

# Automatisierung im Kundenservice

## KI nutzen, um Ihren B2B-Kundenservice zu stärken

In der heutigen Unternehmenslandschaft sind nur wenige Prozesse so entscheidend für den Erfolg wie diejenigen des Kundenservice. Die Ausstattung Ihres B2B-Kundenserviceteams mit KI-gesteuerten Automatisierungstools, einschließlich generativer KI, verbessert das Kundenerlebnis während des gesamten Zyklus von der Bestellung bis zur Bezahlung. Die Customer Service Solution Suite von Esker automatisiert Routineaufgaben im Zusammenhang mit der Verarbeitung von Kundenanfragen, -bestellungen und -reklamationen, so dass sich die Kundenservicemitarbeitenden auf lohnendere Tätigkeiten konzentrieren können, die einen direkten positiven Einfluss auf Ihre Kunden und Ihr Unternehmen haben.

### Warum mit Esker automatisieren?



#### Durchgängige Effizienz

Reduzieren Sie Bearbeitungszeiten und Verwaltungskosten mit Automatisierung und KI-Technologie.



#### Verbesserte Sichtbarkeit

Sofortiger Einblick in die Prozesse des Kundenservices ermöglicht kontinuierliche Verbesserungen.



#### Befähigen Sie Ihr Team

Sorgen Sie dafür, dass die Kundenservicemitarbeitenden mehr Zeit mit hochwertigen Aufgaben verbringen, die der Kundenzufriedenheit dienen.



#### 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.

### Auftragsverarbeitung

Esker Order Management nutzt die KI- und RPA-Technologie um sich wiederholende, geringwertige Aufgaben der Auftragsannahme zu erledigen, wie z. B. menschliche Dateneingabe. Diese umfassende Lösung automatisiert jede Phase der Auftragsverarbeitung, vom Auftragseingang über die Versandmitteilung bis hin zur Erstellung im ERP-System. Kundenservicemitarbeitende können damit jede Bestellung elektronisch verarbeiten und verfolgen - egal, ob sie per Fax, E-Mail, EDI, Portal oder mobil eingegangen ist - mit 100%iger Genauigkeit, Transparenz und Effizienz.

### Management von Kundenanfragen

Esker Customer Inquiry Management nutzt die KI-Funktionen, um alle Kundenanfragen zu verfolgen, zu beantworten und Probleme in Echtzeit zu lösen. Als digitaler Assistent für Kundenservicemitarbeitende, kategorisiert die Lösung E-Mails, leitet sie an die entsprechende Person oder Anwendung weiter und schlägt Antworten vor, die auf automatisch abgerufenen Informationen aus internen Systemen beruhen, was zu einer zeitnahen und sinnvollen Kundeninteraktion führt.

### Reklamationsmanagement

Wenn Kunden Reklamationsanträge stellen, erwarten sie keine Perfektion, aber sie erwarten eine gute Vorbereitung. Esker Claims Management verbessert das Kundenerlebnis, da Kundenservicemitarbeitende in die Lage versetzt werden, alle Reklamationen zu protokollieren, zu verfolgen, zu verwalten und zu priorisieren. So kommt Klarheit in die Problemmanagement-Workflows. Mit leicht zugänglichen, problembezogenen Daten können die Kundenbetreuenden fundierte Entscheidungen treffen, die Reklamationsbearbeitung und Kundenzufriedenheit verbessern. Dies alles wirkt sich positiv auf den Umsatz aus.

# 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

Esker Synergy AI nutzt modernste KI-Technologien wie maschinelles Lernen, Deep Learning, Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP), GenAI und Retrieval Augmented Generative (RAG). Esker Synergy kategorisiert Anfragen, analysiert die Stimmung in Kunden-E-Mails, extrahiert wichtige Daten aus Anfragen, Bestellungen oder Reklamationen, identifiziert ungewöhnliche Mengen in neuen Kundenaufträgen und schlägt Antworten für Kundenservicemitarbeitende vor.

## Monitoring des Kundenservices

B2B-Kundenserviceteams erbringen die besten Leistungen, wenn sie von datengesteuerten Strategien und Maßnahmen geleitet werden. Die intelligenten Lösungen von Esker erfassen die wichtigsten Analysen aus der Kundenkommunikation und zeigen Live-KPIs über ein schlankes und individuell anpassbares Dashboard an. Auf diese Weise können Kundenservicemitarbeitende organisierte Aufgabenlisten visualisieren und priorisieren, Aktivitäten nach Typ, Datum oder Kunde überwachen, die Einhaltung von SLAs verfolgen und Trends analysieren, um Verbesserungsmöglichkeiten und Chancen zu erkennen.

## Esker Connectivity Suite

Die Lösungen von Esker lassen sich über die Connectivity Suite, die verschiedene Integrationsoptionen wie vorgefertigte Konnektoren, APIs oder verwalteten Dateiaustausch 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 Produkthanfragen 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 Genehmigungs-Workflows sowie die externe 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 Experience Teams in allen Ländern und Zeitzonen zur Verfügung stehen.