

E-Book

Die B2B- Auftragsreise

5 KI-gestützte Features, die Ihr
Team und Ihre Kunden lieben
werden



Über dieses E-Book

Dieses E-Book richtet sich an alle B2B-Kundenservice-Professionals, die eine verbesserte Auftragsverarbeitung anstreben. Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, wie eine typische B2B-Auftragsreise in einer manuellen Umgebung aussieht, welche Auswirkungen sie auf verschiedene Interessengruppen hat und lernen praktische Anwendungsfälle für KI-gesteuerte Automatisierung kennen. Egal, ob Sie betriebliche Effizienz und Kosteneinsparungen anstreben oder Ihre Kunden besser bedienen oder die Cashflow- und Working-Capital-Ziele Ihres Unternehmens erreichen möchten, dieses E-Book bietet wertvolle Einblicke, um die B2B-Auftragsreise neu zu gestalten.

Hier ist das Inhaltsverzeichnis:

Einführung.....	3
Die B2B-Auftragsreise.....	4
Wer ist betroffen?	6
Der Business Case für KI-Unterstützung.	9
5 KI-gestützte Features, die Ihr Team und Ihre Kunden lieben werden	11
Die B2B-Auftragsreise, neu gestaltet.	17
Fazit.....	18
Über Esker.....	19

Einleitung

Jeden Tag bestellen Unternehmen Produkte und Dienstleistungen von anderen Unternehmen. Wie reibungslos diese Business-to-Business (B2B)-Transaktionen abgewickelt werden, hängt weitgehend vom Auftragsverarbeitungssystem (Order Management) ab – also von allen Personen, Prozessen und Anwendungen, die vom Moment der Bestellung bis hin zur Erfüllung, Rechnungsstellung und darüber hinaus beteiligt sind.

Leider ist es leichter gesagt als getan, eine nahtlose B2B-Kundenauftragsreise zu schaffen.

Neue Anforderungen, größere Hindernisse.

B2B-Kundenservice-Teams müssen sich mit einer sich ständig verändernden Landschaft im Digitalen Handel auseinandersetzen. Die B2B-Kunden, die sie bedienen – gut konditioniert durch die Einfachheit, Bequemlichkeit und Personalisierung, die sie in ihren täglichen Verbrauchererfahrungen finden – erwarten nun das gleiche Multichannel-Engagement bei B2B-Interaktionen.

Diese neuen Anforderungen zu erfüllen, wird durch die inhärent komplexe Natur von B2B-Bestellungen noch schwieriger, die oft große Mengen, Anpassungen und unterschiedliche Bestellformate und -typen umfassen. Darüber hinaus sind die vielfältigen Systeme, mit denen viele B2B-Kundenservice-Teams arbeiten, äußerst anfällig für Ineffizienzen, was die B2B-Auftragsreise noch komplexer werden lässt.

**B2B-Kunden nutzen regelmäßig
10 oder mehr
Kanäle,**

um mit Lieferanten zu interagieren –
doppelt so viele wie noch vor fünf Jahren.

Die B2B-Auftragsreise

Auf den ersten Blick ist der Auftragsverarbeitungsprozess unkompliziert: Eine Bestellung wird aufgegeben, dann von einem Team von Kundenservice-Mitarbeitenden bearbeitet, bevor sie verpackt, versendet und an den Kunden geliefert wird. Die eigentliche Reise ist jedoch alles andere als reibungslos – hier ist der Grund.



Warten Sie ... wie viele manuelle Schritte?

Unten finden Sie eine detaillierte Momentaufnahme der B2B-Auftragsreise, die Instanzen hervorhebt, in denen manuelle Eingriffe seitens der Kundenservicemitarbeitenden erforderlich sind. Beachten Sie: Diese Aktivitäten werden oft mit begrenzter Sicht auf kritische Auftragsdetails, Kundenhistorien oder Lagerbestände durchgeführt – was die Kundenservicemitarbeitenden dazu zwingt, zwischen verschiedenen Bildschirmen und Anwendungen hin- und herzuschalten. Mit anderen Worten, jeder Schritt ist häufig ein mehrstufiger Prozess für sich.



