

ServiceNow Customer Service Management

Enge Kundenbindung fördern

ServiceNow® Customer Service Management (CSM) geht über die herkömmlichen Lösungen hinaus, um Ihren Kundenservice vom Problem bis zur Lösung zu optimieren. Mit CSM können Sie Kundenservice mit allen Unternehmensbereichen vernetzen, um komplexe Probleme umfassend zu lösen, Probleme intelligent zu beheben, bevor Kunden sie überhaupt bemerken, und um die sofortige Bearbeitung häufiger Anforderungen voranzutreiben. Das Ergebnis sind eine höhere Kundenzufriedenheit, ein verringertes Fallvolumen und geringere Kosten.

Komplexe Probleme umfassend lösen

Mit CSM lassen sich Probleme nachhaltig beheben und sogar verhindern, indem der Kundenservice mit anderen Abteilungen vernetzt wird und so schneller Lösungen bieten kann. Der Kundenservice kann Probleme ermitteln und sie direkt dem Außendienst, dem Engineering, dem Betrieb oder der Finanz-, Rechts- oder einer anderen Abteilung zuweisen und diese Probleme bis zur endgültigen Lösung nachverfolgen. Wenn das Problem dann für eine Kundengruppe gelöst ist, werden zukünftige Kunden es gar nicht erst erleben.

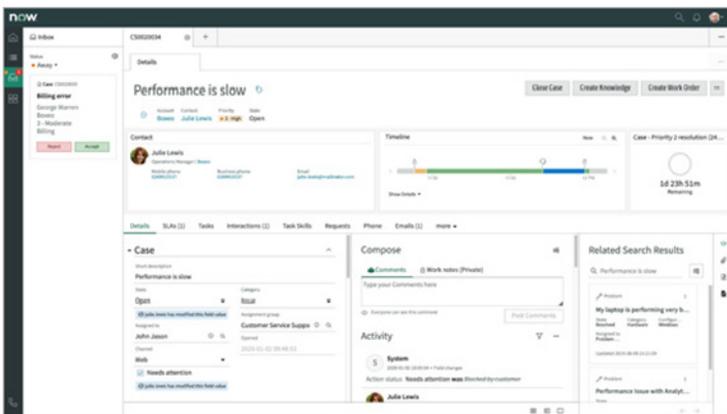
Probleme intelligent beheben, bevor Kunden wissen, dass sie sie haben

Erhalten Sie Echtzeit-Transparenz über den Zustand von Kundensystemen und -produkten, um Probleme proaktiv zu erkennen oder sogar ganz zu verhindern. Sie können präemptive Warnungen an betroffene Kunden senden, damit sie den Kundenservice erst gar nicht kontaktieren müssen. Mit CSM lassen sich Trends ermitteln und voraussagen, um praktisch umsetzbare Verbesserungen auf den Weg zu bringen und Lösungen für die häufigsten Probleme zu automatisieren.

Häufige Kundenanforderungen sofort bearbeiten

Das sofort einsatzbereite CSM-Kundenserviceportal bietet eine anpassbare Online-Service-Experience. Bieten Sie Ihren Kunden einen schnellen und individualisierten Selfservice, der folgende Erleichterungen bringt:

- Häufige Anforderungen wie Adressänderungen, Garantiregistrierungen und Passwort-Zurücksetzungen über den Servicekatalog abwickeln
- Antworten in Gesprächen per Chatbot bereitstellen
- Lösungen durch den Austausch mit Kollegen und Experten in den Communities finden
- Antworten auf häufige Probleme mithilfe von Wissensinhalten finden
- Den Zustand der erworbenen Produkte und Services in Echtzeit anzeigen



Automatisieren Sie das Kategorisieren und Weiterleiten von Fällen mithilfe von Predictive Intelligence. Bieten Sie Agents mit KI-gestützten Antworten schnellere Lösungen in Agent Workspace.

”

Dank ServiceNow sind die veralteten Systeme nun Vergangenheit. Die Plattform ist eine Cloud-Lösung, die auf die Unterstützung und Integration aller Workflows in unserem Kundenservicebetrieb ausgelegt ist.

– Matthias Lippert, VP Customer Services, Basware Oyj



”

Unsere Agents erhalten nun eine 360°-Ansicht des Kunden und haben eine zentrale Anwendung zur Hand, mit der sie einen hervorragenden Service bieten können.

– Chris Holmes, Leiter des Bereichs Digital Experience, Vodafone Global Enterprise Ltd



Professional-Paket

- **Proaktiver Customer Service-Betrieb:** Überwachen Sie die Produkte und Services Ihrer Kunden, um Probleme zu identifizieren und proaktiv zu beheben.
- **Predictive Intelligence:** Leiten Sie mithilfe von maschinellem Lernen Probleme weiter, schlagen Sie Lösungen vor, und decken Sie Wissenslücken auf.
- **Performance Analytics:** Analysieren Sie Trends für den Kundenservice, indem Sie KPIs, Metriken und rollenbasierte Dashboards nutzen.
- **Virtual Agent:** Verbessern Sie die Selfservice-Experience von Kunden, indem Sie sie per Chatbot dialoggeführt anleiten.
- **Kundenprojektmanagement:** Verwalten Sie Ihren gesamten Projektlebenszyklus, und unterstützen Sie Ihre Kunden und Agents bei der Verwaltung von Projektaufgaben.
- **Kontinuierliches Verbesserungsmanagement:** Initiieren und verfolgen Sie Verbesserungen über das gesamte Unternehmen hinweg, indem Sie Mitarbeiter, Prozesse und Daten aufeinander abstimmen.

