

Digitale Mitarbeitende in Aktion: Wie SUSI&James KI im SmartOffice, auf Teststrecken und in der Produktion erlebbar macht

SUSI&James entwickelt seit 2015 intelligente Lösungen auf Basis künstlicher Intelligenz – mit einem klaren Fokus: Den Alltag von Unternehmen mithilfe **digitaler Mitarbeiter** effizienter, reaktionsschneller und nutzerfreundlicher zu gestalten. Diese digitalen Mitarbeiter übernehmen Aufgaben, die klassisch durch Menschen erledigt wurden – sei es am Telefon, auf der Teststrecke oder in der Fertigung.

SmartOffice: Sprach-KI als skalierbarer Telefonassistent

Ein digitaler Mitarbeiter ist kein simpler Chatbot – vielmehr handelt es sich um eine KI-gestützte Einheit, die komplexe Aufgaben automatisiert übernimmt und mit Systemen kommuniziert. Im **SmartOffice von SUSI&James** zeigt sich das Potenzial der digitalen Mitarbeitenden besonders eindrucksvoll. Basis dafür sind unter anderem **Large Language Models (LLMs)** und **Retrieval-Augmented Generation (RAG)**.

Die Voice-AI **SUSI** übernimmt zuverlässig eingehende Anrufe, klärt Anliegen, stellt gezielte Rückfragen und dokumentiert die Gespräche automatisiert. Dadurch werden komplexe Anfragen schnell und strukturiert bearbeitet – 24/7. Die Integration erfolgt dabei nahtlos in bestehende Systeme. In vielen Autohäusern, wie der **Renault Retail Group**, ist SUSI bereits im Einsatz. So berichtet Sebastian Lange, Head of IT & Customer Callcenter bei Renault Retail Group: „SUSI ist an unseren 13 Standorten nicht mehr wegzudenken. Wir konnten zu Spitzenzeiten nicht alle telefonischen Anfragen entgegennehmen. Mit SUSI können wir alle Kontakte mit der nötigen Zeit und Aufmerksamkeit betreuen.“

Jenseits des Telefons: Digitale Mitarbeiter im Praxiseinsatz

Die Möglichkeiten gehen weit über den klassischen Kundenkontakt hinaus. Beispielsweise fungieren digitale Mitarbeiter in der **Fahrerprobung** als **digitale Beifahrer**: Sie dokumentieren während Testfahrten automatisch relevante Ereignisse, führen Sprachdialoge mit dem Fahrer und fassen die Ergebnisse strukturiert zusammen. Das spart nicht nur Zeit, sondern erhöht auch die Datenqualität und Rückverfolgbarkeit.

Ein weiteres Einsatzgebiet ist die **Prozessoptimierung** in der Fertigung. Ein aktuelles Projekt zeigt, wie komplexe Einzelplatzfertigung durch digitale Transparenz und KI-gestützte Planung revolutioniert



SUSI&James auf der IAA Mobility 2025

All diese Lösungen lassen sich live erleben – unter anderem auf der **IAA 2025 im September**, bei der SUSI&James mit einem eigenen Stand vertreten ist. Der Fokus liegt dort auf dem Thema **Enterprise Wissensmanagement**.

SUSI&James zeigt: Digitale Mitarbeitende sind kein Zukunftsversprechen mehr – sie sind heute Realität und entfalten ihre Wirkung dort, wo menschliche Ressourcen besonders wertvoll sind.

<https://susiandjames.com>

www.susiandjames.com/kontakt

<https://susiandjames.com/ki-anwendungen>

<https://susiandjames.com/smart-office>

www.susiandjames.com/iaa2025

wurde: Jeder Produktionsschritt wird digital erfasst, ein Dashboard zeigt in Echtzeit den Status jedes Produkts an – inklusive Prognose zum Fertigstellungstermin. Faktoren wie Mitarbeitendenverfügbarkeit und Materialstatus fließen dabei automatisch ein. Das Ergebnis: Geringerer Planungsaufwand, kürzere Durchlaufzeiten und gesteigerte Kundenzufriedenheit.

Auch im Wissensmanagement leisten digitale Mitarbeitende von SUSI&James einen wertvollen Beitrag: Sie ermöglichen den schnellen Zugriff auf internes Wissen – per Spracheingabe oder Text. Durch Anbindung an Quellen wie SharePoint, Confluence oder PDF-Dokumente liefern sie präzise Antworten auf Fragen. So wird Wissen zentral verfügbar und die Einarbeitung deutlich erleichtert.



Digital Employees in Action: How SUSI&James Brings AI to Life in the Smart- Office, on Test Tracks, and in Production

Since 2015, SUSI&James has been developing intelligent solutions based on artificial intelligence—with a clear focus: making everyday business life more efficient, responsive, and user-friendly through the use of digital employees. These digital employees take on tasks traditionally performed by humans—whether on the phone, on test drives, or in manufacturing.

Read more: <https://t1p.de/ocwfe>