Was ist mit nicht per E-Mail gesendeten Bestellungen?

Sie denken vielleicht: „Aber unsere Kunden nutzen EDI, E-Commerce-Portale oder eine andere digitale Methode, um Bestellungen aufzugeben.“ Zwar bieten diese gegenüber E-Mail- oder Telefonbestellungen Vorteile, doch ohne eine echte „Single Pane of Glass“-Lösung zur Zentralisierung aller Bestellungen sind die Kundenservicemitarbeitenden weiterhin manuell gefordert, wenn es darum geht, Fehler zu korrigieren, fehlende Daten zu liefern oder Kundenfragen zu beantworten.

Wer ist betroffen?

Jetzt, da wir ein besseres Verständnis dafür haben, wo die Schwachstellen in der Auftragsverarbeitung entstehen, lassen Sie uns untersuchen, wie dies Stakeholder entlang der B2B-Bestellreise beeinflusst.

Ihre Kunden

Kunden ist es egal, wie es passiert, solange das Endergebnis stimmt: die richtige Bestellung am richtigen Ort zur richtigen Zeit. Wenn das nicht passiert, führt das zu:



- Verzögerungen bei der Auftragsabwicklung und nicht erfüllten SLAs.
- Mangelnde Sichtbarkeit und Transparenz des Bestellstatus.
- Eine inkonsistente und frustrierende Kundenerfahrung (CX).
- Vertrauensverlust gegenüber dem Unternehmen, was die Wahrscheinlichkeit erhöht, dass ein Anbieter, mit dem es einfacher ist, Geschäfte zu machen, bevorzugt wird.

Ihre Kundenservice-Mitarbeitenden

Eintönige Arbeit. Wenig Anerkennung. Verärgerte Kunden. Es ist leicht zu erkennen, wie manuelle Auftragsverarbeitungsprozesse Kundenservice-mitarbeitende zum Sündenbock im Büro machen. Ebenso leicht ist es zu verstehen, warum Top-Talente schnell das Weite suchen, wenn sie mit folgenden Problemen konfrontiert sind:



- Langsamere Reaktionszeiten aufgrund eingeschränkter Sichtbarkeit.
- Schulungs- und Wissenslücken aufgrund der Starrheit und Komplexität des Prozesses.
- Erhöhte Arbeitsbelastung und zusätzlicher Stress.
- Mangelndes Engagement, berufliche Erfüllung und Karriereentwicklungsmöglichkeiten.

Teamleiter

Kundenbeziehungen managen, Daten analysieren, Prozessverbesserungen vorantreiben: Wenn die täglichen Aufgaben eines Kundenservice-Leiters ein Jonglierakt sind, sind manuelle Auftragsverarbeitungsprozesse die Augenbinde – ein unnötiges Hindernis, das letztendlich zu Folgendem führt:



- Erhöhte Betriebskosten.
- Unfähigkeit, Prozessverbesserungen zu identifizieren und voranzutreiben aufgrund mangelnder Sichtbarkeit, Zeit usw.
- Begrenzte Skalierbarkeit bei Spitzenbestellvolumen.
- Schwierigkeiten bei der Einarbeitung, Schulung und Überwachung der Leistung von Mitarbeitenden.
- Niedrigere Team-Moral und höhere Mitarbeiterfluktuation.

Office of the CFO

Die heutigen CFOs spielen eine direkte Rolle für den Erfolg und die Nachhaltigkeit ihrer Organisation. Obwohl die Auftragsverarbeitung technisch gesehen nicht in ihren strategischen Finanzbereich fällt, tun dies die Ergebnisse, die mit der B2B-Bestellreise verbunden sind, ganz sicher. Hier ist der Grund, warum das Büro des CFO kein Fan von manuellen Auftragsverarbeitungsprozessen ist:



