

Selfservice in ServiceNow Customer Service Management

Die Herausforderung

Kunden sind daran gewöhnt, sich bei Bedarf online Hilfe zu suchen. Allerdings können die dort bereitgestellten Services für Frustration sorgen.

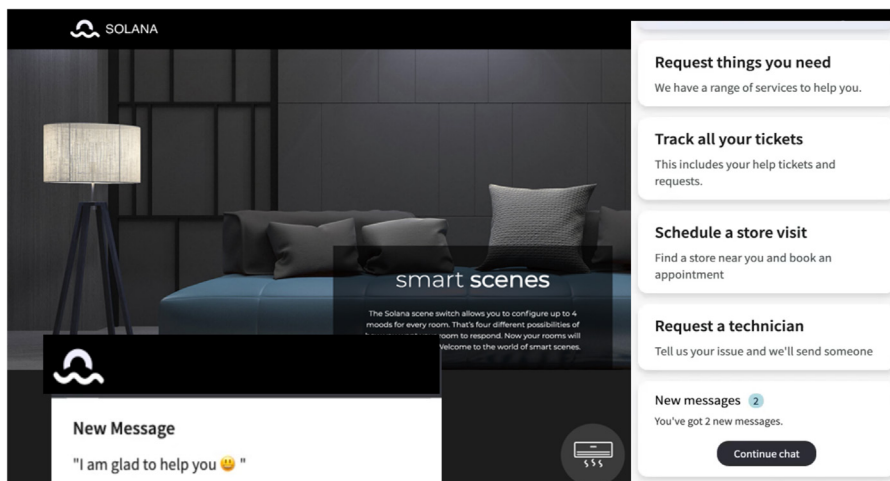
Die Kunden wissen nicht, wo sie mit der Suche beginnen sollen, da die Antworten über zu viele verschiedene Tools verstreut sind. Solche Lösungen sind nur minimal besser als einfache FAQs. Aufgrund fehlender Personalisierung müssen sich Kunden auf der Suche nach der richtigen Antwort durch zusammenhangslose Informationen kämpfen. Häufig gibt es mehr als einen Selfservicekanal, und die Kanäle sind nicht auf einer zentralen Plattform konsolidiert. Dann wird es schwierig, die Lösungen kanalübergreifend zu verwenden und zu verwalten – und zwar sowohl für die Kunden, die Antworten suchen, als auch für die Unternehmen, die ihre Lösungen auf dem neusten Stand halten möchten.

Die Lösung von ServiceNow

ServiceNow® Customer Service Management bietet mehrere flexible Selfserviceoptionen, die überall und jederzeit verfügbar sind:

Service Portal: Darüber können Kunden ihre Profile verwalten, einschließlich verwendeter Produkte und Services. Das erleichtert die kanalübergreifende Personalisierung der Selfservice-Experience. Kunden können neue Fälle online erstellen, den Status von bereits vorhandenen Fällen überprüfen und aktualisieren sowie frühere Fälle einsehen. Das Service Portal kann zudem als Startpunkt für alle anderen Selfserviceoptionen dienen, z. B. Knowledge Management oder Chatbot-Konversationen.

Engagement Messenger: **Mit dieser Lösung** kann die Selfservice-Experience von ServiceNow-Kunden nahtlos auf (mobile) Webportale von Drittanbietern erweitert werden. Dadurch wird eine kontextbezogene Experience für den Zugriff auf Services bereitgestellt. Der Kundensupport kann durch No-Code- oder Low-Code-Konfigurationen integriert werden. Kunden können Virtual Agent oder AI Search verwenden, um Antworten zu finden, Fälle zu verwalten, Termine zu planen und Service CatalogAnfragen zu senden. Außerdem können sie in Echtzeit oder zeitversetzt per Messaging- oder Chatfunktion mit Service Desk-Mitarbeitern Kontakt aufnehmen.



Engagement Messenger integriert robuste Selfserviceoptionen in Portale von Drittanbietern, um AI Search, Knowledge Management, Interaktionen mit Virtual Agent, Fall- und Arbeitsauftragsverwaltung, Terminbuchungen, Live- oder asynchrone Chats und Service Catalog zu ermöglichen.

Lösungen für häufige Anfragen automatisieren

Lösen Sie häufige Probleme von Kunden im Handumdrehen mithilfe von Workflows. Sammeln Sie sämtliche erforderlichen Informationen und lösen Sie dann Aktionen in den Systemen (z. B. den Neustart eines Kabelmodems) oder in anderen Abteilungen aus (z. B. die Beantragung einer neuen Kreditkarte).

Antworten über einen KI-gestützten Chatbot bereitstellen

Machen Sie es Ihren Kunden leicht, Fragen zu stellen und Probleme zu lösen – mithilfe von einfacher, natürlicher Sprache. Leiten Sie Kunden bei Bedarf an einen Service Desk-Mitarbeiter weiter, der auf den gesamten Chatverlauf zugreifen kann.

