

EBOOK

Menschen, Prozesse und Technologie in Einklang bringen

Ein Aktionsplan für Exzellenz im
B2B-Customer Service



ESKER

Inhalte

Worum es geht

Einführung	3
Kundenservice-Prozesse	4
KI-gesteuerte Automatisierung.....	5
Menschen	6
Prozesse	8
Technologie	10
Schlussfolgerung	12
Über Esker	13
Quellen	14

Einführung

Die Gelegenheit klopft an ...

Der Kundendienst hat für die Unternehmen von heute eine höhere Priorität als je zuvor. Die beispiellose Volatilität der letzten Jahre hat dazu geführt, dass die Kunden eine persönlichere, reaktionsschnellere und rund um die Uhr verfügbare Dienstleistung erwarten. Ein Beispiel: 80 % der B2B-Käufer erwarten das gleiche Käuferlebnis wie B2C-Kunden, einschließlich Echtzeit-Interaktionen.¹

Doch angesichts knapper Ressourcen und vieler Kundendienstteams, die immer noch an wenig fortschrittliche, manuelle Verfahren gebunden sind, kann es schwierig sein, diesen Erwartungen gerecht zu werden, und Alternativen werden oft (und in der Regel fälschlicherweise) als "zu schwierig zu verfolgen" angesehen.

Folglich wird sich jedes Unternehmen, das sich dieser Herausforderung stellt, von der Konkurrenz abheben. Mit anderen Worten: Die Tür für neue Möglichkeiten ist weit geöffnet.

Über diesen digitalen Leitfaden

Das Ziel dieses Leitfadens ist es nicht, das Rad des Kundendienstes neu zu erfinden, sondern die Optimierung der Schlüsselkomponenten – Menschen, Prozesse und Technologie – zu optimieren und eine Strategie zu entwickeln, um sie aufeinander abzustimmen. Dieser digitale Leitfaden wurde für Führungskräfte erstellt, die bereit sind, ihre digitalen Transformationsbemühungen zu vergrößern und exzellenten Kundenservice zu erreichen.

Was steht auf dem Spiel?

Die Vorteile der in diesem digitalen Leitfaden beschriebenen Lösungen sind vielfältig, aber letztlich sind sie darauf ausgerichtet Organisationen dabei zu helfen, drei Hauptziele zu erreichen:

1. Kundendienstmitarbeitende entlasten, damit diese sinnvoller, zeitnahen Interaktionen und erfüllenderen Aktivitäten nachgehen können
2. Generieren Sie mehr Verkaufschancen durch eine verbesserte Kundenerfahrung
3. Erleichtern Sie intelligentes Wachstum & schaffen Sie dadurch ein widerstandsfähigeres Unternehmen



Aufspüren der Problembereiche

Wenn es um die ganzheitliche Kundenerfahrung die ein Unternehmen bietet, und um die Loyalität seiner Kunden geht, ist die Qualität der Dienstleistungen der große Stabilisator, vor allem in längeren Phasen des raschen Wandels und der anhaltenden Unsicherheit.

Die Kunden erwarten, dass ihre Anfragen schnell und präzise beantwortet werden, dass ihre bestellten Produkte pünktlich und unbeschädigt ankommen, und dass eventuell auftretende Streitigkeiten reibungslos gelöst werden – und das alles im Rahmen der digitalen Bequemlichkeit ("Amazon-Effekt"). Sollte das Dreigespann aus Menschen, Prozessen und Technologie in Ihrem Unternehmen nicht in der Lage sein, diese Anforderungen zu erfüllen, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass Sie in einen besonders unangenehmen Fluß ohne Paddel gelangen.

Indem Sie die größten Problembereiche innerhalb der traditionellen Kundendienstprozesse ermitteln (siehe unten), können Sie das Dreigespann aus Menschen, Prozessen und Technologie an eine Optimierung ausrichten und herausfinden, welche digitalen Lösungen am besten geeignet sind.

Management von Kundenanfragen

Der gemeinsame Posteingang bleibt die zentrale Anlaufstelle für die Kommunikation der Kundenserviceteams. Leider ist er überladen und chaotisch und führt zu einem nicht zufriedenstellenden Ergebnis sowohl für die Kundendienstmitarbeitenden als auch für die Kunden (verlorene oder gelöschte E-Mails, Mangel an Klarheit und Kontext, eingeschränkte Zusammenarbeit, usw.).