- Negative Auswirkungen auf Cashflow und Betriebskapital durch Auftragsverzögerungen.
- Verlust von Geschäftsmöglichkeiten aufgrund schlechter Kundenerfahrung (CX), flüchtender Kunden und beschädigtem Unternehmensruf.
- Wachstumsbeschränkungen aufgrund der komplexen, unflexiblen Natur von Altsystemen und Infrastruktur.
- **Mangel an einer Echtzeit-360-Grad-Sicht auf das Geschäft aufgrund isolierter Prozesse und Systeme.**

46% der CFOs

sagen, dass genaues Forecasting eine bedeutende Herausforderung bei der [Erreichung ihrer Prioritäten ist.](#)

Lieferkette & Logistik

Um Produkte erfolgreich an Kunden zu liefern, benötigt man ein hochfunktionierendes Lieferketten- und Logistikteam. Leider können manuelle Auftragsverarbeitungsprozesse eine gut geölte Maschine in einen holprigen Betrieb verwandeln, was zu Problemen führt wie z. B.:



- Verzögerte Lieferungen aufgrund falscher oder unvollständiger Bestellungen, die die Geschwindigkeit der Auftragsbearbeitung beeinträchtigen.
- Höhere Kosten durch zusätzlichen Aufwand für Handhabung, Nachbestückung und Versand im Zusammenhang mit Fehlern und Rücksendungen.
- Verpasste Chancen für neue Verkäufe und die Schaffung von Wettbewerbsvorteilen.
- **Mangelnde Transparenz im Bestandsmanagement und anderen wichtigen Daten, was zu verpassten Kunden-SLAs, ungenauer Bedarfsplanung und schlechter Zusammenarbeit führt.**



Team des Debitorenmanagements

Obwohl es nicht unter das Dach der Auftragsverarbeitung fällt, ist das Debitorenmanagement (Accounts Receivable, AR) eng mit der B2B-Bestellreise verbunden. Je schneller und genauer Bestellungen bearbeitet werden, desto einfacher ist es für das Debitoren-Team, Rechnungen zu stellen, Zahlungen einzuziehen und Umsätze zu erkennen. Für Debitoren-Teams macht schlechte Auftragsverarbeitung eine ohnehin schon schwierige Aufgabe noch schwieriger, indem:



- Verzögerung der Rechnungsstellung oder Verursachung von Abrechnungsfehlern aufgrund von Fehlern bei der Auftragsbearbeitung.
- Negative Auswirkungen auf DSO, Cashflow und Betriebskapital
- Erhöhung der Arbeitsbelastung und zusätzlicher Stress für die Mitglieder des AR-Teams.
- Frustrierte Kunden aufgrund von Rechnungsverzögerungen oder fehlerhaften Abrechnungen.

„Im Jahr 2025 und darüber hinaus wird die Fähigkeit, Daten effektiv zu nutzen, der Grundstein erfolgreicher Lieferketten sein.“

[Supplychaindive](#)

Der Business Case für KI-Unterstützung

In den letzten zehn Jahren hat sich künstliche Intelligenz (KI) zunehmend in unser Privatleben integriert, sei es beim Online-Shopping, in sozialen Medien oder bei Smart Home-Assistenten. In jüngster Zeit hat sich die Nutzung von KI auch auf Geschäftsbereiche ausgeweitet, wobei 72 % der Organisationen nun KI in einer oder mehreren Funktionen einsetzen – ein Anstieg von fast 30 % im Vergleich zu vor drei Jahren.

Unabhängig von der Größe oder Branche einer Organisation sind KI-Tools eine natürliche Ergänzung zur Verbesserung von Prozessen wie dem Order Management, dank der Geschwindigkeit, Genauigkeit und Effizienz, die sie bieten. Hier sind einige der Möglichkeiten, wie KI einen transformativen Einfluss auf die B2B-Bestellreise haben kann:



Schnellere Auftragsabwicklung

Eingehende Bestelldaten werden automatisch identifiziert, klassifiziert, extrahiert und verifiziert – unabhängig vom Format oder Eingangskanal.



