



**SUSI&JAMES**  
SMART DIGITAL EMPLOYEES



# Kurzvorstellung

- **Erfahrenes Team** aus langjährigen Experten der Automobilbranche, **Software- und KI-Spezialisten**
- Selbst entwickelte **skalierbare Plattform** zur **Übernahme** von administrativen und technischen **Geschäftsprozessen mittels KI**
- **Nachgewiesene Ergebnisse** bei einer Vielzahl von Kunden
- **Benutzerfreundliche Produkte** für verschiedenste Anwendungsfälle optimiert, z.B. **SmartOffice** für KI-basierten telefonischen Kundenservice
- **Technologische Unabhängigkeit** von einzelnen Anbietern, Datenverarbeitung in der EU



# Kurzvorstellung

Unsere Plattform **verbessert KPIs erheblich** durch **effektive Zusammenarbeit** zwischen **Menschen und KI**.

Wir **fokussieren die Entwicklung** auf **kurzfristige und hohe Wertschöpfung** für unsere Kunden.

**60% durchschnittliche Kostenreduzierung**

**Unbegrenzt Skalierungspotenzial**

**x4 Prozessgeschwindigkeit**

**<6 Monate RoI im Durchschnitt**

Go Live

KI Prozess  
Assessment

Use Case  
Definition

Lösungs-  
integration /  
Model Training

Change  
Management

KVP und  
Hinzufügung  
von  
Funktionen

# Hybridmodell



In Projekten legen wir Wert darauf, die Bedürfnisse des Kunden individuell zu identifizieren und entsprechende Lösungen zu finden.

Zur Sicherstellung erfolgreicher und effizienter Projekte werden Ziele, technische Machbarkeit, Kosten, KPI, Finanzpotenzial und Change Management Roadmap erstellt. Darüber hinaus sind div. Schulungskonzepte verfügbar.

Das SmartOffice automatisiert durch frei konfigurierbare Dialoge individuelle Telefongespräche und bearbeitet sie fallabschließend. Durch die Anbindung an Kundensysteme werden Informationen abgerufen, verarbeitet und direkt in bestehende Abläufe integriert.

# Use Cases

## Standorte:

*International*

## Ausgangssituation:

- *Internationales Testfahrprojekt mit über 50 Prototypen*
- *Co-Pilot obligatorisch*
- *Langsamer Prozess Problemmeldung, gemeldete Probleme uneinheitlich oder unvollständig*

„Das System von SUSI&James hilft uns, auch kurzfristig internationale Erprobungsprojekte effizient und mit einheitlich hoher Qualität durchzuführen. Wir sehen dies als hohen Mehrwert für uns und insbesondere unsere Kunden an.“

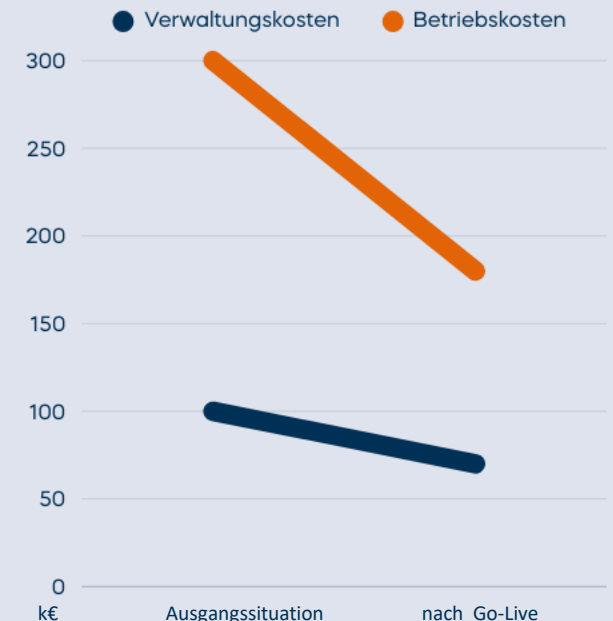
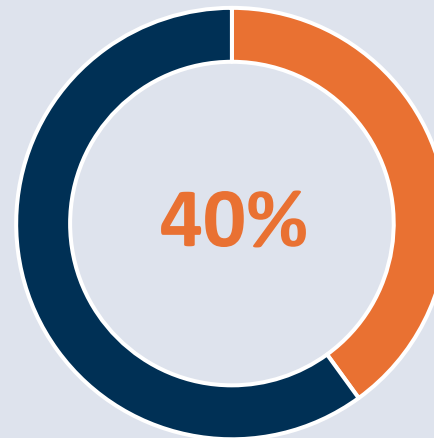
~ Andreas Prillmann, Executive Director, SEGULA Technologies



## KI-optimierte Testfahrten

Die SUSI&James Lösung bietet einen KI-basierten Co-Piloten zur Sicherstellung konformer Testszenarien. Er ermöglicht eine geführte, sprachbasierte Interaktion des Fahrers z.B. zur Qualifizierung, zur Informationsbereitstellung, zur Problemmeldung oder ersetzt sogar den möglicherweise eingesetzten menschlichen Beifahrer.