Auftragsverarbeitung

Die Auftragsverarbeitung ist eine der entscheidenden Schnittstellen zwischen Käufern und Verkäufern. Traditionelle auftragsbezogene Prozesse sind nicht nur Prozesse, die mit mühsamer Arbeit gespickt und sowohl demotivierend als auch störend für die Kundendienstmitarbeitenden sind, sondern führen letztlich auch zu Fehlern und anderen Ineffizienzen, die sich auf den Kunden auswirken.

Reklamationsmanagement

Ohne eine standardisierte Lösung zur Konsolidierung aller reklamationsbezogenen Informationen sind die Kundenbetreuenden bei der Untersuchung von Kundenproblemen wie beschädigten oder fehlenden Produkten oft außen vor. Auch dies führt zu einem für beide Seiten frustrierenden Prozess mit nachhaltigen Auswirkungen.

KI-gesteuerte Automatisierung

Der beste Weg, um Menschen, Prozesse und Technologie auszurichten & Kundenservice zu optimieren?

Trotz der Herausforderungen, vor denen die heutigen Kundenserviceteams stehen, gibt es Grund zum Optimismus. Digitale Lösungen – vor allem solche mit aktueller KI-Technologie – automatisieren die Routineaufgaben, die mit der Bearbeitung von Kundenanfragen, Bestellungen und Reklamationen verbunden sind, so dass Kundendienstmitarbeitende erfüllendere Aufgaben ausführen können, die sich direkt auf die Kunden und Ihr Unternehmen auswirken. Es sollte daher nicht überraschen, dass 40 % der Unternehmen Customer Service als Hauptmotivation für den Einsatz von KI anführen. ²

Anatomie einer Best-in-Class-Lösung

Wenn Automatisierung wirklich der beste Weg ist, die Herausforderungen zu meistern, denen sich die heutigen Kundenserviceabteilungen stellen müssen, wie erkennt man überlegene Lösungen unter all den verfügbaren digitalen Alternativen?

Mit dieser praktischen Checkliste, versteht sich!



Funktioniert gut mit bestehenden Systemen.

Komplexität muss einfach sein. Gute Lösungen ergänzen die vorhandene Infrastruktur mit minimalen Vorlaufkosten oder Beeinträchtigung der Geschäftskontinuität.



Hochgradig flexibel und einfach zu bedienen.

Starrheit ist nicht gut für den "Business Look". Deshalb können die besten Lösungen unterschiedliche Kundenservice-Szenarien abbilden und bieten Ihrem Team KI-gesteuerte Tools, die ihnen die Arbeit erleichtern.



Leicht erweiterbar und anpassbar.

Der Kundenservice ist nur ein Prozess innerhalb des größeren Order-to-Cash (O2C)-Zyklus. Sollten Sie O2C-Initiativen ausweiten wollen, sollte Ihre Lösung dies problemlos zulassen.



Bringt gute Daten ans Licht.

Suchen Sie nach Lösungen, die mit intuitiven Dashboards ausgestattet sind, die jede Aktion und Interaktion durch Verwendung von Echtzeit-Metriken und prädiktiver Analytik intelligenter und strategischer machen.

Die Stärkung des Kerns Ihrer Kundenservice-Kultur

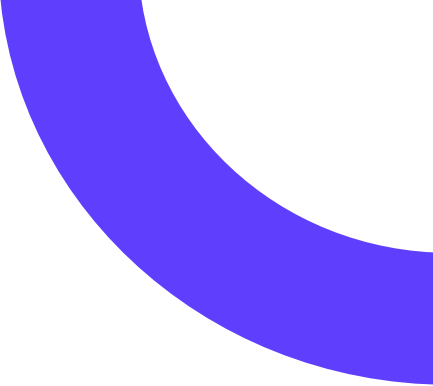
Trotz der zunehmenden Verbreitung digitaler Technologie werden echte, reale Menschen immer der Kern einer guten Kundendienstkultur sein. Die meisten Kundendienstmitarbeitenden sind hochqualifiziert, was sie zu teuren, schwer zu rekrutierenden Mitarbeitenden macht. Die Herausforderung, mit der sich Unternehmen von heute konfrontiert sehen, ist herauszufinden, wie sie ihre Mitarbeitenden zufriedener machen und gleichzeitig ihre Rolle in Verbindung mit Prozessen und Technologie optimieren können.

