Lufthansa Cargo

27.05.2025 10:00 CEST

Lufthansa Cargo nutzt KI für die schnellere Verarbeitung von Buchungsanfragen

- **Neue Bot- und KI-Funktion ermöglicht schnellere Buchungen von Frachtsendungen**
- **Innovative Automatisierungen im gesamten Unternehmen gewinnen an Momentum**

Seit Kurzem setzt Lufthansa Cargo eine eigens entwickelte Software-Lösung ein, um Buchungsanfragen per Email automatisiert in das Buchungssystem der Airline einzupflegen. Ermöglicht wird das durch die Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) und Robotic Process Automation (RPA). Damit können Anfragen für die gewünschte Strecke noch schneller bearbeitet

werden. Kunden erhalten im Anschluss direkt eine vollautomatisch erstellte Buchungsbestätigung.

„Ein Großteil der direkten Buchungsanfragen werden heute bereits über unsere Website oder Buchungsplattformen platziert. Dennoch erreichen unsere Vertriebsteams zahlreiche Anfragen in unstrukturierten Emails, in denen die Sendungsdaten in Fließtexten oder anderen Dateiformaten aufgeführt sind. Diese mussten bisher manuell in unser System übertragen werden. Die Automatisierung des Prozesses und das gleichzeitige Einpflegen in unser Buchungssystem spart insbesondere Zeit an der Schnittstelle zwischen unseren Mitarbeitenden und unseren Kunden Unsere Forwarder profitieren gleichzeitig von der automatisierten Buchungsbestätigung und einer schnelleren Abwicklung des Prozesses. Das steigert nicht nur die Effizienz auf beiden Seiten, sondern reduziert auch die Fehlerquote falsch übertragener Daten", erklärt Urte Wirtz, Head of Global Sales & Product Management bei Lufthansa Cargo. „Bei Lufthansa Cargo werden bereits zahlreiche Automatisierungsprojekte umgesetzt. Mit diesem neuen Projekt haben wir nun einen weiteren zeitsparenden Prozess an der Schnittstelle zu unseren Kunden eingeführt. Durch weniger manuelle Aufgaben, haben insbesondere unsere Vertriebsteams mehr Zeit für den persönlichen Dialog mit unseren Kunden. Damit zeigen wir einmal mehr, dass wir die Digitalisierung der Luftfrachtbranche weiter aktiv vorantreiben und auch neue Technologien einsetzen." Die Erweiterung des neuen Buchungsvorgangs zum Beispiel für weitere Produktgruppen befindet sich derzeit schon in Vorbereitung.

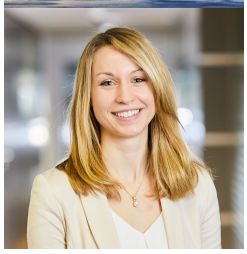
Seit rund einem Jahr betreibt Lufthansa Cargo innerhalb des Unternehmens die sogenannte „AI & Automation Community". Darin beschäftigen sich Expert:innen mit der Evaluierung und Umsetzung potentieller Automatisierungsprojekten. Alleine im vergangenen Jahr sind daraus rund zehn neue Projekte hervorgegangen, die nun im Pilot- oder bereits erfolgreich im Regelbetrieb eingesetzt werden. Darunter beispielsweise die Einführung einer intelligenten Softwarelösung innerhalb des Customer Relationship Managements, bei dem Anfragen automatisiert an den passenden Kundenservice weitergeleitet werden oder automatisierte Umbuchungen bei unvorhergesehenen Ereignissen während des Transports getätigt werden. „Die technologischen Möglichkeiten rund um KI und RPA ergänzen unser Digital-Portfolio auf ideale Weise. Im Zusammenspiel mit unseren Kernapplikationen, wie der erneuerten Buchungsplattform, ergeben diese vielfältige Automatisierungspotentiale, die wir deutlich schneller und mit höherem Wirkungsgrad umsetzen können als noch vor ein paar Jahren", ergänzt Jasmin Kaiser, CIO von Lufthansa Cargo.

Lufthansa Cargo

Lufthansa Cargo ist eine der weltweit führenden Frachtfluggesellschaften und Teil der Lufthansa Group, des größten Airline-Konzerns in Europa. Über seine vier Frachthubs in Frankfurt, München, Brüssel und Wien transportiert der Spezialist für Luftfrachttransporte pro Tag durchschnittlich 2.500 Tonnen Fracht. Basis dafür ist ein starkes und verlässliches Airport-to-Airport-Netzwerk, das rund 350 Destinationen in über 100 Ländern umfasst. Lufthansa Cargo vermarktet die Frachtkapazitäten der Passagierflugzeuge von Lufthansa Airlines, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Discover Airlines und SunExpress sowie ihre eigene Frachterflotte, bestehend aus 18 Boeing 777F und vier Airbus A321F. Zudem sind täglich rund 300 LKW unter einer Lufthansa Cargo-Flugnummer im Einsatz. Gemeinsam mit ihren Tochtergesellschaften bietet Lufthansa Cargo maßgeschneiderte, schnelle und effiziente Logistiklösungen entlang der gesamten Lieferkette. So erfüllt das Unternehmen seine Mission „Enabling Global Business“ und verbindet weltweit Märkte und Handelspartner miteinander. Dabei spielen innovative Technologien und Investitionen im Bereich Nachhaltigkeit eine zentrale Rolle. Neben einer modernen Flotte und dem Einsatz von nachhaltigem Flugkraftstoff (SAF) liegt der Schwerpunkt auf der kontinuierlichen Optimierung des Flugbetriebs. Im Jahr 2024 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von 3,26 Milliarden Euro und eine Transportleistung von 8,5 Milliarden Frachttonnenkilometern. Aktuell sind rund 4.200 Mitarbeitende weltweit beschäftigt.

Kontaktpersonen

Nicole Mies
Pressekontakt
Head of Communications & Corporate Social Responsibility
press@lufthansa-cargo.com



Lufthansa Cargo Media Hotline
Pressekontakt
press@lufthansa-cargo.com
+49 69 696 72435

Katharina Stegmann
Pressekontakt
Spokesperson
katharina.stegmann@dlh.de
+49 69 696-72508