

Lufthansa verbessert Customer Experience mit KI-basierter Analyseplattform von TD Reply

21.02.2024, 09:38 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Reply SE*

Presseagentur: *Reply*



Lufthansa setzt mit dem KI-gestützten Customer Insight Hub von TD Reply neue Maßstäbe in der Kundeninteraktion.

21.02.2024 | Lufthansa, Europas größte Fluggesellschaft, setzt neue Maßstäbe in der Kundeninteraktion und führt einen in Zusammenarbeit mit TD Reply entwickelten innovativen Customer Insight Hub ein. Das Portal ermöglicht hochentwickelte Analysen unter Verwendung spezialisierter Large Language Models (LLM) und liefert datenbasierte Entscheidungen zur Optimierung der Customer Experience.

TD Reply setzt in diesem strategischen Projekt auf generative KI, um die Erwartungen und Wünsche der Passagiere zu verstehen und das Kundenerlebnis auf ein neues Level zu heben. Fluggäste kommen während ihrer Reise an unzähligen Touchpoints mit dem Unternehmen in Kontakt - von der Online-Buchung über den persönlichen Kontakt im Flugzeug bis hin zur anschließenden Kundenbefragung. Diese Interaktionen liefern der Lufthansa Group wertvolle Informationen darüber, wie die Kunden die einzelnen Services bewerten und an welchen Stellen Verbesserungen möglich sind.

Der Customer Insight Hub von TD Reply sammelt zentral kundenbezogene Informationen und wertet diese automatisiert aus. Ein Highlight der Lösung ist die KI-gestützte Analyse mit Hilfe eines Large Language Models (LLM). Das Modell ersetzt die manuelle Prüfung von Kundenbewertungen, ordnet sie automatisch Themenfeldern zu, ermittelt die Kundenstimmung und fasst die Ergebnisse zusammen. Die Kombination von qualitativen und quantitativen Daten bietet eine ganzheitliche Sichtweise auf die Customer Experience.

Die Integration externer Datenquellen wie Presseberichte, Google Reviews und Trendstudien hilft Produkt- und Marketingmanagern zusätzlich, sich einen umfassenden unternehmensweiten Überblick zu verschaffen. Über vordefinierte Befehle (sogenannte Prompts) können sich Manager Zusammenfassungen zu bestimmten Themen oder eine Übersicht über Customer Pains und Gains erstellen. Alternativ können sie einem Chatbot individuelle Fragen stellen und erhalten so Einblicke in die Erfahrungen der Kunden. Durch das Einbeziehen bisher ungenutzter Datenquellen greift Lufthansa auf eine zentrale, unternehmensweite Informationsquelle zu und kann ihre Services perfekt auf die Bedürfnisse ihrer Kunden abstimmen.

Philipp Schilchegger, Head of Customer Insights von Lufthansa, fasst zusammen: "Der Customer Insight Hub als zentrale Anlaufstelle für umfassende Unternehmensdaten erleichtert die interne Zusammenarbeit und Entscheidungsfindung. Dank der Partnerschaft mit TD Reply verfügen wir über eine moderne, datengestützte Grundlage, um unsere Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern, eine optimale Customer Experience zu schaffen und so unsere Kunden langfristig zu binden."

ooo

TD Reply

TD Reply ist spezialisiert auf die Beratung rund um datengetriebene Innovationsdienstleistungen und Marketing. TD Reply verfolgt einen datenbasierten und umsetzungsorientierten Ansatz, um organisatorische Veränderungen voranzutreiben. An den Standorten Berlin, München und Peking nutzen Entwickler, Analysten, Designer, Berater, Visualizer und Zukunftsforscher Daten, um Unternehmen kundenorientierter zu machen und die Lücken zwischen Produktentwicklung, Kommunikation und Vertrieb zu schließen. <https://www.tdreply.de>

Verantwortlicher für diese Pressemitteilung:

Reply SE

Frau Sandra Dennhardt
Uhlandstraße 2
60314 Frankfurt
Deutschland

fon ..: 069 269 56 86 950

web ..: <http://www.reply.com/de/>

email : s.dennhardt@reply.com

Reply [EXM, STAR: REY] ist spezialisiert auf die Konzeption und Implementierung von Lösungen, die auf neuen Kommunikationskanälen und digitalen Medien basieren. Mit einem Netzwerk hoch spezialisierter Unternehmen definiert und entwickelt Reply Geschäftsmodelle, die durch KI, Big Data, Cloud Computing, digitale Medien und dem Internet der Dinge ermöglicht werden. Reply bietet Beratung, Systemintegration und Digital Services für Unternehmen aus den Bereichen Telekommunikation und Medien, Industrie und Dienstleistungen, Banken und Versicherungen sowie öffentliche Verwaltung. www.reply.com

Pressekontakt:

Reply

Frau Sandra Dennhardt
Uhlandstraße 2
60314 Frankfurt

fon ..: 069 269 56 86 950

web ...: <http://www.reply.com/de/>
email : s.dennhardt@reply.com

Portrait

Reply [EXM, STAR: REY] ist spezialisiert auf die Konzeption und Implementierung von Lösungen, die auf neuen Kommunikationskanälen und digitalen Medien basieren. Mit einem Netzwerk hoch spezialisierter Unternehmen definiert und entwickelt Reply Geschäftsmodelle, die durch KI, Big Data, Cloud Computing, digitale Medien und dem Internet der Dinge ermöglicht werden. Reply bietet Beratung, Systemintegration und Digital Services für Unternehmen aus den Bereichen Telekommunikation und Medien, Industrie und Dienstleistungen, Banken und Versicherungen sowie öffentliche Verwaltung. www.reply.com

Pressekontakt

Reply SEUhlandstraße 2
60314 Frankfurt

SandraDennhardt

069 269 56 86 950

s.dennhardt@reply.com

<http://www.reply.com/de/>

News-ID: 1258100 • Views: 772 (Stand: 12.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1258100/Lufthansa-verbessert-Customer-Experience-mit-KI-basierter-Analyseplattform-von-TD-Reply.html>