



Ebook

KI-gesteuerte Prozesse im Customer Service

Zentrale Vorteile einer digitalen Plattform
erkennen und den Wandel einleiten

Table of contents

Einleitung.....	3
KI als Strategie	4
Die Rolle des Kundenservice neu betrachten und den Wandel einleiten.....	5
Ein Vorteil kommt selten allein	6
Starke User Experience für Stakeholder der Automatisierung	7
Die KI-gestützte Lösungs-Suite von Esker	9
Lösungsfunktionen für einen hervorragenden B2B-Kundenservice.....	10
Was unsere Kunden dazu sagen.....	11
Fazit.....	12
Hi, wir sind Esker.....	13

Einleitung

Neue Spitzentechnologien, die das Potenzial haben unsere Welt zu verändern, werden immer schneller entwickelt. Allerdings stellt die Implementierung dieser Systeme oft eine Herausforderung für Unternehmen dar. Dies galt auch lange Zeit für künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen, bis ein Wendepunkt erreicht wurde, an dem Geschäftsführer, CFOs, CEOs und Abteilungsleiter die Technologie für vollautomatisierte Geschäftsprozesse, Wettbewerbsvorteile, eine verbesserte Mitarbeitererfahrung und Kosteneinsparungen nutzen konnten.

Experten sehen die Vorteile von KI vor allem in der Tatsache, dass KI im Grunde aus sich selbst heraus lernt und der „Data Network Effect“ eintritt: Mehr Daten führen zu besseren Algorithmen, was zu zufriedeneren Kunden führt, die wiederum mehr Daten generieren und so weiter. Insbesondere für Prozesse in der Auftragsverarbeitung und im Kundenservice ist der Effekt leicht umzusetzen und Prozesseffizienz, Kosteneinsparungen und Mitarbeitermotivation kristallisieren sich mit jedem Tag weiter heraus.

Ein Wechsel hin zu KI-gestützten Prozessen in der Auftragsverarbeitung und im Kundenservice ist jedoch mit einigen Überlegungen verbunden. Wie gehen CFOs, CEOs und Führungskräfte das Thema richtig an? Welche Strategien gibt es für die digitale Transformation? Welche Vorteile bringt eine digitale Software-Suite im Kundenservice und der Auftragsverarbeitung?

Dieses eBook gibt Ihnen **wichtige Tipps zur KI-basierten Automatisierung und unterstützt Sie bei einer erfolgreichen KI-Strategie.** Betrachten Sie diese Inhalte als Ideengeber und passen Sie ihre KI-Strategie so an, dass Ihre eigenen unternehmensspezifischen Ziele und Strategien im Customer Service erreicht werden können.

01 KI als Strategie

Die Entwicklung und kontinuierliche Umsetzung einer durchdachten KI-Strategie ist nicht nur der Startpunkt, sondern auch ein zentraler Ankerpunkt für die **Einführung neuer Technologien im Bereich Auftragsverarbeitung und Kundenservice**. Es ist jedoch grundlegend zu prüfen, ob Ihr Unternehmen überhaupt bereit ist für Prozesse, die ganz oder teilweise auf KI basieren.

Man spricht von „**KI-Readiness**“, wenn Unternehmen darauf vorbereitet sind, Veränderungen erfolgreich umzusetzen, die auf KI-relevanten Anwendungen und Technologien basieren. Überdenken Sie den aktuellen Stand und identifizieren Sie Bereiche, in denen KI eingreifen und optimieren kann. In Auftragsverarbeitungs- und Kundenserviceprozessen könnten dies beispielsweise automatisierte Auftragsannahme und -bearbeitung, Kundenanfragen und Beschwerdemanagement sein.

Eine vollständig vernetzte und automatisierte Auftragsverarbeitung ermöglicht beispielsweise automatisierte Prozesse, bei denen eine erhebliche Menge an manueller Arbeit und Zeit eingespart werden kann. Identifizieren Sie genau diese Lücken in Ihrem Unternehmen und leiten Sie daraus Ihre eigene KI-Strategie ab. Dadurch minimieren Sie Risiken und festigen Ihre Entscheidung.

