

Ebook

Verbesserung des B2B-Kundenservice

Wie Sie KI-Tools nutzen, um die
Superkräfte Ihres Teams freizusetzen





Inhalte

Auswirkungen von manuellen Kundenserviceprozessen	3
KI-Tools, die helfen können.....	4
Wie KI die Customer Journey verbessert	5
Mehr Effizienz durch fortschrittliche Analysen.....	8
Zusammenarbeit für bessere Customer Journeys.....	9
Über Esker	10



Auswirkungen von manuellen Kundenserviceprozessen

Ein hervorragender B2B-Kundenservice ist leichter gesagt als getan. Wenn Ihr Unternehmen wirklich wissen will, ob Ihr Kundenservice-Team auf dem richtigen Weg ist, müssen Sie untersuchen, wie der Tag strukturiert ist und welche Aufgaben die Mitarbeitenden erledigen. Sind die Prozesse immer noch hauptsächlich manuell? Beinhalten sie immer noch eine Menge Dateneingaben und papierbasierte Aktivitäten? Wenden sich die Kundenservice-Mitarbeitenden an andere Teammitglieder, um auf diese Weise die schnellste Antwort auf eine Frage zu erhalten (d. h., sie verlassen ihren Schreibtisch, um jemanden persönlich zu fragen)?

Die Identifizierung von Prozessineffizienzen ist ein guter erster Schritt, aber entscheidend ist es, den größeren Zusammenhang zu erkennen:



Talentbindung

Wenn Kundenservice-mitarbeitende durch sich wiederholende und fehleranfällige Aufgaben frustriert sind, könnten sie sich nach einem neuen Job umsehen. Der Ersatz eines Mitarbeitenden kann ein Unternehmen bis zu 90 % seines Gehalts¹ kosten, so dass die Bindung von Mitarbeitenden - und die Gewinnung neuer Talente - von entscheidender Bedeutung ist.



Operative Widerstandsfähigkeit

Die letzten Jahre sollten uns allen eine Lektion erteilt haben: Störungen wie Pandemien, Kriege, Naturkatastrophen und die daraus resultierende Volatilität der Finanzmärkte kommen oft mit nur kurzfristiger oder ganz ohne Vorwarnung. Die Fähigkeit zur Anpassung ist etwas, das jedes Unternehmen beherrschen muss.



Nachgelagerte Effekte

Wenn das Kundenservice-Team nicht in der Lage ist, ein großartiges Erlebnis zu bieten, sind die Folgen nicht nur auf diese Abteilung beschränkt. Die Kunden könnten das Unternehmen verlassen, und woher soll ohne Kunden der Umsatz kommen?

¹ The Cost of Replacing an Employee and the Role of Financial Wellness, The WELL Blog, Enrich.org, 2022.

Raus mit dem Alten,
rein mit dem Neuen

KI-Tools, die helfen können

Die Übergabe von sich wiederholenden, manuellen und fehleranfälligen Prozessen an intelligente Automatisierungstechnik, die die Zusammenarbeit und Kommunikation auf allen Ebenen fördert, senkt die Geschäftskosten, schafft Transparenz für alle und macht die Kunden zufrieden, sodass sie gerne wieder kommen. Der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) bedeutet nicht, den Menschen durch Roboter und Algorithmen zu ersetzen, sondern das Beste aus beiden Welten herauszuholen, indem Menschen und Algorithmen zusammenwirken: Durch das Ersetzen der Aufgaben, die langweilig und fehleranfällig sind, durch intelligente Automatisierung, können sich die Menschen wieder auf die Interaktion mit anderen Menschen konzentrieren.

Verschiedene KI-Technologien können bei der Automatisierung von Routineaufgaben helfen, sodass das Kundenservice-Team sich auf den Kundenerfolg konzentrieren kann:

E-Mail Triage

Algorithmen zur Verarbeitung natürlicher Sprache analysieren die eingehenden E-Mails und übernehmen die Klassifizierung und Weiterleitung. Aufträge werden an die entsprechende Software weitergeleitet, während Anfragen separiert und zur weiteren Bearbeitung an Kundenservicemitarbeitende weitergeleitet werden können.

Erfassung von Auftragsinformationen

KI-basierte Softwarelösungen können Technologien wie maschinelles und Deep Learning nutzen. Diese erfassen die wichtigsten Daten eingehender Bestellungen, unabhängig davon, ob sie per E-Mail, EDI oder sogar Fax eingehen. Die Algorithmen verbessern sich auch im Laufe der Zeit durch das Berücksichtigen von Benutzerkorrekturen.

