



## LR Health & Beauty hat eigenen Chatbot für Kundenservice umgesetzt

**Ahlen, 23.05.2024** – Es ist kein Geheimnis, dass künstliche Intelligenz längst Einzug in die Wirtschaft erhalten hat. Dass auch der Mittelstand ganz vorne bei der KI-Welle mit dabei sein kann, zeigt jetzt LR Health & Beauty. Das Direktvertriebsunternehmen mit Hauptsitz in Ahlen hat einen eigenen Chatbot entwickelt und wird diesen bereits Anfang Juni im Tagesgeschäft einsetzen.

Konkret wird der Chatbot im Rahmen der Kundenbetreuung der deutschen Vertriebsgesellschaft verwendet. „Die Einführung bedeutet aber keineswegs den Wegfall der persönlichen Betreuung. Vielmehr ermöglichen wir den Mitarbeitenden des Customer Service Centers, für eine schnelle und vollumfängliche Antwort auf einen zentralen Wissenspool zurückgreifen zu können“, erklärt Axel Koß, Vice President für Informationstechnologie bei LR. Außerdem unterstützt der Chatbot bei der Herausgabe von Formularen auf bestimmte Anfragen, die dann nicht erst umständlich gesucht werden müssen.

Die Umsetzung des firmeneigenen Chatbots, der auf der GPT-Technologie von OpenAI basiert, stellt für das Direktvertriebsunternehmen ein Innovationsprojekt dar. Das vorrangige Ziel bestand darin, am Beispiel „Chatbot“ die Möglichkeiten künstlicher Intelligenz bei LR kennenzulernen und zu erproben. Außerdem ging es darum, die nun gewonnenen Erfahrungen in einen Leitfaden für die langfristige und nachhaltige Implementierung weiterer KI-Technologien zu überführen.

Schon im März diesen Jahres haben die Mitarbeitenden des Customer Service Centers das neue Tool intensiv getestet. In dieser Zeit wurde der Chatbot anhand des interaktiven Frage-Antwort-Verhaltens weiter auf die Zielgenauigkeit der Antworten trainiert. Auf Basis der Testergebnisse erfolgte anschließend die Justierung des Bots durch den Implementierungspartner DXC Technology, der LR in beratender und technischer Hinsicht unterstützte.

Während des gesamten Projektes wurde ein besonderes Augenmerk auf die Konformität mit Datenschutz und Compliance gelegt. „Beide Aspekte stehen bei LR gleichermaßen an erster Stelle“, betont Koß. So greift LR auf eine private Azure-Instanz zurück,



um die Datenhoheit und -sicherheit gewährleisten zu können. Die Daten werden dabei über einen privaten Endpunkt gespeichert, sodass eine sichere Verbindung zwischen dem virtuellen Netzwerk und der firmeneigenen Wissensdatenbank gegeben ist.

Im Zuge der Namensfindung für den Chatbot entschied sich das Projektteam übrigens für „LR-Vera“. „Diese Bezeichnung greift unsere Kernkompetenz, die Entwicklung und den Vertrieb von Aloe Vera-Produkten, wunderbar auf“, freut sich auch Dr. Andreas Laabs, CEO von LR Health & Beauty.

### **LR Gruppe**

Unter dem Leitmotiv "More quality for your life" produziert und vertreibt die LR Gruppe mit Hauptsitz in Ahlen/Westfalen erfolgreich verschiedene, hochqualitative Gesundheits- und Schönheitsprodukte in 32 Ländern. Als attraktives Social-Selling-Unternehmen unterstützt LR den persönlichen Austausch in seiner Community mit effizienten, digitalen Lösungen. Dabei bietet das ganzheitliche Tool „LR neo“ der internationalen Partnerschaft in einem Dashboard alle geschäftsrelevanten Kennzahlen und Informationen für ihr LR Business.

LR ist seit 1985 als „People Business“, bei dem der Mensch und die persönliche Beratung im Mittelpunkt stehen, fest im Markt etabliert. Das Geschäftsmodell spricht in Zeiten wandelnder Arbeitswelten besonders diejenigen an, die nach mehr Flexibilität, einer besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie mehr finanzieller Unabhängigkeit streben.

Die Verarbeitung von Aloe Vera ist seit über 20 Jahren eine der Kernkompetenzen von LR. Nur das wertvolle Innere des Blattes wird für die Produkte verwendet. In Ahlen hat das Unternehmen eine der modernsten Aloe Vera-Produktionsstätten für Aloe Vera Drinking Gele in Europa aufgebaut.

Im Herbst 2009 hat LR den LR Global Kids Fund e.V. gegründet, der in Zusammenarbeit mit lokalen Institutionen benachteiligte Kinder und ihre Familien in vielen Ländern der Welt effizient und unbürokratisch unterstützt. Zum weiteren Engagement zum Thema Nachhaltigkeit lesen Sie bitte unseren [Nachhaltigkeitsbericht](#).

Aktuell zählt LR rund 1.200 Mitarbeiter und hunderttausende registrierte Community-Mitglieder.

### **Ihre Ansprechpartnerin**

LR Health & Beauty Systems GmbH  
Almut Kellermeyer



HEALTH & BEAUTY

---

Head of Corporate Communication  
Kruppstraße 55  
59227 Ahlen  
Tel.: +49(0)2382 7813-106  
E-Mail: [A.Kellermeyer@LRworld.com](mailto:A.Kellermeyer@LRworld.com)  
<https://www.lrworld.com/>