Neben der Definition von konkreten Zielen und gewünschten Szenarien für die Zukunft Ihres Unternehmens sollten Sie sicherstellen, dass der Zweck und die Vorteile der KI von allen Mitarbeitenden verstanden und nachvollzogen werden können. Dies ist keine leichte Aufgabe, da immer noch viele Missverständnisse und Fehlinterpretationen vorherrschen, die den wahren Nutzen von KI-basierten Systemen untergraben.

Um Vertrauen und Transparenz zu schaffen, ist es daher von grundlegender Bedeutung, dass eine Aufklärung über den Umgang mit KI-Technologien stattfindet. **Die Mitarbeitenden müssen verstehen, welche konkreten Vorteile sie selbst und ihre Arbeitsumgebung durch die Technologie erlangen können.**

Wir haben einige der Vorteile einer automatisierten Auftragsverarbeitung für Sie dargestellt. Betrachten Sie Ihre Organisation, finden Sie sicherlich viele Ansatzpunkte zur Gestaltung Ihrer eigenen KI-Strategie.

- **Steigerung der Produktivität:** KI-Systeme können sich wiederholende Aufgaben in der Auftragsverarbeitung und im Kundenservice, wie Dateneingabe, Validierung und Abgleich, übernehmen. Dies führt zu einer erheblichen Zeitersparnis und damit zu einer gesteigerten Produktivität.
- **Reduzierung der Kosten:** Durch den Einsatz von KI-Tools können die Kosten für die manuelle Dokumentenverarbeitung um 75 % oder mehr gesenkt werden. Dies führt zu einem schnellen Return on Investment durch erhebliche Einsparungen.
- **Erhöhte Genauigkeit:** KI-Methoden weisen eine um 50-80 % höhere Genauigkeit auf als menschliche Verarbeitung, da sie Fehler eliminieren. Dies führt zu einer verbesserten Einhaltung von Vorschriften und Compliance.
- **Skalierbarkeit:** KI-Systeme können leicht skaliert werden, um Schwankungen im Auftragsvolumen auszugleichen. Dies bietet Flexibilität bei Wachstum oder saisonalen Spitzen.
- **Verbesserte Sichtbarkeit:** KI-Dashboards bieten Echtzeitanalysen zu allen Auftrags- und Reklamationsstadien. Dies ermöglicht fundierte Entscheidungen.
- **ERP-Integration** und damit verbundenes automatisches Anstoßen der Disposition (auch Splitting des Auftrags für mehrere Dispositionen möglich).
- **Mitlernende Lösung:** Korrektur wiederkehrender Fehler (z. B. falsche Artikelnummern).
- **Anomalieerkennung:** Ungewöhnliche Auftragsmengen werden erkannt und der Auftrag zur Klärung bereit gestellt.

02 Die Rolle des Kundenservice neu betrachten und den Wandel einleiten

Problemlöser. Multitasker. Unbesungene Helden. Kundenservicemitarbeitende vereinen viele unterschiedliche Rollen in einem Jobprofil. Aber so viel sie auch tun, um ein Unternehmen reibungslos am Laufen zu halten, sie können einen schlechten Prozess nicht wett machen. Ein hakeliger Prozess bedeutet eine nicht zufriedenstellende Kundenerfahrung, und eine negative Kundenerfahrung? Das ist einfach schlecht fürs Geschäft.

Hier kommt das „Neubetrachten“ ins Spiel. Denn je mehr Zeit ihr Kundenserviceteam mit Papierkram, Dateneingabe, dem Auffinden von Dokumenten, dem Sortieren von Kunden-E-Mails usw. verbringen muss, desto weniger Zeit hat das Team, um tatsächlich Kunden zu bedienen und mit ihnen in Verbindung zu treten.

Wenn Sie Ihre Kundenservicemitarbeitenden stärken, die Qualität der Kundenerfahrung transformieren und eine zukunftssichere Grundlage für Ihr Unternehmen schaffen möchten, setzen Sie sich mit den Vorteilen einer KI-basierten Automatisierungslösung auseinander.

Nun zu den 5 zentralen Vorteilen einer digitalen Software Suite im Customer Service...



