

# Trendstudie zeigt: Automatisierung im Customer Service schreitet voran

## Noch bestehen Vorbehalte beim Einsatz von KI-Technologien

**Feldkirchen und LYON, Frankreich, 3. August 2023** – [Esker](#), Anbieter der [globalen Cloud-Plattform](#) und führender Anbieter von [KI-gesteuerten Prozessautomatisierungslösungen](#) für die Bereiche Finanzen, Beschaffung und Kundenservice, hat heute die Ergebnisse der Trendstudie „KI-gesteuerte Automatisierung im Customer Service“ veröffentlicht.

Die im Auftrag von Esker von GROHMANN BUSINESS CONSULTING durchgeführte Umfrage zeigt, dass die Automatisierungsbestrebungen in deutschen Unternehmen im Customer Service weiter voranschreiten. Beim Einsatz von KI-Technologien zur Unterstützung der Automatisierung bestehen allerdings noch Vorbehalte.

An der Trendstudie „KI-gesteuerte Automatisierung im Customer Service“ beteiligten sich 126 Teilnehmende aus Unternehmen in Deutschland. Die Umfrage erfolgte in den Monaten März bis Mai 2023.

„Seit unserer letzten Trendstudie zur Automatisierung der Auftragsverarbeitung im Jahr 2020 hat sich die Welt weitergedreht. KI- und Automatisierungstechnologien, ganz aktuell mit den Möglichkeiten von ChatGPT und anderen generativen KIs, haben in weiteren Geschäftsprozessen Einzug gehalten. Dieser Entwicklung wollten wir mit der Ausrichtung der diesjährigen Trendstudie Rechnung tragen, um ein möglichst genaues Bild zum Stand der Automatisierung im Bereich Customer Service in deutschen Unternehmen zu zeichnen“, erklärt Dr. Rafael Arto-Haumacher, Country Manager Esker Deutschland, bei der Vorstellung der Ergebnisse.

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

### Teilautomatisierung ja, Vollautomatisierung nein

Knapp zwei Drittel (64 %) der Befragten gaben an, dass die Verarbeitung eingehender Aufträge/ Bestellungen zumindest teilweise automatisiert erfolgt. Lediglich 12 Prozent bearbeiten die Aufträge/ Bestellungen voll automatisiert. (vgl. nachfolgende Grafik)

#### **Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH**

Dornacher Str. 3a  
85622 Feldkirchen  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0  
[www.esker.de](http://www.esker.de) | [info@esker.de](mailto: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](mailto:info@e-integration.de)

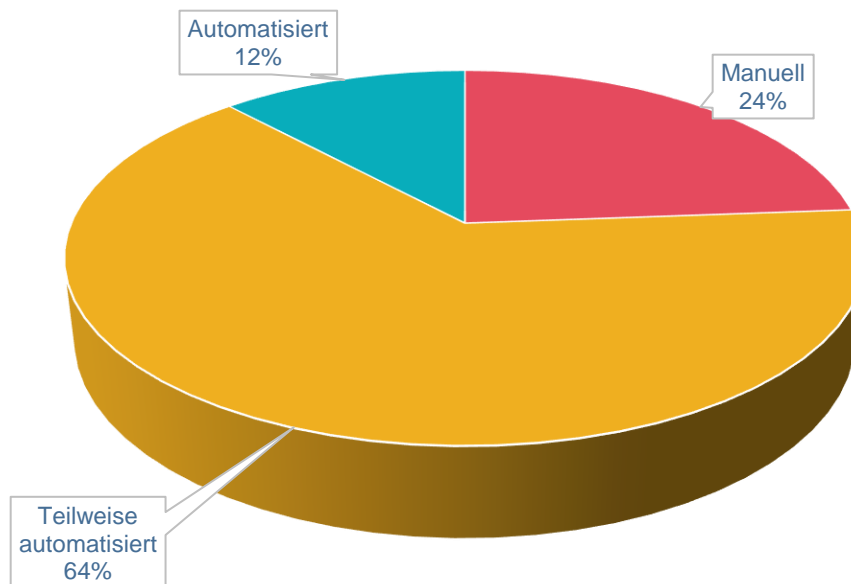
#### **Pressekontakt:**

Dr. Rafael Arto-Haumacher  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 17 |  
[rafael.arto-haumacher@esker.de](mailto:rafael.arto-haumacher@esker.de)

