

E-Book

Wie kann KI Ihnen helfen?

Transformation des Kundenservices
mit der KI-gesteuerten Lösungs-
Suite von Esker



Inhalte

Balance zwischen KI und strategischer menschlicher Entscheidungsfindung	3
Künstliche Intelligenz im Kundenservice	4
KI in Eskers Lösungssuite für den Kundenservice	6
Kundenerfolgstory: Fuchs Lubricants Co	10
Neue Chancen schaffen	11
Unser Ansatz für KI ist anders	12
KI-Glossar	13
Über Esker	14

Balance zwischen KI und strategischer menschlicher Entscheidungsfindung

B2B- und B2C-Transaktionen finden in grundlegend unterschiedlichen Umgebungen statt und der Kundenservice ist ein besonders deutliches Beispiel dafür. Im B2B-Bereich ist der Kundenservice stark beziehungsorientiert, er umfasst komplexe Problemlösungen und erfordert die Zusammenarbeit verschiedener Teams auf Seiten des Lieferanten und des Kunden. Zudem ist eine reibungslose Integration der verschiedenen Backoffice-Systeme notwendig, um Verträge und Service-Level-Agreements einfacher verwalten zu können.

KI-gestützte Automatisierung hat den B2B-Kundenservice grundlegend verändert. Die Technologie ist mittlerweile so weit entwickelt, dass sie bei der Bearbeitung komplexer Anfragen, kundenspezifischer Besonderheiten und mehrstufiger Prozesse effektiv unterstützen kann. Technologien wie generative KI, Retrieval-Augmented Generation (RAG) und KI-Agenten können Daten schnell analysieren, relevante Dokumente abrufen und Kundenservicemitarbeitende entlasten, indem sie Anfragen auf Basis früherer Interaktionen bearbeiten.

Unabhängig davon, wie fortschrittlich die Technologie ist, sollten Kundenservicemitarbeitende weiterhin die endgültigen Entscheidungsträger bleiben. Sie sollten KI-Tools aktiv steuern und nicht nur auf deren Ergebnisse reagieren. KI kann als intelligenter Assistent dienen und Arbeitsabläufe automatisieren, aber nur Menschen verstehen Geschäftsbeziehungen, können Vereinbarungen verhandeln und situationsabhängige Entscheidungen treffen, die sich nicht programmieren lassen. Der beste Ansatz im Kundenservice kombiniert die Geschwindigkeit und Analysefähigkeit der KI mit der strategischen Führung und Beziehungsintelligenz menschlicher Fachkräfte.

Künstliche Intelligenz im Kundenservice

Was ist KI?

Künstliche Intelligenz (KI) ist ein weit gefasster Begriff, der sich auf die Simulation von menschlichen Intelligenzprozessen durch Maschinen bezieht.

Sie umfasst spezifische Technologien wie die Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP), maschinelles Lernen und Computer Vision. Wenn Sie mehr darüber wissen möchten, finden Sie ein kurzes Glossar über KI-Begriffe und Technologien am Ende dieses E-Books.

Wie KI im Kundenservice eingesetzt wird

KI-Agenten verändern das Kundenerlebnis, indem sie positive Ergebnisse erzielen, auch ohne menschliche Interaktion. Im Gegensatz zu traditionellen automatisierten Systemen, die darauf ausgelegt sind, Anrufe beim Kundenservice zu reduzieren, verbessern KI-Agenten aktiv die Servicequalität. Ein Beispiel dafür ist die KI-gestützte berührungslose Auftragsverarbeitung, die sicherstellt, dass Kunden ihre Bestellung vollständig und pünktlich erhalten, bei gleichzeitig geringerer Fehlerquote. KI-basierte Chatbots bieten personalisierte Produktempfehlungen und führen Kunden gezielt zum idealen Kauf.

Dank Fortschritten in der natürlichen Sprachverarbeitung (NLU) und Retrieval-Augmented Generation (RAG) verstehen KI-Agenten sowohl Absicht als auch Kontext und ermöglichen dadurch flüssige und natürliche Interaktionen rund um die Uhr. Ob sie Kunden eigenständig unterstützen oder die Effizienz von Kundenservicearbeitenden steigern, KI schafft reibungslose Erlebnisse, die Kunden zufriedenstellen und ihnen mehr Selbstständigkeit ermöglichen.

