

Case Study

Automatische E-Mail-Klassifikation und KI-gestützte Antwortvorschläge

Land Deutschland	Kundenprofil Das Unternehmen ist ein mittelständischer E-Commerce-Anbieter mit hohem Kundenaufkommen und einem zentral organisierten Kundenservice, der täglich mehrere Hundert Anfragen über E-Mail bearbeitet.
Branche E-Commerce	
Mitarbeiter 100	1 Ausgangslage Die manuelle Bearbeitung eingehender E-Mails führte zu langen Reaktionszeiten, hoher Arbeitsbelastung und uneinheitlicher Antwortqualität. Insbesondere Routineanfragen blockierten Ressourcen, während komplexe Anliegen verzögert bearbeitet wurden.
Projektdauer 6 Monate	
2 Mehrwert für den Kunden Durch die KI-gestützte Automatisierung der E-Mail-Klassifikation und Antwortvorschläge konnten Bearbeitungszeiten deutlich reduziert, die Konsistenz der Kommunikation erhöht und der Kundenservice nachhaltig skaliert werden.	

1 | Ausgangslage

Ein mittelständisches E-Commerce-Unternehmen sah sich im Kundenservice mit einem stetig wachsenden E-Mail-Aufkommen konfrontiert. Täglich gingen mehrere Hundert Anfragen von Kundinnen und Kunden ein – darunter Rückfragen zu Bestellungen, Retouren, Reklamationen sowie technische Supportanliegen.

Die Bearbeitung erfolgte vollständig manuell. Mitarbeitende mussten jede E-Mail lesen, inhaltlich einordnen, priorisieren und individuell beantworten. Dies führte zu langen Reaktionszeiten, einer hohen Arbeitsbelastung im Serviceteam sowie zu uneinheitlicher Antwortqualität aufgrund unterschiedlicher Formulierungen und individueller Priorisierung.

Insbesondere Routineanfragen banden wertvolle Ressourcen, während komplexere Anliegen häufig verzögert bearbeitet wurden. Ziel des Unternehmens war es daher, den E-Mail-Eingang intelligent zu automatisieren, Anfragen strukturiert zu klassifizieren und den Mitarbeitenden hochwertige Antwortvorschläge bereitzustellen – ohne die Kontrolle über die Kundenkommunikation zu verlieren.

2 | KI-gestützte Lösung

Gemeinsam mit dem KI-Team wurde eine automatisierte Lösung zur E-Mail-Klassifikation und Generierung von Antwortvorschlägen entwickelt. Die Lösung basiert auf einem leistungsfähigen Large Language Model (GPT-5) und nutzt zusätzlich Retrieval-Augmented Generation (RAG), um unternehmensspezifisches Wissen gezielt einzubinden. Die Lösung umfasst folgende Kernfunktionen:

Automatische E-Mail-Klassifikation

Eingehende E-Mails werden in Echtzeit analysiert und automatisch vordefinierten Kategorien zugeordnet, darunter unter anderem Bestellstatus, Rücksendungen, technischer Support oder allgemeine Anfragen. Dadurch entfällt die manuelle Vorarbeit im Kundenservice vollständig.

KI-gestützte Antwortvorschläge mit RAG

Auf Basis der Klassifikation generiert das System kontextbezogene Antwortvorschläge. Über RAG greift das LLM auf relevante interne Wissensquellen zu, darunter DSGVO-konform aufbereitete historische E-Mail-Verläufe, FAQ-Daten, Produktinformationen sowie interne Richtlinien. Die Antworten sind dadurch fachlich korrekt, konsistent und auf den konkreten Anwendungsfall zugeschnitten.

Integration in bestehende Ticketsysteme

Die Lösung ist nahtlos in das vorhandene Ticketsystem integriert. Mitarbeitende erhalten priorisierte Anfragen inklusive passender Antwortvorschläge, die sie prüfen, anpassen und freigeben können.

Hybrides Systemdesign mit menschlicher Kontrolle

Während die Klassifikation vollständig automatisiert erfolgt, behalten Mitarbeitende die Kontrolle über die finalen Antworten. Dieses hybride Konzept ermöglicht eine hohe Automatisierungsquote bei gleichzeitig gleichbleibend hoher Qualität der Kundenkommunikation.

Case Study



3 | Mehrwert für den Kunden

Nach der Einführung der KI-basierten Lösung konnten deutliche Verbesserungen erzielt werden:

- **Signifikante Zeitersparnis:**
Die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro E-Mail reduzierte sich um bis zu 70 %, da manuelle Klassifikation und Textformulierung weitgehend entfielen.
- **Konsistente Kundenkommunikation:**
Antwortvorschläge basieren auf einheitlichen Wissensquellen und sorgen für gleichbleibend hohe inhaltliche Qualität.
- **Höhere Kundenzufriedenheit:**
Schnellere, präzisere Antworten führten zu messbar besseren Servicebewertungen.
- **Effizientes Wissensmanagement:**
Historische E-Mail-Daten werden systematisch genutzt, sodass Wissen erhalten bleibt und kontinuierlich in neue Antworten einfließt.
- **Hohe Skalierbarkeit:**
Auch bei steigendem Anfragevolumen bleibt die Reaktionsgeschwindigkeit konstant, ohne zusätzliches Personal aufbauen zu müssen.

Mit der Einführung dieser Lösung zeigte das Unternehmen, dass moderne KI-Technologien auch im Mittelstand praxisnah, sicher und mit klar messbarem Mehrwert eingesetzt werden können.

Weitere Referenzen finden Sie unter:
www.Pelunex.de

Autor

Pelunex GmbH
Leinsamenweg 114
50933 Köln