Mitarbeitende befähigen

Je weniger Zeit für eintönige Aufgaben aufgewendet wird, desto mehr Zeit haben Kundenservice-mitarbeitende, sich auf Upselling, Kundenmanagement und andere wertschöpfende Aktivitäten zu konzentrieren.



Verbesserte Datenintegrität

KI eliminiert menschliche Fehler, die mit manueller Dateneingabe verbunden sind, und erkennt gleichzeitig Mengen-anomalien, wodurch die Datenintegrität sichergestellt wird.



Zufriedenere Kunden

Wenn Bestellungen schnell und genau geliefert werden und die Kundenerfahrung konsistent und reaktionsschnell ist, steigt die Kundenzufriedenheit.



Bessere Entscheidungsfindung

Prädiktive Analysen und Kundentrends ermöglichen fundiertere und reaktionsschnellere Entscheidungen für jeden Stakeholder.



Höhere Einsparungen & Umsätze

Höhere Effizienz im Order Management führt zu niedrigeren Betriebskosten, während Verbesserungen der Kundenerfahrung zukünftige Umsatzmöglichkeiten erleichtern.

Überdenken gängiger KI-Fehlannahmen

Das Anerkennen der potenziellen Risiken und Einschränkungen von KI ist für jeden Geschäftsprofi ratsam. Pauschale Verallgemeinerungen über KI – sowohl positive als auch negative – sind jedoch fast immer ungenau und kontraproduktiv. Dazu gehören häufig:

„Es ist nur eine vorübergehende Modeerscheinung.“

Zum Guten oder Schlechten, KI wird nicht verschwinden. Es lässt sich sogar argumentieren, dass wir nur die Spitze des KI-Eisbergs gesehen haben. [McKinsey & Company](#) schätzt nun, dass, angesichts der schnellen Entwicklung neuer KI-Technologien, die Hälfte aller Arbeitsaktivitäten zwischen 2030 und 2060 automatisiert werden könnte.

„Es ersetzt Menschen.“

Während es Situationen gibt, in denen KI zur Ersetzung von Arbeitsplätzen führt, ist dies in der Auftragsverarbeitung überwiegend nicht der Fall. Stattdessen handelt es sich um eine Partnerschaft, bei der KI als digitaler Assistent fungiert, um das „Gute“ zu maximieren und das „Schlechte“ zu minimieren – und so den Menschen mehr Zeit für produktivere und erfüllendere Tätigkeiten lässt.



„Der ROI ist nicht lohnend.“

Es gab eine Zeit, da war KI Unternehmen mit tiefen Taschen vorbehalten. Glücklicherweise stehen nun, da sich die KI-Angebote weiterentwickelt haben, eine Vielzahl von Optionen für jede Organisation zur Verfügung, die wettbewerbsfähiger werden möchte, ohne das Budget zu sprengen.

„Es ist nicht sicher oder geschützt.“

Der Datenschutz ist in Bezug auf einige KI-Tools ein ernstes Anliegen. Deshalb verwenden die vertrauenswürdigen Lösungsanbieter KI nur für gezielte, wertschöpfende Szenarien und hosten die Daten ihrer Kunden in einer sicheren Umgebung – wodurch sichergestellt wird, dass sie niemals gespeichert, verwendet oder von Dritten geteilt werden.

„Ein eigenständiges KI-Tool ist alles, was wir brauchen.“

Ja, KI ist eine aufregende, transformative Technologie, aber sie ist kein Zauberstab. Viele Unternehmen springen auf den KI-Zug auf, ohne zu erkennen, dass ihre Fähigkeiten nur dann maximiert werden können, wenn sie von einer zentralen Auftragsverarbeitungslösung unterstützt werden. Zum Beispiel sind bestimmte KI-Chatbots (z. B. GPT) effektive eigenständige Lösungen zur Extraktion von Bestelldaten. Aber wie werden die Daten verifiziert? Was ist mit Ausnahmen und Nachverfolgung? Daher ist es wichtig, KI als das zu erkennen, was sie ist: ein Werkzeug, das am effektivsten als Teil eines größeren unterstützenden Systems für das Order Management funktioniert.

