

# ServiceNow® Berichterstellung und Dashboards für den Rechtsbereich

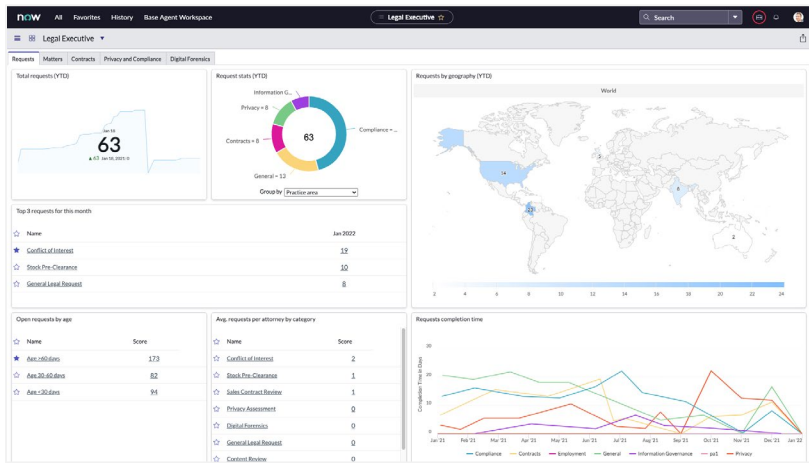
Treffen Sie bessere Entscheidungen und beantworten Sie Fragen direct vor Ort

Die internen Rechtsabteilungen werden mit Posteingängen, Tabellenkalkulationen und Einzel-Tools überschwemmt. Diese unstrukturierten Prozesse machen es schwierig, den Bedarf an rechtlichen Services zu antizipieren und kontinuierliche Serviceverbesserungen vorzunehmen. Ohne ein grundlegendes Verständnis des Volumens an Rechtsfällen, der Anforderungstypen und der sich wiederholenden Prozesse, die sich für eine Automatisierung eignen, fällt es den Rechtsabteilungen schwer, einen Mehrwert zu schaffen sowie die Risiken für das gesamte Unternehmen zu verwalten.

## Berichterstellung und Dashboards in Echtzeit

Mit Berichterstellung und Dashboards für den Rechtsbereich können Sie den Teams in der Rechtsabteilung sofort einsatzbereite Dashboards zur Verfügung stellen, mit denen sie Echtzeit-Metriken, Serviceanforderungen und Trends in verschiedenen Praxisgruppen anzeigen können. Die Teams können Berichte im Rechtsbereich, Diagramme und Grafiken einfach per Mausclick konfigurieren, ohne dass Programmier- oder Datenbankexperten erforderlich sind. Die Rechtsabteilung kann Leistungstrends besser vorhersehen und die kritischen Anfragen, die einen höheren Fokus erfordern, nach Prioritäten ordnen, um das Arbeitsvolumen und die benötigten Ressourcen in jeder Praxisgruppe zu ermitteln. Juristen können unterwegs über ein mobiles Gerät auf Berichte und Dashboards zugreifen.

Planen Sie Berichte im Rechtsbereich so, dass sie automatisch in verschiedenen Intervallen ausgeführt und an die wichtigsten Stakeholder verteilt werden. Die Rechtsabteilung kann nun die Leistungsziele für die Bereitstellung von rechtlichen Services mit den Unternehmenszielen vergleichen, um die unternehmensweite Produktivität zu steigern. Sie können datengestützte Argumente im Falle einer erhöhten Ressourcenzuteilung für Praxisbereiche mit hoher Nachfrage erstellen und die Rechtsabteilung von einer ehemaligen Kostenstelle zu einem strategischen Berater des Unternehmens machen.



## Ausweitung der Selfservices und kontinuierliche Verbesserung

Bieten Sie Führungskräften und Stakeholdern einen Überblick über alle Anforderungen an rechtliche Services und Leistungstrends. Ermitteln Sie Bereiche mit schlechter Servicebereitstellungs-Experience und ergreifen Sie Maßnahmen zur Verbesserung der Zufriedenheit mithilfe von Schlüsselindikatoren, mobilfähigen Bewertungslisten, Aufschlüsselungen und Dashboards. Die Teams können außerdem auf einfache Weise rechtliche Trends auswerten, um Bereiche mit Serviceengpässen zu erkennen und Ressourcen neu zuzuweisen, wodurch zukünftige Risiken minimiert werden.

Mit der Möglichkeit, Berichte nach bestimmten Praxisbereichen zu erstellen, können Rechtsabteilungen die Geschäftsgeschwindigkeit erhöhen. So wissen sie, wo Mitarbeiter-Selfservices geeignet sind und welche Anfragen nicht von der Rechtsabteilung geprüft werden müssen. Dadurch wird sichergestellt, dass komplexe Anforderungen zeitnah bearbeitet und Fristen effizient eingehalten werden. Leiten Sie beispielsweise häufig gestellte Fragen zu Kaufverträgen mithilfe von rechtlichen Informationen der Mitarbeiter und automatisierten Antworten des Virtual Agent ab. Helfen Sie der Rechtsabteilung, ihre Produktivität kontinuierlich zu steigern und sich auf wichtige Angelegenheiten zu konzentrieren.

## Berichterstellung und Dashboards für den Rechtsbereich

Stellen Sie rechtliche Services im Tempo geschäftlicher Erfordernisse bereit. Mit Berichterstellung und Dashboards für den Rechtsbereich können Sie sofort einsatzbereite Dashboards und Metriken für rechtliche Angelegenheiten bereitstellen, um den wichtigsten Stakeholdern Einblicke und Verbesserungen zu bieten.

- Echtzeit-Ansicht** – für alle zugewiesenen und nicht zugewiesenen offenen Anforderungen und Angelegenheiten. Erfassen Sie schnell Informationen über eingehende Anforderungen, um Teams bei dringenden Angelegenheiten zu unterstützen und Ressourcen bei Bedarf strategisch zuzuweisen.
- Einfache Konfiguration** – einfache Erstellung und Änderung von Berichten durch geführte Flows und Anpassung von Dashboards mit interaktiven Filtern und Widgets
- Automatisierte Verteilung** – Versenden von Berichten über die Serviceleistung an wichtige Entscheidungsträger und Wirtschaftsführer in beliebigen Zeitabständen (wöchentlich, monatlich, jährlich)
- Flexible Gestaltung** – Anwendung einfacher Plug-and-Play-Analysen, um KPIs, Dashboards und Metriken flexibel zu ändern und benutzerdefinierte Visualisierungen zu erstellen, die auf die Bedürfnisse der Rechtsabteilung zugeschnitten sind
- Performance Analytics** – bieten Echtzeit-Transparenz, um rechtliche Trends besser vorhersehen zu können, Engpässe zu erkennen und Bereiche für mehr Selfservice zu identifizieren. Ergreifen Sie Maßnahmen auf der Grundlage von KPIs, um kontinuierliche Verbesserungen und die erfolgreiche Bereitstellung von rechtlichen Services sicherzustellen