

Guidebook

5 Gründe, warum Führungskräfte die Automatisierung im B2B-Kundenservice priorisieren sollten



Einleitung

Lieferketten & B2B-Kundenservice

Die Abläufe in der Lieferkette und die Kundenerfahrung (Customer Experience, kurz CX) sind seit langem miteinander verbunden. Doch sich wandelnde Kundenanforderungen in Kombination mit einer Vielzahl anhaltender Störungen setzen Lieferanten zunehmend unter Druck, ganzheitlicher und strategischer über die Beziehung zwischen Lieferketten und B2B-Kundenserviceteams nachzudenken.

Während die Modernisierung interner Lieferkettenfunktionen viel Aufwand erfordert, ist eines unbestreitbar: In einer Ära der Service-Differenzierung kann das Versäumnis, eine konsistente und reaktionsschnelle CX zu liefern, zu beschädigten Kundenbeziehungen und dem Verlust zukünftiger Umsatzmöglichkeiten führen.

Dieses Handbuch untersucht die wachsende Bedeutung der Rolle des B2B-Kundenservices für die Exzellenz in der Lieferkette. Insbesondere erfahren Sie, wie KI-gestützte Automatisierungslösungen häufige Hindernisse beseitigen, die Kundenserviceteams daran hindern, rechtzeitige und bedeutungsvollere Interaktionen zu bieten, die zu einem stärkeren Umsatzwachstum und einer verbesserten Widerstandsfähigkeit der Lieferkette führen.

Worum es geht

Einleitung.....	2
Interne Herausforderungen	3
Automatisierung des Kundenservices	5
Erhöhte Geschwindigkeit	6
Verbesserte Genauigkeit	7
Verbesserte Sichtbarkeit & Zusammenarbeit.....	9
Höhere Kundenzufriedenheit	10
Verbessertes Unternehmenswachstum & Resilienz.....	12
Über Esker.....	13

Worauf Sie Ihre Aufmerksamkeit richten sollten

Während externe Turbulenzen (Marktschwankungen, Fachkräftemangel, Umweltkatastrophen usw.) Ihre Lieferkette erheblich beeinflussen können, sind dies keine kontrollierbaren Faktoren. Kontrollierbar sind jedoch die Kundenserviceprozesse in Ihrem Unternehmen, die oft in direktem Zusammenhang mit der Leistung der Lieferkette stehen. Einige der größten internen Herausforderungen, die sich aus manuellen Prozessen ergeben, umfassen:

Fehler

Menschliche Fehler sind in einer manuellen Umgebung unvermeidlich, ebenso wie die damit verbundenen Probleme – Nachbearbeitung von Bestellungen, Ausstellung von Gutschriften, erneuter Versand von Waren, Bezahlung von Expressversand und mehr.

Hohe Kosten

Bestimmte Faktoren, die in einer manuellen Umgebung die Kosten in die Höhe treiben, umfassen: Fehler durch manuelle Dateneingabe, Unterbrechungen in der Lieferkette oder der Produktion sowie verschiedene logistische Probleme.

Schlechte Kommunikation

Es ist entscheidend, dass verschiedene Teams und Abteilungen, die die Lieferkette beeinflussen, effektiv zusammenarbeiten können. Leider ist dies ohne eine zentralisierte Kommunikationsplattform praktisch unmöglich.

Keine Transparenz

Ohne eine zentrale Warteschlange für das Auftragsmanagement sind Lieferkettenverantwortliche dem Risiko ausgesetzt, Kunden-SLAs zu verpassen, Bedarfe ungenau zu planen und keine Transparenz für Verteilzentren zu haben.

Unzufriedene Kunden

Von langsamen Antwortzeiten auf Anfragen und mangelnder Bestelltransparenz bis hin zu Lieferverzögerungen – Engpässe in manuellen Umgebungen können die Kundenzufriedenheit negativ und irreversibel beeinflussen.

Mitarbeiterfluktuation

Die heutige Generation von Top-Talenten erwartet Sinn und Erfüllung in ihren täglichen Aufgaben – nicht mühsame, wenig wertschöpfende Tätigkeiten. Und wenn die Mitarbeitenden das nicht bekommen, zögern sie nicht, sich anderweitig umzusehen.

5 von 6 Organisationen

fühlen sich schlecht gerüstet, um das neue Lieferkettenparadigma zu bewältigen.¹



¹ [How Greater Intelligence Could Supercharge Supply Chains](#).
2022. Capgemini Research Institute.