5 KI-gestützte Features, die Ihr Team und Ihre Kunden lieben werden

Umfassende Automatisierungslösungen verfolgen einen taktischen Ansatz, wie KI-Technologie in typischen Auftragsverarbeitungs-Szenarien und -Operationen eingesetzt wird. Im Folgenden sind fünf der wirkungsvollsten Funktionen aufgeführt, die selbst den erschöpftesten Kundenservicemitarbeitenden oder unzufriedenen Kunden ein Lächeln ins Gesicht zaubern werden.

1) Intelligente Datenerfassung

Verschiedene Kunden bedeuten unterschiedliche Bestelllayouts mit variierenden Datenpositionen auf der Seite. Anstatt einfach mehr Kundenservicemitarbeitende auf das Problem anzusetzen, bietet KI eine einfache, aber raffinierte Alternative – intelligente Erfassung und Triage von Bestelldaten. Eingehende Bestelldaten werden sofort erfasst und genau interpretiert.

Unabhängig vom Eingangskanal...

- E-Mail, Telefon, Fax, EDI
- E-Commerce-Portal für Marktplätze
- Mobile App

Unabhängig vom Format...

- Strukturierte XML oder EDI
- Halbstrukturierte PDFs
- Unstrukturierte Freitext-E-Mails

Alle von Kundenservicemitarbeitenden vorgenommenen Korrekturen werden von den Algorithmen der Lösung gespeichert und bei zukünftigen Instanzen berücksichtigt – wodurch die Erkennungsraten sowie die Geschwindigkeit und Genauigkeit der Auftragsverarbeitung weiter verbessert werden.

MOTORCYCLE SHOP

Shop ID: 3340 ✓ Order ID: 3341 ✓

TO: 1234 US Inc. 1234 Elmwood Avenue New York, NY 10019 USA

Item	Description	Unit Price	Line Total
1	1400-310 CrossRun / 350 cm3	650.00	650.00
2	1400-100 Deluxe Headlight	55.00	110.00
3	1400-200 Deluxe Taillight	50.00	100.00
4	1400-400 Motorcycle Helmet	149.00	149.00
5	1400-500 T-shirt	624.00	624.00

Welche Arten von KI werden verwendet?



Deep learning recognition

Extrahiert Daten aus Bestellungen, die zum ersten Mal gesehen werden, indem ein neuronales Netzwerk genutzt wird, das auf Tausenden von Bestellungen trainiert wurde.



Maschinelles Lernen

das automatisch und transparent aus Benutzerkorrekturen lernt und die Erkennungsraten im Laufe der Zeit verbessert.



Teaching Fähigkeiten

die explizit die Erkennungskriterien für spezifische wiederkehrende Bestellungen definieren.



Natural Language Processing (NLP)

das sowohl generative KI (GenAI) als auch große Sprachmodelle (LLMs) nutzt, um Absicht und Stimmung zu verstehen und wichtige Bestelldaten zu extrahieren.

Auf halbstrukturierte und strukturierte Bestellungen angewendet

Gilt für Freitext-Bestellungen.

- ■ ■ „Wir konnten die Bearbeitungszeit für wiederkehrende Bestellungen von fünf
- ■ ■ Minuten auf fünf Sekunden reduzieren, und unsere Mitarbeitenden fühlen sich
- ■ ■ befähigter und produktiver als je zuvor.“

Angela Garceau, NVIDIA

Sr. Director of Business Operations

2) Automatische Auftragsklassifizierung

Natürlich sind Bestellungen nicht die einzigen Anfragen, mit denen B2B-Kundenserviceteams täglich konfrontiert sind. Anstatt dass Mitarbeitende nach Nadeln im Heuhaufen des gemeinsamen Posteingangs suchen, übernehmen KI-gestützte Lösungen die schwere Arbeit für Ihr Team – und bringen sofortige Klarheit in zuvor zeitaufwändige Fragen wie:

- Ist dies eine Bestellung?
- Wann wurde sie empfangen?
- Fehlt mir eine Bestellung?
- Welche Art von Bestellung ist es?
- Wurde sie bereits bearbeitet?
- Sollte dies als „Prioritätsbestellung“ behandelt werden?

