

ServiceNow Virtual Agent

Die Herausforderung für Unternehmen

Kunden und Mitarbeiter wollen heute jederzeit das erhalten, was sie benötigen. Doch sie haben keine Lust, endlos durch Portale zu navigieren und sich die Antworten auf ihre Fragen mühsam in Knowledge Bases zusammensuchen, wenn sie letztendlich doch Unterstützung von einem Service Desk-Mitarbeiter anfordern müssen.

Diese Experience ist für alle Beteiligten negativ. Das Support-Personal wird mit den immer gleichen, langweiligen Aufgaben überlastet. Und die Mitarbeiter und Kunden sind frustriert, weil sie ewig auf eine Antwort auf ihre Serviceanfrage warten müssen.

Es ist klar, dass Unternehmen intelligente Automatisierung brauchen, um die betriebliche Effizienz auf ein neues Niveau zu heben und die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter und Kunden sicherzustellen.

Die Lösung von ServiceNow

ServiceNow Virtual Agent ist eine intelligente End-to-End-Dialog-Experience, bei der die Benutzer sofort Lösungen für ihre Probleme und Anfragen erhalten. Virtual Agent verbessert die Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden und entlastet das Servicepersonal, sodass es sich auf wichtigere Aufgaben konzentrieren kann.

Mithilfe der geführten Einrichtung und den vorgefertigten Komponenten lässt sich Virtual Agent schnell bereitstellen und ermöglicht die rasche Bearbeitung von IT-, HR- und Kundenservice-Anfragen. Sie können die Lösung auch in Ihr bestehendes Service Portal und Ihre mobilen ServiceNow-Apps einbetten, sodass Ihre Benutzer mit nur wenigen Klicks Hilfe erhalten.

Vorgefertigte Themen für Konversationen

Im Lieferumfang von Virtual Agent sind sofort einsatzbereite Vorlagen und NLU-Modelle (Natural Language Understanding) enthalten. Damit können Sie für die häufigsten IT-, HR- und Kundenservice-Konversationen Selfservice-Experiences bereitstellen und unmittelbaren Geschäftsnutzen für Ihr Unternehmen erzielen.

Damit Sie sofort loslegen können, verfügt Virtual Agent über Tools, um wichtige Themenbereiche in Ihrem Unternehmen zu identifizieren. Dabei kommt maschinelles Lernen für die Analyse von Incident-Daten zum Einsatz, und Sie erhalten Vorschläge für vorgefertigte Konversationen, die Sie mit einem einzigen Klick einrichten können. Ihre Mitarbeiter und Kunden können dann wie in den folgenden Beispielen Fragen in einfacher menschlicher Sprache stellen und erhalten sofort Unterstützung:

IT Service Management

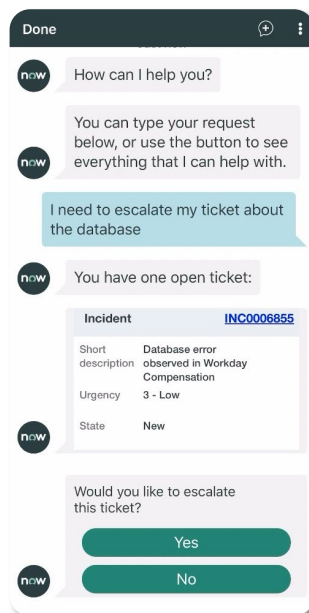
- „Ich muss mein Passwort zurücksetzen.“
- „Wie fordere ich einen neuen Monitor an?“
- „Haben wir derzeit Ausfälle?“
- „Ich benötige Hilfe mit meinem Laptop.“
- „Wie können sich Besucher mit dem WLAN verbinden?“

HR Service Delivery

- „Ich muss einen neuen Notfallkontakt hinzufügen.“
- „Ich habe ein Problem mit meiner Gehaltsabrechnung.“
- „Wie stelle ich einen Urlaubsantrag?“

Customer Service Management

- „Ich habe ein Problem mit meiner letzten Bestellung.“
- „Was ist der Status meines Falls?“



Vorteile

Definieren Sie Ihre Support-Experience neu.

