

# Automatisierung im Kundenservice

## Nutzen Sie Agentic AI, um Ihren B2B-Kundenservice zu stärken

In der heutigen Geschäftswelt sind nur wenige Funktionen für den Geschäftserfolg so entscheidend wie der Kundenservice. Durch die Ausstattung Ihres B2B-Kundenservice-Teams mit KI-Automatisierungstools, darunter generative KI und Chatbots, können Ihre Mitarbeitenden schnellere, einheitliche und personalisierte Kundenerlebnisse bieten und gleichzeitig effizienter arbeiten. Die Customer-Service-Lösung von Esker automatisiert Routineaufgaben im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Kundenanfragen, Aufträgen und Reklamationen und hilft Unternehmen so, ihren Umsatz zu sichern, die Servicekosten zu senken und den Cashflow durch eine schnellere Problemlösung und effizientere Order-to-Cash-Prozesse zu stärken.

### Warum mit Esker automatisieren?



#### Operative und finanzielle Performance

Senken Sie Betriebskosten, sichern Sie Umsätze und stärken Sie Ihren Cashflow mit der Automatisierung und Agentic AI in Esker Synergy AI.



#### Verbesserte Sichtbarkeit

Erhalten Sie Echtzeit-Einblicke in den Kundenservice, identifizieren Sie Engpässe und treffen Sie fundiertere Geschäftsentscheidungen.



#### Befähigen Sie Ihr Team

Entlasten Sie die Kundendienstmitarbeitende von repetitiven Aufgaben, damit sie sich auf komplexe Probleme, Kundenbeziehungen und umsatzgenerierende Aktivitäten konzentrieren können.



#### Verbesserte Kundenerfahrung

Seien Sie das Unternehmen, dem die Kunden vertrauen, indem Sie Transparenz und Proaktivität, konsequente Einhaltung von SLAs und die Bereitstellung von Self-Service-Tools zusichern.

## Customer Service Solution Suite

Esker bietet eine umfassende und skalierbare Kundenservice-Lösungssuite, die auf B2B-Kundenserviceabteilungen zugeschnitten ist und den Teams ermöglicht, konsistent außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu liefern.

### Management von Kundenanfragen

Mit Esker Customer Inquiry Management können Kundenservice-Teams schnell und präzise auf Kundenanfragen reagieren. Als zentrale Kommunikationsplattform, die über Synergy AI Agents mit den internen Geschäftssystemen verbunden ist, werden relevante Informationen automatisch abgerufen und kontextbezogene Antwortvorschläge generiert. Diese können dann vor dem Versand von den Kundendienstmitarbeitenden überprüft werden. Wenn zusätzliche Informationen benötigt werden, können die Mitarbeitenden problemlos abteilungsübergreifend zusammenarbeiten. Synergy AI hilft dabei, präzise und im richtigen Ton gehaltene Antworten zu formulieren. Durch die Kombination von KI-gestützter Unterstützung, Geschäftsdaten und Kollaboration ermöglicht Esker schnellere Antworten, verbesserte Kundenzufriedenheit und dauerhaftes Kundenvertrauen.

### Auftragsverarbeitung

Esker Order Management nutzt Synergy Agentic AI, um die repetitiven, wenig wertschöpfenden Aufgaben bei der Auftragsabwicklung, wie beispielsweise die manuelle Dateneingabe, zu übernehmen. Dadurch können sich die Mitarbeitenden auf Ausnahmen, Kundenbeziehungen und die

Förderung des Geschäftswachstums konzentrieren.

Die Lösung automatisiert jede Phase des Auftragsmanagements, vom Auftragseingang über den Versand einer Versandbenachrichtigung bis hin zur Erstellung im ERP-System. Kundendienstmitarbeitende können jeden Auftrag elektronisch mit höchster Genauigkeit und Transparenz bearbeiten und nachverfolgen, unabhängig davon, ob er per Fax, E-Mail, EDI, über ein Portal oder mobil eingegangen ist.

### Claims & Deductions

Kundenreklamationen und Minderzahlungen hängen oft eng miteinander zusammen: Operative Probleme wie Lieferschwierigkeiten oder Preisabweichungen führen häufig zu Teilzahlungen, die sich negativ auf den Cashflow auswirken können. Esker Claims & Deductions bietet eine zentrale Plattform zur Erfassung, Untersuchung und Klärung sowohl von Reklamationen als auch von allen Arten von Teilzahlungen, indem alle zugehörigen Informationen, Kommunikationen und Begleitdokumente zentral gebündelt werden. Die daraus resultierende Transparenz bei den Workflows zur Untersuchung und Lösung von Problemen sowie die Möglichkeit für Kundenservice- und Debitorenteams, effektiv zusammenzuarbeiten, um fundierte Entscheidungen zu treffen, beschleunigen die Problemlösung, verbessern die Kundenzufriedenheit und sichern Umsatz und Cashflow.

