

CUSTOMER SERVICE

Den langen Weg meistern:

Wie man das Scheitern von KI-Projekten im B2B-Kundenservice vermeidet



ESKER®

Über dieses E-Book

Da ein durchschnittliches Unternehmen 21 KI-Projekte in der Anwendung hat¹ – mit weiter steigender Tendenz –, waren Fragen rund um Quantität vs. Qualität noch nie so relevant. Wie viel KI ist zu viel? Warum scheitern so viele KI-Projekte? Gibt es tatsächlich einen richtigen oder falschen Weg, KI zu implementieren?

Dieses E-Book befasst sich mit Überlegungen und Vorbereitungen, die notwendig sind, um den langen und mitunter tückischen Weg hin zu erfolgreicher, KI-gestützter Automatisierung sicher und zuverlässig zu meistern. Die Einführung von sowohl operativer KI als auch Agentic AI kann echten ROI generieren, wenn sie auf die richtigen Anwendungsfälle ausgerichtet, nahtlos in Workflows eingebettet und durch messbare Ergebnisse gesteuert wird.

Schnüren Sie Ihre Stiefel und kommen Sie mit, während wir Ihnen helfen, diese Reise zu planen.

Inhalt

KI-Hype vs. Realität im B2B-Kundenservice	3
Warum KI-Projekte im Kundenservice oft scheitern	4
Vorbereitungsphase: Wo man mit einem erfolgreichen Implementierungsprojekt beginnt	5
Mit Bedacht auf dem Weg zur erfolgreichen Integration von KI in den Kundenservice	6
Unsicheres Terrain: Compliance-Fragen, Sicherheitsbedenken & versteckte Kosten	7
Wie Esker’s Customer-Service-Lösungen KI integrieren	8
Wählen Sie Ihre Ausrüstung: KI-Anwendungsfälle in Esker’s Customer-Service-Lösungssuite	9
Wie Esker hilft, die steinigten Wege fehlerhafter KI-Implementierung zu vermeiden	10
Eine geführte Reise zur erfolgreichen Implementierung eines KI-Projekts im Kundenservice	12
Esker Synergy: Wir machen KI anders	13
Warum die Gewinner-Strategie der stetige Marsch aus pragmatischer KI und operativer Integration ist	14
Quellenangaben	15
Über Esker	16

KI-Hype vs. Realität im B2B-Kundenservice

Der Weg zu einer erfolgreichen KI-Implementierung wird oft durch denselben Fehltritt versperrt: mit einer „KI-first“-Mentalität kopfüber loszustürzen, anstatt vorab sorgfältig Bedürfnisse, geeignete Anwendungsfälle und Kosteneffizienz zu bewerten. Besonders im Kundenservice kann der Reiz, Kosten durch den Ersatz von Menschen mit KI zu senken, viele Führungskräfte vom richtigen Pfad abbringen. Hinzu kommt, dass B2B-Kundenservice-Interaktionen von Natur aus komplexer sind, mehr Beteiligte einschließen und größere finanzielle Auswirkungen haben.

Viele Unternehmen begehen den Fehler, nicht zu erkennen, dass KI nicht einfach nur ein weiteres Werkzeug ist, das man neben bestehenden Systemen in den Rucksack packt. Die Technologie ist dafür schlicht zu einschneidend. Stattdessen erfordert sie sorgfältige Planung – wie das Überdenken und Neugestalten von Abläufen und die Sicherstellung, die richtige Ausrüstung und die richtigen Menschen an seiner Seite zu haben, um sich in der KI-Wildnis nicht zu verirren. Betrachten Sie es als Chance, wirkungsvolle Veränderungen umzusetzen, die zu effizienten Prozessen und höherer Zufriedenheit sowohl für Ihre Teams als auch für Ihre Kunden führen.



Warum KI-Projekte im Kundenservice oft scheitern

In seinem inzwischen viel zitierten Bericht „State of AI in Business 2025“ stellte das MIT fest, dass 95 % der Unternehmen angaben, dass generative KI-Projekte nicht die erwarteten Ergebnisse lieferten². Nachdem der erste Schock über diese Nachricht verfliegen war, begann die Diskussion über die Realität der KI-Einführung Fahrt aufzunehmen. Gartner berichtet, dass herkömmliche KI wie neuronale Netze und Machine Learning tatsächlich Produktivitätssteigerungen gezeigt haben, während der übertriebene Hype um GenAI und nun auch Agentic AI Probleme verursacht. Angesichts einer Fehlerquote von bis zu 25 % muss die Genauigkeit der Ergebnisse von GenAI sorgfältig überprüft werden, zumal KI-Agenten noch nicht ausgereift genug sind, um Menschen als Entscheidungsträger zu ersetzen³.