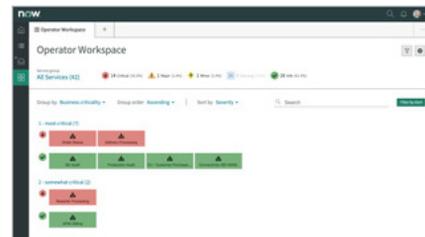
Diese Funktionen sind auch im Standardpaket verfügbar.

- **Agent Workspace:** Machen Sie Ihre Agents durch Multitasking, integrierte Lösungen und ein optimiertes Layout produktiver.
- **Fallverwaltung:** Verwalten Sie die Interaktionen mit Kunden, und verfolgen Sie Aktivitäten, Fallstatus und SLAs visuell nach.
- **Omnichannel:** Integrieren Sie Telefonsysteme, und unterstützen Sie Kunden per Web, Telefon, Chat, E-Mail und Social Media.
- **Visuelle Workflows und Automatisierung:** Automatisieren Sie Zuweisungen, Aufgaben und Serviceprozesse mit einer einfachen Drag-and-Drop-Schnittstelle.
- **Selfservice:** Fördern Sie den Selfservice über ein Portal, das eine Knowledge Base, Servicekataloge, Communitys und Chatbots bietet.

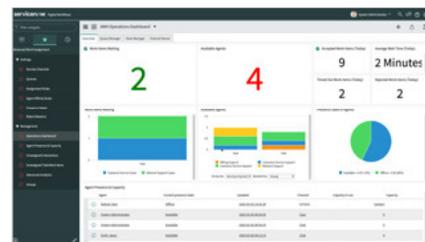
- **Knowledge Management:** Bieten Sie sofortigen Zugriff auf relevante Informationen sowohl für Kunden als auch für die Agents im Kundenservice.
- **Communities:** Vernetzen Sie Kunden und Mitarbeiter mit Kollegen, um Antworten zu finden und Probleme zu lösen.
- **Mobile App:** Verwalten Sie Fälle unterwegs mit einer kundenorientierten App mit nativen Gerätefunktionen.
- **Service Management für Problemlösungen:** Identifizieren, diagnostizieren und lösen Sie Kundenprobleme nachhaltig.
- **Verwaltung schwerwiegender Probleme:** Stellen Sie einen proaktiven Service bereit, indem Sie Trends erkennen und Kunden benachrichtigen, die möglicherweise betroffen sind.
- **Erweiterte Arbeitszuweisung:** Leiten Sie Aufgaben auf Grundlage von Kriterien oder Fallaffinität an den am besten dafür geeigneten Agent weiter (Affinität nur im Professional-Paket verfügbar).
- **Kundendatenverwaltung:** Lassen Sie Agents Accounts, Kontakte, Berechtigungen, Verträge, Produkte, Assets und Installationsbasen einsehen.
- **Visuelle Aufgabenzuweisung:** Weisen Sie Kundenanforderungen und Aufgaben mithilfe von Visual Task Boards anderen Abteilungen zu.
- **Umfragen:** Nutzen Sie Umfragen, um die Meinungstrends der Kunden zu messen und ihre Anliegen zu kennen.
- **Berichte und Dashboards:** Generieren und verteilen Sie bei Bedarf Kundenberichte und -Dashboards.

Diese Anwendungen erfordern eine separate Lizenz.

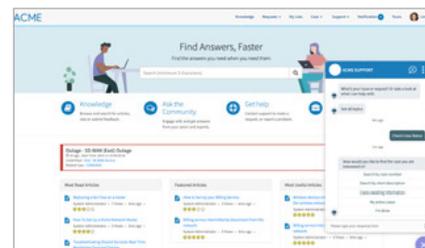
- **Field Service Management:** Erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge je nach Kompetenzen, Verfügbarkeit und Ausstattung der Techniker.
- **IT Operations Management:** für einen proaktiven Customer Service-Betrieb erforderlich.
- **Project Portfolio Management:** für das Kundenprojektmanagement erforderlich.



Digitale Services überwachen, die den Kunden bereitgestellt wurden



Die Arbeitsauslastung der Agents ausgleichen und Aufgaben effektiver weiterleiten



Selfservice bereitstellen und Kunden proaktiv über ein personalisiertes Portal benachrichtigen



Aufgaben mithilfe von Visual Task Board anderen Abteilungen zuweisen

Project Name	Project Manager	Status	Phase
Project A	John Doe	Active	Phase 1
Project B	Jane Smith	Completed	Phase 2
Project C	Mike Johnson	On Hold	Phase 3

Komplexe Kundenprojekte von Anfang bis Ende verwalten

servicenow

© 2020 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten. ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now, Now Platform und andere ServiceNow-Marken sind Handelsmarken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den Vereinigten Staaten von Amerika und/oder anderen Ländern. Bei anderen Firmen- und Produktnamen kann es sich um Handelsmarken der entsprechenden Unternehmen handeln, mit denen sie verbunden sind.
SN-DataSheet-CSMOrlando-032020