

Management von Kundenanfragen

Ein digitaler Assistent für die Kundenservice-Mailbox

Esker Customer Inquiry Management ist ein digitaler Assistent für den gemeinsamen Posteingang, der es B2B Kundenserviceabteilungen ermöglicht, alle Kundenanfragen schnell und präzise zu verfolgen und zu beantworten. Durch Gen AI-gestützte Klassifizierung, Weiterleitung und Beantwortung von Anfragen unterstützt die Lösung die Kundenservicemitarbeitenden bei ihrer täglichen Arbeit und ermöglicht zeitnahe und aussagekräftige Kundeninteraktionen.

Warum mit Esker automatisieren?



Anfragen schneller bearbeiten
dank Esker Synergy AI Automation, die automatisch geprüfte vorlagenbasierte oder von ChatGPT generierte Antworten vorschlägt.



Befähigen Sie Ihr Team
und nutzen Sie eine intelligente E-Mail-Triage, sodass Kundenservicemitarbeitende mehr Zeit für höherwertige Aufgaben haben, was sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.



Analysieren Sie Ihre Anfragen
nach Typ, Datum oder Kunde über eine zentrale Plattform, während Sie die Antwortzeiten verfolgen und leicht Bereiche mit Verbesserungsbedarf identifizieren.



Kundenerlebnis verbessern
und eine solide Reputation pflegen, indem sichergestellt wird, dass alle Kundenanfragen schnell und lösungsorientiert beantwortet werden.

Funktionsweise

Unternehmen können ihre Kundenanfragen über eine kollaborative, KI-gestützte Plattform verwalten und alle wichtigen Phasen ihres Prozesses optimieren.

1. Empfang von Anfragen

Alle per E-Mail an den Kundenservice gesendeten Kundenanfragen werden direkt von der Esker-Lösung empfangen und auf dem benutzerfreundlichen Interface sichtbar.

2. Anfrage-Klassifizierung

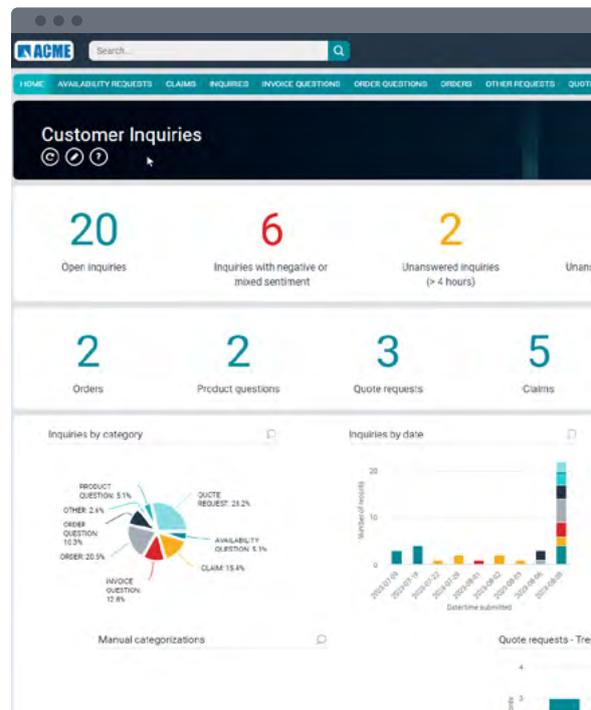
Eskers KI-Technologie klassifiziert E-Mails in verschiedene Kategorien (Produkt Frage, Preisanfrage, Verfügbarkeitsanfrage, Bestellung, Status-Anfrage, Reklamation, etc.) und führt eine Stimmungsanalyse durch, um Anfragen mit negativen Gefühlen zu identifizieren.

3. Anfragen-Recherche

Schlüsselinformationen werden automatisch aus E-Mails extrahiert, und Daten, die zur Formulierung einer Antwort erforderlich sind, werden entweder automatisch aus internen Systemen und Wissensdatenbanken oder durch Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden und Drittparteien gewonnen.

