



Pressemitteilung

KI-Einsatz im Customer Service verdoppelt sich binnen zwei Jahren

Neue Esker-Trendstudie zeigt: 76% der Unternehmen planen KI-Einführung

FELDKIRCHEN UND LYON, FRANKREICH – 25. September 2025 – **Esker**, die führende KI-Automatisierungssuite für das Office of the CFO, hat heute die Ergebnisse der aktuellen Trendstudie „KI-gesteuerte Automatisierung im Customer Service 2025“ vorgestellt. Die Trendstudie zeigt, dass der KI-Einsatz im Customer Service signifikant an Fahrt aufnimmt.

Demnach setzen bereits 44 Prozent der befragten Unternehmen KI-Technologien in diesem Bereich ein – eine Verdopplung gegenüber der Vergleichsstudie aus dem Jahr 2023.

„Die Dynamik in Sachen künstliche Intelligenz hat sich in den letzten Jahren nochmals klar beschleunigt. Als wir die letzte Trendstudie im Jahr 2023 durchgeführt haben, war ChatGPT gerade etwas mehr als ein halbes Jahr für die breite Masse nutzbar“, erklärt Dr. Rafael Arto-Haumacher, Country Manager Esker Deutschland, bei der Vorstellung der Ergebnisse. „Heute gibt es zum einen viel mehr Modelle, zum anderen ist die Nutzung in vielen Bereichen zum Alltag geworden. Mit der diesjährigen Trendstudie wollten wir diese Entwicklung, fokussiert auf die Prozesse im Customer Service, beleuchten und untersuchen, wie sich die praktische Anwendung und auch die Sichtweisen zu KI im Customer Service entwickelt haben.“

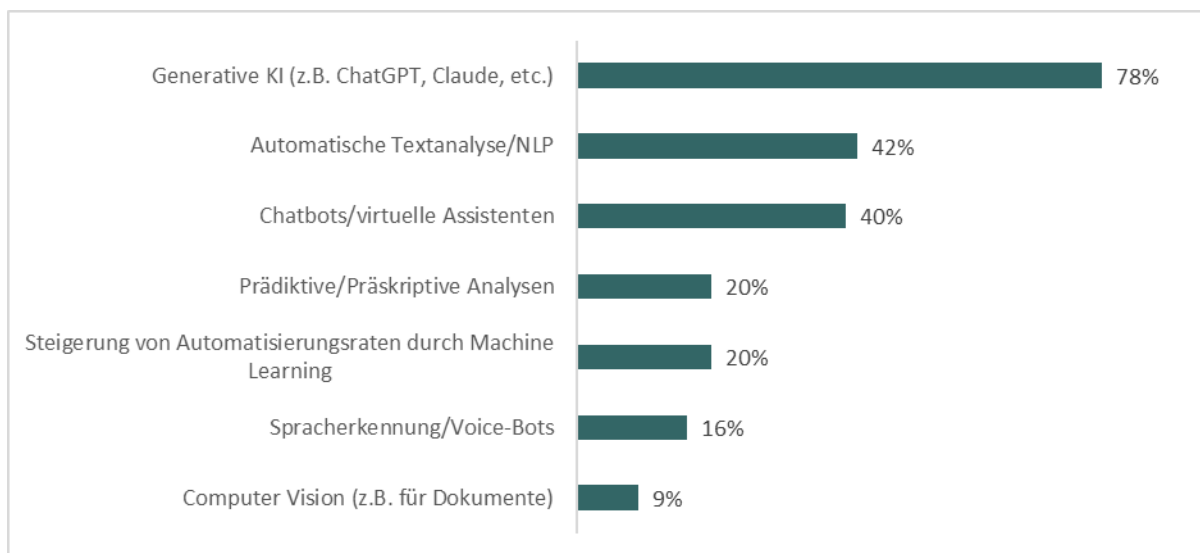
An der im Auftrag von Esker von GROHMANN BUSINESS CONSULTING durchgeführten Trendstudie „KI-gesteuerte Automatisierung im Customer Service 2025“ beteiligten sich 126 Fach- und Führungskräfte aus Unternehmen in Deutschland. Die Umfrage erfolgte in den Monaten Mai bis Juli 2025.