Bedenken gegenüber KI im Kundenservice

Wie das Internet sind auch die neuen KI-Technologien nicht ohne eine Reihe von berechtigten Bedenken zu sehen. Werfen wir einen Blick auf einige von ihnen und schauen wir, wie sie am besten angegangen werden können:

→ KI wird den Kundenservice zu unpersönlich machen

Tatsächlich kann KI ein reibungsloses Nutzererlebnis bieten, indem sie gemeinsame Posteingänge filtert, negative Stimmung in Kundenmitteilungen „versteh“ und Zeit spart, indem sie passende Antwortvorschläge liefert. Der „unterstützte Kundenservicemitarbeitende“ ist häufig in der Lage, ein klareres und effizienteres Kundenerlebnis zu ermöglichen – rund um die Uhr.

Dabei geht es nicht darum, Menschen vollständig aus dem Prozess zu entfernen. Kunden sollten jederzeit die Möglichkeit haben, mit einem Kundenservicemitarbeitenden zu sprechen, wenn sie dies bevorzugen.

→ Wenn KI mehrere Kundenservicefunktionen übernimmt, was passiert dann, wenn es technische Probleme gibt?

KI-gestützte Agenten können den Kundenservice erheblich verbessern, indem sie rund um die Uhr Unterstützung bieten und sicherstellen, dass Kundinnen und Kunden jederzeit Hilfe erhalten können. Durch die schnelle Analyse und Bearbeitung von Kundenanfragen liefern sie präzise und effiziente Antworten sowie personalisierte Empfehlungen auf Basis von Kundendaten.

Dennoch bleiben menschliche Kundenservicemitarbeitende unverzichtbar. Sie steuern die KI-Tools mit strategischem Verständnis, Beziehungsentelligenz, der Fähigkeit zu differenzierten Entscheidungen und dem Geschick, Vereinbarungen zu verhandeln.



KI in Eskers Lösungssuite für den Kundenservice

Das Zusammenspiel der verschiedenen Technologien in der Customer Service Automatisierung sorgt für einen nahtlosen Prozess bei der Bearbeitung von Fragen, Bestellungen oder Reklamationen. Die KI übernimmt alles von Kategorisierung, Datenextraktion, Ausnahmebehandlung und automatischer ERP-Integration, während Robotic Process Automation (RPA) den Datenaustausch zwischen den internen Systemen und externen Portalen abwickelt.

Der gemeinsame Nenner ist, dass KI-Technologien große Datenmengen nutzen, um zu lernen und Entscheidungsprozesse zu verbessern:

- Erfassen von Daten aus eingehenden Dokumenten
- Klassifizierung von E-Mails
- Erkennen ungewöhnlicher Mengen in Bestellungen
- Vorschlagen von relevanten Antworten auf Kundenanfragen
- Übersetzen und Zusammenfassen von Konversationen

Esker Customer Inquiry Management

Esker Customer Inquiry Management unterstützt Kundenservice- und Debitorenteams, indem eingehende Anfragen aus jedem Kanal automatisch nach Typ klassifiziert werden. Anschließend werden sie entweder an das Team weitergeleitet, das am besten für die Bearbeitung geeignet ist – einschließlich KI-Agenten – oder an andere Anwendungen gesendet, damit der Kunde sofort eine Antwort erhält.

Eingehende Nachrichten mit negativem Tonfall werden mithilfe von Sentiment-Analyse erkannt, und durch RAG-gestützte Antwortvorschläge entstehen präzise und relevante Antworten, die sich leicht personalisieren lassen.

Prozess	Genutzte KI	Was die KI leistet	Ergebnis
Ein Kunde sendet eine Anfrage (Preis, Verfügbarkeit, Bestellung Status, Reklamation)	NLU	Analysiert den Inhalt von eingehenden E-Mails Datenextraktion/ Stimmungsanalyse	Anpassbare KI kategorisiert & leitet E-Mails an den/die richtigen Empfänger/Abteilung/ Anwendung weiter Identifizierung & Priorisierung von Anfragen mit negativen Tonfall, die besondere Aufmerksamkeit erfordern
Datenbasierte Antwortvorschläge	RAG	Schlägt eine Antwort auf die Anfrage basierend auf internen Daten vor.	Verkürzt die Reaktionszeit, indem Inhaltsvorschläge auf Grundlage von Fakten aus internen Systemen bereitgestellt werden.
Self-Service-Agenten	Agentic AI	Beantwortet häufige Anfragen (Produktfragen, Preise, Verfügbarkeit, Bestellstatus).	Bietet präzise und schnelle Antworten, die jederzeit verfügbar sind.

Ein Schritt über LLMs hinaus: RAG

Einige der häufigsten Fragen, die Kundenservicemitarbeitende erhalten:

Welches Produkt verfügt über diese Funktionen?