Kurz gesagt scheitern viele Projekte zur Implementierung von KI im Kundenservice aufgrund von:

- Schlecht abgegrenzten oder wenig wertschöpfenden Anwendungsfällen
- Mangelnder Prozessklarheit, Datenqualität und Workflow-Reife
- Fehlender Abstimmung zwischen IT, operativen und kundenorientierten Teams
- Einer Unternehmenskultur des „Das haben wir schon immer so gemacht“
- Mitarbeitenden, die nicht oder unzureichend auf benötigte technische Fähigkeiten vorbereitet sind
- Käufe aufgrund von mitreißendem Hype, was zu einer Überflutung von Lösungen führt
- Fokussierung ausschließlich auf Kosteneinsparungen
- Nichtberücksichtigung laufender Betriebskosten
- Schlechte Governance nach der Implementierung

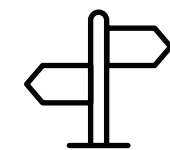
Im Kern ist Scheitern nicht (immer) eine Folge der Technologie selbst, sondern darauf zurückzuführen, dass die menschlichen und organisatorischen Grundlagen nicht bereit sind.



Vorbereitungsphase:

Wo man mit einem erfolgreichen Implementierungsprojekt beginnt

Glücklicherweise ist der Pfad bereits mit mehreren Leitfäden, Roadmap-Vorlagen und informativen Wegpunkten markiert, die Ihnen helfen, die am besten geeigneten KI-Tools zu finden. Eine vollständigere Liste befindet sich am Ende dieses E-Books, aber um diese Reise zu beginnen, starten Sie damit, Anwendungsfälle im Kundenservice in drei Kategorien einzuteilen:



Vielversprechende Pfade

Dies sind Wege, die eine ausgewogene Mischung aus überschaubarem Terrain und lohnenden Ausblicken bieten: mittlere bis hohe Machbarkeit gepaart mit mittlerem bis hohem Nutzen, was sie zu verlässlichen Erfolgsrouten unter gängigen Rahmenbedingungen macht.



Strategische Gipfel

Dies sind ambitionierte Aufstiege, die großen Wert versprechen, jedoch mit steilerem, weniger sicherem Terrain verbunden sind: mittlerer bis hoher Wert, aber geringere Machbarkeit. Sie stellen riskantere Unternehmungen dar, die jedoch zu atemberaubenden Ausblicken führen können.



Stufenweise Wege

Dies sind sanftere Pfade, die kleinere Erträge bei wechselnder Schwierigkeit bieten: geringerer Wert mit gemischter Machbarkeit, oft mit optionalen Abzweigungen, die die Reise verbessern, aber nicht zwingend für das Erreichen des Ziels notwendig sind.



Mit Bedacht auf dem Weg zur erfolgreichen Integration von KI in den Kundenservice

Der wahre Kompass für die erfolgreiche Steuerung von KI-Projekten im Kundenservice ist ein klarer Blick darauf, was KI kann und was nicht. Erfolg beginnt mit der Auswahl von hochwertigen, gut abgegrenzten Anwendungsfällen, die den Kurs für echte Transformation setzen.

Einige Beispiele:

- KI-Agenten können Routineanfragen sofort bearbeiten und dadurch Kundenservice-Mitarbeitende entlasten, sodass sie sich auf komplexe, empathische Interaktionen konzentrieren können, die menschliches Feingefühl erfordern.
- Eine eingebettete Wissensdatenbank und ein schneller Zugriff auf relevante Kundeninformationen geben Mitarbeitenden die Möglichkeit, schnell und präzise zu reagieren.
- KI-gestützte Tools zur Stimmungsanalyse können erkennen, wenn eine Kundeninteraktion per E-Mail, Chat oder sogar per Sprache – beispielsweise, wenn KI-Agenten eingesetzt werden – in eine Richtung abdriftet, die auf Unzufriedenheit hindeutet. GenAI kann dann passende Antworten vorschlagen, die Mitarbeitende in das Gespräch integrieren können, sodass proaktiv eingegriffen werden kann, bevor Probleme eskalieren.



Unsicheres Terrain:

