



## Swisscom bietet eine noch ansprechendere Kunden-Experience mit ServiceNow



15.000

Wissensartikel veröffentlicht

1

Kundenportal als einzige Anlaufstelle

360°

Ansicht jedes Kunden

**Branche:** ICT (IT-Services und Telekommunikation)

**Standort:** Bern, Schweiz

**Unternehmensgröße:** 19.500+ Mitarbeiter

### Ansprechende Experience als übergeordnete Unternehmensmission

Das führende Schweizer Telekommunikationsunternehmen Swisscom bietet seinen Geschäfts- und Privatkunden Lösungen für mobile Telekommunikation, Festnetz, Internet und Digitalfernsehen. Als einer der größten IT-Serviceanbieter des Landes entwickelt und wartet Swisscom die drahtlose und drahtgebundene Netzwerkinfrastruktur der Schweiz, übernimmt die Verteilung von Sendesignalen und ist auch in den Bereichen Banking, Energieversorgung, Unterhaltung, Werbung und Gesundheitswesen aktiv.

Das Unternehmen hat es sich zum Ziel gesetzt, in allen Bereichen den besten Service und ansprechende Experiences zu bieten. Dieses Ziel wird von den drei Eckpfeilern der Unternehmensstrategie von Swisscom untermauert: beste Kunden-Experience, operative Spitzenleistungen und neues Wachstum.

Nach zahlreichen Fusionen und Übernahmen im Laufe von 15 Jahren waren im großen Geschäftskundenbereich von Swisscom ganze sechs führende ITSM-Systeme im Einsatz, um Kunden IT-Services bereitzustellen. Dieser uneinheitliche Ansatz beeinträchtigte sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeiter-Experience.

Cyril Chevalier, Product Manager bei Swisscom, erklärt: „Die Systeme, die den Betrieb unseres Geschäftskundenservice unterstützten, waren ein echter Flickenteppich aus mehreren veralteten Lösungen. Unseren Agents fiel es schwer, Kundenanliegen schnell und proaktiv zu bearbeiten, da sie für ihre täglichen Aufgaben auf heterogene und nicht vernetzte Systeme zurückgreifen mussten.“

Das Ergebnis war eine stark fragmentierte Experience, was besonders bei Kunden, die andere Produkte verwendeten, ins Gewicht fiel.

### Herausforderung

Höhere Zufriedenheit und neue Geschäftschancen durch Transformation des Kundenservice

### Produkte

- ServiceNow® IT Service Management
- ServiceNow® IT Operations Management
- ServiceNow® Customer Service Management

### Lösung

ServiceNow Customer Service Management liefert eine 360 Grad-Ansicht jedes Kunden und ermöglicht die Erstellung eines Online-Kundenportals für eine nahtlose Experience



“

Wir bekommen viele positive Rückmeldungen zur benutzerfreundlichen Schnittstelle von ServiceNow. Denn dadurch fällt es unseren Agents leicht, Tickets zu erstellen und zu aktualisieren, was das Ticketmanagement deutlich beschleunigt.

Peter Niederhauser, Head of Technical Service Desk

„Aufgrund von unzureichenden, nicht skalierbaren und abgeschotteten IT-Systemen waren wir als Unternehmen nicht in der Lage, das volle Potenzial der Digitalisierung und Automatisierung auszuschöpfen. Uns war bewusst, dass die ServiceNow Plattform uns in Kombination mit unseren ERP- und BI-Lösungen genau den einheitlichen Ansatz liefern würde, den wir brauchten, um die Kunden-Experience im Service Operation Management zu transformieren“, fügt Chevalier hinzu.

## **Swisscom ermöglicht Kundensupport-Agents eine proaktivere und effizientere Herangehensweise**

Nach der schrittweisen Außerbetriebnahme von Altsystemen und der Standardisierung des Customer Service Managements der ersten Ebene mit ServiceNow profitieren die Agents von Swisscom jetzt von einem zentralen Überblick über alle Fälle und deren aktuellen Stand. Da sie statt mehreren Tools jetzt nur noch eine Plattform verwenden, hat sich nicht nur die Effizienz der Agents stark verbessert, sondern auch ihre Experience bei der Arbeit.