Die Lieferkette transformieren

Für B2B-Kundenserviceteams fungieren digitale Lösungen als zentraler Hub für alle Kundeninteraktionen – sie adressieren und lösen die wichtigsten Herausforderungen und ermöglichen die rechtzeitige Antwort auf Anfragen, schnelle Auftragsabwicklung und effiziente Reklamationsbearbeitung. Dies wird durch eine Kombination aus lieferkettenfreundlichen Funktionen erreicht, wie zum Beispiel:

KI-gesteuerte Fähigkeiten

Die besten Lösungen statten Ihre Teams mit einer Mischung aus „digitalen Assistenten“ aus, die alles von der sofortigen Erkennung und Klassifizierung von Daten über prädiktive Analysen bis hin zur Erstellung maßgeschneiderter Antworten für Kunden abdecken.

Nahtlose Integration

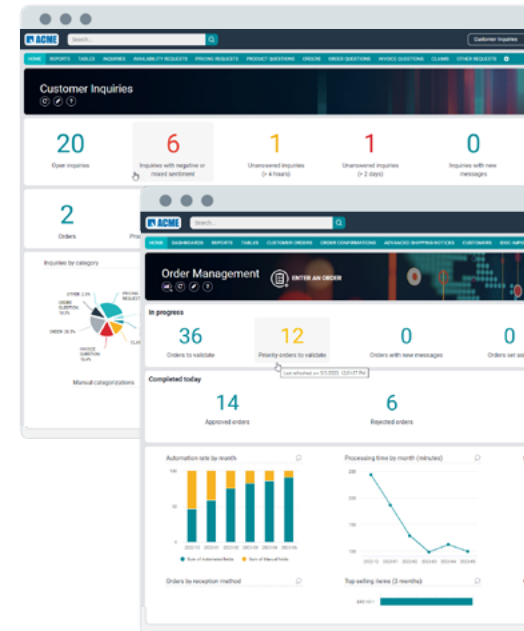
Automatisierte Lösungen können neben Ihrer bestehenden IT-Umgebung installiert werden und die Zusammenarbeit mit jedem CRM- oder ERP-System und EDI-Middleware erleichtern, wodurch ein reibungsloser Datenaustausch und Arbeitsablauf zwischen den Teams gewährleistet wird.

Omnichannel-Transparenz

Da digitale Lösungen Daten aus jeder Bestellung unabhängig von ihrem Eingang (E-Mail, EDI, Fax, AP-Portal usw.) ziehen, haben Benutzer eine Omnichannel-Transparenz über ihren gesamten Prozess – was die Berichterstattung und die allgemeine Kontinuität verbessert.

Self-Service-Portal

Portale ermöglichen es Kunden, ihre Bestellungen bequem online aufzugeben und gleichzeitig die Autonomie zu haben, alle benötigten Informationen abzurufen – zum Vorteil des Kunden und des Lieferanten, der das Portal bereitstellt.



Grund Nr. 1

Erhöhte Geschwindigkeit

Lieferkettentteams legen großen Wert auf Geschwindigkeit, und das aus gutem Grund. Verzögerungen können zu Versandfehlern, Kosten für den Expressversand und beschädigten Beziehungen aufgrund nicht erfüllter SLAs führen. Hier kommen Automatisierungslösungen ins Spiel. Dank der neuesten KI-Technologie sind schnelle Interaktionen keine Wunschvorstellung mehr — sie sind der neue Standard:

Schnellere Klassifizierung von Anfragen

E-Mail-Anfragen werden an die Lösung gesendet, wo NLP-Algorithmen Anfragen automatisch in vordefinierte Kategorien klassifizieren und an die entsprechende Person oder Anwendung weiterleiten.

Schnellere Reklamationsabwicklung

Dank verschiedener Ebenen der KI-gesteuerten Datenerfassung kann die Reklamationsuntersuchung ohne manuelle Dateneingabe durchgeführt werden. Darüber hinaus können Kundenservicemitarbeitende unterstützende Dokumente leicht über Kundenportale mit RPA-Unterstützung abrufen.

Schnellere Antwort auf Anfragen

Das Beantworten von Statusanfragen wird dank automatisch generierter E-Mail-Antworten erleichtert — entweder über vordefinierte Vorlagen oder mithilfe von ChatGPT, das Fragen in natürlichem und konversationellem Dialog verstehen und beantworten kann, gekoppelt mit Sentimentanalyse.

Schnellere Auftragsabwicklung

Bestellungen werden in einem E-Mail-Flow identifiziert, während Maschinen- und Deep-Learning-Daten automatisch aus Bestellungen extrahiert werden, wodurch die Notwendigkeit manueller Dateneingabe entfällt und kritische Engpässe in der Disposition vermieden werden.