Wie Kundendienstmitarbeitende zum Scheitern verurteilt sind

Die Gründe für das Scheitern eines Kundendienst-Teams sind selten auf persönliche Unzulänglichkeiten zurückzuführen. Es liegt vielmehr daran, dass sie in Positionen eingesetzt werden, in denen ihre Talente nicht angemessen genutzt werden. APQC stellt beispielsweise fest, dass im Durchschnitt 40 % der Aufträge manuell eingegeben werden.³ Wenn ein Großteil der Arbeit von Kundendienstmitarbeitenden aus geringwertigen Aufgaben besteht, spielt es keine Rolle wie gut oder schlecht sie diese Aufgaben erledigen – es ist ein Verlustgeschäft, da kein Mehrwert geschaffen wird. Es ist das geschäftliche Äquivalent zum Durchdrehen der Reifen.

Dieser Kreislauf der Ineffizienz führt zu:

- Niedriger Arbeitsmoral und erhöhter Mitarbeiterfluktuation
- Das Personal fühlt sich überlastet und unterschätzt
- Mangel an Flexibilität und Autonomie bei den täglichen Aufgaben
- Geringerer Reaktionsfähigkeit auf Kundenwünsche



3.8x

Laut einer Studie von Gartner, sind die Mitarbeitenden **3,8-mal wahrscheinlicher leistungsfähig, wenn sie in einem "menschenzentrierten" Arbeitsmodell arbeiten.**⁴

Was die Automatisierung bietet

Wenn die Mitarbeitenden Ihres Kundenserviceteams so aufgestellt sind, dass sie scheitern, ändern Sie nicht die Mitarbeitenden, sondern das Setup. Durch die Bereitstellung von Automatisierung auf der Basisebene können Unternehmen eine bessere Organisation und Zusammenarbeit fördern und gleichzeitig die Ursachen für die geringe Produktivität der Mitarbeitenden angehen. So bietet die Automatisierung problematischer Kundenservice-Prozesse folgende Vorteile:

Erhöhtes Mitarbeiterengagement

Da die weniger wertschöpfenden Aufgaben wegfallen, können sich die Kundendienstmitarbeitenden auf Tätigkeiten konzentrieren, bei denen es um die eigentliche Bedienung der Kunden geht. Sie sind in der Lage, ihre Arbeit besser zu machen, geschäftskritische Aufgaben auszuführen und haben dank einer Basis-Automatisierungsplattform mehr Möglichkeiten für die berufliche Weiterentwicklung.

Chance auf leistungsbezogene Belohnungen

"Alle Helden sollten ihren Umhang mit Stolz tragen." Deshalb statten gute Automatisierungslösungen Manager mit maßgeschneiderten KPIs aus, um leistungsstarke Mitarbeitende leicht zu identifizieren und zu belohnen und die Qualität des Teams insgesamt zu verbessern.

Mehr Flexibilität und Arbeitsplatzsicherheit

Die Cloud-basierte Natur von Automatisierungslösungen ermöglicht es den Mitarbeitenden nicht nur bei Bedarf aus der Ferne zu arbeiten, sondern nimmt auch die Bedenken hinsichtlich der Sicherheit ihres Arbeitsplatzes. Ein starkes digitales Fundament macht es viel einfacher, wettbewerbsfähig und widerstandsfähig angesichts zukünftiger Störungen zu sein.

Vereinfachtes Onboarding und Training

Talentierte neue Mitarbeitenden sind nicht gerade angetan von der Aussicht auf eine lange, langweilige und mühsame Einarbeitungszeit. Hier sind Automatisierungslösungen ein echter Mehrwert. Da es kein "Silowissen" zu verwalten gibt, können Kundendienstmitarbeitende innerhalb einiger Wochen mit voller Kraft performen.

"Wir konnten die Bearbeitungszeit für Nachbestellungen von 5 Minuten auf 5 Sekunden reduzieren. Und unsere Mitarbeitenden fühlen sich leistungsfähiger und produktiver denn je."

