

Erschaffen Sie außergewöhnliche Kundenerlebnisse

Fujitsu und ServiceNow
Customer-Workflows





Ihr Wettbewerbsvorteil: Großartige Kundenerlebnisse

Ausgezeichnete Kundenerlebnisse zu bieten und Erwartungen zu übertreffen, ist entscheidend, um im Wettbewerb zu bestehen.

Kunden fordern mehr. Sie wünschen sich nahtlose Erlebnisse und erwarten, dass Unternehmen ihre Bedürfnisse voraussehen und Probleme proaktiv und schnell lösen. Und vor allem erwarten sie Konsistenz – dass Versprechen gehalten und Dienstleistungen pünktlich und zuverlässig erbracht werden.

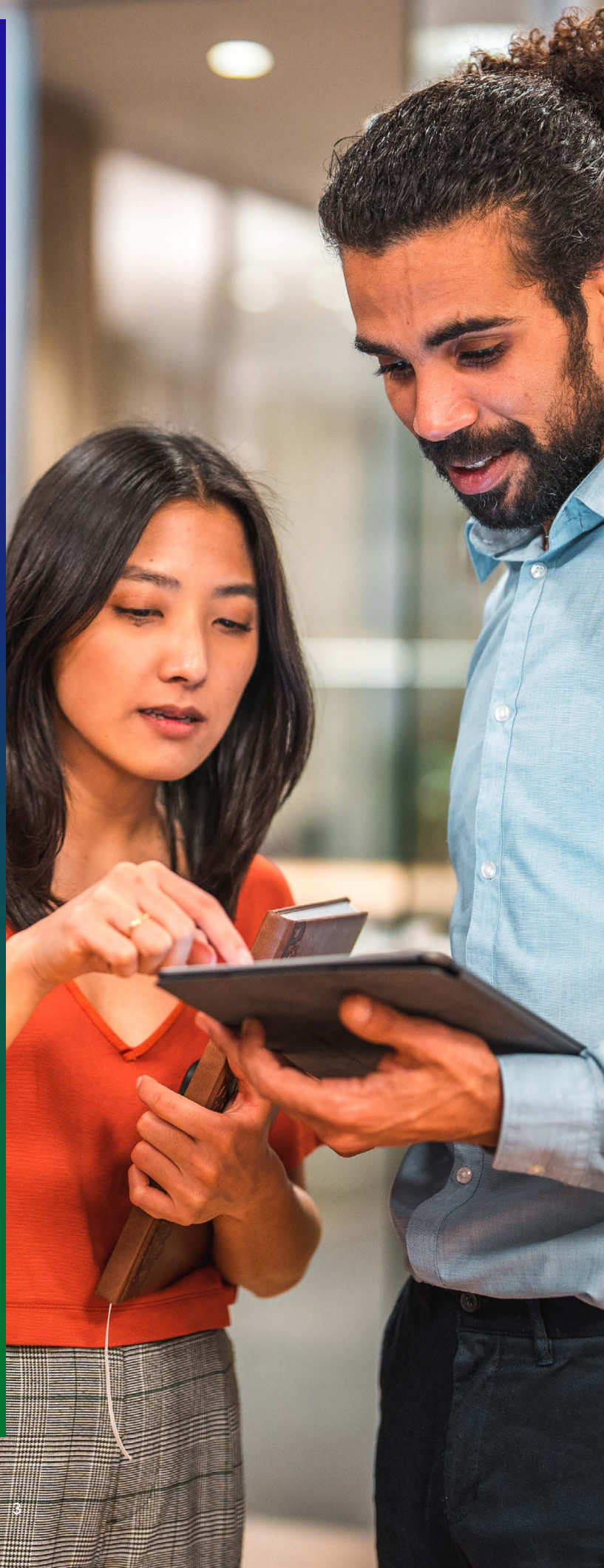
Unternehmen müssen Loyalität erzeugen und das Vertrauen ihrer Kunden gewinnen. Wenn Sie den Kunden in jeder Phase eine positive Erfahrung bieten, ist es wahrscheinlich, dass sie zurückkehren. Eine einzige schlechte Erfahrung kann dazu führen, dass ein langjähriger Kunde zum Wettbewerb wechselt. Jede Interaktion muss daher begeistern: reibungslos, lohnend und mit einem bleibenden positiven Eindruck Ihrer Marke. Wir können die personalisierten Erlebnisse schaffen, die Ihre Kunden fordern, indem wir Ihre kritischen Workflows miteinander verbinden und Künstliche Intelligenz (KI) nutzen, um neue Erkenntnisse zu gewinnen.