„Welche Arten von KI werden verwendet?“

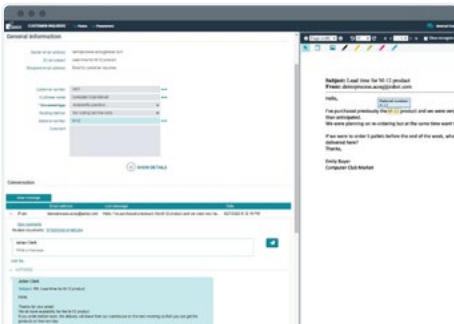


Natural Language Processing (NLP)

die analysiert, versteht und Bedeutung aus schriftlicher und gesprochener Form ableitet; in diesem Fall Bestellungen automatisch in einem E-Mail-Fluss identifiziert und klassifiziert

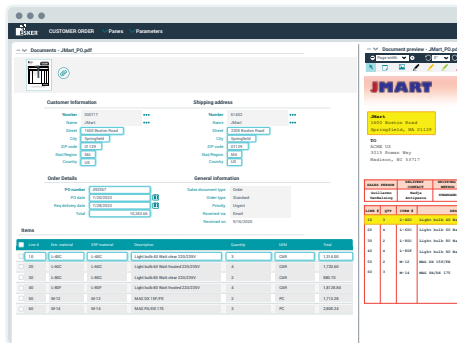
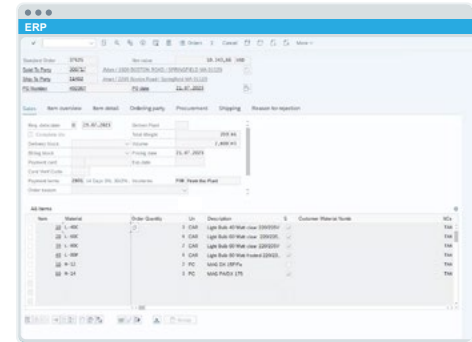
Change Orders und Rücksendungen

KI-gesteuerte Klassifizierung trennt nicht nur Bestellungen von anderen B2B-Kundenanfragen (z. B. Preisanfragen), sondern geht noch weiter, indem sie Standardbestellungen von Änderungsbestellungen und Rücksendungen unterscheidet. Für Kundenservicemitarbeitende bedeutet dies noch mehr Zeit, die Rolle des „Kundenconcierge“ zu spielen, anstatt Daten für das Order Management zu suchen.



3) ERP-Integration

Obwohl die ERP-Integration keine KI-Fähigkeit ist, ist sie ein wesentliches Element in jeder KI-gesteuerten Auftragsverarbeitungslösung. Durch die Unterstützung jedes ERP-Systems bei der Automatisierung des Auftragsverarbeitungsprozesses können Preise und Verfügbarkeit leicht überprüft werden, bevor Bestellungen im ERP erstellt werden. Gleichzeitig können Lieferanten Bestellbestätigungen und Versandbenachrichtigungen vom ERP an die Kunden zurücksenden. Kurz gesagt: Bestellungen können mit minimalem Aufwand erstellt und bearbeitet werden, wenn KI in einer umfassenden Auftragsverarbeitungslösung integriert ist, die in jeder ERP-Umgebung funktioniert.



4) Auftragsverifizierung und Ausnahmemanagement

Sind Sie es leid, den mühsamen und zeitaufwändigen Prozess der Auftragsverifizierung durchzuführen? KI-gesteuerte Automatisierung ist das Gegenmittel. Unterstützte und automatische Datenverifizierung auf Kopf- und Positionsebene ermöglicht es dem Kundenservice, das ursprüngliche Bestellbild und die extrahierten Bestelldaten in einer nebeneinander angezeigten Ansicht aus der Lösungsoberfläche leicht zu überprüfen. Die im Hintergrund arbeitende KI-Technologie identifiziert auch untypische Bestellmengen oder -beträge für einen bestimmten Kunden basierend auf historischen Aufzeichnungen. Diese Anomalien werden dann an den Mitarbeitenden zur Verifizierung weitergeleitet.