Das Ergebnis: ~40% geringere Betriebskosten (120 k€/m) und 30 % weniger Verwaltungskosten (30 k€/m). Zudem sind konsistente Berichte über Beanstandungen sofort verfügbar.



# Use Cases

## Ausgangssituation:

- *Kapazitätsgrenze des Callcenters überschritten*
- *Sinkende Servicequalität & Kundenzufriedenheit durch schlechte Erreichbarkeit*
- *Umsatzeinbrüche durch mangelnde Verfügbarkeit / schlechte Reaktionszeiten*

“  
SUSI ist an unseren 13 Standorten als Digitale Mitarbeiterin 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 und uns geht kein Anruf verloren.

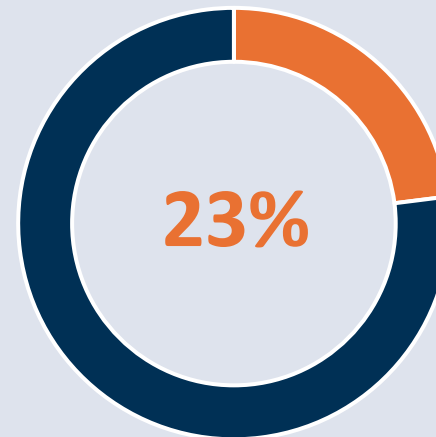
~ Sebastian Lange, Head of IT & Customer Callcenter, Renault Retail Group



## Kundenservice / Callcenter

Die SUSI&James Lösung setzt KI-basierte Mitarbeiter für die automatisierte Bearbeitung telefonischer Kundenanfragen sowie die Beantwortung von FAQs und Produktfragen ein.

Das bringt klare Vorteile: ~2 Sek. Reaktionszeit statt Warteschleife, höhere Kundenzufriedenheit, 25 k€ monatliche Kosteneinsparung und +23 % Sales im Gebrauchtwagensegment.



# Use Cases

## Ausgangssituation:

- *Hoher Aufwand Ursachenermittlung Kundenreklamationen*
- *Mangelnde Einhaltung 8D-Prozess Lieferanten*
- *Unzureichende Weiterbelastung Qualitätskosten an Lieferanten*
- *Notwendige Informationen in div Quellen verteilt und schwer zugänglich / auffindbar*

## 8D / Qualitätsmanagement

### Reklamationsmanagement

- Objektive Bewertung der Reporte nach formellen, methodischen und logischen Gesichtspunkten, Kommunikationsschnittstelle zum Lieferanten für Korrekturschleifen bei nicht ausreichender Qualität
- Qualifizierung des Lieferanten in den Feldern 8D-Prozess, methodischer Problemlösung und anforderungsgerechter Kommunikation und Dokumentation
- Wissensmanagement: Erfahrungen aus vergangenen Fällen werden systematisch genutzt, um ähnliche Probleme schneller und gezielter zu lösen.
- Automatisierte Berichte: Zeitaufwändige manuelle Auswertungen entfallen, Berichte und Dashboards werden automatisch erstellt.

### Nutzen

- Minimierung von Folge-Defects durch schnellere und nachhaltigere Abstellmaßnahmen entlang der Lieferkette
- Erhöhung der Problemlösekompetenz der Lieferanten
- Entlastung der Qualitätsabteilung bei gleichzeitig positivem Effekt auf Lieferantenzielgrößen

