

# ServiceNow Predictive Intelligence

## De zakelijke uitdaging

Zakelijk leiders overal ter wereld zien het potentieel van machine learning om digitale transformatie te versnellen en te stimuleren, maar vragen over de praktische toepassing van deze technologieën en hoe je er daadwerkelijk mee aan de slag gaat, kunnen de beste intenties tot stilstand brengen. Maar machine learning biedt organisaties wel de kans om op alledaagse wijze slimmer en sneller te werken door eenvoudigweg de teams waar ze al over beschikken te versterken.

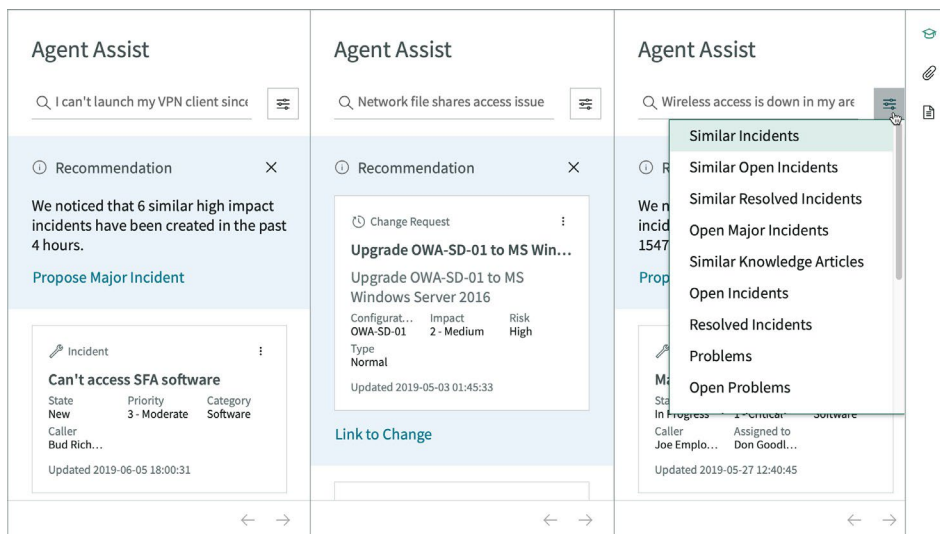
Op servicegerichte afdelingen zoals IT, HR en klantenservice besteden servicemedewerkers een groot deel van hun tijd aan alledaags werk zonder grote toegevoegde waarde, zoals het categoriseren of prioriteren van verzoeken, het zoeken naar vergelijkbare incidenten en zaken en het bepalen welk team het werk het best kan uitvoeren. Deze handmatige stappen leiden tot menselijke fouten, vertragen de afhandeltijd en verlagen uiteindelijk de klanttevredenheid.

## De ServiceNow-oplossing

ServiceNow® Predictive Intelligence is een krachtige, maar tegelijk ook laagdrempelige en haalbare, verzameling mogelijkheden voor machine learning die effectief wordt geïntegreerd met uw ServiceNow-workflows om de efficiëntie van het bedrijf te verhogen en de service te verbeteren.

Met behulp van een geïmplementeerde engine voor machine learning helpt Predictive Intelligence uw teams sneller te werken door servicemedewerkers content aan te bevelen nadat verband is gelegd tussen incidenten, cases, waarschuwingen en kennisartikelen. Ook zorgt Predictive Intelligence voor het categoriseren, toewijzen en prioriteren van inkomende verzoeken, zodat uw teams zich kunnen concentreren op het oplossen van problemen waar mensen het best in zijn.

Deze mogelijkheden maken machine learning eenvoudig en toegankelijk voor bedrijven die handmatig ingrijpen willen terugdringen, de klanttevredenheid willen verbeteren en de werknemersproductiviteit willen verhogen.



Beveel content aan die servicemedewerkers helpt problemen sneller op te lossen

## Optimaliseer resources, verminder kosten

Bezorg verzoeken snel met de juiste prioriteit aan de juiste servicemedewerker, zodat deze problemen kan aanpakken met de snelheid die uw bedrijf nodig heeft.

## Verhoog de productiviteit van uitvoerders/aanvragers

Geef medewerkers en klanten meer tijd en energie om zich te concentreren op complexere taken en verzoeken.

## Verbeter de algehele bedrijfsefficiëntie

Lever consistente en betrouwbare informatie. Overtref serviceniveaus en verhoog de klanttevredenheid met nauwkeurige categorisering, prioritering en routing.

## Ontwikkel en implementeer snel

Gebruik onmiddellijk direct inzetbare modellen voor machine learning zonder aangepaste ontwikkeling of inzet van technisch personeel.

## Verbeter de service en klanttevredenheid

Verkort de afhandeltijd en verminder het aantal fouten door aanbevolen acties in de context van uw bedrijf.

### Gepersonaliseerde adaptieve intelligentie

Predictive Intelligence leert voortdurend en werkt prognoses bij, waarbij machine learning op bestaande workflows wordt toegepast op praktische manieren die de dekking, nauwkeurigheid en werknemersproductiviteit in de hele onderneming verhogen.