Kunden mit Experten verbinden

Beheben Sie häufige Probleme und nutzen Sie Crowdsourcing, um neue Lösungen zu finden. Bieten Sie Hilfestellung bei geschäftlichen Entscheidungen mithilfe von Einblicken in die Anforderungen und Probleme von Kunden und Mitarbeitern.

Amortisierung beschleunigen

Stellen Sie schnell auf jeder beliebigen Website Selfserviceoptionen bereit. Das Service Portal von ServiceNow bietet umfassende, sofort einsatzbereite Selfservicefunktionen. Zudem stellt Engagement Messenger No-Code- und Low-Code-Konfigurationen zur Verfügung, damit Sie Selfserviceoptionen auf (mobilen) Websites von Drittanbietern bereitstellen können.

Sowohl das Service Portal als auch Engagement Messenger dienen als Startpunkte für alle anderen Selfserviceoptionen.

Service Catalog

Mithilfe von einfachen Formularen, die im Hintergrund über Workflows bereitgestellt werden, können Kunden Lösungen für häufige Probleme anfordern. Anfragen müssen nicht zuerst vom Kundenservice geprüft werden, sondern können direkt an die zuständigen Abteilungen weitergeleitet werden. Und da alles über Workflows abläuft, können Sie die Anfragen hinsichtlich Fortschritt und Verzögerungen überwachen und Analysen durchführen, um die Leistung zu verbessern.

Knowledge Management

Mithilfe von Personalisierung und Suchfacetten können Kunden relevante Artikel schnell finden. AI Search bietet intelligente Abfragefunktionen mit Suchvorschlägen, Korrektur von Tippfehlern und logischen Ergebniszusammenfassungen.

Unternehmen können ganz einfach identifizieren, wo Lücken bei den Informationsartikeln bestehen, und Workflows auslösen, um neue Artikel zu erstellen – dank Knowledge-Centered Service (KCS®)¹, Version 6, einer integrierten Lösung, die einen strukturierten Ansatz für die Erstellung neuer Inhalte bietet. Artikelfeedback stellt sicher, dass die Informationen klar verständlich, hilfreich und umsetzbar sind.

Virtual Agent²

Verwenden Sie sofort einsatzbereite Konversationen, um häufige Fragen zu beantworten, oder erstellen Sie

benutzerdefinierte Konversationen. Natural Language Understanding sorgt dafür, dass Kunden auf die von ihnen bevorzugte Weise mit Virtual Agent interagieren können. Virtual Agent kann Fragen direkt beantworten, Termine buchen und verwalten oder Kunden auf Lösungen in Wissensartikeln, Community-Beiträgen oder im Service Catalog verweisen. Bei Bedarf kann der gesamte Konversationsverlauf inklusive Kontext jederzeit an einen geeigneten Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden. Integrieren Sie Virtual Agent in Facebook Messenger, WhatsApp oder LINE, um über diese Kanäle Selfserviceoptionen bereitzustellen. Service Desk-Mitarbeiter, die mit Kunden im Gespräch sind, können außerdem Chat-Autopilot verwenden, damit Virtual Agent häufige Anfragen für sie abwickelt. Zudem können Sie die Leistung von Virtual Agent mithilfe von integrierten KPIs analysieren.

Communities

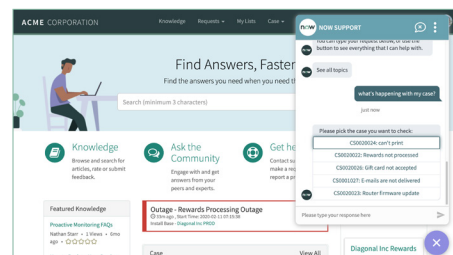
Stellen Sie Kunden Onlineforen bereit, um Ideen, Experiences und Lösungen zu teilen. Ermutigen Sie Kunden mittels Gamifizierung dazu, sich zu beteiligen. Nutzen Sie Regeln, um Fälle automatisch zu erstellen und an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten, damit diese sich um unbeantwortete Fragen kümmern können. Erstellen Sie basierend auf den Antworten neue Wissensartikel.

¹ KCS® ist eine Dienstleistungsmarke des Consortium for Service Innovation™.

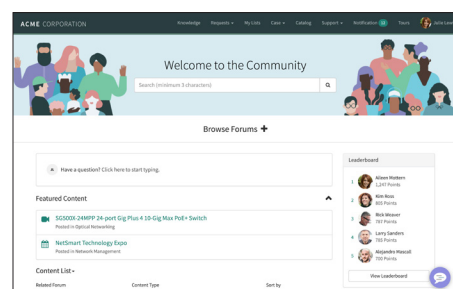
² Virtual Agent ist in den Paketen Customer Service Management Professional und Enterprise enthalten.

Weitere Informationen

Besuchen Sie servicenow.de/products/customer-service-management.html.



Virtual Agent beantwortet Fragen, die Kunden in natürlicher Sprache stellen. Auf diesem Bild ist die Lösung im Service Portal dargestellt.



Über Communities können Kunden Fragen stellen, Inhalte teilen und Blogbeiträge schreiben.