# Use Cases

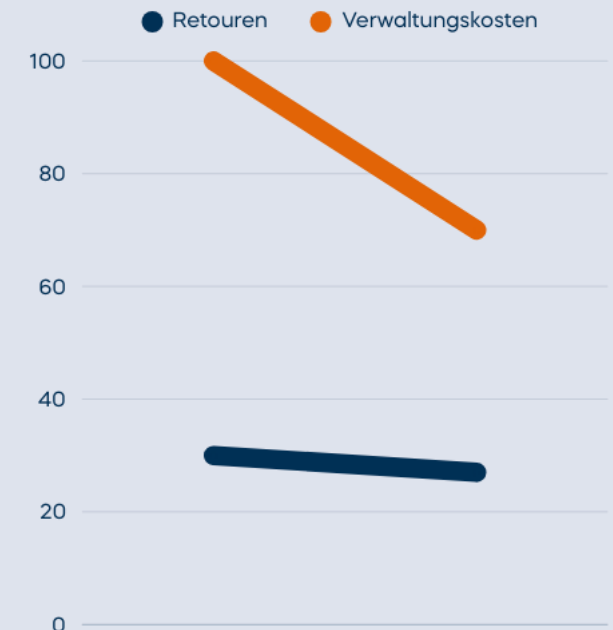
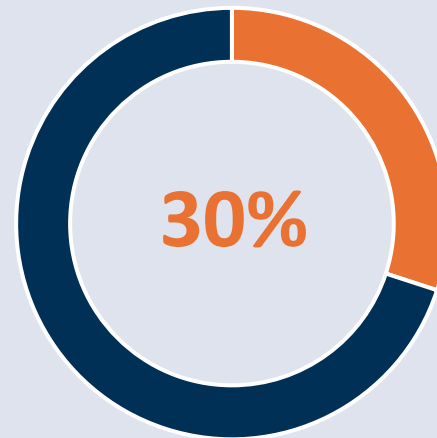
## Ausgangssituation:

- *Diverse zusammenhängende manuelle Prozesse*
- *Prüfen und Abgleichen von Bestellungen und Lieferscheinen*
- *Prozess instabil, nicht skalierbar & ineffizient*
- *Mitarbeiter telefonieren viel, um Liefertermine abzustimmen*

## Automatisierung von administrativen Prozessen

Die SUSI&James Lösung nutzt KI-basierte Mitarbeiter zur automatisierten Auftragspflege im DMS, zur Ermittlung von Terminvorschlägen und für die vollständige Kundenkommunikation.

Das bringt klare Vorteile: 30 % weniger Verwaltungskosten (20 k€/Monat), höhere Termin- und Liefertreue sowie 18% weniger Falschlieferungen. Zudem wird die Retourenquote um 10 % gesenkt.



# Use Cases

## Ausgangssituation:

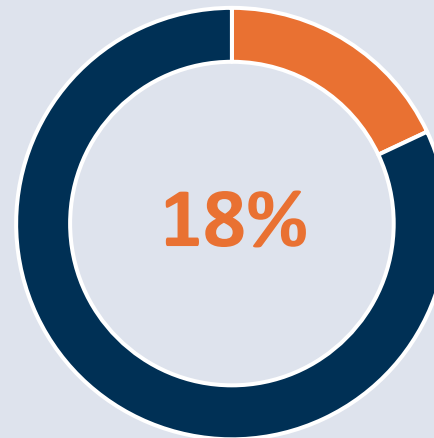
- *Papierbasiertes Shopfloor-Management*
- *Kaum KPI-Verfügbarkeit*
- *Unterbrechungen des Produktionsprozesses wegen Lieferengpässen bei Komponenten*
- *Tägliche komplexe und kostspielige Änderungen des Produktionsplans*

## Optimierung Fertigung

### Hochmoderne F&E-Mikroskope (>1,5 Mio. € pro Stück)

Die SUSI&James Lösung bietet eine KI-basierte Plattform für automatisierte Fortschrittsverfolgung, KPI-Reporting und sofortige Produktionsneuplanung unter Berücksichtigung von Ressourcen und Vertriebsplanung.

Das bringt klare Vorteile: -18 % Durchlaufzeit, +11 % Kapazitätsanstieg, Echtzeit-Transparenz, -25 % weniger Planungsaufwand und Frühwarnindikatoren für optimierte Prozesse.



