

SERVICENOW | PUBLIC CLOUD

Nahtlose Digitalisierung und Automatisierung
der Service-Prozesse



ERLEBEN, WAS VERBINDET.



SERVICENOW | PU PUBLIC CLOUD



NAHTLOSE DIGITALISIERUNG UND AUTOMATISIERUNG DER SERVICE-PROZESSE

Auch im erfolgreichen Multi-Kanal und bei aller Digitalisierung wird es im Handel besondere Kundenanliegen geben, wie z. B. Reklamationen. Um die Gründe für die Anliegen transparent und die Bearbeitung effizienter zu machen, ist es wichtig bereits bei der Erfassung der Anliegen strukturiert und sinnvoll vorzugehen. Künftig kann schnell und einfach ein Ticket hierfür erstellt werden.

Gleiches gilt für Defekte an aktiver Ladeneinrichtung wie Automaten und Sensoren, für die zeitnah und automatisiert das richtige Einsatzpersonal mit den benötigten Ersatzteilen bis zum Vorgangsabschluss gesteuert wird.

Zielgruppe

Bereichsleiter: Service, Marketing, Vertrieb, BDM, BPM, Marktbereichsleiter, Filialleiter, HR, CEO, CIO, COO, BPM,



Pain Points

- Multi-Kanal-Kundenerlebnis und Einzug neuer, mobiler, digitaler Technologien erhöht die Komplexität der Systeme
- Individualisierung der Filialen und des Kundenerlebnisses vs. Standardisierung von Organisation und Systemen
- Zunehmende Auflagen und Compliance-Anforderungen

- Aktive Markenführung und Imageförderung
- Reduzierung und Automatisierung der Flut von Veränderungsprozessen

Lösung

- Abbildung unternehmensweiter Service- und Change-Prozesse in einer flexiblen Plattform
- End-to-End Service Automation in der Cloud
- Agile Einführung und Weiterentwicklung
- Customer Service Management, IT Service Management, Performance Analytics, Field Service, Asset Management
- Vorausschauende Ressourcenplanung
- Einfache Ressourcenanforderung

- Mehr Service-Anforderungen aus immer mehr Kanälen mit weniger Ressourcen schneller automatisiert bedienen
- Kanalintegration
- Vorgänge transparent machen, um frühzeitig nachhaltige Veränderungsprozesse einzuleiten
- Entscheidungsunterstützung für Management und Einfachheit der Anwendung für Endbenutzer in der Filiale

USPs

- Prozessautomatisierung und -transparenz über die gesamte Handelsorganisation
- T-Systems ist der einzige Anbieter von ServiceNow aus der deutschen Cloud mit deutschem Service Support

(deutscher Datenschutz /Compliance, DSGVO)

- Vorteil für Telekom-Kunden mit MPLS/WAN: Zugriff auf ServiceNow wie im Intranet