Angela Garceau | Sr. Director of Business Operations | NVIDIA Corporation



Erreichen einer echten End-to-End-Betriebseffizienz

Das Hauptziel des Kundenservices ist einfach: Die Kunden sollen zufrieden sein und wiederkommen. Die richtigen Mitarbeitenden und Technologien sind entscheidend, aber kein Unternehmen kann diese wichtige Funktion ohne einen strukturell soliden und ordnungsgemäß standardisierten Prozess ausführen. Viele Unternehmen sabotieren ihren Erfolg, weil sie es versäumen, bestimmte grundlegende Mängel zu beheben.

Warum manuelle Prozesse alles noch schlimmer machen

Im heutigen wettbewerbsintensiven Geschäftsumfeld sind viele Unternehmen auf der Suche nach neuen Wegen, um einen Mehrwert für ihr Unternehmen zu schaffen. Der Kundenservice zeichnet sich als ein Bereich aus, der reif für Verbesserungen ist:

- Nervtötende, geringwertige Aufgaben an der Tagesordnung sind, sei es die manuelle Eingabe von Auftragsdaten in das ERP-System oder E-Mails zu klassifizieren, weiterzuleiten und zu beantworten.
- Sichtbarkeit und Verantwortlichkeit sind Mangelware, was es unnötig schwer macht für Kundenbetreuende, die kritische Aufgaben erledigen müssen – vor allem, wenn sie nicht über die Details einer Bestellung oder Anfrage informiert sind.
- Altsysteme sind nicht nur gleichbedeutend mit "Silowissen", der Prozess wird noch komplexer, wenn er durch eine Multikanal- und Multi-ERP-Umgebung fließt.



1 von 3
Kundendienstmitarbeitenden
geben zu, dass sie Mühe haben,
Kundenanfragen zeitnah zu
lösen.⁵

Was die Automatisierung bietet

Selbst wenn die manuellen Kundenserviceprozesse richtig formuliert, vollständig transparent und von den Nutzern gut verstanden werden, ist ein zeitnaher und sinnvoller Service nicht garantiert. Digitale Tools sind für dieses Szenario gut geeignet, da sie in der Lage sind, Leistungen zu erbringen:

Ein konsistenterer, standardisierter Prozess

Digitale Lösungen standardisieren den Kundenserviceprozess, so dass es keine Rolle spielt, wer die Anfrage, Bestellung oder Reklamation bearbeitet. Es geschieht immer auf die gleiche Weise. Auch werden Verantwortlichkeiten für einzelne Mitarbeitende einheitlich festgelegt und strukturiert. Einige der Szenarien, in denen dies zum Tragen kommt, sind die Fähigkeit der Kundenservicearbeitenden:

- Schnelles und präzises Reagieren auf spezifische Anfragen direkt aus der Lösung
 - entweder über vordefinierte, automatisch generierte E-Mail-Vorlagen oder über Antwortvorschläge von ChatGPT, das Fragen in einem natürlichen und konversationellen Dialog in Verbindung mit einer Stimmungsanalyse verstehen und beantworten kann. Stellen Sie einen oder mehrere Aufträge innerhalb der Lösung zur Seite, wenn etwas intern oder extern geklärt werden muss (Preis, Verfügbarkeit, Menge, etc.)
- Regeln für die Entscheidungsfindung bei der Bearbeitung von Änderungsaufträgen verwenden (Inwieweit ist es möglich, einen Änderungsauftrag zu akzeptieren? Was geschieht, wenn der Auftrag bereits versandt wurde? usw.)

Weniger Stolpersteine und Straßensperren

Die Automatisierung behebt häufige Fehler, Ineffizienzen und mangelnden Datenzugriff durch folgendes Angebot

- Ein Self-Service-Portal zur Erfüllung von Kundenwünschen und zur Steigerung der Effizienz, indem es Ihr Team von Anrufen oder E-Mails entlastet
- Audit-Trail- und Berichtsfunktionen, die den Mitarbeitenden Echtzeit-Zugriff auf wichtige Daten (Kategorisierung von Anfragen, vorrangige Aufträge, Status des Auftragsrückstands usw.), zusammen mit einer elektronischen Aufzeichnung von jeder Aktion

"Früher brauchten wir fünf Minuten um eine Bestellung einzugeben, und jetzt dauert es nur noch 10-30 Sekunden! Unsere Mitarbeitenden nutzen diese 'gewonnene' Zeit wertvoll, indem sie mit den Kunden sprechen und Anfragen bearbeiten."