Aufträge priorisieren

Wichtige Aufträge, z. B. solche mit einem engen Liefertermin, von vorrangigen Kunden oder für Produkte, die mit besonderer Dringlichkeit geliefert werden müssen, können mittels Datenerkennungsfunktionen automatisch erfasst, validiert und schnell und korrekt an das ERP-System weitergeleitet werden.

Erkennung von Anomalien

Die Zustellung und Bearbeitung von Rücksendungen fehlerhafter Bestellungen kostet Zeit und verursacht Kosten. Die KI erkennt ungewöhnliche Mengen oder Beträge, indem sie historische Auftragsdaten analysiert und fragwürdige Aufträge zur Überprüfung an den Servicemitarbeitenden zurückschickt.

Gehen Sie einfach davon aus, dass die KI ihre Arbeit im Hintergrund erledigt, sodass der Kundenservice wieder mit Menschen und nicht mit Maschinen interagieren kann.

Wie KI die Customer Journey verbessert

Aufträge richtig verarbeiten - von Anfang an

Traditionell bedeutete die Auftragsverarbeitung die Überwachung des Lagerbestands und die Verwaltung von Aufträgen. Die neue Art der Beschaffung die große Internethändler anbieten, hat die Kundenerwartungen verändert: Ob es um B2B- oder B2C-Handel geht, die Kunden erwarten jetzt eine einfache Bestellung, schnelle Lieferung und schnelle Problemlösungen. Kurz gesagt, „etwas kaufen“ ist zur „Customer Journey“ geworden. Dies erfordert, dass der Back-Office-Kundenservice wirklich kundenorientiert ist. Erstens, indem er dafür sorgt, dass die Bestellungen schnell und korrekt ausgeführt werden, und zweitens, dass bei Bedarf schnell auf genaue Informationen zugegriffen werden kann.

Auftragsannahme und Triage

Alle Bestellungen, unabhängig von ihrer Art oder ihrem Format (E-Mail, Fax, EDI, Kundenportal usw.) werden identifiziert und in die entsprechende Warteschlange zur digitalisierten Verarbeitung weitergeleitet.

Datenextraktion und-Validierung

Alle relevanten Auftragsinformationen werden genau extrahiert, mit den ERP-Stammdaten abgeglichen und potenzielle Anomalien werden signalisiert.

ERP-Integration & Archivierung

Aufträge werden automatisch im ERP-System angelegt und so lange archiviert wie zuvor festgelegt, während ein vollständiger Prüfpfad sämtliche Touchpoints mit detaillierten Informationen anzeigt.

Auftragsbestätigung

Auftragsbestätigungen und Versandbenachrichtigungen werden direkt aus dem ERP über den Kanal an Kunden gesendet, den der Kunde zuvor gewählt hat (E-Mail, Kundenportal, EDI, etc.).

■ ■ ■ „Die Auftragserfassung ist nicht
■ ■ ■ der Hauptteil der Arbeit unseres
■ ■ ■ Kundenservice-Teams, aber es
beeinträchtigt seine Fähigkeit
so proaktiv zu sein, wie sie es
gerne für unsere Kunden sein
möchten. Die Automatisierung
hat ihnen wirklich geholfen das
zu erreichen.“

Mike Carney

Manager of North American Customer Service, H.B. Fuller

Kommunizieren & Zusammenarbeiten

Da die E-Mail immer noch der wichtigste digitale Kanal ist, über den Kunden mit einem Unternehmen in Kontakt treten, bieten gemeinsame Posteingänge den Vorteil, dass sie es mehreren Benutzern ermöglichen, E-Mails zu lesen und zu beantworten. Einerseits sind alle eingehenden E-Mails an einem Ort, aber die Schattenseite des gemeinsamen Posteingangs zeigt sich in verlorenen oder übersehenen E-Mails, Verwirrung darüber, wer was beantworten soll, und fehlendem Kontext. KI-gesteuerte digitale Assistenten leiten E-Mails automatisch an die richtige Person weiter, die diese Anfrage bearbeiten kann. Und bei Bedarf können sie über die integrierten Kommunikationswerkzeuge mit anderen zusammenarbeiten.

Der typische Weg einer Anfrage sieht folgendermaßen aus:



Empfang der Anfrage

Alle Kundenanfragen, die per E-Mail an den Kundenservice geschickt werden, werden auf einer SaaS-Plattform empfangen.



Klassifizierung

Die KI kann die E-Mails in verschiedene Kategorien einteilen, die für jeden Lieferanten spezifisch sind (Anfrage, Bestellung, Statusanfrage, Reklamation usw.).