Automatisieren Sie häufige Anfragen, und schaffen Sie so eine Experience, die Ihre Mitarbeiter und Kunden begeistert.

Ermöglichen Sie jederzeit Selfservice.

Ermöglichen Sie es Ihren Benutzern, innerhalb von Sekunden eine Lösung zu erhalten – ohne auf einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter warten zu müssen.

Erzielen Sie unmittelbaren Geschäftsnutzen.

Erzielen Sie sofortigen ROI durch die geführte Einrichtung, vorgefertigte Konversationen, Integrationen und Konfigurationstools.

Helfen Sie Ihren Benutzern, sich selbst zu helfen, und steigern Sie die Produktivität Ihrer Servicemitarbeiter.

Leiten Sie Probleme automatisch an einen Chatbot weiter, um das Anrufvolumen zu reduzieren und die Effizienz zu steigern.

Personalisierte Experiences

Stellen Sie jederzeit und überall Services bereit, bei denen der Kontext der Daten auf der Now Platform® berücksichtigt wird, und ermöglichen Sie Konversationen, in denen auf die individuellen Bedürfnisse der Benutzer eingegangen wird.

Omni-Channel-Support

Integrieren Sie jeden Kanal, der Chat-Experiences unterstützt, um mit Ihren Benutzern an jedem Ort zu kommunizieren.

Eine einzige, sichere Plattform

Vermeiden Sie Probleme beim Datenschutz und bei der Datenkontrolle in Ihrem Unternehmen. Alle Konversationen und Modelltrainings werden sicher auf einer zentralen digitalen Plattform gespeichert.

Services jederzeit und überall

Da Virtual Agent auf der Now Platform basiert, verfügt die Funktion über nativen Zugriff auf alle Ihre ServiceNow-Daten und ermöglicht eine personalisierte Experience auf dem PC oder auf mobilen Endgeräten. Virtual Agent nutzt Ihren bestehenden Service Catalog, greift auf Artikel in Ihrer Knowledge Base zu und analysiert die Daten auf Ihrer Now Platform, um häufige Anfragen schnell zu beantworten.

Virtual Agent-Designer

Virtual Agent-Designer bietet einen grafischen Drag-and-Drop-Editor, mit dem jeder Benutzer Konversationen einrichten und testen kann. Zudem lässt sich das Design der Chats an das Markenimage Ihres Unternehmens anpassen.

Auch professionellen Entwicklern stehen Tools zur Verfügung, um erweiterte Szenarien zu erstellen. Durch die Einbindung von Drittanbieter-APIs unterstützen diese Tools Vorschau-, Testing-, Branching-, Looping- und Scripting-Funktionen.

NLU Workbench

Sie können ausgefeilte, auf das Vokabular und die Abkürzungen Ihres Unternehmens zugeschnittene Modelle erstellen und verfeinern, ohne eine einzige Zeile zu programmieren. Anhand von Beispielsätzen und Synonymen ist es ganz einfach, Absichten zu identifizieren und Personen oder Unternehmen mit den Daten auf Ihrer Now Platform zu vernetzen.

Automatische Problemlösung

Entlasten Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter, damit sie mehr Zeit für kompliziertere Probleme haben. Wenn ein Benutzer ein Problem meldet, ermittelt die Funktion zur automatischen Problemlösung, was seine Absicht ist, und überprüft, ob bereits ein Virtual Agent-Thema mit Lösungsmöglichkeiten für das Problem existiert. In diesem Fall leitet sie proaktiv eine Konversation mit dem Benutzer ein. Sollte zusätzliche Hilfe erforderlich sein, wird der Benutzer unverzüglich an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, um das Problem zu lösen.

