.000-80.000	EUR 15.000-30.000
Praeferenz-Management und UI	EUR 30.000-70.000	EUR 15.000-30.000
<b>Gesamt</b>	<b>EUR 150.000-300.000</b>	<b>EUR 30.000-60.000</b>

### Return on Investment:

Kennzahl	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3
Investition (kumuliert)	EUR 180.000-360.000	EUR 210.000-420.000	EUR 240.000-480.000
Nutzen (kumuliert, indirekt)	EUR 300.000-800.000	EUR 600.000-1.600.000	EUR 900.000-2.400.000
Netto-Nutzen	EUR 120.000-440.000	EUR 390.000-1.180.000	EUR 660.000-1.920.000
<b>ROI</b>	<b>100-250 %</b>	<b>180-350 %</b>	<b>275-400 %</b>

## ROI-Kennzahlen:

- **Payback-Periode:** 4-8 Monate
- **3-Jahres-NPV (8 % Diskontierung):** EUR 0,5-1,6 Mio.
- **Break-Even:** Ab Monat 5 nach Go-Live

## Implementierungs-Timeline

Monat 1	Monat 2	Monat 3	Monat 4	Monat 5
Monat 6				
v	v	v	v	v
v				
[Event-Archit.]	[Basis-Benachr.]	[Pilot 500 User]	[Rollout 25.000]	[SMS +
WhatsApp]	[Proaktive Warn.]			
myGW-Status- Erweiter. Daten mappen Praeferenz-Mgmt	E-Mail und Verzoegerungs- Push entwickeln Fruehwarnung	Opt-in-Test Feedback	E-Mail + Push Alle myGW- Nutzer	Kanal-
KPI: Architektur KPI: Proaktive definiert channel live	KPI: Templates fertig Warnungen live	KPI: Opt-in > 60%	KPI: 80%+ Opt-in	KPI: Multi-

## Empfehlung

Das proaktive Kundenbenachrichtigungssystem ist der ideale Begleit-Use-Case zum AI-Chatbot (UC-09) und sollte parallel implementiert werden:

- 1. Schnelle Implementierung:** Basis-Benachrichtigungen (E-Mail + Push) in 8-10 Wochen realisierbar
- 2. Geringer Invest:** EUR 150.000-300.000 bei hohem indirektem Nutzen (dicall-Entlastung, NPS-Steigerung)
- 3. Sofortige Breitenwirkung:** 25.000 myGW-Nutzer profitieren direkt
- 4. Infrastruktur-Fundament:** Schafft die Plattform fuer spaetere Predictive-ETA-Integration (UC-06)
- 5. Standard-Technologie:** Keine komplexe AI noetig (regelbasiert + Event-Driven); geringstes technisches Risiko aller Use Cases

**Naechster Schritt:** Gemeinsamer Kickoff mit Schafleitner (Marketing & Kommunikation) und PRODYNA (myGW-Event-APIs).

**A1-Ansprechpartner:** A1 Messaging APIs, WhatsApp Business Integration, Cloud-Infrastruktur