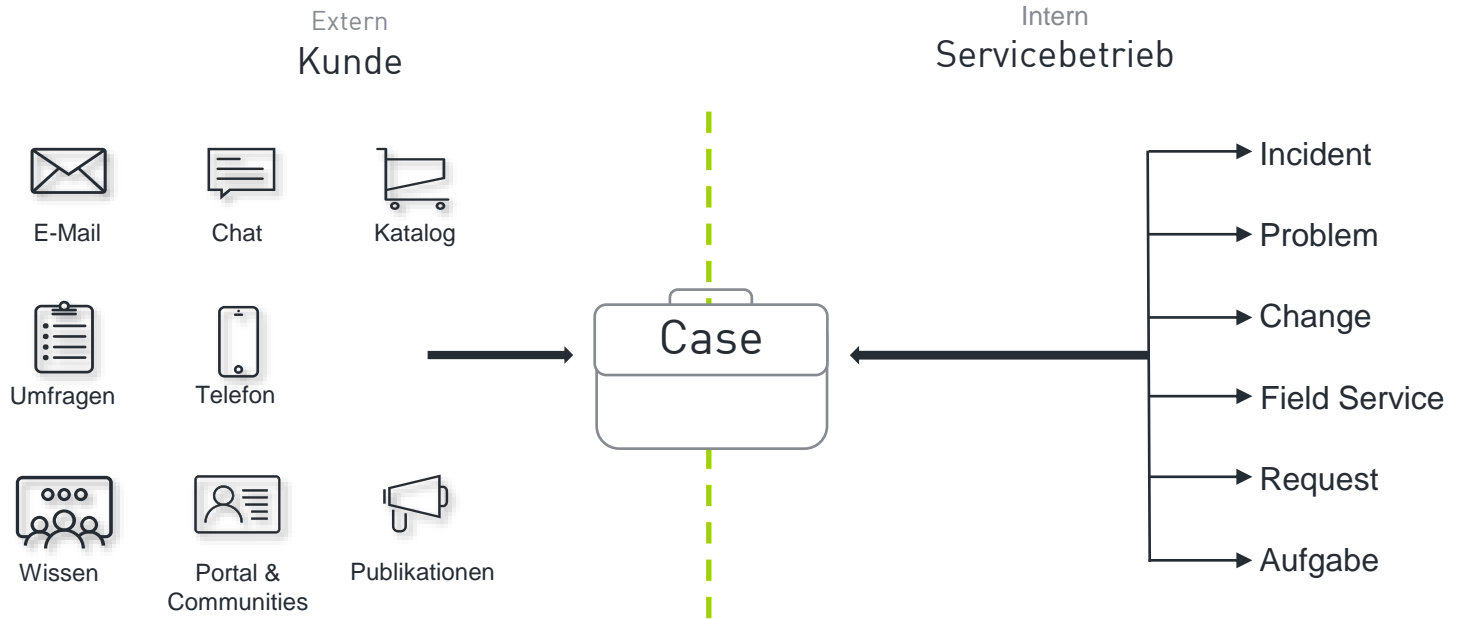




ServiceNow Customer Service Management (CSM) gewährleistet die unkomplizierte Bereitstellung von hochqualitativem Support in kürzester Zeit. Über das Service Portal, Telefon, Chat oder die mobile App arbeiten Kunden und ihre Mitarbeiter effizient auf modernen Oberflächen zusammen.

Prozessdarstellung



Prozessziele

Kundenzufriedenheit



- Individuell gestaltbarer Self-Service
- Optimierung von Produkt- und Servicequalität
- Verbesserung der Lösungseffizienz

Transparenz



- Verbesserung der Übersicht und Kommunikation via Case-Tickets
- Cases können leichter priorisiert werden

Bausteine einer Case Bearbeitung

Aktionstransparenz	Proaktivität	SLAs	Eskalation
<ul style="list-style-type: none"> • Visuelle Kennzeichnung des Aktionsstatus von Cases erleichtert deren Priorisierung und meldet einen Handlungsbedarf 	<ul style="list-style-type: none"> • Proaktiv betroffene Kunden identifizieren, beraten und Lösungen bereitstellen Kunden proaktiv informieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Mit den Kunden wird vereinbart, in welcher Zeit und unter welchen Bedingungen bestimmte Leistungen erbracht werden 	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus auf ein bestimmtes Kundenproblem • Fortschritt der Problemlösung wird verfolgbar



Leistungsindikatoren (KPIs)

Termingerecht gelöste Cases	Erfassung, wie gut Service-Level-Vereinbarungen (SLAs) erreicht werden
Anteil gelöster Cases, nach Supportlevel	Maß für die Effizienz des Case-Management-Prozesses
Ergebnis der Nutzerbefragung	Messung der Kundenzufriedenheit zu Dienstleistungen

Aufwandserfassung

- Erfassung der geleisteten Arbeitszeit für fallbezogene Aktivitäten
- Erstellung von Zeitkarten und Stundenzetteln
- Genehmigung erfasster Aufwände durch das Management
- Für verschiedene Leistungen können individuelle Kostensätze definiert werden

Nutzung künstlicher Intelligenz (KI)

ServiceNow Customer Service Management hält ein optional nutzbares KI-Modul bereit. Autonome Funktionalitäten und automatisierte Workflows heben die Kundenzufriedenheit auf ein neues Level. Nützliche Machine Learning Features ermöglichen zudem die Integration sämtlicher Kommunikationswege in ServiceNow.

KI – Ticketverteilung	KI – Training	Engpässe meistern
<ul style="list-style-type: none"> • Unkomplizierte Erstellung von Supportanfragen durch das Kunden-Serviceportal • Automatische Kategorisierung, Priorisierung und direkte Zuweisung an das zuständige Team oder Mitarbeitern anhand von Skills und Verfügbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • KI unterliegt kontinuierlichem Verbesserungsprozess • Supportmitarbeiter identifizieren geeignete Trainingsdaten • Datenaufarbeitung ermöglicht Erlernen neuer Lösungsmöglichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzung intelligenter Chatbots fängt Lastspitzen ab und schont Ressourcen für die Bearbeitung komplexer Cases • Abbildung häufiger Routineanfragen durch Konversationsmodelle und Steigerung der Kundenperformance

Über uns

Agil, neu und dennoch mit über 30 Jahren Erfahrung im Gepäck – das ist agineo, der größte Partner des Plattform-Anbieters ServiceNow im deutschsprachigen Raum. Als Spezialist für Enterprise Service Management entwerfen unsere Experten Geschäftsprozesse für namhafte Kunden und setzen diese softwareseitig um. Dabei kann auf die breitgefächerte Technologie-Expertise der gesamten Materna-Gruppe zurückgegriffen werden, welche auf über insgesamt 2.300 Mitarbeiter verteilt ist.

Unser Leistungsversprechen

Mit Leidenschaft, Flexibilität und unermüdlichem Einsatz übernehmen wir Verantwortung für unsere Kunden. Ihr Erfolg ist unser Anspruch, für den wir alle Hebel in Bewegung setzen – „in time“ und „in budget“, jeden Tag.