Übergabe an Service Desk-Mitarbeiter

Wenn menschliche Hilfe erforderlich ist, wird der Benutzer an einen spezialisierten Servicemitarbeiter weitergeleitet. Dieser erhält den Chat-Verlauf und den Konversationskontext, sodass er die Unterhaltung nahtlos fortsetzen kann. Dank der zusätzlichen Informationen versteht er die Situation des Benutzers und kann die Anfrage schnell bearbeiten. Die Service Desk-Mitarbeiter und Endbenutzer können auch asynchron chatten und die Konversation ab der letzten unbeantworteten Nachricht problemlos fortführen.

Gesprächsanalysen

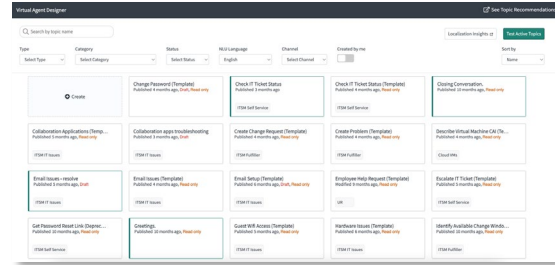
Virtual Agent ist mit leistungsstarken und vollständig anpassbaren Analysefunktionen ausgestattet, die Administratoren Einblicke in die Benutzerinteraktionen geben. Diese Daten werden in zentralen Echtzeit-Dashboards konsolidiert, sodass Führungskräfte und Business Service-Verantwortliche auf einen Blick schnelle, fundierte Entscheidungen treffen können.

- Schnell Überblick über vermiedene Supporttickets und gesparte Kosten erhalten
- Entscheiden, welche Themen an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden
- Verstehen, wie Virtual Agent die Lösungszeit in Ihrem Unternehmen verkürzt

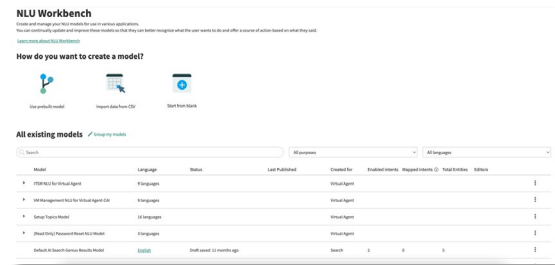
Tools, die Mitarbeiter und Kunden kennen

Mit den sofort einsatzbereiten Integrationen für Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger, Workplace von Facebook und WhatsApp können Sie Virtual Agent auf andere Anwendungen erweitern. Außerdem können Sie benutzerdefinierte Integrationen für jeden gewünschten Kanal erstellen.

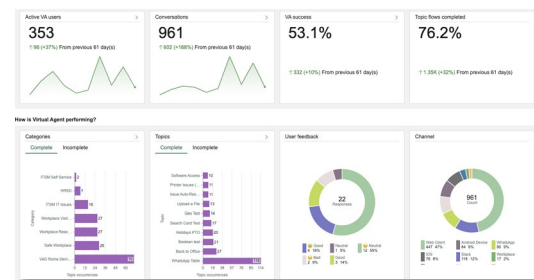
- Stellen Sie Ihren Benutzern die leistungsstarken Funktionen von Virtual Agent direkt zur Verfügung, indem Sie Virtual Agent in jede beliebige Chat- oder Messaging-Schnittstelle integrieren.
- Sorgen Sie für nahtlose Experiences durch Integration eines primären Bots, der die Kommunikation mit Virtual Agent verwaltet.



Schnelle Entwicklung und Personalisierung von Gesprächen, ohne dafür einen Code schreiben zu müssen.



Erstellen Sie NLU-Modelle mit dem Vokabular Ihres Unternehmens.



Erhalten Sie Einblick in die Interaktionen zwischen Ihren Benutzern und Virtual Agent.



Mithilfe von sofort einsatzbereiten und benutzerdefinierten Integrationen lassen sich beliebte Messaging-Services problemlos integrieren.