Compliance-Fragen, Sicherheitsbedenken & versteckte Kosten

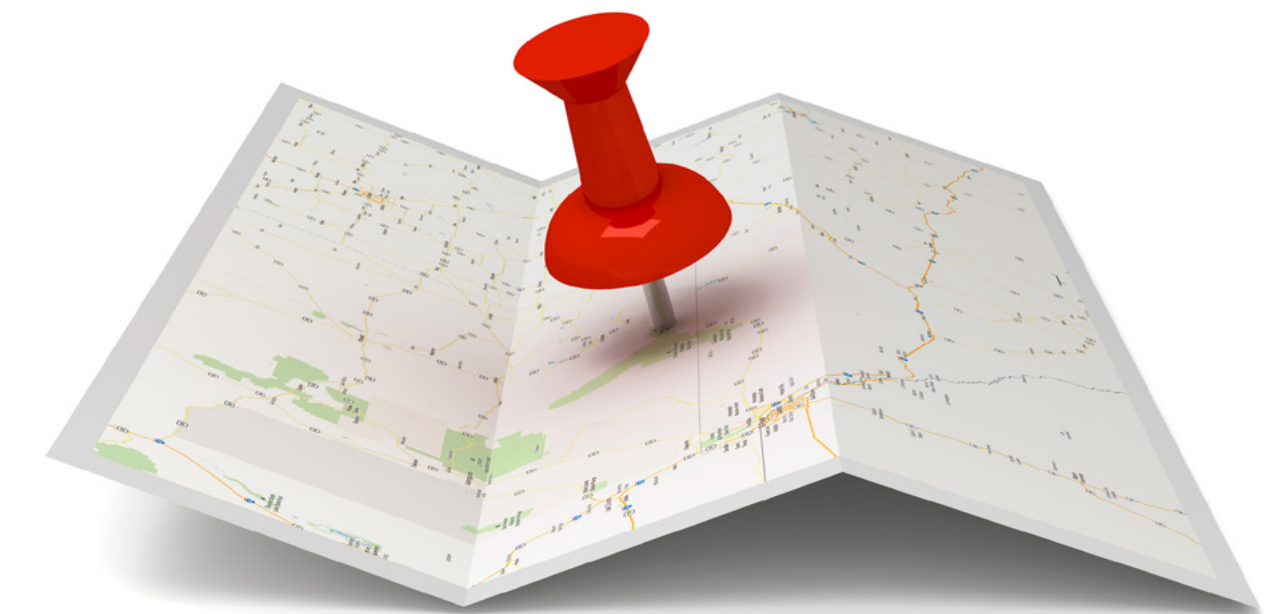
Bevor wir überhaupt zum Implementierungsteil eines KI-Projekts – und dessen potenziellem Scheitern – gelangen, sollten Sie sich einige komplexe Fragen stellen:

- Wie adressiert die vorgeschlagene Lösung die Datensicherheit und -genauigkeit, sowohl intern als auch extern?
- Wie wird die Einhaltung von Rechtsrahmen wie DSGVO, SOC 2 oder ISO 27001 sichergestellt?
- Mit welchen Kosten wird das Unternehmen über die anfängliche Implementierung hinaus konfrontiert – einschließlich versteckter Kosten und zukünftiger Betriebskosten?
- Wie wird das KI-Governance-Framework aussehen?

Ein erfolgreiches KI-Implementierungsprojekt erfordert pragmatische Planung: eine solide Roadmap statt der Jagd nach den meistfotografierten Aussichtspunkten. Entwickeln Sie ein strategisches Programm, das Konditionierung (also Training), Testläufe (Ausrüstung testen und Gewicht reduzieren) sowie Pausentage (eingebaute Unterbrechungen zur Bewertung des Fortschritts) umfasst. In der Praxis bedeutet dies Investitionen in Schulung, Datenqualität und iterative Verbesserungszyklen, die KI-Tools an die sich wandelnden Bedürfnisse von Kunden und Kundenservice-Mitarbeitenden anpassen.

Was macht ein starkes KI-Governance-Framework aus? Die besten KI-Tools werden:

- In zentrale Workflows eingebettet sein, ohne menschliche Mitarbeitende an den Rand zu drängen
- Mit Geschäftsergebnissen abgestimmt sein, um sicherzustellen, dass die Technologie auf Kurs bleibt
- Kundenzufriedenheit und operative Ziele über beeindruckende, aber unpraktische Funktionen stellen
- Transparenz fördern, indem sie zeigen, wie (und welche!) KI tatsächlich zur Verbesserung des Service beiträgt
- Frühzeitig berücksichtigen, wo weitere Investitionen oder ein Überdenken von Workflows sinnvoll sind



Wie Esker's Customer-Service-Lösungen KI integrieren



Stellen Sie sich eine Customer-Service-Lösung vor, die so nahtlos integriert ist, dass sie sich wie ein entspannter Spaziergang durch einfaches Gelände anfühlt: eine natürliche Erweiterung des Kundenservice-Teams, ohne umständliche Ausrüstung oder verwirrende Karten. Anstelle eines generischen Chatbots sind Eskers Customer-Service-Lösungen eine sorgfältig entwickelte Lösungssuite, die speziell auf die einzigartigen Anforderungen von B2B-Umgebungen zugeschnitten ist: schnellen Zugang zu spezialisiertem Wissen zu bieten, langfristige Kundenbeziehungen zu managen und mehrere Stakeholder zu koordinieren.

Diese komplexen Anforderungen eröffnen jedoch auch Chancen für tiefere Partnerschaften und nachhaltiges Unternehmenswachstum durch außergewöhnlichen Service. Durch die direkte Einbindung in Ihre Abläufe passen sich die KI-Funktionen von Esker nahtlos an Ihre Geschäftsprozesse an und helfen Ihrem Unternehmen, sich sicher weiterzuentwickeln und sich an verändernde Landschaften anzupassen. Hinter den Kulissen wird Esker's Customer-Service-Lösungssuite von transparenten, klar strukturierten Technologien angetrieben, die strenge Unternehmensstandards erfüllen und auf jedem Schritt sowohl Kontrolle als auch Klarheit bieten.

