

E-Book

# **KI-gestützter B2B-Kundenservice: 5 inspirierende Erfolgsgeschichten**



# Worum geht es?

Begleiten Sie uns auf eine Reise durch die Welt der KI-Technologien, bei der wir fünf multinationale Unternehmen besuchen, um herauszufinden, wie sie ihre Prozesse zur Verwaltung von Bestellungen, Reklamationen und Kundenanfragen umgestaltet haben. Entdecken Sie, wie diese Unternehmen sicherstellen, dass jede Bestellung eine „perfekte Bestellung“ ist, jede Reklamation schnell gelöst und jede Anfrage schnell und präzise beantwortet wird.

Ganz gleich, ob Sie eine Führungskraft sind, die mehr darüber erfahren möchte, was KI tatsächlich für Ihr Unternehmen tun kann, oder eine Kundenservicemitarbeitende, die ihre Fähigkeiten erweitern möchte, steigen Sie ein und schnallen Sie sich an.

# Was ist Esker Synergy AI?

Esker Synergy AI ist ein sorgfältig zusammengestelltes Set von Technologien, die die Lösungen von Esker unterstützen. Diese KI-Technologien umfassen neuronale Netze, maschinelles Lernen und Funktionen großer Sprachmodelle, um einen leistungsstarken Motor zu schaffen, der den Kundenservice in jeder Hinsicht optimiert.

Die KI-Funktionen in Esker Synergy AI ersetzen nicht die Kundenservicemitarbeitenden in der B2B-Welt. Die KI-Funktionen sind als ein Werkzeug zu verstehen, das alle manuellen, alltäglichen Aufgaben, die ein Kundenservicemitarbeitender erledigen muss, effizient erledigt. Sobald die Monotonie von ihrer Aufgabenliste verschwunden ist, können sich die Kundenservicemitarbeitenden auf das konzentrieren, was wirklich wichtig ist - die Gewährleistung eines hervorragenden Kundenerlebnisses.

Dies wird umso wichtiger, als das die Kaufgewohnheiten aus der B2C-Welt in den B2B-Bereich überschwappen, da die Käufer die gleichen hohen Erwartungen an bequeme Einkäufe in ihrem Berufs- und Privatleben haben.



# Wir machen KI anders

Esker Synergy AI ist seit über 15 Jahren in der Entwicklung, und wir arbeiten kontinuierlich daran, die aktuellen Fragen zur Nutzbarkeit, Sicherheit und Nachhaltigkeit von KI zu beantworten. Unser umfangreiches KI-Wissen und unsere Patente bilden eine solide Grundlage, auf der gute Geschäfte und Beziehungen aufgebaut werden.



## Sicherheit

Alle Esker-Lösungen werden auf Microsoft Azure gehostet, einschließlich aller Synergy GPT-Funktionalitäten, um sicherzustellen, dass die Daten nicht von Dritten verwendet oder gespeichert werden. Die Kundendaten werden nicht über das Internet übermittelt, um Datensicherheit und Datenschutz zu gewährleisten.

Die von Esker trainierten KI-Modelle reagieren nur auf spezifische Aufgaben, so dass es nicht möglich ist, Trainingsdaten zu finden oder sensible Informationen zu erhalten.

Persönliche Informationen werden von Esker Synergy AI nicht verarbeitet und Gespräche werden nicht gespeichert.

Esker ist auf den Stufen 3 (begrenztes Risiko) und 4 (minimales Risiko) des KI-Gesetzes der Europäischen Union registriert und hat darüber hinaus die ISO 27 001 Zertifizierung.



## Zweckmäßig & verantwortungsvoll

Wir verwenden KI nur in gezielten, zweckmäßigen und wertschöpfenden Szenarien. Da einige Esker Synergy AI-Funktionen kein großes Modell erfordern, trainiert Esker sein eigenes LLM. Das Ergebnis ist ein Modell, das etwa 600 Mal kleiner ist als ChatGPT-4.

Funktionen, die ein größeres Modell erfordern, nutzen gemeinsame Server. Dies führt direkt zu einer geringeren CO<sub>2</sub>-Belastung.