„Es dauert jetzt
vielleicht ein oder
zwei Sekunden, eine
Anfrage zu validieren.
Die Zeitersparnis -
insbesondere für unsere
Kundenservicemitarbeitenden
- ist einer der größten Vorteile.“

Aiza Toor
Sr. Director of Business Customer
Service Manager, Palmer Holland

[Customer Story lesen](#)

Grund Nr. 2

Verbesserte Genauigkeit

Menschliche Fehler bleiben die größte Herausforderung für Organisationen, die ihre Datenqualität verbessern möchten. Selbst scheinbar kleine Fehler können ein Unternehmen Millionen kosten und potenziell die Produktion zum Stillstand bringen. Dadurch gerät das Personal unter enormen Druck, alles richtig zu machen, und die Lieferkettenleiter, Controller und Kreditmanager stehen unter Stress, um Fehler unter Kontrolle zu halten.

Leider sind Fehler in manuellen B2B-Kundenserviceprozessen – insbesondere im Auftragsmanagement – unvermeidlich. Die Notwendigkeit, Bestellungen manuell einzugeben, wirft nicht nur Zweifel an der Genauigkeit der in das System eingegebenen Daten auf, sondern bedeutet auch, dass das Personal seine Zeit mit wenig wertschöpfenden Tätigkeiten verbringen muss, anstatt sich aktiv mit den Kunden zu beschäftigen.

Glücklicherweise beseitigen KI-gesteuerte Lösungen jegliche nachgelagerten Probleme, die durch Verarbeitungsfehler verursacht werden, bevor diese überhaupt entstehen, indem sie:

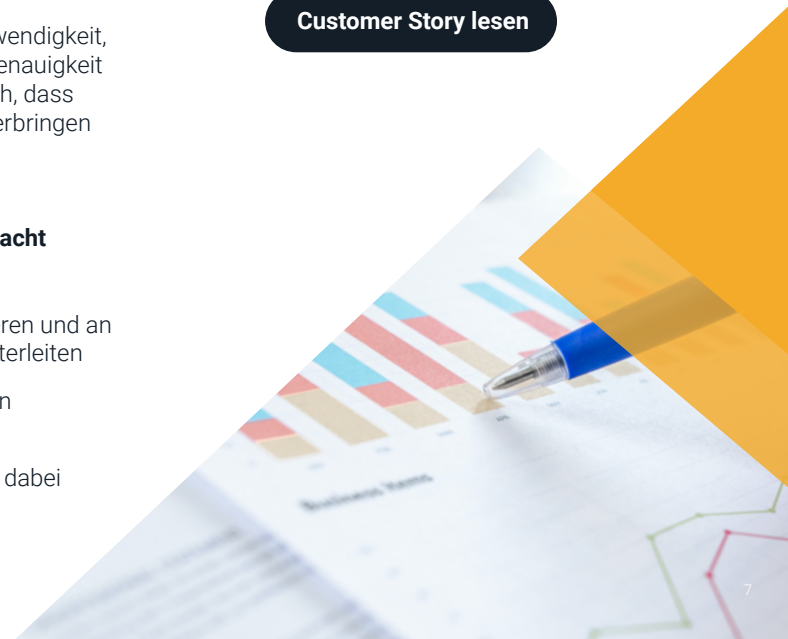
- Jede Bestellung – unabhängig von Typ oder Format – identifizieren und an die entsprechende Warteschlange zur digitalen Verarbeitung weiterleiten
- Relevante Bestelldaten extrahieren und mit den ERP-Stammdaten abgleichen, um potenzielle Anomalien zu erkennen
- Bestellungen automatisch im ERP zur Archivierung erstellen und dabei einen Prüfpfad für jeden Berührungspunkt anlegen

■ ■ ■ „Esker ermöglicht es uns, unsere
■ ■ ■ Bestellungen sehr genau zu
■ ■ ■ bearbeiten. Die Kunden erhalten
■ ■ ■ ihre Bestellungen schneller, und
■ ■ ■ wir verbringen weniger Zeit mit
■ ■ ■ der Bearbeitung und Korrektur
■ ■ ■ von Fehlern. Alle gewinnen.“

Joe Bowden

Business Analyst, IPC Global Solutions

[Customer Story lesen](#)





...der Unternehmen sagen, dass sie nicht über die notwendige Transparenz in ihren Lieferketten verfügen, um Reputationsschäden zu vermeiden.²

² [Moody's Analytics: 70% of Businesses Ramp Up Supplier Risk Detection Investment](#), April 17, 2023. Moody's Analytics.