#### **Investor-Relations-Kontakt:**

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

## Wie erfolgt die Verarbeitung eingehender Aufträge/Bestellungen in der zuständigen Abteilung?



Quelle: Trendstudie „KI-gestützte Automatisierung im Customer Service“ Juli 2023

„Dieses Ergebnis hat zwei Seiten“, kommentiert Dr. Arto-Haumacher. Er erklärt weiter: „Zum einen ist es durchaus positiv zu sehen, dass es in so vielen Unternehmen bereits teilautomatisierte Prozesse gibt und damit die Auftragsverarbeitung nicht mehr ausschließlich manuell erfolgt. Auf der anderen Seite zeigen diese Zahlen, dass es noch ein großes Potential für weitere Automatisierungsinitiativen gibt, sowohl bei den 64 % der Teilnehmenden, die momentan teilautomatisiert arbeiten, als auch insbesondere bei den 24 % der Teilnehmenden, in deren Unternehmen die Auftragsverarbeitung noch vollständig manuell erfolgt.“

### Hoher Zeit- und Arbeitsaufwand als Schwachstelle

Am häufigsten als Schwachstelle beklagt wird der zu hohe Zeitaufwand (60 %) bei der Auftrags-/Bestellungsverarbeitung, gefolgt vom zu hohen Arbeitsaufwand (49 %). Jeder fünfte Umfrageteilnehmende (21 %) sieht derzeit keine Schwachstellen im Prozess der Auftrags-/Bestellungsverarbeitung (vgl. nachfolgende Grafik).

#### **Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH**

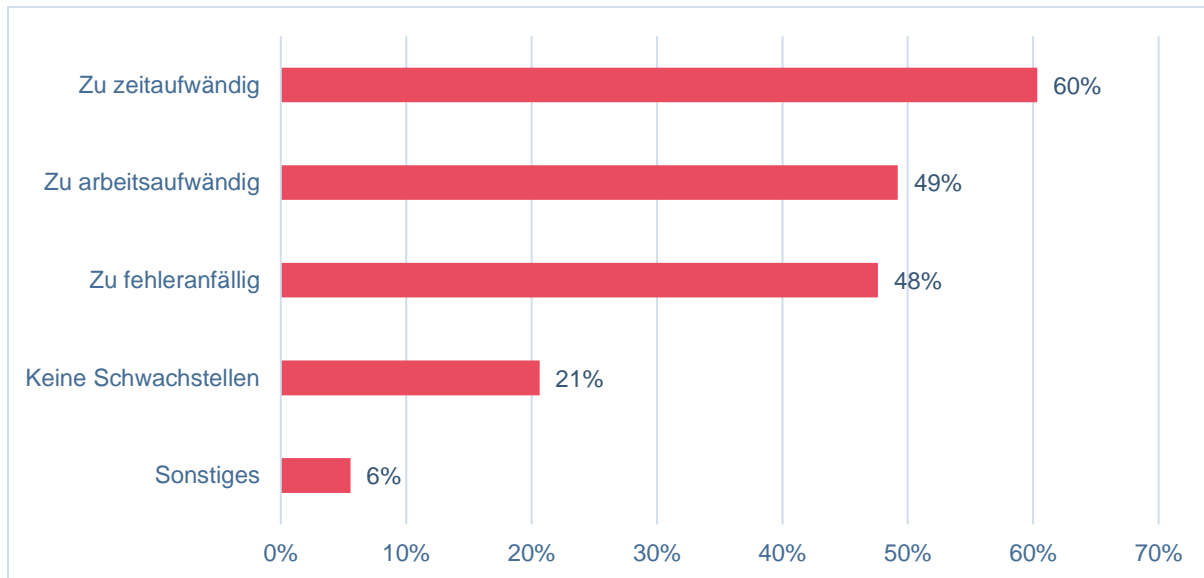
Dornacher Str. 3a  
85622 Feldkirchen  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0  
[www.esker.de](http://www.esker.de) | [info@esker.de](mailto:info@esker.de)

**e-integration GmbH | Esker EDI  
Dienstleistungen** Calor-Emag-Str. 3  
40878 Ratingen  
Tel.: +49 (0) 2102 479 0  
[info@e-integration.de](mailto:info@e-integration.de)

**Pressekontakt:** Dr. Rafael Arto-Haumacher  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 17 |  
[rafael.arto-haumacher@esker.de](mailto:rafael.arto-haumacher@esker.de)