Können Sie mir eine Preisindikation geben?

Wie ist der Status meiner Bestellung?

Esker Customer Inquiry Management nutzt ChatGPT - das KI-unterstützte Large Language Model (LLM) von Microsoft Azure OpenAI - um Kundenserviceteams zu helfen, Anfragen schneller zu beantworten und mehr Zeit für wichtigere Aufgaben zu gewinnen. ChatGPT analysiert eingehende Kunden-E-Mails, fragt verschiedene Systeme ab und generiert eine Antwort, die die Kundenservicemitarbeitenden verwenden können. Die Technologie kann sogar klassifizieren und passt die Antworten an die Stimmung der E-Mail an.

Eine weitere aktuelle Ergänzung im KI-Technologie-Stack ist RAG, das Daten über APIs oder aus einer Datenbank abrufen. Diese Wissensdatenbanken enthalten in der Regel Informationen aus Produktdatenblättern sowie aus bereits gelösten Kundenservicefällen. Dadurch werden sogenannte „Halluzinationen“ vermieden und sichergestellt, dass die generierten Antworten auf validierten und unternehmensspezifischen Inhalten basieren.

Das Entscheidende dabei ist, dass Menschen durch diese Technologie nicht ersetzt werden. Während KI-Agenten einfachere Anliegen bearbeiten können, konzentrieren sich menschliche Kundenservicemitarbeitende auf komplexere Fälle.

Bestell- und Reklamationsmanagement

Escher Order Management und Escher Claims & Deductions erkennen und klassifizieren eingehende Bestellungen und Reklamationen, unabhängig davon, über welchen Kanal sie eingehen. Anschließend werden sie an die am besten geeignete Bearbeitungseinheit weitergeleitet. Ebenso werden Bestelldaten automatisch an das ERP-System übertragen, und dringende Bestellungen können gezielt identifiziert und schnell bearbeitet werden. Auffälligkeiten werden durch die Analyse historischer Bestelldaten erkannt.

Prozess	Genutzte KI	Was die KI leistet	Ergebnis
Eingang von Bestellungen und Reklamationen	NLU	Erkennt Bestellungen und Reklamationen unter anderen Anfragen oder Dokumenten, identifiziert und klassifiziert dringende Bestellungen.	Sorgt für die korrekte Weiterleitung eingehender Bestellungen – unabhängig von Format oder Kanal – und kategorisiert dringende Bestellungen in eine separate Warteschlange zur bevorzugten Bearbeitung.
Extraktion der Auftragsdaten	Deep Learning/ neuronale Netzwerke	Extrahiert relevante Daten aus Aufträgen mit Hilfe neuronaler Netzwerke, die speziell für diese Funktion entwickelt wurden	Höhere Genauigkeit und schnellere Verarbeitungsleistung sogar bei erstmaligen neuen Bestelllayouts
Extraktion von Auftragsdaten	NLU	Versteht Freitextbestellungen, extrahiert wichtige Auftragsinformationen	Vorausgefülltes Formular mit wichtigen Auftragsdaten (Produktcodes, Mengen), bereit für Kundenservicearbeitende zur Genehmigung oder Bearbeitung, falls erforderlich
Extraktion von Auftragsdaten	Maschinelles Lernen	Benutzer nehmen Korrekturen vor, aus denen die Algorithmen "lernen"	Die Erkennung verbessert sich mit der Zeit automatisch
Erkennung von Anomalien	K-Nearest Neighbour (KNN)	Identifiziert Aufträge mit potenziellen Mengenabweichungen, indem sie mit historischen Aufträgen verglichen werden	Aufträge mit potenziellen Anomalien werden hervorgehoben und an Kundenservicearbeitende weitergeleitet, die sie überprüfen können
Self-Service für Bestellungen	Agentic AI	Kunden interagieren mit einem KI-Agenten, der ihnen hilft, die passenden Produkte zu finden und ihre Bestellung aufzugeben.	Kunden erhalten rund um die Uhr Unterstützung bei der Produktauswahl und Bestellung, während Kundenservicearbeitende mehr Zeit für Aufgaben mit höherem Mehrwert haben.

Erfolgsgeschichte



Mit durchschnittlich 600–700 eingehenden E-Mails pro Tag benötigte das Kundenservice-Postfach bei Fuchs Lubricants Co. dringend eine bessere Organisation. Da die verschiedenen Aufgaben nicht unter den 18 Kundenservicemitarbeitenden aufgeteilt waren, machte jede Person ein bisschen von allem. Die Teamleiter hatten weder Einblick noch Kontrolle über die Arbeitsabläufe, und es war schwierig zu messen, wie lange die Bearbeitung von Bestellungen dauerte.