Dies bedeutet mehr als nur zu verstehen, wie die ServiceNow-Kunden-Workflows funktionieren. Es geht darum, Ihr Unternehmen zu verstehen – Kundenserviceprozesse und Ihre Betriebsabläufe zu digitalisieren und zu automatisieren. Durch die Gestaltung großartiger Kundenoberflächen hinterlassen Sie stets den besten Eindruck und nutzen die Möglichkeiten von NOW Assist Generative AI, um Reaktionszeiten zu verkürzen, ohne die persönlichen Interaktionen zu beeinträchtigen.

Um großartige Interaktionen zu schaffen, müssen Sie Ihre Mitarbeiter aktivieren. Geben Sie ihnen Zugang zu den richtigen Informationen und Tools, damit sie die außergewöhnlichen, personalisierten Erlebnisse schaffen können, die Ihre Kunden verlangen.

Durch die Verbindung von Daten über Abteilungen und Silos hinweg erhalten Sie eine umfassende Sicht auf den Kunden. Mit der analytischen Kraft der KI können Sie neue Erkenntnisse gewinnen, Kundenbedürfnisse vorausschauend erkennen und Probleme verhindern, bevor sie auftreten. So können Ihre Mitarbeiter wirklich personalisierte Kundenerlebnisse bieten.

Als ServiceNow Worldwide Elite Segment Partner und EMEA Employee Workflow Partner des Jahres 2023 versteht Fujitsu, was großartige Erlebnisse ausmacht. Wir nutzen unser Fachwissen in ServiceNow und in den zahlreichen Technologien, die Sie integrieren müssen, um Ihr Unternehmen zu vernetzen und seine Prozesse zu digitalisieren. So helfen wir Ihnen, Einblicke in Ihre Kunden und Dienstleistungen zu gewinnen. Dadurch können Sie innovieren und mehr liefern, als Ihre Kunden verlangen. Mit gesteigerter Widerstandsfähigkeit, Agilität und kreativer generativer KI kann Ihre Organisation schnell reagieren, nicht nur um neue Herausforderungen zu meistern, sondern auch um Chancen voll auszuschöpfen, sobald sie sich bieten.



Lösungen für die Bedürfnisse Ihrer Kunden

Komplexe Systeme, Datensilos, eine Vielzahl von Anwendungen und mühsame manuelle Prozesse stellen eine große Herausforderung dar, wenn es darum geht, Ihren Kunden schnelle, intelligente Antworten zu bieten, die zu positiven Erlebnissen führen. Stattdessen führen sie zu Komplexität was schnell zu unbefriedigenden Interaktionen führt, die das Vertrauen und die Loyalität der Kunden untergraben.

Mit über 2.500 geschulten Mitarbeitern und 6.500 Mainline-, Delivery- und Suite-, Sys-Admins- sowie Entwicklerzertifizierungen in 42 Ländern hilft Fujitsu Ihnen, in Echtzeit über Ihre Front-, Middle- und Backoffices zu blicken – um ineffektive Prozesse zu identifizieren und Servicelücken zu schließen.

Durch die Digitalisierung von Geschäftsprozessen können Sie Silos aufbrechen und die verschiedenen Bereiche Ihres Unternehmens miteinander verbinden, um schneller Lösungen zu finden und die Zufriedenheit zu steigern.

Enterprise Service Management (ESM) und der Einsatz von ITSM-Tools außerhalb der IT sind zum Standard geworden, dennoch geben 50 % der Unternehmen an, nicht über die Ressourcen zu verfügen, um die Tools in Bereichen wie HR, Finanzen oder Sicherheit zu nutzen. Die Integration mit anderen Unternehmensanwendungen bleibt das größte Hindernis, gefolgt von Sicherheitsaspekten und der Herausforderung, bestehende Workflows zu verstehen und zu optimieren.