Neue Modelle werden kontinuierlich bewertet, um das beste Verhältnis zwischen Leistung und CO<sub>2</sub>-Fußabdruck zu finden.



## LLM als Serviceleistung

GenAI-Funktionen sind in die Esker-Lösungen integriert und erfordern keinen separaten Vertrag mit LLM-Anbietern. Esker übernimmt das Prompt-Engineering, die Versionsupdates und das sichere Skalieren, wodurch die Betriebskosten gesenkt werden, da weniger KI-geschultes Personal benötigt wird.

KI-unterstützte Antworten werden mithilfe der eigenen Daten jedes Kunden generiert, um sie so aktuell und relevant wie möglich zu machen, während die Datensicherheit der Lösung gewährleistet bleibt.

## 5 Erfolgsgeschichten aus dem Kundenservice

|                        |    |
|------------------------|----|
| Fuchs Lubricants ..... | 6  |
| MCR Safety .....       | 7  |
| NVIDIA .....           | 8  |
| Sanofi Spain.....      | 9  |
| GBfoods.....           | 10 |



## Auf einen Blick



Chemie



SAP® ERP



> 5.700 Mitarbeitende



Gegründet 1931



Headquarters in Mannheim

## Customer Inquiry & Order Management

### Ziele

- Geringerer Zeitaufwand für die Zuordnung von Kundenanfragen per E-Mail
- Verbesserung der Effizienz der Auftragserfassung
- Verbesserte Sichtbarkeit und Zusammenarbeit innerhalb der Abteilung Customer Solutions
- Eliminierung mühsamer manueller Aufgaben zur Steigerung der Wertschöpfung im gesamten Unternehmen

### Ergebnisse

- Reduzierung der Auftragseingabezeit um 25 %
- Verbesserte Durchlaufzeit bei der Auftragserfassung von 24-48 Stunden auf 6 Stunden
- Automatische Klassifizierung von 84 % aller eingehenden Kundenanfragen
- 100%ige Eliminierung von Papier durch elektronische Archivierung
- Verbesserte Mitarbeiterzufriedenheit durch ausgeglichene Arbeitsbelastung und mehr Zeit für erfüllendere und wirkungsvollere Arbeit
- Verringerung der Anzahl von Statusanfragen durch Kunden

- ■ ■ „Für mich ist die KI-Engine von Esker magisch. Sie ordnet alle unsere Anfragen automatisch in die richtigen Kategorien ein, die wir bei der Einrichtung der Lösung festgelegt haben.“

**Chris Raleigh**

Business Process Expert (O2C) Americas | FUCHS Lubricants

### Verwendete KI-Tools



Klassifizierung von Anfragen



Sentiment-Analyse



Extraktion von Anfragedaten



Generierung von Antworten



Erfassung/Extraktion von Auftragsdaten



Identifizierung der Auftragsart zur getrennten Verwaltung von Standard- und Änderungsaufträgen



Erkennung von Auftragsanomalien



Triage von Aufträgen



## Auf einen Blick



Manufacturing



> 500 Mitarbeitende



Gegründet 1974



SAP® ERP



Headquarters in Collierville, USA

## Customer Inquiry & Order Management

### Ziele

- Automatisieren und Rationalisieren der Verwaltung von Kundenanfragen und -bestellungen
- Vollständige Transparenz über die gesamte Kundenserviceabteilung
- Nutzung von KI-gestützten Tools zur Steigerung der Effektivität der Kundenkommunikation
- Verbesserung der Aufgabenzuweisung und Einblicke in die Kundenbedürfnisse gewinnen

### Ergebnisse

- Deutliche Verkürzung der Antwortzeiten auf Anfragen
- Senkung der durchschnittlichen Auftragsabwicklungszeit von 12-24 Stunden auf weniger als eine Stunde
- Verringerung der Fehler bei der Auftragserfassung pro Monat von durchschnittlich 75 auf 28
- Erzielung einer 91%igen Automatisierungsrate bei Bestellungen
- Informierte Interaktionen mit Kunden durch nahtlose Esker Order Management und Esker Customer Inquiry Management Integration
- Eliminierung von Doppelarbeit und effiziente Bearbeitung von Bestellungen und Anfragen