Die Ergebnisse der Trendstudie stehen ab sofort auf der Esker Webseite zum [Download](#) zur Verfügung.

Generative KI führt Technologie-Ranking an

Besonders deutlich wird der Wandel bei der Technologie-Wahl: 78 Prozent der KI-nutzenden Unternehmen setzen auf generative KI-Systeme wie ChatGPT oder Claude.ai. Diese dominieren klar vor Textanalyse-Tools (42%) und klassischen Chatbots (40%).

Welche Arten von KI-Technologien setzen Sie ein? (Mehrfachauswahl möglich)



Quelle: Trendstudie „KI-gesteuerte Automatisierung im Customer Service 2025“ August 2025

Als Haupteinsatzgebiete für KI-Technologien wurden die automatisierte Weiterleitung von Kundenanfragen (53%), die Bearbeitung standardisierter Anliegen (47%) sowie die Erfassung von Auftragsinformationen (27%) angegeben.

Strategischer Wandel: Von Pilotprojekten zur Pflichtaufgabe

Noch deutlicher zeigt sich der strategische Wandel bei Unternehmen, die bisher keine KI einsetzen: 76 Prozent planen dies für die Zukunft – eine Verdreifachung gegenüber 2023 (21%). Gleichzeitig sank der Anteil der Unternehmen, die auch künftig auf KI verzichten wollen, von 53 auf nur noch 24 Prozent.

Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH

Dornacher Str. 3a
85622 Feldkirchen
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0
www.esker.de | info@esker.de

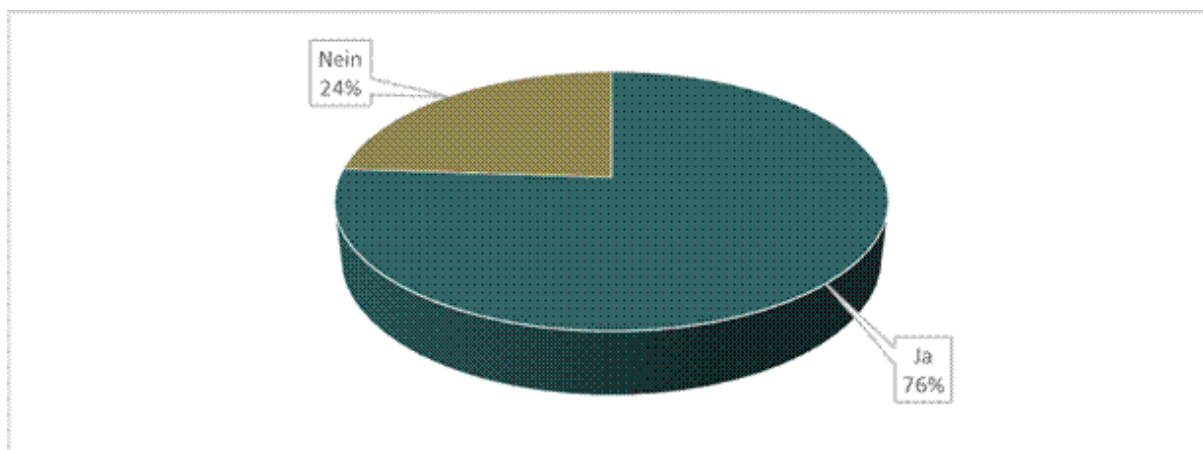
e-integration GmbH | Esker EDI Services

Calor-Emag-Str. 3
40878 Ratingen
Tel.: +49 (0) 2102 479 0
info@e-integration.de

Pressekontakt: Dr. Rafael Arto-Haumacher

Tel.: +49 (0) 89 700 887 17 | rafael.arto-haumacher@esker.de

Ist geplant, zukünftig KI-Technologien im Customer Service einzusetzen?