Weiterleitung

Anfragen werden automatisch je nach Typ an die richtige Person, Abteilung oder Anwendung weitergeleitet.



Antwort

Kooperations- und Kommunikationstools ermöglichen den Kundenservicemitarbeitenden eine schnelle und passende Antwort auf Kundenanfragen zu geben.



„Unsere Kundenservicemitarbeitenden haben jetzt mehr Zeit, um Aufträge genau zu überwachen und unseren Kunden zeitnahe Antworten zu geben.“

Marcela Castillo Ugalde, Aliaxis LATAM

Regional Business Process Owner



Das Kundenportal: Neuausrichtung der Kundenservicefunktionen

Um so zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten, dass der Kunde tatsächlich ein angenehmes Erlebnis hat, müssen Kundenservice-mitarbeitende nicht nur in der Lage sein, Informationen einzusehen - diese Informationen müssen organisiert sein und den richtigen Personen zur richtigen Zeit zugänglich gemacht werden.

Die Ausweitung der Zugänglichkeit von Informationen für den Kunden ist der nächste logische Schritt, denn über 60 % der Kunden ziehen es vor, Selbstbedienungskanäle für die Lösung einfacher Probleme zu nutzen, bevor sie sich an den Kundenservice wenden.²

Wenn man den Kunden ein Portal anbietet, in dem alle Informationen zu ihrer Bestellung einsehbar sind und sie Antworten auf ihre Fragen erhalten können, schafft das eine effiziente und optimierte Erfahrung.

Kundenservice-mitarbeitende können auch Aktionen wie das Erstellen neuer Anfragen und interner und externer Konversationen verfolgen, so dass sie Kundenfragen schnell und präzise genau beantworten können.

Die Einrichtung eines Portals ermöglicht es den Kunden, ihre Aufträge zu verwalten, wann sie wollen, anstatt E-Mails zu schreiben oder während der Geschäftszeiten telefonieren zu müssen. Sie können:

- Bestellungen, Auftragsbestätigungen und Lieferankündigungen einsehen
- den Versandstatus verfolgen
- neue Bestellungen aufgeben - entweder direkt über ein Portal oder indirekt über die Beschaffungsanwendung ihres Unternehmens, die mit dem Portal verbunden ist
- Rechnungen einsehen und bezahlen

2 <https://www.salesforce.com/resources/articles/state-of-service-inside-customer-service-trends/>



„Unsere Kundenservice-mitarbeitenden sind jetzt viel zufriedener. Sie haben mehr Einblick in ihre Arbeit, sie können größeren Mehrwert für den Betrieb erreichen und sie arbeiten mit größerer Genauigkeit.“

Jorge Calvo Gutiérrez, Risi
Customer Service Director

Mehr Effizienz durch fortschrittliche Analysen

Die Verfügbarkeit aller geschäftsrelevanten Analysen und KPIs gibt nicht nur dem Management die Gewissheit über den Geschäftserfolg, sondern motiviert das Service-Team lösungsorientiert und nicht problemorientiert zu arbeiten.

Das Ergebnis? Sie müssen nicht erst Daten aus verschiedenen Quellen zusammensuchen, sondern können direkt zur Problemerkennung und -lösung übergehen. Sie ist einfach zu bedienen und hilft Ihnen, Ihr Geschäft besser zu verstehen und effektiver mit Ihren Kunden zu interagieren. Die Kundenservicearbeitenden können proaktiver arbeiten und analytisch und kreativ denken, was zu einem besseren Kundenservice für alle Beteiligten führt.

Interne Daten, die in übersichtlichen Dashboards angezeigt werden, ermöglichen es dem Management, Ressourcen im Kundenservice je nach tatsächlichem Bedarf neu zuzuweisen:

- Automatisierungsrate bei Aufträgen
- Bearbeitungszeit
- SLA-Einhaltung
- Anfragen nach Datum/Kategorie
- Ansichten gefiltert nach Kunde/Abteilung/Region/Land

Alle Informationen, die der Kundenservice benötigt, liegen direkt vor ihnen, so dass sie sich auf die Kunden konzentrieren können, nicht auf die Technologie. Außerdem können sie sich zu den Erfolgsmetriken äußern und sich auf kritischere Fälle konzentrieren, was langfristig auch zu zufriedeneren Kunden führt.