- Onderzoek tekst binnen onafgehandelde incidenten in de hele onderneming op gelijkennissen, zodat IT-medewerkers nieuwe ernstige incidenten snel kunnen identificeren en vervolgens voorstellen kunnen doen.
- Categoriseer nieuwe HR-serviceverzoeken nauwkeurig, zodat ze snel naar het juiste team worden doorgestuurd om te worden afgehandeld.
- Prioriteer productproblemen en inkomende verzoeken automatisch, zodat klantenservicemedewerkers zich kunnen concentreren op de meest urgente problemen.

### Gebouwd voor uw organisatie

Predictive Intelligence werkt binnen de context van de dataset van een klant en bestaande ServiceNow-workflows.

Als gevolg daarvan worden modellen voor machine learning fijnmazig afgestemd om historische patronen en trends te kunnen herkennen die specifiek zijn voor de bedrijfstal en het serviceproces van elke klant.

Alle klantgegevens en modeltraining blijven binnen het Now Platform®, dus u hoeft niet te vertrouwen op gegevenswetenschaps-tools van externe partijen om uw model te bouwen of te trainen.

### Native op het Now Platform

Predictive Intelligence maakt gebruik van machine learning, natural language processing (NLP) en deep learning-technieken om records in alle ServiceNow-toepassingen snel te analyseren en met elkaar te vergelijken.

Dankzij een op scripts gebaseerde prognose-API kunnen ontwikkelaars prognoses gebruiken in hun eigen aangepaste apps en workflows die op het Now Platform zijn gegrondvest.

### Internationale taalondersteuning

Predictive Intelligence ondersteunt klantendatasets in de volgende talen:

- Engels
- Frans
- Spaans
- Nederlands
- Japans
- Duits
- Italiaans
- Braziliaans-Portugees

### Multilingual Model Management

Dit is beschikbaar op de NLU Workbench en stelt beheerders van modellen in meerdere talen en auteurs van modellen in staat om met één klik secundaire modellen in vreemde talen aan te maken die consistent zijn met modellen die in hun primaire taal zijn ontwikkeld. Modellen zijn, zowel in primaire als in secundaire talen, consistent voor wat betreft intentie, entiteiten en vocabulaire.

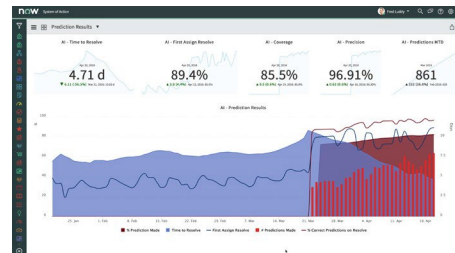
### Automation Discovery

Identificeer automatiseringsmogelijkheden waarbij ServiceNow-toepassingen zoals Virtual Agent, Auto-Routing en Agent Assist kunnen worden ingezet. Maak een einde aan de worsteling met hoe en wanneer automatiseringsoplossingen van ServiceNow moeten worden ingeschakeld en verhoog de deflectie terwijl u de MTTR verlaagt.

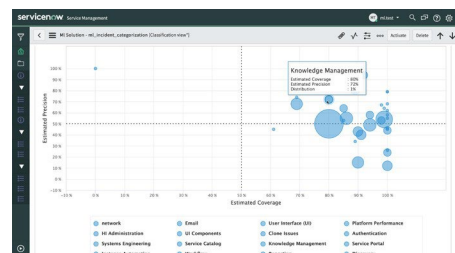
### Gemeten service-impact

Predictive Intelligence is uitgerust met krachtige analyses die beheerders inzicht geven in de waarde van machine learning en hoe elke prognose de efficiëntie van de servicelevering verbetert. Dashboards bieden een grafische weergave van de prognosetrends van Predictive Intelligence en de impact daarvan op uw bedrijf.

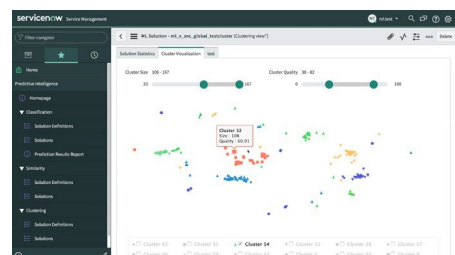
- Ontdek hoe het gebruik van prognoses de gemiddelde afhandeltijd binnen de organisatie aanzienlijk verkort.
- Demonstreer hoe het aantal door de eerste toewijzingsgroep afgehandelde problemen dankzij de precisie toeneemt.
- Monitor maandelijkse trends in de prognosedekking en nauwkeurigheid in de loop van de tijd.



Monitor de impact van AI op de efficiëntie van servicelevering met direct inzetbare dashboards



Meet de dekking en precisie van prognoses



Cluster en groepeer inkomende records voortdurend om verbeteringsmogelijkheden te identificeren.

**Meer informatie:**  
[www.servicenow.com/products/predictive-intelligence.html](http://www.servicenow.com/products/predictive-intelligence.html)