„Wir haben ein monatliches Meeting, um die Inkassotätigkeit bei bestimmten Kunden zu besprechen. Die Möglichkeit von Esker, die Informationen für unsere Berichte sofort abzurufen, hat sich für uns als echter Gamechanger erwiesen. Es ist alles direkt da.“

Amber Twarek
Credit Manager, Palmer Holland

Wählen Sie Ihre Ausrüstung:

KI-Anwendungsfälle in Esker's Customer-Service-Lösungssuite



Anwendungsfall 1

Beantwortung von Kundenfragen (z. B. zum Auftragsstatus) in Esker Customer Inquiry Management

- Large Language Models (LLMs) übersetzen natürliche Sprache in technische Abfragen (und umgekehrt).
- RAG (Retrieval-Augmented Generation) greift auf Wissensdatenbanken zu und nutzt anschließend LLMs, um die Antwort in natürlicher Sprache bereitzustellen.
- Agentic AI ermittelt, welches (agentische) Tool am besten geeignet ist, um die korrekte Antwort zu liefern, und stellt den passenden autonomen KI-Agenten bereit.



Anwendungsfall 2

Datenerkennung auf Kundendokumenten in Esker Order Management

- Esker Synergy Transformer ist ein Deep Learning Neural Network — insbesondere für semi-strukturierte Dokumentformate.
- Natural Language Processing (NLP) erkennt Daten in unstrukturierten Dokumenten mit Freitext.



Anwendungsfall 3

Kunden durch einfacheren und schnelleren Zugang zu Informationen unterstützen

- Esker Synergy Agents für den Kundenservice sind in das Kundenportal eingebettet und können Fragen beantworten oder Unterstützung bei der Auftragserfassung bieten.
- Wie in Anwendungsfall 1 arbeiten LLMs, RAG und Agentic AI zusammen, um die benötigten Informationen zu liefern oder Aufgaben auszuführen. Der Zugriff ist jedoch durch Benutzerberechtigungen eingeschränkt, sodass Kunden nur Informationen einsehen können, die für sie selbst relevant sind und nicht die anderer.

Wie Esker hilft, die steinigen Wege fehlerhafter KI-Implementierung zu vermeiden



Schlecht abgegrenzte oder wenig wertschöpfende Anwendungsfälle

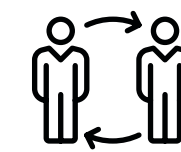
Customer-Service-Lösungen wie Esker Customer Inquiry Management und Esker Order Management bieten ideale Anwendungsfälle, um KI-Projekte zu starten, darunter:

- Genaue Datenerfassung bei eingehenden Aufträgen, unabhängig vom Format
- Agent Assistant: Zugriff auf Wissensdatenbanken
- Fallzusammenfassungen
- Kundenkorrespondenz/Personalisierung
- Customer-Service-Analytics
- KI-Training mit menschlicher Beteiligung
- Stimmungsanalyse
- Routing eingehender Dokumente, Anfragen und Rückfragen



Mangelnde Prozessklarheit, Datenqualität & Workflow-Reife

- Bei der Implementierung einer neuen Automatisierungslösung ist es in der Regel ein guter Zeitpunkt, bestehende Prozesse neu zu bewerten sowie Verantwortlichkeiten zu klären und Abläufe zwischen verschiedenen Teams oder Einheiten zu harmonisieren.
- Esker-Lösungen verändern nicht die Art und Weise, wie Daten organisiert sind, helfen Ihnen jedoch dabei, sie mithilfe von Abweichungserkennung, Dashboards für Transparenz und Berichtserstellung zur Analyse zu navigieren und zu verstehen.
- Esker erleichtert den Zugriff auf Wissensdatenbanken mit Informationen wie Produktmerkmalen – unabhängig davon, ob Kundenservice-Mitarbeitende oder KI-Agenten die Anfrage bearbeiten. Die Daten müssen nicht einmal in einem bestimmten Format vorliegen, da eine der Stärken von KI darin besteht, korrekte Informationen unabhängig vom Format zu identifizieren.



Fehlende Abstimmung zwischen IT, operativen & kundenorientierten Teams

- Wenn eine Esker-Lösung neu in einem Unternehmen implementiert wird, arbeitet Esker mit Ihren fachlichen Teams und IT-Teams zusammen, um die Zustimmung aller Beteiligten sicherzustellen.
- Interne Kommunikationstools und Prozesssichtbarkeit reduzieren isolierte Workflows.
- Kundenportale und Kommunikationstools schaffen Klarheit für Kunden.
- Mit über 40 Jahren Erfahrung verfügt Esker über ausreichend Proof-of-Concept, um „Das haben wir schon immer so gemacht“-Argumenten entgegenzuwirken.



Unzureichendes Change Management oder fehlende Benutzerschulung

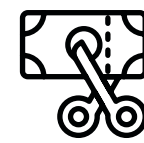
- Benutzerfreundlichkeit war bei der Lösungsentwicklung von Esker schon immer ein Leitprinzip. In der Praxis bedeutet dies, dass viele Funktionen in die Lösungen integriert sind statt zusätzlicher Add-ons. Beispielsweise aktualisieren sich die in Esker-Lösungen integrierten LLMs automatisch, ohne zusätzliche Kosten oder administrativen Aufwand auf Kundenseite.
- Dedizierte Esker-Teams arbeiten mit Stakeholdern vor, während und nach der Implementierung zusammen, um Erfolg auf jeder Ebene sicherzustellen.