„Die Antwortzeiten auf Kundenanfragen haben sich von 24-48 Stunden auf nahezu sofortige Antwortzeiten verkürzt.“

**Deborah Buck**

Director of Customer Care | MCR Safety

### Verwendete KI-Tools



- 🔍 Klassifizierung von Anfragen
- 😊 Sentiment-Analyse
- ⚙️ Extraktion von Anfragedaten
- 🗨️ Generierung von Antworten
- 📄 Triage von Aufträgen
- 📝 Erfassung von Auftragsdaten
- ⚠️ Erkennung von Anomalien bei Bestellungen



## Auf einen Blick



Technologie



29.600 Mitarbeitende



Gegründet 1993



SAP® ERP



Headquarters in Santa Clara, USA

## Order Management

### Ziele

- Unterstützung eines bedeutenden Unternehmenswachstums bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung eines außergewöhnlichen Kundenerlebnisses
- Schnellere und präzisere Auftragsabwicklung bei gleichzeitiger Maximierung der Talente und Zufriedenheit der Mitarbeitenden
- Ein agileres, proaktiveres und zukunftsfähigeres Unternehmen zu werden, das modernste Technologien einsetzt

### Ergebnisse

- 98 % weniger Zeit für die Auftragsabwicklung, von etwa 5 Minuten auf 5 Sekunden
- 50% weniger manuelle Arbeit bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen
- Erhöhte Flexibilität bei der Identifizierung von Möglichkeiten zur Prozessoptimierung
- Verbesserte Akquisitionsstrategie, indem Partnerschaften mit NVIDIA attraktiver gemacht werden

- ■ ■ „Wir konnten die Bearbeitungszeit für
- ■ ■ Nachbestellungen von fünf Minuten auf
- ■ ■ fünf Sekunden verkürzen, und unsere
- ■ ■ Mitarbeitenden fühlen sich leistungsfähiger
- ■ ■ und produktiver denn je.“

**Angela Garceau**

Sr. Director of Business Operations | NVIDIA

### Verwendete KI-Tools



Extraktion von Auftragsdaten



Erkennung von Anomalien



## Order Management & Claims Management

### Ziele

- Transparenz über die Zuständigkeiten der Abteilungen und den Zeitaufwand für die Lösung von Problemen und die Ursachen von Verzögerungen
- Bessere Verwaltung und Verfolgung des Problemvolumens, vor allem aus logistischer Sicht
- Maximierung der Servicequalität
- Mehrwert aus der Tätigkeit der Mitarbeitenden generieren
- Entwicklung und Optimierung des Auftragsablaufs von der Einreichung bis zur Integration in SAP
- Erzielung eines effizienten, umweltfreundlichen Prozesses, der den Platzbedarf im Büro reduziert und Papier und Material überflüssig macht

### Ergebnisse

- 40 % schnellere Auftragsabwicklung
- Geringere Fehlerquote bei der Auftragserfassung
- 100%ige Transparenz über den gesamten Dispute-Management-Prozess
- 50% schnellere Bearbeitung von Reklamationen
- Genaue Zuordnung der entsprechenden Auftragsnummer und der Art des Problems (Produktrückgabe, Rechnungsstreitigkeiten, Unstimmigkeiten usw.)
- Leichter Zugriff auf Probleminformationen durch alle Abteilungen zur einfachen Nachverfolgung



**„Esker ermöglicht es mir, wiederkehrende Kundenforderungen innerhalb eines bestimmten Zeitraums und in bestimmten Phasen der Kundenerfahrung zu erkennen. So kann ich kritische Probleme schnell erkennen und Ineffizienzen auf der Grundlage präziser Metriken korrigieren.“**

**Javier Fernández Linares**

Customer Service Manager | Sanofi Spain



### Verwendete KI-Tools

-  Automatische Erkennung und Konvertierung von Daten
-  Korrekte Mengenermittlung
-  Semantische Identifikation bei der Produktsuche anhand von Beschreibungen/Merkmalen