Welche Arten von KI werden verwendet?

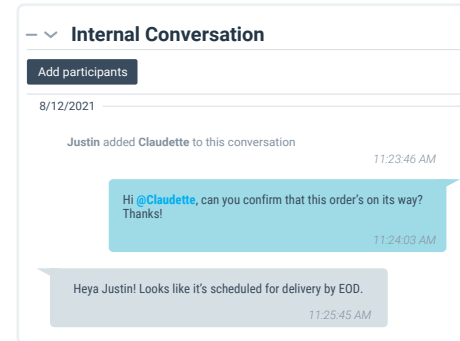


K-Nearest Neighbour (KNN)

die Vorhersagen trifft, die davon abhängen, wie nah ein Datenpunkt basierend auf einem überwachten Lernalgorithmus an anderen liegt

Bestellungen in Sekunden bestätigen oder klären

Wenn Bestellungen vor der Erfüllung geklärt werden müssen, verschwendet mangelnde Kommunikation nicht nur die Zeit der Mitarbeitenden, sondern auch die Zeit der Kunden und anderer Abteilungen. Auch hier schließen KI-gesteuerte Lösungen diese Lücke, indem sie praktische Chat-Tools und verfolgte Gespräche bereitstellen, die eine Echtzeit-Zusammenarbeit mit Kunden und anderen Teammitgliedern in Vertrieb, Logistik usw. ermöglichen – eine wesentliche Fähigkeit in der Auftragsverarbeitung, die eine eigenständige KI-Lösung nicht bieten kann!



- „Es ersetzt viele manuelle Auftragseingaben für den Kundenservice, sodass das Team
- diese Zeit im Tagesablauf zurückgewinnen konnte. Jetzt kann das Team sich darauf
- konzentrieren, die Bestellungen in unserem ERP-System zu verwalten, anstatt sie zu validieren.“

Aiza Toor, Palmer Holland
Customer Service Manager

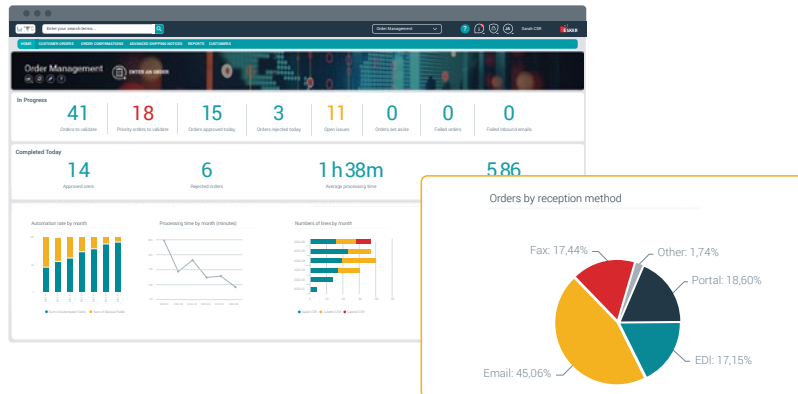
5) 360-Grad-Sicht auf die Auftragsverarbeitung

Nein, KI ist nicht an der Echtzeit-Sichtbarkeit beteiligt, die durch automatisierte Auftragsverarbeitungslösungen bereitgestellt wird. Wie die zuvor erwähnte ERP-Integration und die Chat-Tools ist sie jedoch eine weitere wesentliche Funktion, die nur in einer zentralen Auftragsverarbeitungslösung zu finden ist, die in der Lage ist, die gesamte B2B-Auftragsreise zu transformieren.

Ihr B2B-Kundenservice-Team ist nie mehr als einen Klick davon entfernt, auf leistungsstarke Analysen zuzugreifen, um kritische Aufgaben genau auszuführen, dank Funktionen wie:

- Audit-Trail jedes Kontaktpunkts der Auftragsverarbeitung, der vollständige Transparenz und Verantwortlichkeit gewährleistet
- Anpassbare Dashboards, die Echtzeit-Daten, Performance-Trends und Artikelanalysen liefern.