Käufe aufgrund von mitreißendem Hype, was zu einer Überflutung von Lösungen führt

- Obwohl Esker durchaus „gehypte“ Technologien wie Agentic AI und GenAI entwickelt und nutzt, sind diese natürliche Erweiterungen der etablierten Automatisierungstechnologien und der traditionellen KI, die seit über 15 Jahren Teil des Esker-Werkzeugkastens sind.
- Es wird sorgfältig darüber nachgedacht, nur die jeweils am besten geeignete Technologie für die jeweilige Aufgabe einzusetzen.
- Eine einheitliche Plattform über den gesamten Order-to-Cash- und Source-to-Pay-Zyklus hinweg ermöglicht ein einfaches Zusammenspiel von Lösungen, Daten und Kommunikation.

Für Fuchs Lubricants klassifiziert Esker Customer Inquiry Management automatisch 84 % aller eingehenden Kundenanfragen.



Kosteneinsparungen als einzigen Faktor betrachten

Es ist nicht so, dass dies kein wichtiger Faktor wäre. Das Ziel eines jeden Unternehmens ist jedoch Wachstum. Und das Geheimrezept dafür ist, die Kunden zufrieden zu halten.

- Dies wird üblicherweise erreicht, indem ein hervorragendes Kundenerlebnis geboten wird, Kunden schnell präzise Informationen erhalten und Aufträge korrekt und zügig erfüllt werden.
- Durch die Reduzierung repetitiver und lästiger Aufgaben für Kundenservice Mitarbeitende sind diese wiederum motivierter um freundliche Kommunikation mit Kunden sicherzustellen und können mehr Energie in komplexe Kundensituationen investieren.
- Anstatt Personal zu ersetzen, sollte jede Automatisierungslösung so aufgebaut sein, dass sie mit dem Unternehmen skaliert und Teams ermöglicht, sich weiterzuentwickeln und höherwertige Aufgaben zu übernehmen.



Nichtberücksichtigung laufender Betriebskosten

- Esker-Lösungen sind skalierbar. Das bedeutet, dass die notwendige Rechenleistung zur Bewältigung wachsender Anfragevolumina jederzeit verfügbar ist.
- Da unsere einheitliche Plattform alles enthält, was zur effizienten Verwaltung von Customer-Service-Aufgaben benötigt wird, gehören zusätzliche Verträge für Einzellösungen der Vergangenheit an.
- Die Kostenübersicht wird durch eine feste, alles umfassende Abonnementgebühr basierend auf erwarteten Volumen sichergestellt. Dies verhindert die Proof-of-Concept-Falle niedriger Einstiegskosten, gefolgt von schnell ansteigenden Gebühren für Add-ons, zusätzliche Technologie und unvorhergesehene Ausgaben wie Schulungen und Wartung.

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

Aiza Toor

Customer Service Manager, Palmer Holland



Schlechte Governance nach der Implementierung

Bei Esker ist Governance integriert, da KI-Fähigkeiten in die Workflows eingebettet sind, statt eigenständig zu laufen oder an einen Prozess angeflanscht zu werden.

- Die in Esker-Lösungen verwendeten KI-Funktionen sind an spezifische Anwendungsfälle gebunden, was bedeutet, dass die Lösung ihre eigenen Leitplanken bildet. Beispielsweise ist der Einsatz von GenAI auf kontextspezifische Aufgaben beschränkt und nicht als generelles Allzweck-Tool konzipiert.
- Anstatt sogenannte „Black Boxes“ zu schaffen, bleibt die KI für die Nutzer jederzeit transparent und erklärbar und hält Menschen jederzeit im Loop. Dabei ist es nicht der Mensch, der als Fallback die KI überprüfen muss, sondern umgekehrt: Die Menschen behalten jederzeit Aufsicht und Kontrolle.
- Mit einem starken Fokus auf Customer Experience sowohl vor als auch nach der Implementierung bietet Esker seinen Kunden vollständige Ownership und klare Governance sowie kontinuierliches KPI-Monitoring, um sicherzustellen, dass die Lösung echten Mehrwert liefert.

Eine geführte Reise zur erfolgreichen Implementierung eines KI-Projekts im Kundenservice



Schritt 1

Identifizieren Sie Anwendungsfälle mit dem höchsten ROI-Potenzial

- Beginnen Sie damit, die wichtigsten Herausforderungen im Customer Service zu identifizieren – also Aufgaben, die viel Zeit kosten, Fehler verursachen oder den Arbeitsfluss des Teams behindern:
 - > Auftragsanfragen
 - > Reklamationen
 - > Preisfragen
 - > Dokumenten-Routing
- Nutzen Sie Daten und das direkte Feedback der Teams, um präzise zu bestimmen, wo KI und Automatisierung den größten Mehrwert liefern.