Besser mit Kunden interagieren. Mit einem verbundenen Unternehmen ist es möglich

Wenn Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden verstehen, können Sie anfangen, die Erlebnisse zu gestalten, die sie sich wünschen. Anfangen bei den bevorzugten Kanälen und Zeitpunkten, bis hin zur Entscheidung, wann Automatisierung und generative KI Mehrwert bieten, anstatt den Kunden das Gefühl zu geben, nur eine Nummer zu sein. Selbstbedienungsoptionen wie KI-gesteuerte Chatbots können Ihre Mitarbeiter von Routineaufgaben entlasten, sodass sie sich auf andere Aspekte des Kundenerlebnisses konzentrieren können. Durch den Zugriff auf Daten aus dem gesamten Unternehmen können Sie fundierte Entscheidungen treffen, die Ihre Produkte und Dienstleistungen in einer Weise verbessern, die den Kunden am meisten am Herzen liegt. Wir helfen Ihnen, intuitive Erlebnisse für Ihre Kunden zu schaffen, indem wir Ihre Geschäftsprozesse digitalisieren, Multi-Channel-Zugänge bereitstellen und Ihre Dienstleistungen mit Erkenntnissen aus der Now-Plattform verbessern.

Indem Sie alle Teile Ihres Unternehmens und Ihrer Systeme miteinander vernetzen, stellen Sie sicher, dass Informationen für alle Teams verfügbar sind. So können Sie über den Kundenservice durch Kontaktzentren hinausgehen und neue, ansprechende Erlebnisse schaffen. Durch den Einsatz von NOW Assist und generativer KI können Sie die Servicebereitstellung und -qualität schnell beschleunigen, sodass Ihr Kundenservice-Team die Ressourcen dort einsetzen kann, wo sie am dringendsten benötigt werden.

Mit unserer Unterstützung können Sie durch proaktiven Kundenservice die Kundenloyalität steigern, Chancen zur Innovation erkennen und flexibel reagieren, wenn der Markt es erfordert. KI-gesteuerte Einblicke helfen Ihnen zudem, Ihre Investitionen gezielt dort einzusetzen, wo sie den größten Nutzen für Sie und Ihre Kunden bringen.

Schaffen Sie Wettbewerbsvorteile auch für ihre Mitarbeiter

Probleme direkt zu lösen, schafft sofortige Kundenzufriedenheit. Dies verstärkt die Loyalität und hat einen positiven Einfluss auf Ihre Bilanz. Um dies zu erreichen, müssen Ihre Servicemitarbeiter und Chatbots schnell reagieren und Lösungen anbieten – was bedeutet, dass Ihre Back-End-Systeme optimal funktionieren müssen.

Hinter großartigen Customer Experiences stehen die Systeme, die relevante Daten und Informationen bereitstellen. Dies erfordert einen proaktiven Ansatz, bei dem Sie überwachen, analysieren, automatisieren und optimieren können. Durch prädiktive Wartung können Sie Ihre Mitarbeiter auf Probleme aufmerksam machen, bevor diese den Kunden beeinträchtigen, und mit KI-Automatisierung können sich Ihre Systeme selbst reparieren.

Die Vernetzung Ihrer Außendienstmitarbeiter, während sie unterwegs sind, und die Bereitstellung von Zugriff auf Daten, wo immer sie sich befinden, sind entscheidend. Mit Funktionen wie intelligentem Routing durch maschinelles Lernen und künstliche Intelligenz können Sie sicherstellen, dass die am besten qualifizierte Person für jede Aufgabe zugewiesen wird, um schnelle und erfolgreiche Lösungen zu erzielen. Fujitsu bringt eine Fülle von Erfahrungen in der Verbindung der verschiedenen Teile Ihres Unternehmens mit. Wir helfen Organisationen weltweit, ihre Betriebsabläufe zu ändern und Funktionen zusammenzuführen, um eine klarere Sicht auf ihre Organisation, Produkte, Dienstleistungen und Kunden zu erhalten.



Erneuerung von Grund auf

Organisation

Centrica

Herausforderung

Centrica ist ein großer Energieanbieter mit 24.000 Mitarbeitern, die mehr als 25 Millionen Haushalte in Großbritannien, Irland und Nordamerika versorgen. Die ServiceNow-Plattform von Centrica war aufgrund jahrelanger Anpassungen kompliziert geworden, was das Management und die Wartung zeitaufwendig und teuer machte. Upgrades konnten Monate in Anspruch nehmen und erforderten erhebliche Entwicklungskompetenzen. Das Unternehmen wollte die Plattform grundlegend überarbeiten und benötigte den richtigen Partner, um die dringend benötigten Serviceverbesserungen für seine Kunden zu erzielen.

