

DHL, “Agentic AI”로 글로벌 운영 커뮤니케이션 자동화 확대

해당국가	독일	기관(기업)	DHL	동향분야	기술	국토교통 기술분류	물류
------	----	--------	-----	------	----	--------------	----

- DHL은 전화·이메일 등 반복 커뮤니케이션 업무를 자율형 AI 에이전트로 대체하면서, 운영 현장의 응답속도·일관성·확장성을 동시에 끌어올리는 운영모델을 본격화
 - DHL Group은 계약물류 부문(DHL Supply Chain)에서 AI 스타트업 HappyRobot과 협업을 확대해, 글로벌 운영에서 발생하는 루틴 커뮤니케이션을 자동화하고 고객 경험과 직원 업무경험 개선을 함께 추진
 - 지역·업무별 파일럿을 넘어, 조직 차원의 엔터프라이즈 AI 전략 맥락에서 “운영 적용 가능한 생성형·에이전틱 AI use case를 체계적으로 발굴·검증”하는 방식으로 접근
 - AI 에이전트가 내부 시스템과 연동된 상태로 전화·이메일·메시징 채널에서 상호작용하며, 대량 커뮤니케이션을 표준화된 품질로 처리하는 구조
- 1. 배차·예약·창고 조정 등의 고빈도 운영 연락을 AI 에이전트로 자동 처리
 - DHL Supply Chain은 이미 여러 지역에서 HappyRobot AI 에이전트를 적용해 예약 스케줄링, 운전자 후속 연락, 긴급 창고 조정 등 운영 커뮤니케이션을 자동화
 - AI 에이전트가 전화 및 이메일 상호작용을 자율적으로 수행하여, 사람이 개입해야 하는 예외 상황 처리에 운영 인력을 집중할 수 있도록 업무를 재배치
- 2. 성과 지향 운영 효과와 ‘업무 매력도’ 개선을 동시에 목표화
 - 현장 적용 결과로 수작업 감소, 응답성 향상, 일관된 커뮤니케이션 품질 등 측정 가능한 운영 성과를 제시하고, 운영팀이 더 전략적인 업무와 예외 처리에 집중할 수 있다고 설명
 - 인력 측면에서는 반복적·시간소모 업무(수기 데이터 입력, 루틴 스케줄링, 표준 커뮤니케이션 등)를 줄여 직무 지속가능성 및 인력 유지에 기여한다는 관점을 함께 제시
 - 대상 적용 범위를 연간 대량 이메일 및 음성 통화 수준의 커뮤니케이션으로 확장
- 3. 물류 운영의 ‘새 운영 레이어’로서 AI 에이전트 포지셔닝
 - HappyRobot은 AI 에이전트를 단순 자동응답이 아니라, 공급망 운영에서의 업무흐름을 능동적으로 관리하는 운영 계층으로 확장하려는 비전을 제시

※ 출처 : DHL Group(2025.11.11), DHL boosts operational efficiency and customer communications with HappyRobot’s AI Agents