Esker Order Management und Esker Customer Inquiry Management haben die Situation grundlegend verändert: NLP-Algorithmen sortieren nun das gemeinsame Postfach und leiten jede Nachricht an die richtige Ansprechperson weiter. Gleichzeitig sorgen Machine Learning und Deep Learning für eine schnellere, messbare und reibungslose Auftragsbearbeitung.

Durch eine Umstrukturierung der Abteilung wurden die Aufgaben in die Bereiche Auftragserfassung, Administration und Telefon unterteilt, wodurch die Arbeitslast neu verteilt wurde. Die Kundenservicemitarbeitenden sind nun bestimmten Rollen zugewiesen, werden aber auch bereichsübergreifend geschult und können bei Bedarf jede Aufgabe übernehmen.

Die Teamleiter können ihre Teams jetzt effizient führen, anstatt den Großteil ihrer Zeit mit der Verteilung von E-Mails zu verbringen. Das Zusammenspiel der Lösungen sorgt für Transparenz hinsichtlich des Auftragsvolumens und der Bearbeitungsgeschwindigkeit und ermöglicht dem Team, sich stärker auf kundenorientierte Tätigkeiten zu konzentrieren.

Vorteile



Ermöglicht es den Kundenservicemitarbeitenden, sich auf spezifische Aufgaben zu konzentrieren



Effiziente Arbeitsabläufe



Verbesserte Mitarbeiterzufriedenheit



Reduzierte Dateneingabe



Neue Chancen schaffen

Die Auswirkungen der Entfesselung leistungsstarker KI-Modelle werden derzeit noch heftig diskutiert. Doch wie bei jeder Veränderung ist die Unsicherheit über die Fähigkeiten und Auswirkungen neuer Technologien ein wichtiger Teil des Prozesses, denn nur mit einer lebendigen und ehrlichen Debatte können wir diese Technologien in den Dienst unserer Bedürfnisse stellen und unser Leben verbessern.

Esker ist kein Neuling im Bereich der künstlichen Intelligenz, sondern hat bereits vor über 15 Jahren angefangen, mit dieser Technologie zu arbeiten. Die neuesten Technologien wie ChatGPT sind nur eine Erweiterung der breiten Palette von KI-Technologien, die Esker nutzt, um Menschen und Prozesse zu unterstützen und so agilere und resilientere Unternehmen zu schaffen.

Eine der wichtigsten positiven Auswirkungen von KI auf die Mitarbeitenden im Kundenservice ist, dass sie die monotonen, langweiligen und manchmal frustrierenden Aufgaben des Jobs eliminiert und damit das Potenzial hat, die Arbeitszufriedenheit erheblich zu steigern.

Die Unterstützung von Kundenservicefunktionen durch KI kann:

- Mitarbeitenden Zeit für wirkungsvollere Aufgaben geben
- eine Grundlage bilden für nachhaltiges und dauerhaftes Wachstum durch Schaffung effizienter, langfristiger und widerstandsfähiger Organisationen
- fundiertere und wirkungsvollere Entscheidungen treffen

Unser Ansatz für KI ist anders

Esker Synergy AI wird seit über 15 Jahren kontinuierlich weiterentwickelt und wir arbeiten daran, die sich wandelnden Fragen rund um die Nutzbarkeit, Sicherheit und Nachhaltigkeit von KI zu beantworten. Unser umfangreiches Know-how im Bereich KI sowie unsere Patente bilden eine solide Grundlage, auf der erfolgreiche Geschäftsbeziehungen aufgebaut werden.



Sicherheit – Ihre Daten bleiben Ihre Daten

Alle Esker-Lösungen, einschließlich der Synergy-GPT-Funktionen, werden auf Microsoft Azure gehostet, um sicherzustellen, dass die Daten weder von Dritten verwendet noch gespeichert werden. Kundendaten werden nicht über das Internet übertragen, was die Datensicherheit und den Schutz der Privatsphäre gewährleistet. Die von Esker trainierten KI-Modelle reagieren ausschließlich auf spezifische Aufgaben. Sie verarbeiten keine personenbezogenen Daten, und Gespräche werden nicht gespeichert.

Esker ist gemäß dem EU AI Act in den Risikostufen Level 3 (begrenztes Risiko) und Level 4 (minimales Risiko) registriert und hält weiterhin die Zertifizierung nach ISO 27001 aufrecht.