Lösung

Centrica wählte den langfristigen strategischen Partner Fujitsu, um eine völlig neue Instanz von ServiceNow von Grund auf neu zu erstellen. Dieser neue Aufbau umfasst die ServiceNow ITSM-Tools sowie ServiceNow SecOps, ServiceNow ITOM, ServiceNow Cloud Catalog und ServiceNow HR.

Ergebnisse

Durch die Reduzierung der Komplexität der ServiceNow-Plattform hat sich die Genehmigungszeit für Change Requests von mehreren Tagen auf nur vier Stunden verringert. Ebenso werden Upgrades jetzt in Tagen anstatt von Monaten abgeschlossen. Die vereinfachte Administration und Wartung hat zu neuen Kosteneinsparungen geführt, die Ressourcen für andere Investitionen freigegeben. Strategische Entscheidungsträger profitieren nun von einer verbesserten Sichtbarkeit durch die einfache Nachverfolgung, Berichterstattung und Protokollierung von Aktivitäten. Letztendlich sind die Kunden von Centrica die großen Gewinner, da die ServiceNow-Plattform jetzt reaktionsschneller und skalierbarer ist, was dem Unternehmen ermöglicht, sich an sich ändernde Bedürfnisse und Anforderungen anzupassen.

“

Die Expertise von Fujitsu und die strategische Partnerschaft mit Centrica ermöglichten es uns, zusammenzuarbeiten und eine vereinfachte Plattform zu schaffen, die zukünftigen Erfolg ermöglicht.

Raj Oza

Leiter ITSM, Centrica

”



Vom Problem zur Lösung. Kundenservice auf der Überholspur

Organisation

Ein Softwareunternehmen in Schweden

Herausforderung

Das alte Kundensupportsystem des Unternehmens war nicht mehr zweckmäßig. Der Kundenservice war auf E-Mail- oder Kontaktformularanfragen beschränkt, was zu langsamen Fortschritten und schwieriger Priorisierung von Tickets führte. Infolgedessen konnte das Unternehmen 80 % der KPI-Ziele nicht erreichen, und die Zufriedenheitswerte für „rechtzeitigen“ und „professionellen“ Support waren sehr niedrig.

Lösung

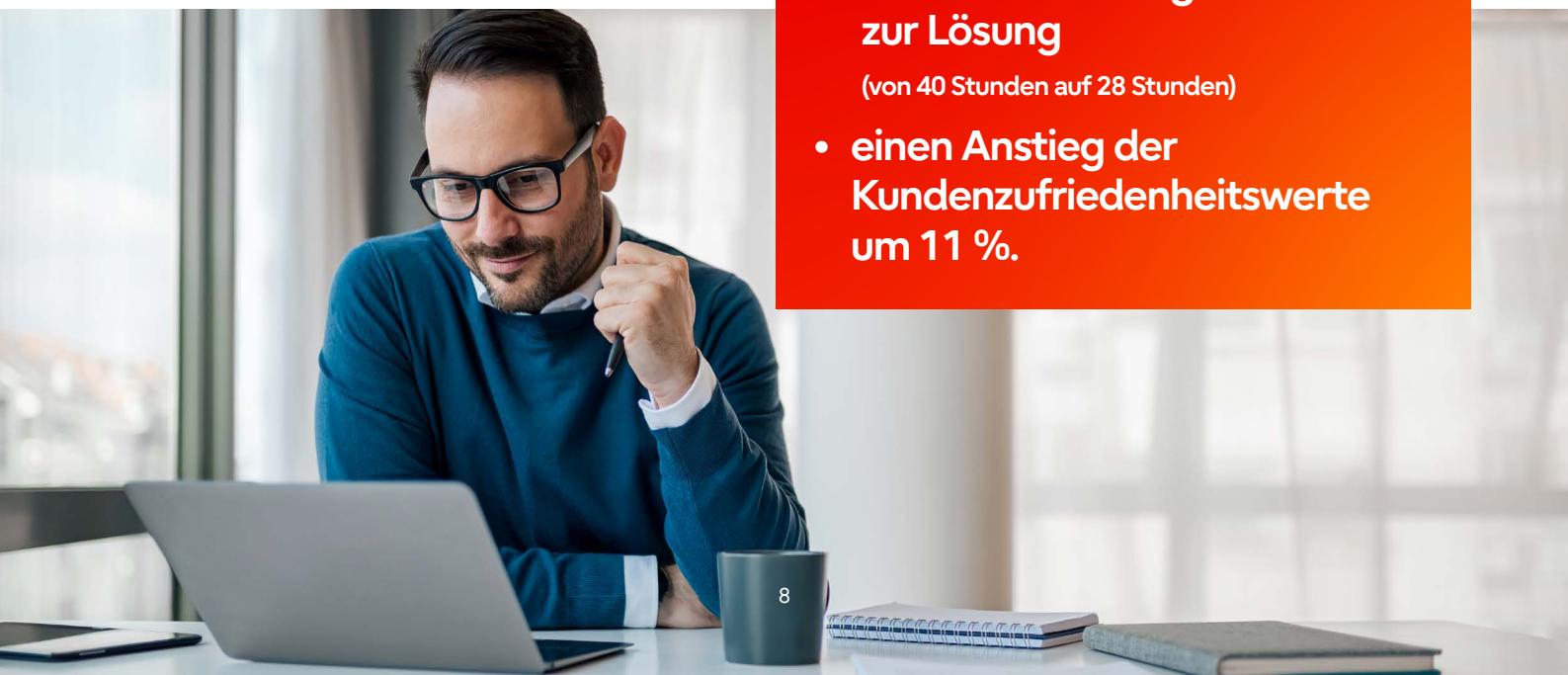
Wir haben ServiceNow verwendet, um ein Kundenserviceportal und intelligente Incident-Management-Workflows zu implementieren. Dies beinhaltete die Hinzufügung einer globalen 24/7-Chat-Funktion, um den Kunden eine schnelle und einfache Möglichkeit zu geben, das Unternehmen zu kontaktieren.