## Funktionen

Die umfassende Erfahrung von Esker in der Praxis und sein Engagement in der Produktentwicklung sind entscheidend für die laufenden Innovationen innerhalb der Customer Service Solution Suite. Hier sind einige der wichtigsten Funktionen:



### Esker Synergy AI & KI-Agenten

Esker Synergy vereint fortschrittliche KI-Technologien wie Machine Learning, natürliche Sprachverarbeitung (NLP), generative KI, Retrieval-Augmented Generation (RAG) und Agentic AI und bettet diese direkt in die Kundenservice-Workflows ein. Diese arbeiten zusammen, um Aufgaben zu automatisieren, Nutzer anzuleiten und die Entscheidungsfindung zu beschleunigen: Synergy AI klassifiziert Anfragen automatisch, extrahiert Daten aus Kundendokumenten und der Kundenkommunikation, erkennt Stimmungslagen, identifiziert Ausnahmen und generiert kontextbezogene Antwortvorschläge. Synergy-AI-Agenten können zudem im Namen der Nutzer Aktionen ausführen, wodurch Kundenservice-Teams Anfragen effizienter bearbeiten, Aufträge abwickeln und Reklamationen verwalten können – und das alles unter ständiger menschlicher Aufsicht.



### Self-Service-Agent

Kunden können über den Synergy Agent sowohl auf dem Esker-Kundenportal als auch in Microsoft Teams interagieren. Der Agent ist mit internen Systemen verbunden, in denen das gesamte relevante Unternehmenswissen gespeichert ist, und kann Fragen beantworten, Bestellinformationen bereitstellen und Kunden sogar bei der Abwicklung von Vorgängen wie der Auftragserteilung unterstützen. Die Agenten bieten sofortige Unterstützung und entlasten gleichzeitig die Kundendienstteams.



### Monitoring des Kundenservices

B2B-Kundenservice-Teams erzielen die besten Ergebnisse, wenn sie sich an fundierten, datengestützten Strategien orientieren. Die intelligenten Lösungen von Esker gewinnen die relevantesten Erkenntnisse aus Kundeninteraktionen und zeigen Live-KPIs über anpassbare Dashboards an. So können Teams Aktivitäten überwachen, die SLA-Compliance nachverfolgen und Trends bei Kunden, Anfragen und Prozessen analysieren. Durch den Einsatz einer KI-gestützten Stimmungsanalyse kann das Unternehmen die Kundenzufriedenheit messen, aufkommende Probleme erkennen und proaktiv Risiken angehen, die sich negativ auf die Kundenbeziehung auswirken könnten. Darüber hinaus analysieren die KI-Agenten von Esker zur Prozessoptimierung kontinuierlich die Leistung und geben Empfehlungen zur Verbesserung der Automatisierung, der Datenkonnektivität und der KI-gestützten Workflows, was die Effizienz steigert und zu besseren Geschäftsergebnissen führt.



### Esker Connectivity Suite

Die Lösungen von Esker lassen sich über die Connectivity Suite, die verschiedene Integrationsoptionen wie vorgefertigte Konnektoren, APIs oder Managed File Transfer bietet, nahtlos in verschiedene Systeme integrieren, darunter ERPs, CRMs, Transportmanagement-, Lager- und Produktinformationssysteme. Die Suite enthält integrierte Konnektoren für SAP® und Oracle® EBS ERPs sowie Salesforce CRM. Sie ermöglicht die gleichzeitige Integration mit mehreren Systemen und vereinfacht so unterschiedliche Umgebungen, die durch Fusionen und Übernahmen entstanden sind. Dank der Systemintegrationsfunktionen können Kundenservicemitarbeitende schnell und präzise auf Produktanfragen reagieren, die Verfügbarkeit oder den Lieferstatus prüfen und Bestell- und Reklamationsmanagementprozesse automatisieren.



### Werkzeuge für die Zusammenarbeit

Esker automatisiert die Prozesse im B2B-Kundenservice im Zusammenhang mit der Verwaltung von Kundenanfragen, Bestellungen und Reklamationen und fördert gleichzeitig die Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten. Mit Werkzeugen wie internen Konversationen mit Mitarbeitenden, Untersuchungs- und Genehmigungsworkflows sowie externer Kommunikation mit Partnern und Kunden kann jede Kundenanfrage geklärt und der gesamte Austausch an einem zentralisierten Ort verfolgt werden. So können Kundenservicemitarbeitende zum Beispiel problemlos Kreditbeträge mit der Finanzabteilung überprüfen, Preise mit dem Vertrieb bestätigen oder ungewöhnliche Bestellmengen direkt mit den Kunden besprechen.



### Globale Fähigkeiten

Die Esker Customer Service Solution Suite wurde für global agierende Unternehmen entwickelt, die in verschiedenen Regionen tätig sind. Die Schnittstelle ist in sieben Sprachen verfügbar und die Daten können aus Dokumenten in über 130 Sprachen extrahiert werden. Zusätzlich können internationale Teams bei Kunden weltweit implementieren und Unterstützung bieten: Consulting-Teams koordinieren globale Projekte, während Solution Support und Customer Success Teams in allen Ländern und Zeitzone zur Verfügung stehen.

Die Customer Service Lösung von Esker ist Teil der umfassenderen Order-to-Cash-Suite von Esker. In Kombination mit den Esker-Lösungen für die Debitorenbuchhaltung werden Kundeninteraktionen End-to-End automatisiert: von Anfragen, Aufträgen und Reklamationen über den Rechnungsversand bis hin zum Zahlungs- und Forderungsmanagement. Durch die Verknüpfung von Kundenservice und Debitorenbuchhaltung auf einer einzigen Plattform verbessern Unternehmen die Kundenerfahrung, beschleunigen den Cashflow und gewinnen mehr Transparenz über die gesamte Customer Journey hinweg.