Ein Vorteil kommt selten allein

Vorteil 1: Proaktiven Service bieten

Es gibt zwei Möglichkeiten, Kunden zu bedienen: proaktiv oder reaktiv. Kunden bevorzugen Ersteres - Kundenservicemitarbeitende, die E-Mail-Anfragen schnell und genau beantworten können und immer wissen, warum, wann und wo Bestellungen bearbeitet werden.

Natürlich ist es schwierig für Kundenservicemitarbeitende effizient und sachkundig zu sein - geschweige denn proaktiv - wenn sie bis über die Ohren in langweiliger, repetitiver und insgesamt wenig wertschöpfender Arbeit stecken. In einer digitalen Umgebung können Teammitglieder jedoch die Kundenerfahrung in den Mittelpunkt stellen.

Dies wird nicht nur durch die Automatisierung manueller Aufgaben erreicht, sondern auch durch die Erleichterung dessen, was als „Top-Prioritäten“ für proaktiven Kundenservice betrachtet wird:

- Verbesserung der Datenqualität (z. B. weniger Fehler)
- Erhöhung der Flexibilität zur Weiterleitung von Anfragen unter Teammitgliedern
- Schnellere Identifizierung von Möglichkeiten zur Prozessverbesserung
- Erhöhung der Konsistenz über Bestellkanäle hinweg

Vorteil 2: Kundenbindung stärken

Es ist nicht mehr einmal eine Debatte: Kundenbindung ist eine treibende Kraft hinter dem Unternehmenswachstum. Heutzutage erwarten Kunden einfach mehr auf ihrer gesamten Reise. Live-Chat, soziale Medien und mobile Funktionalität sind Kanäle, die das Kundenerlebnis verbessern und die Fürsprache fördern. Wenn Sie nur die Zeit und Ressourcen dafür hätten ...

Glücklicherweise sind erstklassige Automatisierungslösungen darauf ausgelegt, die Service-Interaktionen zu verbessern, indem sie Reibungspunkte reduzieren und transformative Tools anbieten, wie zum Beispiel:

- **Leistungsstarke Analysen**, die Einblicke darüber geben, warum Kunden sich melden
- **Interne und externe Chat-Tools**, die eine schnelle und genaue Kundenreaktion ermöglichen
- **Ein Self-Service-Portal für Kunden**, um Bestellungen aufzugeben, Zahlungen zu verwalten, den Gesprächsverlauf zu sehen und vieles mehr - natürlich ist all dies auch von mobilen Geräten aus möglich

Ein weiterer großer Benefit ist die beschleunigte Bearbeitung: **KI kann die Bearbeitungszyklen für Aufträge und Kundenanfragen stark verkürzen**, indem Mitarbeitende bei der Bearbeitung durch KI-Tools wie ChatGPT unterstützt werden. Dies optimiert die Beziehungen zu allen Kunden im B2B-Umfeld.

Starke User Experience für Stakeholder der Automatisierung

Vorteil 3: Loyalität fördern

Loyalität entsteht, wenn die Leistung den Kundenerwartungen entspricht bzw. diese sogar übertrifft. Versprochenes muss eingehalten werden. Deshalb müssen die heutigen Kundenserviceteams das menschliche Element meistern und gleichzeitig die Erwartungen ihrer Kunden erfüllen. Zunehmend sind diese B2B-Erwartungen eng mit dem Serviceniveau verbunden, das sie auf Verbraucherebene erhalten (d.h. der Amazon-Effekt).

Eine manuelle Kundenserviceumgebung ist leider nicht für diese Art von zeitnahen und bedeutungsvollen Interaktionen geeignet. Hier kommt eine digitale Plattform ins Spiel - sie hilft B2B-Unternehmen, das bestmögliche Kundenerlebnis mit personalisierten Interaktionen, einfacher Bestellabwicklung, schnellem Versand und einfachen Rücksendungen anzubieten. Aus Sicht des Kunden gesprochen: Ich bin rundum zufrieden mit Auftragsverarbeitung und Kundenservice!