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

**Welche Schwachstellen bestehen aus Ihrer Sicht beim aktuellen Prozess, Aufträge/Bestellungen im Customer Service zu bearbeiten? (Mehrfachauswahl möglich)**



Quelle: Trendstudie „KI-gestützte Automatisierung im Customer Service“ Juli 2023

Dr. Arto-Haumacher erläutert: „Diese Aussagen decken sich mit den Erfahrungen von Unternehmen, die wir aus unseren Kundenprojekten kennen. Manuell geprägte Prozesse verursachen Ineffizienzen und fehlerhafte Eingaben, die sich auf den gesamten Customer Service auswirken. Eine positive Kundenerfahrung ist heute wichtiger denn je. Kunden erwarten, dass ihre Bestellungen bzw. Aufträge schnell verarbeitet und ausgeführt werden. Automatisierung, wenn auch nur in Teilen, verkürzt die Zeitspanne zwischen Auftragseingang und -durchführung drastisch und hilft zudem bei der Klärung von typischen, wiederkehrenden Problemstellungen, denen sich Kundendienstmitarbeitende täglich gegenübersehen.“

### **Bewusstsein für Einsatzmöglichkeiten von KI im Customer Service steigt**

Knapp 70 Prozent der Umfrageteilnehmenden (68 %) gaben an, dass sie bei der Automatisierung des Customer Service im Unternehmen noch nicht auf KI-basierte Technologien setzen. 22 Prozent tun dies bereits.

**Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH**

Dornacher Str. 3a  
85622 Feldkirchen  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0  
[www.esker.de](http://www.esker.de) | [info@esker.de](mailto: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](mailto:info@e-integration.de)

**Pressekontakt:**

Dr. Rafael Arto-Haumacher  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 17 |  
[rafael.arto-haumacher@esker.de](mailto:rafael.arto-haumacher@esker.de)

**Investor-Relations-Kontakt:**

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

„Das Ergebnis ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht überraschend“, kommentiert Dr. Arto-Haumacher. „Die Einsatzmöglichkeiten von KI im Customer Service haben sich in den letzten Jahren erst so richtig entwickelt. Durch die Entwicklungen in den letzten Monaten hat das Bewusstsein für die Möglichkeiten von KI im Customer Service einen Aufschwung erlebt. Es ist damit zu rechnen, dass die Anzahl der Unternehmen, die KI im Customer Service einsetzen, in den nächsten Jahren stark zunehmen wird. In den meisten Branchen bietet der Einsatz von KI im Customer Service unbestreitbare Vorteile. Um zukunftsfähig zu bleiben, werden sich Unternehmen mit diesem Thema auseinandersetzen müssen.“

## **Automatisierung im Customer Service zukünftig nur mit KI erfolgreich**

Als abschließendes Fazit zur Trendstudie „KI-gestützte Automatisierung im Customer Service“ erklärt Dr. Arto-Haumacher: „Ich ziehe ein gemischtes Fazit aus den Ergebnissen dieser Trendstudie. Zum einen ist klar zu sehen, dass die Automatisierung im Customer Service voranschreitet. Zum anderen lässt sich auch klar erkennen, dass es noch Vorbehalte gibt, vor allem zum Einsatz von künstlicher Intelligenz in den Prozessen, die relevant für die Kundenbeziehungen sind. Vermutlich braucht es noch etwas Zeit, bis sich für die noch zögerlich agierenden Unternehmen ein klares Bild ergibt, wie und an welchen Stellen im Customer Service KI gewinnbringend eingesetzt werden kann. Ich kann Unternehmen nur ermutigen, den ersten Schritt zu wagen und kritisch, aber offen, über die Einsatzmöglichkeiten solcher Lösungen zu diskutieren.“

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

## **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 Source-to-Pay (S2P). 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](http://www.esker.de). Folgen Sie Esker auf [LinkedIn](#), oder besuchen Sie unseren Blog auf [blog.esker.de](http://blog.esker.de).

### **Esker Software Entwicklungs- und Vertriebs-GmbH**

Dornacher Str. 3a  
85622 Feldkirchen  
Tel.: +49 (0) 89 700 887 0  
[www.esker.de](http://www.esker.de) | [info@esker.de](mailto: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](mailto:info@e-integration.de)

### **Pressekontakt: Dr. Rafael Arto-Haumacher**

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

### **Investor-Relations-Kontakt: Emmanuel Olivier**

Tel.: +33 (0)4 72 83 46 46 |  
[emmanuel.olivier@esker.com](mailto:emmanuel.olivier@esker.com)