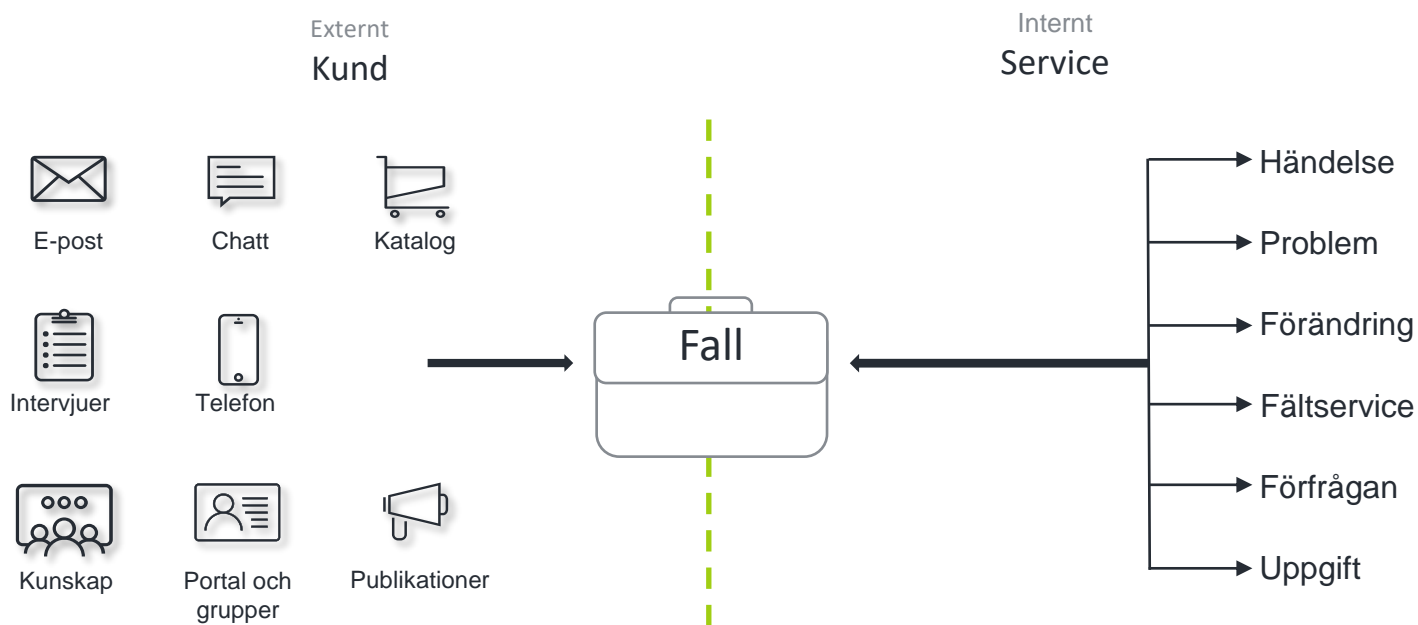




ServiceNow kundtjänsthantering tillhandahåller skarvlösa leveranser av kvalitetsstöd på kortast möjliga tid. Kontakten mellan kunderna och deras personal sker effektivt med hjälp av moderna gränssnitt via serviceportalerna, telefon, chatt eller mobilappen.

Processbild



Processmål

Kundnöjdhet



- Anpassningsbar självservice
- Optimering av produkt- och servicekvalitet
- Effektivare lösningar

Öppenhet



- Förbättrad översikt och kommunikation via ärendebiljetter
- Lättare att prioritera ärenden

Moduler i en ärendebehandling

Aktivitetstransparens	Proaktivitet	SLA - Service-Level-Agreement	Eskalering
<ul style="list-style-type: none"> • Optisk identifiering av ett ärendes åtgärdsstatus underlättar ärendets prioritering och anger ett åtgärdsbehov 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifiera berörda kunder proaktivt, stå till tjänst med rådgivning och tillhandahålla lösningar, informera kunderna proaktivt 	<ul style="list-style-type: none"> • Man kommer överens med kunden när och under vilka förutsättningar vissa tjänster ska tillhandahållas 	<ul style="list-style-type: none"> • Fokus läggs på ett specifikt kundproblem • Man kan spåra framstegen under problemlösningen



Prestationsindikatorer (KPI:er)

Ärenden som lösts planenligt	Registrering av hur bra man uppfyllt servicenivåavtalen (SLA)
Andel lösta fall, enligt supportnivån	Mått på effektiviteten i ärendehanteringsprocessen
Resultat från användarundersökningen	Kundtillfredsställelse angående tjänster - kundmätning

Kostnadsbedömning

- Registrering av antalet arbetstimmar som lagts ner på ärenderelaterade aktiviteter
- Framtagning av tidskort och tidsrapporter
- Ledningens godkännande av beräknade kostnader
- Individuella kostnadssatser kan definieras för olika tjänster

Användning av artificiell intelligens (AI)

ServiceNow Customer Service Management (hantering av företagstjänster) tillhandahåller en valfritt användbar AI-modul. Fristående funktioner och automatiserade arbetsflöden höjer kundtillfredsställelsen till en ny nivå. Användbara funktioner för maskininlärning gör också att alla kommunikationskanaler kan integreras i ServiceNow.

AI styrd ärendehantering	AI trängning och inlärning	Förbättra effektiviteten
<ul style="list-style-type: none"> • Enkel framtagning av supportförfrågningar via kundtjänstportalen • Automatisk kategorisering, prioritering och direkt uppdelning på ansvarigt team eller ansvarig medarbetare utifrån kompetens och tillgänglighet 	<ul style="list-style-type: none"> • AI är föremål för en ständig förbättringsprocess • Supportpersonalen identifierar lämpliga utbildningsuppgifter • Med hjälp av databehandling kan nya möjliga lösningar läras in 	<ul style="list-style-type: none"> • Intelligent chatbottar fångar upp toppbelastningar och sparar resurser för hantering av komplexa ärenden • Kartläggning av frekventa rutinfrågor med hjälp av samtalsmodeller och ökad kundprestanda

Om oss

Med över 30 års erfarenhet inom sitt fack är agineo än i dag ett ungt och dynamiskt företag och största partnern till plattformslieferantören ServiceNow i den tysktalande regionen. Som specialist på Enterprise Service Management (ESM) eller tjänstehantering, tar våra experter fram affärsprocesser för välkända kunder och implementerar dem på mjukvarusidan. Här har man hela Materna-koncernens breda teknikkompetens bakom sig, fördelad på över 3 700 anställda.

Vårt varumärkeslöfte

Vi tar ansvar för våra kunder med hängivenhet och outtröttligt engagemang, alltid lika flexibla. Dina framgångar är vårt mål. Och det gör vi allt för - varje dag i tid och enligt budget.