Vorteil 4: Zufriedenheit im Team verbessern

Es gibt einen Grund, warum ein Großteil der COOs Änderungen in ihren Prozessen implementiert haben oder dies planen, um Arbeitskräftemangel zu beheben - man kann keine großartige Kundenerfahrung mit einem unzufriedenen, erschöpften Team liefern.

Jedoch ist es ebenfalls fast unmöglich, wenn der Großteil Ihrer Arbeit aus Dateneingabe und anderen mühsamen Aktivitäten besteht, die weder berufliche Erfüllung noch Unternehmenswachstum fördern.

Die Automatisierung des Kundenservice bietet eine elegante Lösung für dieses Dilemma. Sie reduziert nicht nur radikal die Menge an unbefriedigenden alltäglichen Aufgaben für Kundenservicemitarbeitende, sondern öffnet auch die Tür für neue Karrieremöglichkeiten, indem sie einige Positionen notwendigerweise neu definiert. Darüber hinaus machen anpassbare Dashboards es Managern leicht, leistungsstarke Teammitglieder besser zu identifizieren, indem sie Metriken verfolgen, die an die individuelle Leistung gebunden sind. Alles in allem führt dies zu glücklicheren Mitarbeitenden, glücklicheren Kunden und einer höheren Bindung auf beiden Seiten.

Vorteil 5: Onboarding vereinfachen

Jeder Aspekt des Kundenservice ist an das gesamte Kundenerlebnis gebunden. Ja, sogar der Onboarding-Prozess für Kunden und neue Mitarbeitende hat einen erheblichen Einfluss auf den Wettbewerbsvorteil einer Organisation. Je schneller, desto besser.

Glücklicherweise macht die intuitive Natur der KI-gesteuerten Automatisierung das Onboarding zum Kinderspiel. Nicht nur, dass Kundenservicemitarbeitende von den Anforderungen der Dateneingabe entlastet werden. Auch frühere „Unbekannte“ wie beispielsweise, ob ein Produkt eingestellt wurde oder ob die Verfügbarkeitsprüfung nicht positiv war, werden automatisch herausgefiltert und dem Mitarbeitenden präsentiert.

Das Ergebnis ist doppelt gut. Erstens können Kundenservicemitarbeitende in wenigen Wochen statt Monaten geschult werden, mit mehr Zeit, um sich tatsächlich um den Kundensupport zu kümmern. Zweitens wird das Anwerben neuer Teammitglieder erleichtert, da Informationssilos und persönliche Informationssammlung wegefallen und die Bearbeitung von Anfragen, Bestellungen, Ansprüchen und mehr nach Einarbeitung sehr schnell möglich ist.



03 Die KI-gestützte Lösungs-Suite von Esker

Wie eine digitale Plattform aussieht

Um alle Herausforderungen zu bewältigen, mit denen heutige Kundenservice-Teams konfrontiert sind, und um die oben genannten Vorteile zu erzielen, bietet Esker eine skalierbare Lösungs-Suite an, die auf KI-Technologie basiert und darauf ausgelegt ist, die gesamte B2B-Kundenerfahrung durch transformative Funktionen wie folgende zu verbessern:



Kundenanfragen

Verwaltung, Klassifizierung, Weiterleitung und Beantwortung von Kundenanfragen genau und pünktlich mit einem digitalen Assistenten für gemeinsame Posteingänge - nie wieder eine Anfrage verpassen!



Reklamationsmanagement

Effiziente Bearbeitung dank KI-gesteuerter Datenerfassung aus Belegdokumenten und Funktionen zur Schadenanalyse und Workflow-Untersuchung.