4. Antwort auf Kundenanfragen

Der KI-Assistent schlägt den Kundenservicemitarbeitenden schnelle und hilfreiche Antworten vor, die dann dem Kunden mit einem einzigen Klick antworten können.



Funktionen

40 Jahre Praxiserfahrung von Esker und ein hohes Engagement in der Produktentwicklung sind der Schlüssel für die kontinuierliche Innovation unserer Lösung für das Management von Kundenanfragen. Nachfolgend finden Sie einige der wichtigsten Funktionen:

KI-gesteuerte Datenerkennung

Eingebettet in die Lösung verwendet Esker Synergy KI-Algorithmen zur Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP), um den Inhalt der eingehenden E-Mails zu analysieren und automatisch in Kategorien (Produktanfrage, Preisanfrage, Verfügbarkeitsanfrage, Bestellung, Statusanfrage, Reklamation usw.) zu klassifizieren sowie Anfragen mit negativen Gefühlen zu identifizieren, die vorrangig behandelt werden müssen.

Dashboards und Analysen

Die Lösung von Esker ist mit intelligenten Dashboards ausgestattet die KPIs in Echtzeit anzeigen und den Benutzern die Möglichkeit geben nach Kategorie und Priorität geordnete Aufgabenlisten zu visualisieren, die die Einhaltung von SLAs für Reaktionszeiten zu tracken, die Performance im Customer Service zu bewerten und Trends zu erkennen.

System-Integration

Die Lösung von Esker lässt sich dank der Connectivity Suite in ERPs, CRMs, Transportmanagement-, Lagerhaltungs- und Produktinformationssysteme integrieren, die mehrere Integrationsoptionen über vorgefertigte Konnektoren, APIs oder verwalteten Dateiaustauschs bereithält. Die Möglichkeiten der Systemintegration machen es Kundenservice-Mitarbeitenden möglich, schnell und präzise auf Produkt-, Angebots-, Verfügbarkeits- oder Lieferstatusanfragen zu antworten.

Zusammenarbeit & Kommunikation

Dank einer Kommunikationsplattform mit Chat-Tools und verfolgbaren E-Mail-Konversationen können Kundenservice-Mitarbeitende problemlos in Echtzeit mit Mitarbeitenden und Dritten (Spediteuren, Händlern usw.) zusammenarbeiten, um alle notwendigen Informationen für eine relevante Antwort auf jede Kundenanfrage zu sammeln.

Automatisierte Antworten

Mit Hilfe von KI-unterstützten Antworten können Kundenservice-Mitarbeitende Kunden mit einem einzigen Klick antworten. Die KI analysiert die E-Mail, extrahiert wichtige Informationen und fragt verschiedene Systeme, und Wissensdatenbanken ab, um relevante Informationen abzurufen und dann eine genaue Antwort für die Kundenbetreuenden zu generieren (dies entspricht der Retrieval Augmented Generation (RAG) AI-Technologie). Menschliche Überwachung stellt sicher, dass die Kunden weiterhin mit anderen Menschen interagieren, da die vorgeschlagenen Antworten falls erforderlich, vom Kundenservice-Mitarbeitenden überprüft und bearbeitet werden, bevor sie versendet werden.

Sie möchten zusätzliche Aufgaben im Kundenservice automatisieren?

Die Bearbeitung von Anfragen ist nur ein Teil des Kundenservices: Die Kundenbetreuenden kümmern sich auch um die eingehenden Kundenbestellungen, die in das ERP-System eingegeben werden müssen, und prüfen und klären Kundenreklamationen. Die Esker-Lösung für die Auftragsverarbeitung nutzt KI- und RPA-Technologien, um die sich am häufigsten wiederholenden, geringwertigen Aufgaben der Auftragserfassung auf derselben sicheren, cloudbasierten Plattform zu automatisieren. Esker Claims & Deductions-Lösung hilft bei der schnelleren Beilegung von Kundendisputen und bei der Kontrolle kurzfristiger Zahlungen durch KI-gestützte Datenerfassung und elektronische Workflow-Funktionen.