Schritt 2

Bestimmen Sie Abläufe, für die eingebettete KI sinnvoll wäre

- Zeichnen Sie die End-to-End-Workflows rund um die ausgewählten Anwendungsfälle nach. Das Ziel ist nicht, KI einfach obendrauf zu setzen, sondern herauszufinden, wo sich Intelligenz nahtlos einbinden lässt.
- Natürliche Schwerpunkte sind die Automatisierung repetitiver Schritte wie Klassifizierung, Routing oder vorgeschlagene Antworten.

Schritt 3

Konfigurieren, steuern & implementieren

- Richten Sie KI- und Automatisierungstools so ein, dass Governance von Anfang an im Mittelpunkt steht.
- Wählen Sie Tools, die:
 - > Erklärbar sind
 - > Einfach zu verwalten sind
 - > Klare Verantwortlichkeiten definieren
 - > KPIs festlegen, die an echte Geschäftsergebnisse gekoppelt sind
- Implementieren Sie Monitoring-Prozesse und Human-in-the-Loop-Mechanismen, um Transparenz sicherzustellen und kontinuierliche Verbesserungen zu ermöglichen.

Schritt 4

Implementierung mit Fokus auf die Nachverfolgung von Geschäftsergebnissen

- Nach dem Go-Live verfolgen Sie, wie sich die KI-gestützten Workflows auf Geschwindigkeit, Genauigkeit, Rückstände und Kundenzufriedenheit auswirken.
- Nutzen Sie diese Erkenntnisse, um Feinabstimmungen vorzunehmen und den Wert der Investition nachzuweisen.

Schritt 5

Skalieren Sie über die gesamten Serviceprozesse hinweg

- Sobald alles reibungslos läuft, betrachten Sie weitere Prozesse, in denen KI sinnvoll sein könnte.
- Denken Sie daran, dass tief in Workflows eingebettete KI, die sich an der operativen Reife orientiert, die besten Ergebnisse liefert.
- Schrittweises Skalieren sorgt für eine reibungslose Einführung und macht den ROI nachvollziehbar.

Esker Synergy: Wir machen KI anders

Basierend auf über 15 Jahren Forschung und Entwicklung ist Esker Synergy AI ein leistungsstarkes Technologiepaket, das gezielt auf die aktuellen Fragen rund um Nutzbarkeit, Sicherheit und Nachhaltigkeit von KI eingeht. Deshalb hebt sich Esker in der Vielzahl von KI-Anbietern deutlich ab:

Ihre Daten bleiben Ihre Daten

Alle Esker-Lösungen und Synergy-GPT-Funktionen sind so konzipiert, dass Datensicherheit und Datenschutz gewährleistet sind. Ihre Daten werden weder von Dritten verwendet, gespeichert noch mit ihnen geteilt.

Unsere KI ist zielgerichtet & verantwortungsvoll

Wir trainieren eigene große Sprachmodelle (Large Language Models, LLMs) für gezielte, wertschöpfende KI-Anwendungen, während größere Modelle auf gemeinsam genutzten Servern laufen. Unsere generative KI wird kontinuierlich auf Leistung und Nachhaltigkeit optimiert.

Wir bieten LLM as a Service

Esker Synergy GenAI ist nahtlos in unsere Lösungen integriert. Ein separater LLM-Anbieter ist nicht nötig. Wir übernehmen Prompt Engineering, Updates und sicheres Skalieren und senken so Ihre Gesamtbetriebskosten.



Overall sentiment

S Positive **Powered by Synergy**

S Synergy

Hi, I'm Synergy Assistant!
I'm here to display and manage
information.

You

What's the status of invoice 528?