Ergebnisse

Das Unternehmen bietet jetzt Self-Service Support für Kunden an, einschließlich einer Wissensdatenbank für häufige Fragen und automatisierter Unterstützung für sich wiederholende Aufgaben im Service Desk. Darüber hinaus können sie mit verbesserten Berichten und Echtzeitüberwachung die Dienstleistungen kontinuierlich verbessern, Fristen zur Problemlösung einhalten und bessere Customer Experiences für die Kunden bieten.

Wir haben die Lösung in fünf Monaten geliefert. Sie führte zu:

- **75 % Reduzierung der Antwortzeiten**
(von 4 Stunden auf 55 Minuten)
- **30 % Reduzierung der Zeit bis zur Lösung**
(von 40 Stunden auf 28 Stunden)
- **einen Anstieg der Kundenzufriedenheitswerte um 11 %.**



Wir helfen Ihnen, die digitale und nachhaltige Transformation mit der Now Platform® zu beschleunigen

Wenn Sie bereits ServiceNow nutzen, können wir Ihnen helfen, dessen Effektivität zu maximieren. Und wenn Sie derzeit über eine neue Investition nachdenken, zeigen wir Ihnen, wie Sie schnell das Potenzial von ServiceNow realisieren können.

Um nahtlose Kundenerlebnisse und skalierbare Abläufe zu liefern, benötigen Sie einen Partner, der sowohl die Geschäftstransformation als auch die Technologie, die sie untermauert, versteht.

Das ist es, was uns auszeichnet. Wir nehmen uns die Zeit, um Ihre Ziele zu verstehen und nutzen ServiceNow, um die Erfahrungen zu liefern, die Ihre Kunden verlangen. Außerdem helfen wir dabei, das Unternehmen zu vernetzen, sodass Sie eine 360°-Sicht auf Ihre Kunden erhalten und Ihre Dienstleistungen kontinuierlich verbessern können. Bei Fujitsu verfügen wir über die erforderlichen Fachkenntnisse, Branchenexpertise und strategische Vision, um das Komplexen zu vereinfachen – und Ihnen zu helfen, das Beste aus ServiceNow herauszuholen. Unser neu gestaltetes ServiceNow Innovationszentrum sorgt dafür, dass unsere Kunden immer einen Schritt voraus sind und bereit sind, die neuesten Funktionen und Technologien zu nutzen.

Sie erreichen unsere Kundenbetreuer im Customer Interaction Center telefonisch unter:

00800 37210000* | Montag bis Freitag, jeweils 08:00 - 18:00 Uhr

* Kostenfrei aus allen Netzen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Oder per E-Mail: cic@fujitsu.com