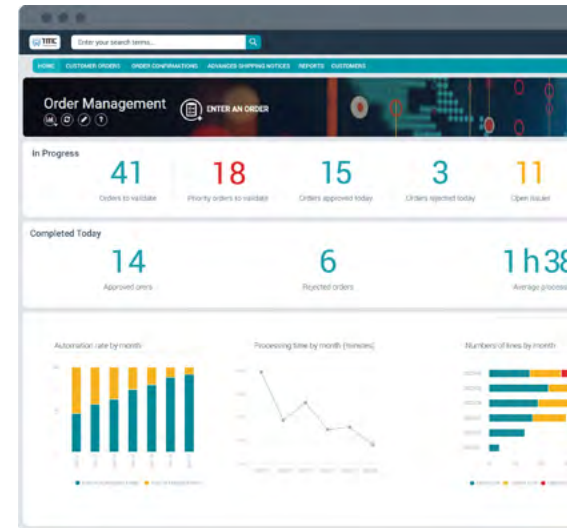
Automatisierte Auftragsverarbeitung

Erfüllen Sie jedes Kunden-SLA durch schnellere Auftragsabwicklung und Nachverfolgung jeder Bestellung, in jedem Kanal oder Format, über eine zentralisierte Cloud-Schnittstelle.

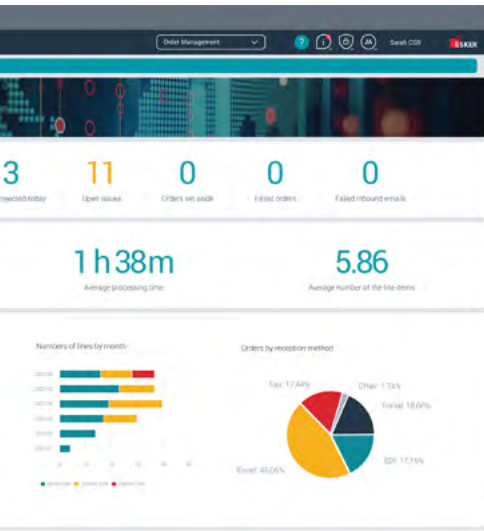


Self-Service-Portal

Ermöglichen Sie Ihren Kunden ein bequemes Portal mit E-Commerce- und Punchout-Funktionen sowie eine durchgängige Order-to-Cash (O2C)-Ansicht ihrer Rechnungen und Zahlungen.



04 Lösungsfunktionen für einen hervorragenden B2B-Kundenservice



Dashboard & Analytik



Intelligente Dashboards können auf jeden Benutzer zugeschnitten werden, um die täglichen Aufgaben, den Prioritätsstatus, die Leistungsüberwachung sowie die Planung und Prognose zu erleichtern.



Tech-Stack-Integration

Integrieren Sie die Esker Customer Service Solution Suite in Ihren bestehenden Technologie-Stack, ohne diesen anpassen zu müssen, wie z. B.: EDI-Middleware/Provider und ERP zur Erstellung von Aufträgen oder Gutschriften oder im CRM zur Erstellung von Vorgängen.

Zusammenarbeit und Kommunikation



Interne und externe Konversationen ermöglichen eine schnelle Recherche und Reaktion auf Kundenanfragen und vereinfachen die Interaktion mit dem Vertrieb, den Stakeholdern in der Lieferkette und der Finanzabteilung.



Globaler Maßstab

Ambitionen über den Kundenservice hinaus? Esker kann es! Die globale Cloud-Plattform von Esker ermöglicht es Ihnen, sich in Ihrem eigenen Tempo weiterzuentwickeln und zu skalieren - vom vollständigen O2C- bis zum S2P-Zyklus.

Was unsere Kunden dazu sagen

Reduzierung der durchschnittlichen Auftragsabwicklungszeit um 50 % - von 10 Minuten auf nur noch fünf Minuten.

Die auf KI-Technologie basierende Lösung von Esker half Viega, 90 % seiner Bestellungen elektronisch zu verarbeiten und Verarbeitungsfehler um 40 % zu reduzieren.



„Wir haben mehr Zeit für höherwertige Aufgaben. Mit Esker können wir uns jetzt auf unsere Kundenbeziehungen konzentrieren.“

Die Kunden haben jetzt ein größeres Vertrauen, dass die Aufträge schnell und korrekt bearbeitet werden, was die Kundenbeziehungen verbessert.

Die Mitarbeitenden sind durch die erweiterten Aufgaben weniger gestresst, da sie nicht mehr die meiste Zeit mit der manuellen Eingabe von Auftragsdaten verbringen.