Quelle: Trendstudie „KI-gesteuerte Automatisierung im Customer Service 2025“ August 2025

Der Druck, KI-Tools in bestehende Prozesse zu integrieren, nimmt für Verantwortliche spürbar zu“, bestätigt Dr. Arto-Haumacher. „Neben dem allgemeinen Digitalisierungstrend sind es vor allem externe Faktoren wie geopolitische Unsicherheiten, steigende Kosten und der Fachkräftemangel, die Unternehmen dazu veranlassen, auch im Backoffice verstärkt auf Automatisierung und Effizienzsteigerung zu setzen.“

Zufriedenheit noch ausbaufähig – Potenziale nicht ausgeschöpft

Trotz der zunehmenden Verbreitung zeigt sich ein differenziertes Bild bei der Zufriedenheit: Nur fünf Prozent sind sehr zufrieden mit dem aktuellen KI-Einsatz, 58 Prozent äußern sich eher positiv, während ein Drittel neutral bleibt. Dies deutet darauf hin, dass viele Organisationen sich noch am Anfang ihrer KI-Reise befinden.

Dr. Arto-Haumacher betont zwei zentrale Herausforderungen beim KI-Einsatz: Zum einen bleibt die Nutzung oft auf einzelne Bereiche beschränkt, es ist jedoch eine ganzheitliche End-to-End-Automatisierung entscheidend, um das volle Potenzial auszuschöpfen. Zum anderen braucht Automatisierung Zeit und spezialisierte Tools. Schnelle Erfolge sind selten, nachhaltige Wirkung entsteht durch den richtigen Technologie-Mix.

Gleichzeitig zeigt sich: Die Akzeptanz bei Mitarbeitenden wächst. Viele Unternehmen berichten von positiven Reaktionen und davon, dass KI den Teams mehr Raum für anspruchsvolle Aufgaben schafft.

Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH

Dornacher Str. 3a
85622 Feldkirchen
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0
www.esker.de | info@esker.de

e-integration GmbH | Esker EDI Services

Calor-Emag-Str. 3
40878 Ratingen
Tel.: +49 (0) 2102 479 0
info@e-integration.de

Pressekontakt: Dr. Rafael Arto-Haumacher

Tel.: +49 (0) 89 700 887 17 | rafael.arto-haumacher@esker.de



KI als strategischer Erfolgsfaktor der digitalen Transformation

„KI-gestützte Automatisierung im Customer Service ist ein zentraler Bestandteil der digitalen Transformation“, ordnet Dr. Arto-Haumacher die zukünftige Entwicklung ein. „Sie ermöglicht nicht nur Effizienzgewinne, sondern verändert grundlegend, wie Unternehmen mit ihren Kunden interagieren.“

Dabei gehe es nicht allein um Technologie, sondern um strategische Steuerung: „Entscheidend ist, dass Investitionen in KI und Automatisierung klar auf Unternehmensziele ausgerichtet sind mit belastbarem Business Case und messbaren KPIs“, betont der Esker-Manager. „Wer heute in skalierbare, KI-gestützte Lösungen investiert, schafft nicht nur operative Vorteile, sondern stärkt die Kundenbindung und die Zukunftsfähigkeit des gesamten Unternehmens.“

Die Ergebnisse der Trendstudie „KI-gesteuerte Automatisierung im Customer Service 2025“ stehen ab sofort auf der Esker Webseite zum [Download](#) zur Verfügung.

Über 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. Mit über 40 Jahren Branchenerfahrung ist Esker in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum tätig. Der globale Hauptsitz befindet sich in Lyon, Frankreich, der US-Hauptsitz in Madison, Wisconsin.

Weitere Informationen über Esker finden Sie unter www.esker.de. Folgen Sie uns auf [LinkedIn](#) und tauchen Sie in interessante Themen auf unserem [Blog](#) ein.

Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH

Dornacher Str. 3a
85622 Feldkirchen
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0
www.esker.de | info@esker.de

e-integration GmbH | Esker EDI Services

Calor-Emag-Str. 3
40878 Ratingen
Tel.: +49 (0) 2102 479 0
info@e-integration.de

Pressekontakt: Dr. Rafael Arto-Haumacher

Tel.: +49 (0) 89 700 887 17 | rafael.arto-haumacher@esker.de