

현장 서비스에 관한 고객 경험



비즈니스 성장의 중요한 차별화 요소

고객은 서비스 전문가가 현장에서 곧바로 문제를 해결해 주기를 바랍니다.

조직은 고객 관계를 강화하고 수익 향상에 기여하는 현장 서비스 전문가가 필요합니다.

ServiceNow Field Service Management(FSM)의 이점:

- 비용 절감 및 수익 증대
- 최고 수준의 인재 유지, 채용, 온보딩
- 안전 최우선
- 예방 및 선제적 대응
- 비대면 서비스 강화
- 향상된 일정 수립
- 직원이 역량을 최대한 발휘할 수 있는 여건 조성
- 커뮤니케이션 강화

조직이 고객과 직원에게 우수하고 원활한 경험을 제공할 수 있도록 지원합니다.

비용 절감 및 수익 증대

현장 서비스를 통해 비용 지출이 아니라 가치 창출을 해야 합니다. ServiceNow FSM을 통해 다방면에서 신속하게 조정, 혁신, 성장할 수 있습니다.



“고객은 만족하고 있으며, 그렇기에 더 가치 높은 서비스 수준 계약을 요구합니다.”

Alessandro la Greca, 기술 서비스 관리자, Antares Vision

최고 수준의 인재 유지, 채용, 온보딩

ServiceNow FSM은 업무를 더 수월하게 함으로써 직원이 가치를 인정받으며 더 오래 근무하도록 합니다. 뿐만 아니라 퇴직을 앞둔 인력의 전문 지식을 확보하고 공유할 수 있습니다.



“ServiceNow FSM 팀의 긴밀한 파트너십과 지속적인 개선 노력에 감사드립니다.”

Adam Ouellette, ITSM 프로세스 전문가, Princeton University

안전 최우선

ServiceNow FSM의 강화된 추적과 단계별 안전 지침은 기대에 부응하고 규정을 준수하며, 안심하고 업무할 수 있도록 해줍니다.



“ServiceNow FSM은 기술자의 생산성을 높이고 고객 만족도를 향상하는 데 도움이 됩니다.”

Kjetil Kaarstein, 커스텀 개발 및 통합 부서 매니저, Avarn Security Norway

예방 및 선제적 대응

ServiceNow FSM의 AI 기반 예측 분석과 머신 러닝, 프로세스 자동화를 통해 고객의 요구 사항을 예측하고 충족할 수 있습니다.

Tunstall

“ServiceNow는 세계적인 수준의 서비스를 제공할 수 있도록 지원합니다.”

Mikael Kluger, IT 지원 및 서비스 운영 담당 이사, Tunstall Nordic

비대면 서비스 강화

증강 현실을 비롯한 혁신 기술과 고도의 셀프 서비스 도구로 현장 서비스를 물리적이고 가상적으로 지원합니다.



“Xerox와 CareAR은 ServiceNow와 협력하여 고객 지원을 혁신하고 있으며 AI를 활용하여 고객 경험을 강화하고 있습니다.”

Steve Bandrowczak, 사장 겸 최고 운영 책임자, Xerox

향상된 일정 수립 및 실행

ServiceNow FSM은 기술자의 숙련도, 가용성, 위치를 기반으로 자동으로 예약을 수행하여 시간과 비용을 절약하는 한편 생산성과 고객 만족도를 향상해줍니다.



“FSM과 모바일 앱을 도입하여 운영 효율성을 획기적으로 높일 수 있었습니다.”

Adam Ouellette, ITSM 프로세스 전문가, Princeton University

직원이 역량을 최대한 발휘할 수 있는 여건 조성

프로세스를 최적화하고 모두에게 가시성을 제공합니다. ServiceNow FSM을 이용하면 직원은 역량을 최대한 발휘하고 가치가 높은 업무에 집중할 수 있습니다.



“ServiceNow가 관리 업무를 훨씬 간편하게 만들어 주기 때문에 고객에 더 많은 시간을 할애하며 즐겁게 작업할 수 있습니다.”

Dion Olie, 현장 서비스 엔지니어, Scheidt and Bachmann

커뮤니케이션 강화

FSM 모바일 앱으로 팀 전체의 가시성을 확보해 보다 효율적으로 협업할 수 있습니다. ServiceNow에서 제공하는 인사이트를 통해 고객에게 사전 경보와 정확한 최신 정보를 지속적으로 제공할 수 있습니다.

JIGSAW24

“ServiceNow로 신속하고 지능적으로 업무를 처리하고 고객에게 보다 효과적이고 빠르게 정보를 제공할 수 있게 되었습니다.”

Ross Buntain, 운영 담당 이사, Jigsaw24

“현장 서비스가 수익을 창출하는 전략적 차별화 요소가 될 수 있도록 돕는 것이 저희의 목표입니다.”

Bulent Cinarkaya, Field Service Management 부문 GM, ServiceNow

전자책 받기 >
자세히 알아보기 또는

문의하기 >