„Wir bekommen viele positive Rückmeldungen zur intuitiven und benutzerfreundlichen Schnittstelle von ServiceNow. Mit ihr fällt es unseren Agents leicht, Tickets zu erstellen und zu aktualisieren, was das Ticketmanagement deutlich beschleunigt“, erklärt Peter Niederhauser, Head of Technical Service Desk bei Swisscom.

ServiceNow Customer Service Management ist vollständig in die anderen Supportanwendungen integriert, die Swisscom für den Produktionssupport nutzt.

## **Geschäftskunden von Swisscom profitieren von einem professionellen und nahtlosen Supportservice**

Mit einer pünktlicheren, personalisierteren und nahtloseren Experience ist es Swisscom gelungen, die Interaktion mit Geschäftskunden nachhaltig zu transformieren.

Seit der Implementierung von ServiceNow Customer Service Management wurden bereits 5.000 Geschäftskunden in ein neues, intuitives Onlineportal migriert, in dem alle Informationen und Supportservices zentral zur Verfügung stehen.

Kunden können alle für sie relevanten Produktdetails abrufen und erhalten transparente Einblicke in ihre Tickets und deren aktuellen Stand. Das Portal stellt ihnen zudem personalisierte Selfservice-Funktionen bereit, sodass sie über eine Knowledge Base Antworten auf häufige Fragen finden, Incidents öffnen und nachverfolgen und gängige Aufgaben wie Passwortzurücksetzungen selbst durchführen können.

Wenn Kunden direkten Support von Swisscom bevorzugen, automatisieren digitale Workflows die Kategorisierung, Priorisierung und Zuweisung von Fällen und orchestrieren alle Front- und Back-End-Prozesse, um sachkundige Interaktionen per E-Mail und Telefon zu ermöglichen.

„Unser neuer Ansatz hat die Art und Weise, wie wir mit unseren Kunden interagieren, völlig verändert. Statt mehrerer Ansprechpartner bei Swisscom kommunizieren unsere Kunden jetzt über den gesamten Supportprozess hinweg nur noch mit einem Agent. Da ihnen eine 360°-Ansicht jedes Kunden zur Verfügung steht, können unsere Agents jetzt einen professionellen und nahtlosen Service bereitstellen“, so Niederhauser.



## ServiceNow eröffnet neue Geschäftschancen für Swisscom

Nachdem ServiceNow anfänglich zur Unterstützung von 5.000 großen Geschäftskunden eingeführt wurde, ist Swisscom derzeit im Begriff 175.000 weitere Geschäftskunden in das neue Onlineportal zu migrieren. Sobald das Projekt umgesetzt wurde, werden die neu gewonnenen Effizienzen voraussichtlich zu Kosteneinsparungen in Höhe von insgesamt 20 Millionen Schweizer Franken führen.

Swisscom prüft zudem ServiceNow als Orchestrationsplattform für seine internen Prozesse, wie Produktmigration, Kundenmigration und das Onboarding neuer Produkte, die derzeit auf uneinheitlichen Tools und zahlreichen Tabellen basieren.

„Diese Prozesse lassen sich mit digitalen End-to-End-Workflows innerhalb der Now Platform automatisieren und beschleunigen, wobei ServiceNow als Orchestrationsplattform für alle Kundenmigrationen dient“, erklärt Niederhauser.

## ServiceNow hinterfragt bestehende Prozesse, um die digitale Transformation voranzutreiben

Und als ServiceNow-Partner in der Schweiz profitieren Kunden jetzt und in Zukunft auch von der Erfahrung, die Swisscom beim Aufbau der eigenen Systemlandschaft gesammelt hat.

„Wir nutzen die führende Technologieplattform der Branche, hinterfragen unsere eigenen Geschäftsprozesse und bringen auch unsere Kunden dazu, ihre bestehenden Prozesse auf den Prüfstand zu stellen und anzupassen, um nachhaltigen Erfolg und hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen“, erklärt Niederhauser abschließend.