

Presseinformation

ChatGPT verbessert B2B-Kundenerlebnis der Esker-Lösungssuite für den Kundenservice

FELDKIRCHEN UND LYON, FRANKREICH – 23. Mai 2023 – [Esker](#), Anbieter der gleichnamigen [globalen Cloud-Plattform](#), welche die Effizienz von Finanz- und Kundendienstabteilungen sowie die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit durch Automatisierung von Managementaufgaben stärkt, gab heute bekannt, dass seine Lösungssuite für den Kundenservice nun von ChatGPT unterstützt wird, einem Tool zur Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP), das in die KI-Technologie Esker Synergy integriert ist.

ChatGPT ist in die Esker-Lösung [Customer Inquiry Management](#) integriert und bietet Kundendienstmitarbeitenden eine zusätzliche Ressource zur effizienten Bearbeitung von Kundenanfragen wie Bestellstatus, Verfügbarkeit, Preisanfragen und Fragen zu Produkten. Dieser zusätzliche Bestandteil der KI-Unterstützung ermöglicht es den Kundendienstmitarbeitenden, Anfragen zeitnah zu beantworten, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und sich auf wirkungsvollere und proaktivere Outbound-Maßnahmen zu konzentrieren.

Gemeinsame Posteingänge ermöglichen es mehreren Kundendienstmitarbeitenden, E-Mails einzusehen und zu beantworten. Das Abrufen von Bestell-, Preis- und Versanddaten sowie früherer Gespräche aus zahlreichen Systemen (z. B. ERP, E-Mail, CRM, Chat) kann jedoch viel Zeit in Anspruch nehmen und ist fehleranfällig. Mit KI-gestützten Technologien werden diese Prozesse erheblich beschleunigt, und die Bearbeitungszeit wird auf wenige Minuten reduziert.

„Die Nutzung eines gemeinsamen Posteingangs für den Kundendienst kann ziemlich chaotisch sein. Manche Anfragen werden versehentlich nicht berücksichtigt, und die Kunden sind dann frustriert“, sagt Aurélien Coq, Customer Service Product Manager bei Esker. „ChatGPT analysiert eingehende Kunden-E-Mails, fragt verschiedene Systeme ab und generiert eine Antwort, die der Kundendienstmitarbeitende verwenden kann. Das spart enorm viel Zeit, so dass sich die Mitarbeitenden wieder verstärkt ihren eigentlichen Aufgaben widmen können. Die Kunden bekommen, was sie erwarten – eine schnelle und hilfreiche Antwort.“

Die von ChatGPT vorgeschlagenen Antworten werden überprüft, bei Bedarf bearbeitet und vom Kundenbetreuenden freigegeben, der dem bzw. den Kunden direkt antwortet. Diese humane Aufsicht gewährleistet, dass die Kunden weiterhin mit Menschen interagieren. ChatGPT liefert lediglich geeignete

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

Investor-Relations-Kontakt:

Emmanuel Olivier
Tel.: +33 (0)4 72 83 46 46 |
emmanuel.olivier@esker.com

Vorschläge auf der Grundlage der verfügbaren Daten, um die Kundendienstmitarbeitenden mit schnellen und genauen Antworten zu unterstützen.

Die jüngsten Fortschritte im Bereich NLP auf der Grundlage von KI-Technologie bieten nun Funktionen zum Verstehen und Erstellen von Texten in natürlicher Sprache in Verbindung mit einer Stimmungsanalyse. ChatGPT ist für Kundendienstabteilungen nützlich, weil das Tool in der Lage ist, Fragen zu verstehen und in einem menschenähnlichen Gesprächsformat zu beantworten. Dank der Integration mit anderen Back-Office-Systemen wie ERP-, CRM-, Transportmanagement- und Lagersystemen versteht die Esker-Lösung E-Mails durch Klassifizierungsmaßnahmen, die Extraktion wichtiger Daten und eine Stimmungsanalyse. ChatGPT fungiert als Zwei-Wege-Übersetzer zwischen menschlicher natürlicher Sprache und systemgenerierter Maschinensprache und umgekehrt. Es ermöglicht den Kunden eine kontrollierte und von Menschen überwachte Kommunikation mit internen Systemen.

„ChatGPT ist zwar nicht dazu gedacht, einen Kundendienstmitarbeitenden zu ersetzen, ist aber dennoch ein äußerst nützliches Tool, das die Arbeitsabläufe im Kundenservice und das Kundenerlebnis verbessert“, so Coq abschließend.

Esker bündelt seit über einem Jahrzehnt innovative KI-Technologien und entwickelt seine Lösungen kontinuierlich weiter, um konkrete Anwendungen durch die Automatisierung im Kundendienst zu adressieren. Durch die Eliminierung sich wiederholender und fehleranfälliger Aufgaben ermöglicht die Automatisierung den Kundendienstmitarbeitenden, sich auf die Schaffung einer besseren Servicequalität zu konzentrieren.

Esker wird die Verwendung von ChatGPT künftig auf weitere Lösungen innerhalb seiner Source-to-Pay- und Order-to-Cash-Suiten ausweiten.

Über Esker

Esker bietet eine globale Cloud-Plattform zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz-, Einkaufs- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Procure-to-Pay (P2P). Die Lösungen von Esker werden weltweit eingesetzt und beinhalten Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), um die Produktivität und die Transparenz im Unternehmen zu erhöhen. Zugleich wird damit die Zusammenarbeit von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden gestärkt. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/München und Ratingen befinden. Das in Frankreich börsennotierte Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2022 einen Umsatz von 159,3 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter www.esker.de. Folgen Sie Esker auf [LinkedIn](#), oder besuchen Sie unseren Blog auf blog.esker.de.

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 Dienstleistungen
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

Investor-Relations-Kontakt: Emmanuel Olivier
Tel.: +33 (0)4 72 83 46 46 |
emmanuel.olivier@esker.com