# Use Cases

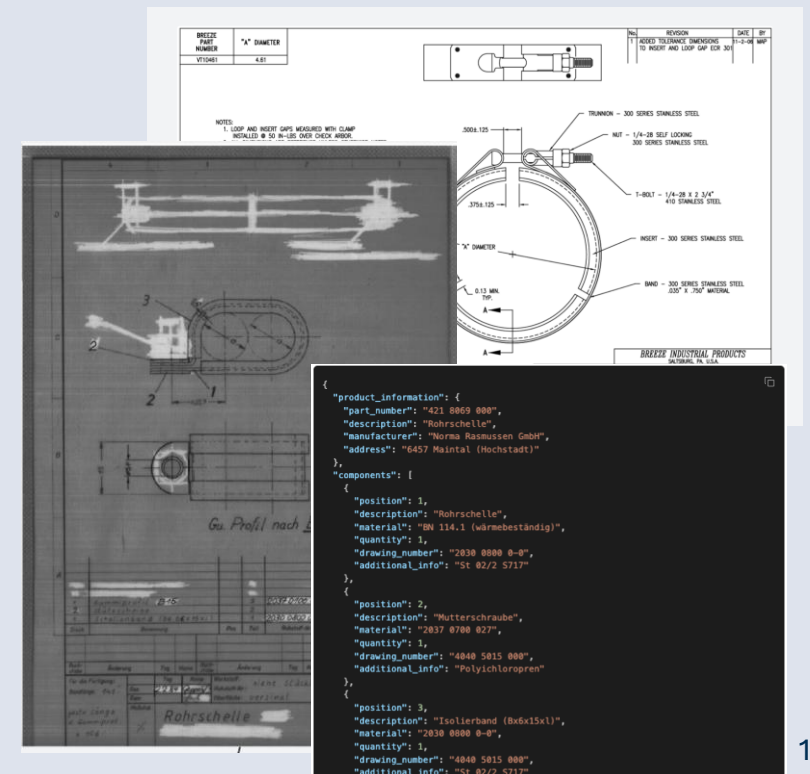
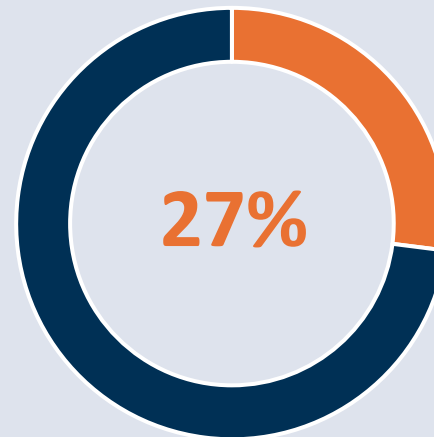
## Ausgangssituation:

- *Extrem großes Produktportfolio (700.000 Teilenummern), viele ähnlicher Bauteile / Derivate*
- *hohe Produktions- und Lagerkosten*
- *Manuelle Bereinigung durch nicht vollständige Produktinformationen unmöglich*

## Portfolio-Reduktion Teilenummern

Extraktion und Bewertung von unstrukturierten Informationen aus diversen Quellen (PLM, PIM, ERP, CRM, Scans von Konstruktionsdateien)

Entwicklung einer Logik zur Reduktion des Portfolios nach technischen und kaufmännischen Gesichtspunkten, Ergebnis Reduktion von 27% der Teilenummern



The image shows a technical drawing of a pipe flange assembly with various components labeled. Below the drawing is a JSON data structure representing the product information and its components.

```
{
  "product_information": {
    "part_number": "423 8869 000",
    "description": "Rohrschelle",
    "manufacturer": "Norma Rasmussen GmbH",
    "address": "6457 Maintal (Hochstadt)"
  },
  "components": [
    {
      "position": 1,
      "description": "Rohrschelle",
      "material": "BN 114-1 (w\u00e4rmebest\u00e4ndig)",
      "quantity": 1,
      "drawing_number": "2838 8888 0-0",
      "additional_info": "St 02/2 5717"
    },
    {
      "position": 2,
      "description": "Mutterschraube",
      "material": "2837 0780 02",
      "quantity": 1,
      "drawing_number": "4840 5815 000",
      "additional_info": "Polychloropren"
    },
    {
      "position": 3,
      "description": "Isolierband (8x8x15x1)",
      "material": "2838 0880 0-0",
      "quantity": 1,
      "drawing_number": "4840 5815 000",
      "additional_info": "St 02/2 5717"
    }
  ]
}
```