Rebecca Hunt |
Customer Service
Team Leader, C&P Medical



Unterstützung für Ihre Mitarbeitenden und Prozesse für den Erfolg

Wenn der Mensch der Schauspieler und der Prozess das Stück ist, dann ist die Technologie die Bühne auf der die gesamte Inszenierung gespielt wird. Das macht die Technologie so wichtig: Man kann keine effektiven Mitarbeitenden oder keinen effizienten Prozess haben, wenn es keine solide Grundlage für beides gibt. Technologie ist ein mächtiges Werkzeug zur Verbesserung des Kundenservice, aber diese Macht kann nur genutzt werden, wenn sie richtig eingesetzt wird.

Warum Einfachheit so schwer fassbar ist

Neben all den unterschiedlichen Kategorisierungen von Anfragen und den verschiedenen Arten, wie Bestellungen eingehen, ist eine der größten technologischen Herausforderungen für Unternehmen der Mangel an Konsolidierung. Betrachtet man die Anzahl der verwendeten ERP-, EDI-, CRM- und Anwendungen, die durch Fusionen und Übernahmen hinzugekommen sind, sowie die Anzahl der Altsysteme und manuellen Workarounds, sind die Kosten und die Komplexität der Verwaltung all dieser Anwendungen astronomisch:

- Gewinneinbußen aufgrund von Ineffizienzen im Betrieb und Redundanzen in der Infrastruktur
- Mangelnde Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen und Systemen
- Eingeschränkte geschäftliche Flexibilität und Zugang zu Märkten
- Schwächung der Compliance und der Systemverwaltung



1 von 4 Unternehmen verfügt nicht über die notwendige Technologie, um mit Kunden in Kontakt zu treten und konsistente Erfahrungen über mehrere Kanäle zu liefern.⁵

Was die Automatisierung anbietet

Viele der heutigen Unternehmen scheinen sich entweder zu stark auf Technologie zu stützen, um Innovationen zu fördern (meist auf Kosten der Menschen und der Einfachheit) oder nicht genug (sie widersetzen sich dem technologischen Wandel, weil sie sagen: "Das haben wir schon immer so gemacht"). Auch hier können der Zeitaufwand und die Kosten, die mit diesen Entscheidungen verbunden sind, erdrückend hoch sein. Automatisierungslösungen bieten den perfekten Ausgleich dank mehrerer fortschrittlicher Funktionen, die Unternehmen folgendes ermöglichen:

Modernisieren, ohne die Kunden einzuschränken.

Wenn Sie nicht gerade ein multinationaler Megakonzern sind, ist es nicht möglich, etwas zu tun, das nur Ihnen selbst nützt (oft auf Kosten der Kunden). Deshalb ermöglichen Automatisierungslösungen den Kunden nicht nur, bestimmte Präferenzen beizubehalten (z. B. die Art und Weise, wie sie Bestellungen aufgeben), sondern die eingeführten Änderungen sind auch objektiv hilfreich (z. B. Self-Service-Portal, ChatTools).

Sie funktionieren mit praktisch jedem Geschäftssystem.

Gute Automatisierungslösungen tragen nicht zum Chaos bei, sie beseitigen es. Das bedeutet die bestehende EDI-Infrastruktur zu ergänzen, verschiedene Dokumententypen zu verarbeiten und die Kundenkommunikation über eine Vielzahl verschiedener Anwendungen hinweg zu synchronisieren – von ERPs und CRMs bis hin zu Transportmanagementsystemen (TMS).

Effektives Management von Veränderungen.

Führende Lösungsanbieter verfügen über zertifizierte Change-Management-Experten, die mit Unternehmen während der Implementierung zusammenarbeiten, um mangelnde Akzeptanz zu vermeiden und Strategien und Erwartungen aufeinander abzustimmen.

Zukunftssicher werden.

Unternehmen können nicht mit der Zeit gehen, wenn sie an ihre Altsysteme gebunden sind. Ein starkes digitales Fundament ermöglicht es Unternehmen sich besser auf ihre Zukunft ohne technologische Beschränkungen vorzubereiten.