Grund Nr. 3

Bessere Sichtbarkeit und Zusammenarbeit

Für jede Aktion und Interaktion im Kundenservice gibt es eine Fülle von zugehörigen Daten, die genutzt werden können. Leider bieten traditionelle Abläufe nur das absolute Minimum, um den Benutzern den einfachen Zugriff, die Analyse und das Teilen dieser wichtigen Informationen zu ermöglichen. Dies ist in einer automatisierten Umgebung nicht der Fall.

Als eine zentrale Anlaufstelle für die gesamte Kundenerfahrung — von der ersten Anfrage bis hin zur Erfüllung und Logistik — sind digitale Lösungen mit benutzerdefinierten Dashboards und Berichtstools ausgestattet, die es einfacher machen, wichtige Berichte und Prognosen zu erstellen sowie die Leistung zu überwachen.

Für Lieferkettenleiter bedeutet dies sofortige Einblicke in:

- Verfügbarkeitsanfragen
- Prioritätsaufträge zur Validierung
- Einhaltung von Auftrags-SLAs
- Aufträge nach Tag/Woche/Monat
- Offene nicht-handelsbezogene Reklamationen



„Unser Vertriebszentrum kann jetzt sehen, wie viele Bestellungen in der Warteschlange stehen, und diese Daten nutzen, um Prognosen für die Lieferkette und den Personalbedarf zu erstellen.“

Amy Argentine
Director of Customer Experience,
Parts Town

Customer Story lesen

Grund Nr. 4

Höhere Kundenzufriedenheit

Als Verbraucher haben wir uns alle daran gewöhnt, bei allem, was wir bestellen, ein Amazon-ähnliches Maß an Transparenz, Vorhersehbarkeit und Bequemlichkeit zu haben. Folglich erwarten viele B2B-Kunden nun, dass ihre Erfahrung näher an dem liegt, was Verbraucher-Apps bieten.

Das Problem ist, dass die Arbeit in einer typischen Logistikumgebung (mit manuellen Kundenserviceprozessen obendrein) äußerst umständlich sein kann und nicht zu einer positiven Kundenerfahrung beiträgt.

Automatisierungslösungen sind in dieser Hinsicht unerlässlich, da sie nicht nur eine schnelle und genaue Lieferung von Waren ermöglichen, sondern den Kunden auch die gewünschten Self-Service-Tools bieten. **Digitale Portale** bieten Kunden die Möglichkeit, Dinge wie Bestellinformationen abzurufen, aus einem E-Katalog zu bestellen, wiederkehrende Bestellungen aufzugeben und das Personal zu kontaktieren.

Das Ergebnis sind zufriedener Kunden, weniger gestresstes Personal und ein gestärktes Ansehen als ein Unternehmen, mit dem es einfach ist, Geschäfte zu machen.

„Von den kundenorientierten digitalen Tools wie dem Kundenportal bis hin zur Back-Office-Technik haben wir durch die Automatisierung die Bearbeitung vereinfacht und die Kundenzufriedenheit erhöht.“

Amaia Garaikoetxea
Manager of Customer Service,
Angulas Aguinaga

[Customer Story lesen](#)



**Veränderungen im Kundenverhalten
und in den Erwartungen haben die
Kosten für den Service, die Rentabilität
und die Fähigkeit zur rechtzeitigen
Auftragsabwicklung von**



**der Organisationen erheblich
beeinflusst.³**

Verbessertes Unternehmenswachstum & Widerstandsfähigkeit

Die Verbesserung des B2B-Kundenservices bedeutet, eine effizientere Lieferkette zu schaffen – eine mit so wenigen Engpässen, blinden Flecken und „schwarzen Löchern“ wie möglich. In unserer aktuellen Zeit scheinbar endloser Störungen ist es unerlässlich, dass Lieferkettenleiter eine Grundlage haben, die die Tür für „positives Wachstum“ öffnet. Dies bedeutet, die notwendigen Bedingungen zu schaffen, um alle Menschen, Prozesse und Technologien zu harmonisieren, die für und mit Ihrem Unternehmen arbeiten und seinen Erfolg vorantreiben.

KI-gesteuerte Automatisierung tut genau dies und ebnet den Weg für den strategischsten Vorteil von allen, verbessertes Unternehmenswachstum und Resilienz, durch die Kombination von:

- Schnelleren Verarbeitungsgeschwindigkeiten
- Niedrigeren Betriebskosten
- Besserer Berichterstattung und Transparenz
- Besseren Kundenbeziehungen
- Mehr Neugeschäft und Expansion in neue Märkte



„Der Vorteil der Automatisierung geht über die Reaktionszeit gegenüber Kunden und Arbeitsgruppen hinaus. Sie hat uns zu einer gesünderen, effizienteren Organisation gemacht.“

Tracy Buhrman
Director of Customer Experience,
RG Group

[Customer Story lesen](#)

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.



www.esker.de