# Use Cases

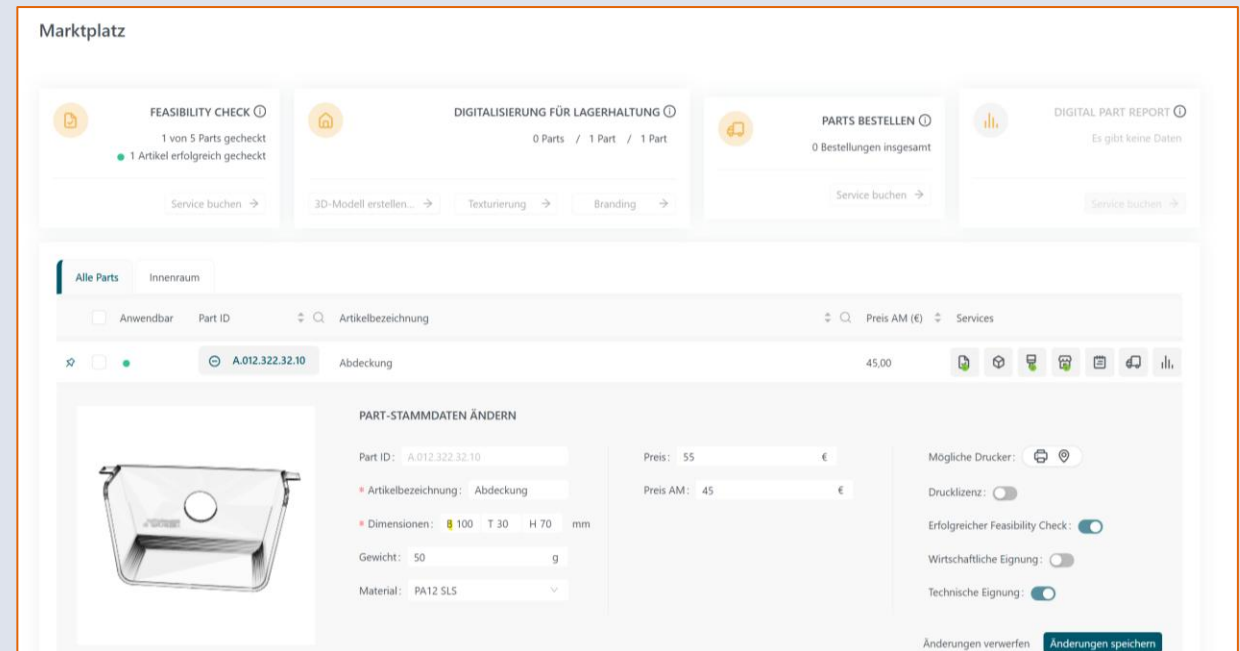
## Ausgangssituation:

- *Geringe Ersatzteilverfügbarkeit für langlaufende Nutzfahrzeuge*
- *hohe Kosten für Teile aufgrund von Werkzeugkosten, Umverpackung, Lagerhaltung und Versand*

## Additive Fertigung Ersatzteile (800.000 Ersatzteile für Busse)

Die SUSI&James Lösung bietet eine KI-basierte Plattform zur automatischen Klassifikation von Teilen für die additive Fertigung sowie zur Verwaltung und Steuerung des Lieferantenportfolios.

Das bringt klare Vorteile: 2 Mio. €/a Einsparung bei Ersatzteilkosten, signifikante CO<sub>2</sub>-Reduktion und Lieferfristenverkürzung von 6 Wochen auf 8 Tage für geeignete Teile.



Marktplatz

FEASIBILITY CHECK 1 von 5 Parts gecheckt  
1 Artikel erfolgreich gecheckt

DIGITALISIERUNG FÜR LAGERHALTUNG 0 Parts / 1 Part / 1 Part

PARTS BESTELLEN 0 Bestellungen insgesamt

DIGITAL PART REPORT Es gibt keine Daten

Alle Parts Innenraum

Anwendbar Part ID Artikelbezeichnung Preis AM (€) Services

A.012.322.32.10 Abdeckung 45,00

PART-STAMMDATEN ÄNDERN

Part ID: A.012.322.32.10 Preis: 55 €

Artikelbezeichnung: Abdeckung Preis AM: 45 €

Dimensionen: 100 T 30 H 70 mm

Gewicht: 50 g

Material: PA12 SLS

Mögliche Drucker: Drucklizenz: Erfolgreicher Feasibility Check: Wirtschaftliche Eignung: Technische Eignung:

Änderungen verwerfen Änderungen speichern

# TISAX<sup>®</sup>-Zertifizierung

Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität

**Für SUSI&James haben Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität von Informationen einen hohen Wert.**

Daher haben wir umfangreiche Maßnahmen zum Schutz von sensiblen Informationen getroffen. Wir folgen dem Fragenkatalog zur Informationssicherheit des Verbandes der deutschen Automobilindustrie (VDA ISA).

Die ENX Association unterstützt mit TISAX (Trusted Information Security Assessment Exchange) im Auftrag des VDA die gemeinsame Akzeptanz von Information Security Assessments in der Automobilindustrie.

Das Assessment wurde von einem Audit-Provider durchgeführt.

Das Ergebnis ist ausschließlich über das ENX-Portal abrufbar: <https://enx.com/en-US/TISAX/>



 **TISAX und die TISAX-Ergebnisse sind nicht für die allgemeine Öffentlichkeit bestimmt.**

# Vielen Dank

Kontaktieren Sie mich gerne!



**Marcel Martini**

[Marcel.martini@susiandjames.com](mailto:Marcel.martini@susiandjames.com)

+49 173 69 89 387