- Daten aus der Kundenhistorie zur Beantwortung einer Anfrage
- Preis-/Verfügbarkeitsanfragen
- Offene Bestellungen
- Produktanfragen
- Änderungsauftrag, Rückgabe, Reklamation melden



„Eine Automatisierungslösung bietet unseren Mitarbeitenden ein Erfolgserlebnis; sie sind jetzt auch in der Lage mit den Kunden auf einer menschlichen Ebene in Kontakt zu treten statt nur über Aufgaben.“

Elaine Huang, Whale Logistics (AU)
Financial Controller

Fazit

Zusammenarbeit für bessere Customer Journeys

Menschen, die sich für den Beruf des Kundenbetreuers entscheiden, halten sich in der Regel für kontaktfreudig und haben gerne mit anderen zu tun. Wenn die Arbeit jedoch stressig ist, kann die Interaktion mit Kunden und Teammitgliedern angespannt sein, und es ist schwer, freundlich zu bleiben. Kein Wunder, dass viele Kundenserviceabteilungen eine hohe Fluktuationsrate haben, da erfahrene Mitarbeitende das Schiff verlassen, um bessere Angebote anzunehmen.

Durch die Automatisierung sich wiederholender und eintöniger Aufgaben mithilfe von KI können sich Kundenservicemitarbeitende wieder auf interessantere und zwischenmenschliche Aktivitäten konzentrieren. Kundenservice ist auch ein Team sport: Nutzen Sie die kombinierten Informationen, Support, Prozesse, Produkte und Dienstleistungen, um die Erwartungen der Kunden zu erfüllen und zu übertreffen.

Wenn das Team das Gefühl hat, unterstützt zu werden, wird es auch mehr in seine Aufgabe investieren, einen besseren Kundenservice zu bieten. Lösungen, die den Auftragsverarbeitungsprozess automatisieren, bieten Transparenz für alle Beteiligten, fördern die Zusammenarbeit und sorgen für zufriedene Kunden, während sie neue Möglichkeiten für Wachstum und zur Senkung der Geschäftskosten nutzen.



**„Wir unternehmen
alle Anstrengungen,
um unseren Kunden
das Leben zu
erleichtern. Vom Front-
End mit kundenorientierten
digitalen Tools wie das
Kundenportal und der mobilen
App bis hin zur Back-
Office-Technologie, hat uns
Automatisierung ermöglicht, die
Auftragsverarbeitung zu erleichtern und
die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.“**

Amaia Garaikoetxea, Angulas Anguinaga
Manager of Customer Service

Hallo, wir sind Esker

Esker ist eine globale Cloud-Plattform, die 1985 gegründet wurde, um einen strategischen Mehrwert für Vorreiter aus der Finanzbranche und dem Kundenservice frei zu setzen und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen durch die Automatisierung von Source-to-Pay (S2P)- und Order-to-Cash (O2C)-Prozessen zu stärken.



38

Jahre Erfahrung
mit > 20 Jahren
Spezialisierung in
Cloud-Lösungen



>1,000

Mitarbeitende, die über
850.000 User & mehr als
1.700 Kunden weltweit
betreuen



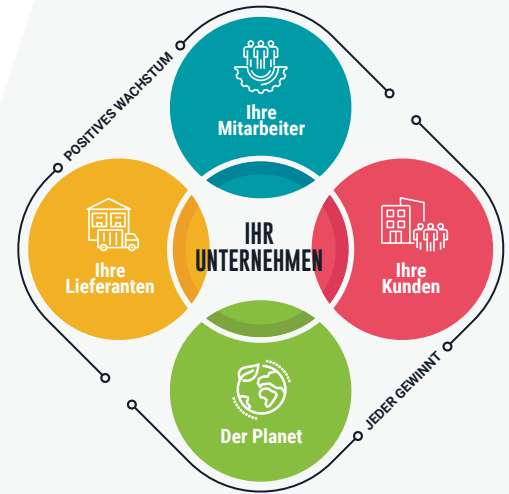
15

Standorte weltweit
mit Hauptsitz in Lyon,
Frankreich



159,3 Mio. €

Umsatz im Jahr
2022, der zu über
90% durch SaaS-
Lösungen erzielt
wurde



**Unternehmenserfolg ist am schönsten,
wenn er geteilt wird**

Hier bei Esker glauben wir fest daran, dass echter, bedeutsamer Wandel nur durch positives Wachstum erreicht werden kann. Das bedeutet wirtschaftlichen Erfolg, der nicht auf Kosten von Individuen, Abteilungen oder von Unternehmen erreicht wird - alle gewinnen! Deshalb ist unsere KI-gesteuerte Technologie dazu entworfen, jeden Stakeholder zu unterstützen und gleichzeitig eine langfristige Wertschöpfung zu fördern.