Zweckorientiert und verantwortungsvoll

Wir setzen KI ausschließlich in gezielten, sinnvollen und wertschöpfenden Szenarien ein. Da einige Funktionen von Esker Synergy AI kein großes Modell erfordern, trainiert Esker ein eigenes Sprachmodell (LLM). Das Ergebnis ist ein Modell, das etwa 600-mal kleiner ist als ChatGPT-4.

Funktionen, die ein größeres Modell benötigen, nutzen gemeinsam genutzte Server. Dies führt direkt zu einem geringeren CO2-Fußabdruck. Neue Modelle werden kontinuierlich bewertet, um das beste Verhältnis zwischen Leistung und Umweltbelastung zu finden.



LLM als Service

Generative KI-Funktionen sind direkt in die Esker-Lösungen integriert und erfordern keinen separaten Vertrag mit LLM-Anbietern. Esker übernimmt das Prompt Engineering, Versionsaktualisierungen und die sichere Skalierung, wodurch die Betriebskosten gesenkt werden, da kein speziell geschultes KI-Personal erforderlich ist.

KI-gestützte Antworten werden auf Basis der jeweiligen Kundendaten generiert, um möglichst aktuelle und relevante Ergebnisse zu liefern – und gleichzeitig die datenschutzkonforme Sicherheit der Lösung zu gewährleisten.

KI-Glossar

- **Agentic AI:** KI, die dafür entwickelt wurde, mit Daten und Tools zu interagieren und dabei möglichst wenig menschliches Eingreifen erfordert. Mit dem Fokus auf zielgerichtetes Verhalten kann Agentic AI Aufgaben erledigen, indem sie eine Liste von Schritten erstellt und diese selbstständig ausführt.
- **KI-Agenten:** Tools, die für die Ausführung spezifischer, meist einfacher und wiederkehrender Aufgaben entwickelt wurden, zum Beispiel das Beantworten von Fragen oder das Verwalten eines E-Mail-Postfachs.
- **ChatGPT (Chat Generative Pre-Trained Transformer):** Ein von OpenAI entwickelter KI-Chatbot, der auf einem LLM basiert und es den Benutzern ermöglicht eine Konversation zu verfeinern und auf die gewünschte Länge, das Format, den Stil, den Detaillierungsgrad und die verwendete Sprache zu lenken.³
- **Deep Learning:** Teil der Algorithmen des maschinellen Lernens, die auf künstlichen neuronalen Netzen basieren (siehe Neuronale Netze unten). Es werden mehrere Schichten verwendet, um schrittweise Merkmale höherer Ebenen aus der Rohdateneingabe zu extrahieren.⁴ In Esker erkennt es Layouts und Strukturen auf Dokumenten und extrahiert relevante Daten.
- **Generative KI:** KI-Funktionen zur Generierung von Text, Bildern oder anderen Medien durch Lernen der Muster und Strukturen der Trainingsdaten um neue Daten mit ähnlichen Merkmalen zu erzeugen.⁵
- **LLM (Large Language Model):** KI, die massive Datensätze und Deep Learning nutzt, um eine Vielzahl von NLP-Aufgaben durchzuführen.
- **Maschinelles Lernen (ML):** Ein Oberbegriff für Problemlösungsalgorithmen. Anstatt programmiert zu werden, hilft ML den Maschinen ihre "eigenen" Algorithmen zu "entdecken".⁶ In Esker verbessert es die Datenextraktion durch automatisches Lernen aus Benutzerkorrekturen und nutzt gleichzeitig die Analyse historischer Daten, um Ergebnisse vorherzusagen.
- **NLP/NLU (Natural Language Processing/Understanding):** Technologie, die Werkzeuge umfasst, die in der Lage sind, Text zu verstehen und Daten zu extrahieren, die die Bedeutung, die Absicht und die Emotionen hinter den Eingaben zu erkennen und sogar passende Antworten vorzuschlagen.
- **Neuronale Netze (in der KI):** Ein Teilbereich des maschinellen Lernens, der die miteinander verbundenen Neuronen und Knoten des menschlichen Gehirns simuliert, um Eingabedaten in gewünschte Ausgabedaten zu übersetzen.
- **KNN (k-nearest neighbours):** Klassifizierungsalgorithmus des maschinellen Lernens, der die Nähe von Datenpunkten für Vorhersagen und Klassifizierungen nutzt.

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



>1.100

Mitarbeitende betreuen mehr als 1.120.000 User und 3.000 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.

DOI-ESKER-EBOOK-DE-0