## Auf einen Blick



Lebensmittel & Getränke



3.000 Mitarbeitende



Gegründet 1937



SAP® ERP



Headquarters in Barcelona

## Claims Management

### Ziele

- Abschaffung der manuellen Bearbeitung von Abzugsansprüchen
- Verringerung der Komplexität der Forderungsquellen durch Zentralisierung der Eingangskanäle
- Schaffung von Transparenz bei Rückerstattungen zur Erhöhung der Buchhaltungsgenauigkeit
- Vereinfachung der abteilungsübergreifenden Kommunikation bei der Bearbeitung von Forderungen

### Ergebnisse

- 500 Stunden eingesparte Kundenservicezeit
- 50 % der Minderzahlungen aus Handelsabzügen werden in weniger als 1 Minute bearbeitet
- Bessere Sichtbarkeit der Reklamationen, was zu einer genaueren Abrechnung führt
- Verbesserte abteilungsübergreifende Kommunikation und Arbeitsabläufe
- Verbesserte Kategorisierung der Prioritäten bei der Auftragsauslieferung
- Erhöhte Sichtbarkeit von Ansprüchen, was zu einer genaueren Buchhaltung führt

„Wir haben den gesamten O2C-Prozess verbessert und unsere Zusammenarbeit mit den Kunden intensiviert. Das Ergebnis ist eine sehr niedrige Reklamationsquote bei GBfoods und ein Zufriedenheitsniveau von über 98 % bei der Auftragszustellung seit mehr als fünf Jahren.“

**Susana López**

Front-Office Retail Customer Service Manager | GBfoods

### Was die KI tut



Bestimmung der Claim-Kategorie



Zuordnung von Kostenstellen



Automatische Datenerfassung aus fallbegleitenden Dokumenten

# Machen Sie Ihr Unternehmen zu unserer nächsten Erfolgsgeschichte

Wenn die digitale Transformation wie eine Reise ist, warum schicken Sie Ihr Kundenserviceteam nicht auf eine solche? Denn die Integration von KI in den B2B-Kundenservice ist wie die Ausstattung mit der ultimativen Abenteuer-ausrüstung.

KI übernimmt alltägliche, sich wiederholende Aufgaben und kann alle routinemäßigen Auftragsanfragen bearbeiten. Dies macht nicht nur den Weg für Kundenbetreuer frei, um komplexere und bedeutungsvollere Interaktionen mit Kunden zu bewältigen, die eine menschlichere Note benötigen. Sondern es unterstützt auch dabei effizientere interne Arbeitsabläufe zu entwerfen, die ihre Arbeit befriedigender machen und das Kundenerlebnis insgesamt verbessern.

Außerdem erhalten Sie mit KI-gesteuerten Analyse- und Berichtstools einen kristallklaren Überblick über Kundeninteraktionen und die Serviceleistung. Es ist wie ein magischer Kompass der Ihnen hilft, bessere Entscheidungen zu treffen, einen individuelleren Service zu bieten und Trends und verbesserungswürdige Bereiche aufzuspüren.

Durch den Einsatz von KI kann Ihr Unternehmen eine dynamischere, reaktionsfreudigere und kundenorientiertere Serviceumgebung schaffen. Also, packen Sie Ihre Koffer und machen Sie sich bereit für eine spannende Reise!



# 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



**> 1.000**

Mitarbeitende betreuen mehr als 850.000 User und 2.500 Kunden weltweit



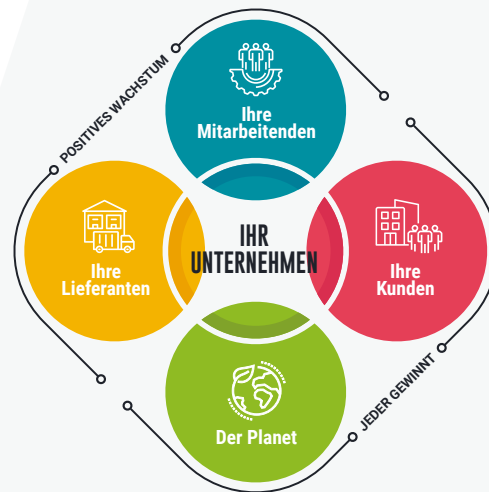
**15**

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.



**ESKER<sup>®</sup>**

**[www.esker.de](http://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.

016-EDDOKE&KER-001-A