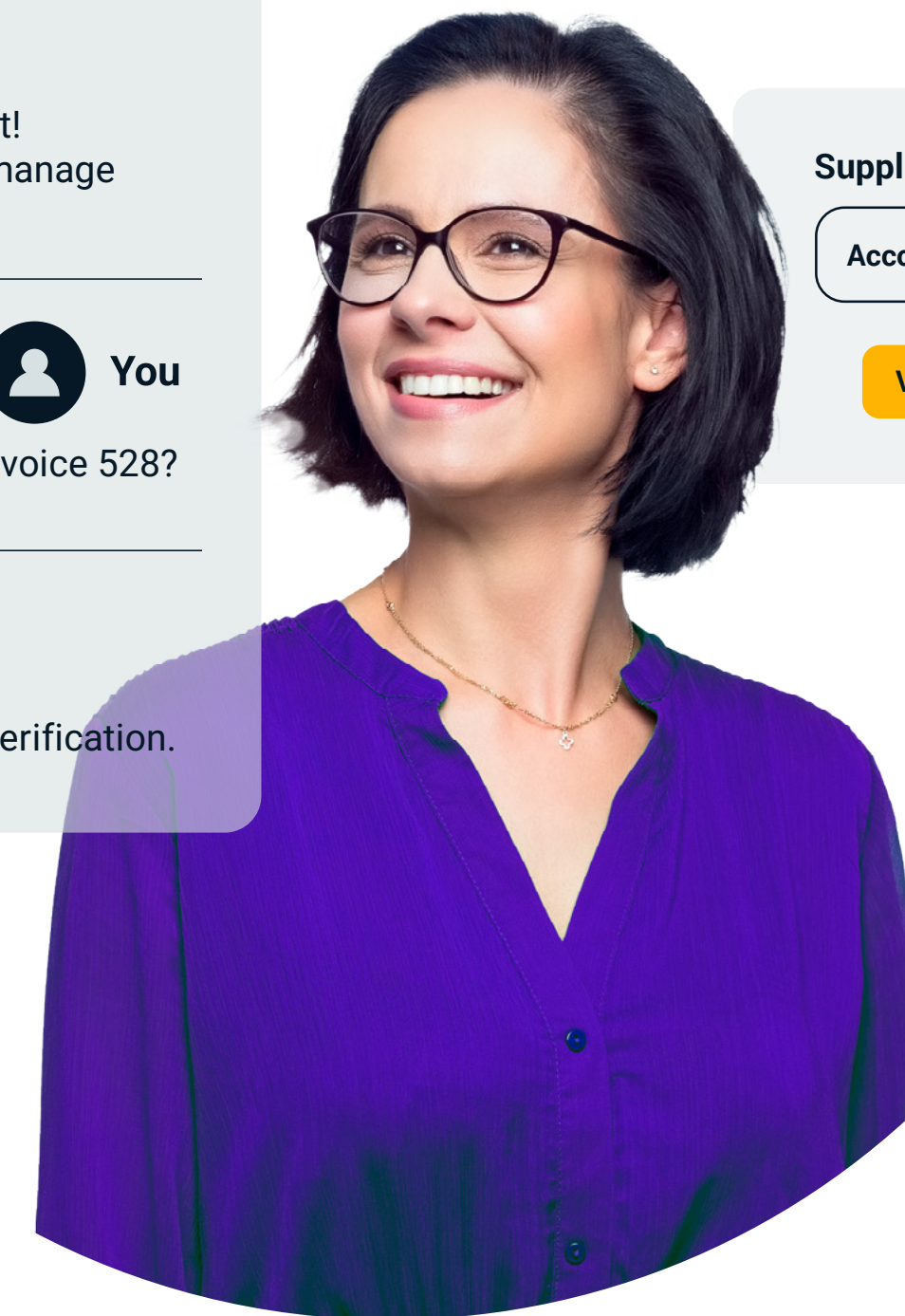
S Synergy

Invoice 528 is pending verification.

Supplier document

Account Statement **▼**

Valued inferred by AI





Warum die Gewinner-Strategie der stetige Marsch aus pragmatischer KI und operativer Integration ist

Zum Abschluss unserer Betrachtung zur Einführung und zum Einsatz von KI im B2B-Kundenservice, sind die wichtigsten Erkenntnisse, dass Erfolg nicht dadurch erreicht oder gemessen wird, den auffälligsten Technologien hinterherzujagen und Abkürzungen zu nehmen. Praxisorientiert zu bleiben, die richtigen Tools für die jeweiligen Herausforderungen zu wählen und sie als grundlegenden Bestandteil des täglichen Betriebs zu behandeln, statt als zusätzliches Gepäck, trägt wesentlich dazu bei, einen soliden ROI sicherzustellen.

Aus unserer Perspektive als Order-to-Cash-Automatisierungsplattform entsteht die wahre Stärke, wenn sorgfältig ausgewählte KI-Tools auf gut abgebildete Prozesse und klare Führung treffen. Diese Kombination ebnet einen soliden, skalierbaren Pfad, der das Unternehmen mit jedem Schritt weiter stärkt. Statt unüberlegte Sprünge zu wagen, ist der stetige, durchdachte Rhythmus, der Schlüssel zum Aufbau eines wirkungsvollen und erfolgreichen Kundenservice.

„Kundenservice Mitarbeitende haben jetzt mehr Zeit, um mit den Kunden zu sprechen und Beziehungen aufzubauen. Dadurch bleibt ihnen mehr Zeit für die Nachverfolgung von Leads, Schulungen zu anderen Programmen, die Erweiterung ihres Produktwissens und andere Dinge, die tatsächlich Mehrwert schaffen.“

Deborah Buck

Director of Customer Care, MCR Safety

Quellenangaben

¹[Lindsey Wilkinson: Businesses average 21 AI projects in production, June 20, 2025, CIO Dive](#)

²[Sheryl Estrada: MIT report: 95% of generative AI pilots at companies are failing, August 18, 2025, Fortune.com](#)

³[Opening Keynote: The Golden Path to AI Value, 2025, Gartner IT Symposium/Xpo](#)

Möchten Sie mehr darüber erfahren, wie man KI erfolgreich in Customer-Service-Workflows implementiert? Hier sind einige Inhalte, um Ihnen den Einstieg zu erleichtern:

[Customer Inquiry Management Demo](#)