Diese einzige „Glasscheibe“, um den gesamten Auftragslebenszyklus zu überwachen, stellt nicht nur Effizienz und Transparenz in Ihrem aktuellen Prozess sicher, sondern eröffnet auch Möglichkeiten zur kontinuierlichen Verbesserung, während sich Ihr Team und Ihr Unternehmen weiterentwickeln.



Die B2B-Bestellreise, neu gedacht

Erinnern Sie sich an all die manuellen Berührungspunkte, die auf den Seiten 4-5 beschrieben wurden? Unten sehen Sie, wie diese sich wiederholende, mühsame und endlos frustrierende B2B-Bestellreise mit einer integrierten, KI-gesteuerten Lösung aussehen kann. Bestellungen werden zentralisiert, der Workflow wird optimiert, die Sichtbarkeit wird gewährleistet, und alle Betroffenen – von Kundenservicemitarbeitenden und Managern bis hin zu Ihrem CFO und Ihren Kunden – können ihren Tag mit mehr Klarheit, Kontinuität und Vertrauen gestalten.

Eine All-in-One-Automatisierungslösung für die Auftragsverarbeitung



Fazit

Der Auftragsverarbeitungsprozess ist mehr als nur eine weitere Backend-Operation: Er ist das Rückgrat von B2B-Transaktionen und unterstützt die betriebliche Effizienz, Kundenzufriedenheit und sogar die finanzielle Leistung. Unternehmen, die die Kraft von KI-Technologien und den zentralen Auftragsverarbeitungslösungen, die sie unterstützen, effektiv nutzen, werden mit einer B2B-Auftragsreise belohnt, die Folgendes enthält:



Weniger Verzögerungen bei wesentlichen Geschäftsabläufen



Verbesserte Kundenerfahrung (CX) und Loyalität



Reduzierte Betriebskosten durch effektive Ressourcenzuweisung



Verbesserte Effizienz der Auftragsverarbeitung



Schnellere und weniger strittige Problemlösung



Bessere Entscheidungsfindung und Datenanalyse

Hi, wir sind Esker

Esker wurde 1985 gegründet und ist der globale KI-Spezialist für die smarte Automatisierung von Geschäftsprozessen für das Office of the CFO. Durch den Einsatz neuester Automatisierungstechnologien optimieren die Source-to-Pay- und Order-to-Cash-Lösungen von Esker das Working Capital und den Cashflow. Zugleich werden damit die Entscheidungsfindung verbessert sowie die Zusammenarbeit und zwischenmenschlichen Beziehungen mit Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gefördert



40

Jahre Erfahrung,
davon mehr als 20
Jahre in der Cloud



1.100

Mitarbeitende betreuen
mehr als 1,12 Mio. User und
3000+ Kunden weltweit



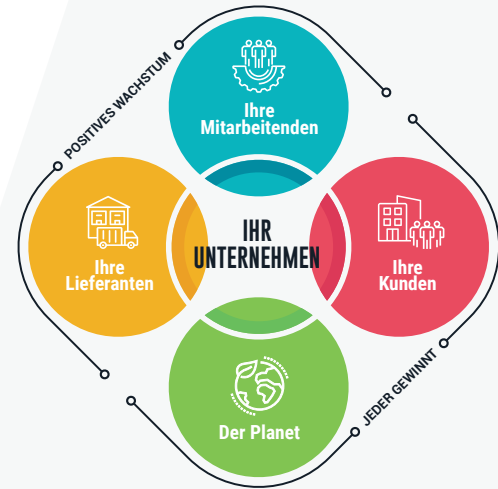
15

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



205,3 Mio. €

Umsatz im Jahr 2024



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.

ESKER®

www.esker.de

©2025 Esker S.A. All rights reserved. Esker and the Esker logo are trademarks or registered trademarks of Esker S.A. in the U.S. and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.



007-EB00K-01M-DE-A