"Von kundenorientierten digitalen Tools bis zur Back-Office Technologie, Automatisierung hat es uns ermöglicht, die Bearbeitung zu erleichtern und die Kundenzufriedenheit zu steigern."

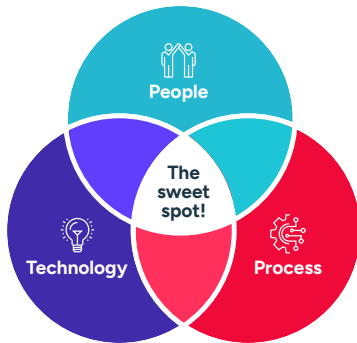
Amaia Garaikoetxea | Manager of Customer Service, Angulas Aguinaga



Schlussfolgerung

Den richtigen Moment treffen

Man kann es ohne Übertreibung sagen: Die Fähigkeit einer Organisation, Menschen, Prozesse und Technologie auszurichten und den Kundenservice zu optimieren, hat einen direkten Einfluss auf ihr Überleben. Und die Kunden von heute sagen uns, was sie wollen – mehr Personalisierung, Self Service und proaktives Engagement mit weniger Einschränkungen und Wiederholungen. Wer es nicht schafft, die Bedürfnisse der Kunden von heute zu erfüllen und/oder konventionelle Kundenservicepraktiken beibehält, dem drohen folgende Konsequenzen:



Mitarbeitende

- Probleme in der nachgelagerten Lieferkette
- Negative Auswirkungen auf Forderungen
- Chaotische IT-Umgebung
- Verpasster Versand am selben Tag
- Zunahme von verpassten Anfragen, Auftragsrückständen, Gutschriften, erneuter Rechnungsstellung usw.

Unternehmen

- Schlechte Customer Experience-Bewertungen
- Hohe Mitarbeiterfluktuation
- Geschädigter Ruf & verlorener Umsatz
- Überhöhte Betriebskosten
- Risiko der Nichteinhaltung von Compliance

Hervorragender Kundenservice: Einfach wie der Dreiklang aus Menschen, Prozessen und Technologie

Dieser digitale Leitfaden zeigt zwar, dass die Probleme groß sind, die Lösung jedoch nicht klarer sein könnte. Die Fähigkeit der Automatisierung, Menschen, Prozesse und Technologie aneinander auszurichten und es den Unternehmen erlaubt sich an den Bedürfnissen ihrer Kunden auszurichten, ist unübertroffen. Durch die Bereitstellung von Automatisierung können Unternehmen Kundenservice-Funktionen zentralisieren und sich auf größere und gewinnbringendere Dinge konzentrieren.

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



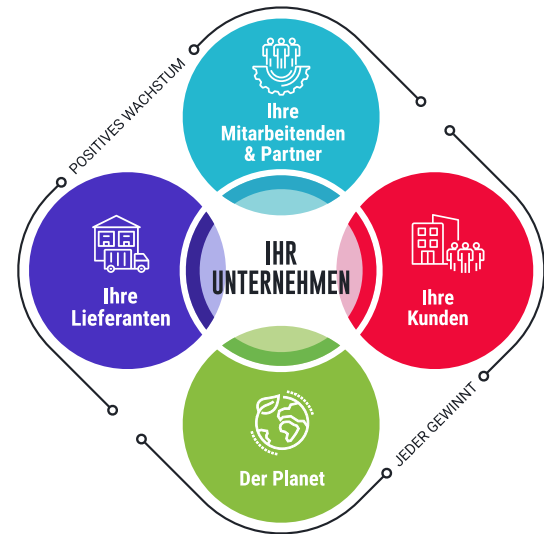
15

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.

Quellen

¹ Sweezy, Mathew. [80 Percent of B2B Buyers Expect Real-Time Interaction](#). Convince & Convert.

² Todorov, Georgi. 65 Artificial Intelligence Statistics for 2021 and Beyond. February 26, 2021. Semrush.

³ [Optimizing Customer Service](#). 2022. APQC (sponsored by Esker).

⁴ [Gartner Research Shows Human-Centric Work Models Boosts Employee Performance and Other Key Talent Outcomes](#). Press Release, December 7, 2022. Gartner, Inc.

⁵ [The State of Personalization 2021](#). 2021. Segment.io, Inc.





ESKER®

www.esker.de

©2020 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.