[Blogbeitrag über die Implementierung von KI von Laura Ramos \(Forrester\)](#)

[Blogbeitrag über KI im B2B-Kundenservice, ebenfalls von Laura Ramos](#)

[Gartner bietet einen Leitfaden zur Bewertung von KI-Anwendungsfällen und äußert sich wie folgt zu KI im Kundenservice](#)

Hi, wir sind Esker

Eskers KI-Automatisierungssuite für das Office of the CFO nutzt die neuesten Technologien im Bereich Agentic AI und Automatisierung, um das Working Capital und den Cashflow zu optimieren. Zugleich werden strategische Entscheidungen verbessert und die zwischenmenschlichen Beziehungen zu Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gestärkt. Eskers Lösungen für Source-to-Pay und Order-to-Cash automatisieren diese Geschäftsprozesse und unterstützen gleichzeitig langfristige Wachstumsstrategien.



> 40

Jahre Erfahrung, davon mehr als 20 Jahre in der Cloud



> 1.200

Mitarbeitende betreuen mehr als 1.120.000 User und 3.000 Kunden weltweit



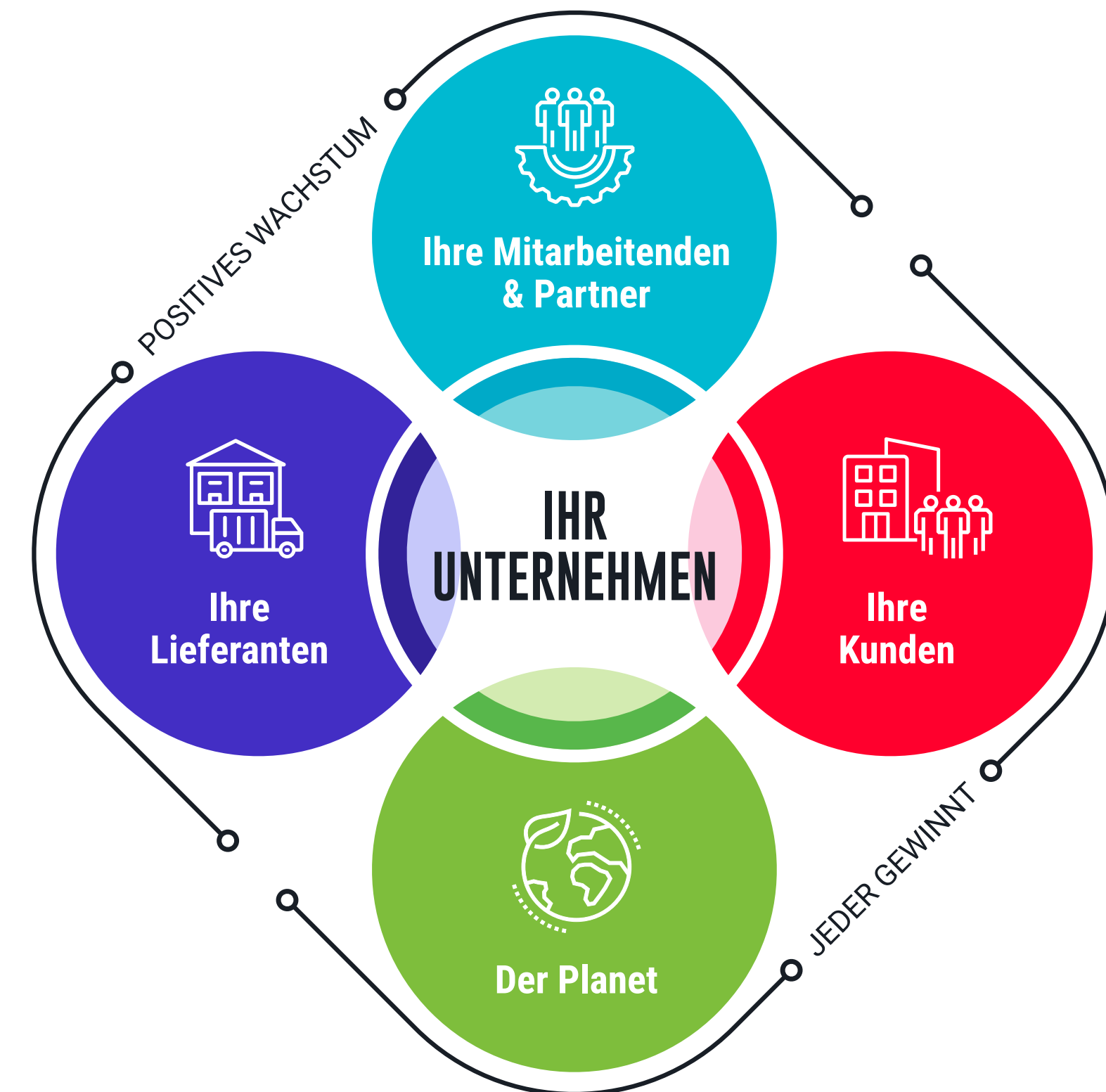
15

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



~250 Mio. €

Umsatz im Jahr 2025



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.