Fazit

Der Kontakt zum Kunden ist wichtiger denn je. Das veränderte Kundenverhalten und die veränderten Kundenerwartungen wirken sich bei den Unternehmen auf die Fähigkeit aus, Aufträge zeitnah zu erfüllen, und beeinflussen Servicekosten und die Gesamtrentabilität positiv.

Die Einführung von neuer Software - insbesondere KI-basierter Software - stellt für viele Unternehmen eine große Herausforderung dar. Neben finanziellen Investitionen sorgen der Einsatz personeller und technischer Ressourcen sowie mögliche Prozessunterbrechungen für Sorgenfalten bei den Entscheidungsträgern.

Unternehmen sollten sich die **Unterstützung von Kundenservicefunktionen durch KI** zu Nutze machen, so dass 3 zentrale Vorteile erreicht werden:

- Mitarbeitende gewinnen Zeit für wirkungsvollere Aufgaben
- eine Grundlage für nachhaltiges und dauerhaftes Wachstum bilden durch Schaffung effizienter, langfristiger und widerstandsfähiger Organisationen
- die Analyse der Datenmengen sorgt für das Treffen fundierterer und wirkungsvollerer Entscheidungen

Der Einsatz von KI im Kundenservice ist mehr als nur eine Technologieimplementierung und automatisiert nicht nur Geschäftsprozesse, sondern ermöglicht es Unternehmen, Engpässe in Geschäftsprozessen zu identifizieren und diese zu vereinfachen und zu standardisieren. Die Mitarbeitenden durchleben dabei eine Änderung ihres Rollenverständnisses, sind zufriedener und tragen bewusst zur Wertschöpfung bei.

Auch wenn viele Unternehmen Automatisierungstechnologien einsetzen, um ihre betriebliche Effizienz zu steigern, ist schnell der zusätzliche Wert erkennbar, den eine KI-basierte Automatisierung mit sich bringt: Es ist keine reine Digitalisierung, sondern es ist ein wichtiger Schritt für die Transformation des Kundenservices.

Hi, wir sind Esker

Esker wurde 1985 gegründet und ist eine globale Cloud-Plattform, die einen strategischen Mehrwert für Finanz-, Beschaffungs- und Kundendienstabteilungen schafft und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen durch Automatisierung von Source-to-Pay (S2P)- und Order-to-Cash (O2C)-Prozessen stärkt.



39

Jahre Erfahrung, davon mehr als 20 Jahre in der Cloud



> 1.000

Mitarbeitende betreuen mehr als 850.000 User und 2.500 Kunden weltweit



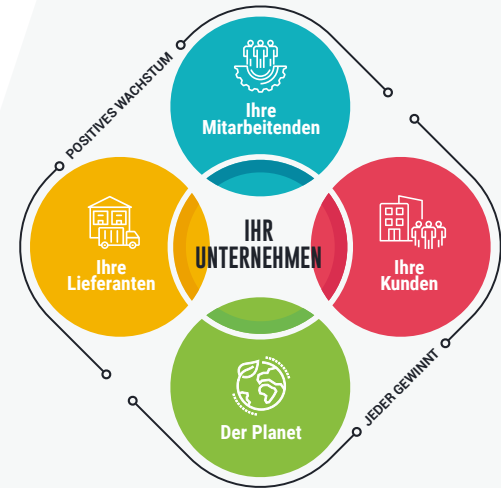
15

globale Standorte mit Hauptsitz in Lyon, Frankreich, & zwei deutschen Niederlassungen



178,6 Mio. €

Umsatz im Jahr 2023, mit mehr als 90 % des Umsatzes über SaaS-Aktivitäten



Erfolg ist am besten, wenn man ihn teilt

Wir bei Esker glauben, dass der einzige Weg zu einer echten, sinnvollen Veränderung in einem positiven Wachstum (wir nennen es Positive Sum Growth) besteht. Das bedeutet, dass der Geschäftserfolg nicht auf Kosten eines Einzelnen, einer Abteilung oder eines Unternehmens geht - alle gewinnen! Aus diesem Grund ist unsere KI-gesteuerte Technologie so konzipiert, dass sie alle Stakeholder unterstützt und gleichzeitig eine langfristige Wertschöpfung fördert.

