

Kundenerlebnisse schaffen und die Loyalität fördern

Fujitsu und ServiceNow
Kunden Workflows



shaping tomorrow with you

Schaffen Sie sich einen Wettbewerbsvorteil durch großartige Kundenerlebnisse



Exzellente Kundenerlebnisse schaffen – das Erfüllen und Übertreffen von Erwartungen – ist für Unternehmen wettbewerbsentscheidend.

Die Anforderungen der Kunden steigen. Sie erwarten nahtlose Erlebnisse. Sie wollen, dass die Unternehmen, mit denen sie interagieren, ihre Bedürfnisse vorhersehen und ihre Probleme proaktiv und schnell lösen. Und vor allem möchten sie Konsistenz, indem zu jeder Zeit Versprechen eingehalten und Services pünktlich geliefert werden.

Unternehmen müssen die Loyalität ihrer Kunden wecken und ihr Vertrauen gewinnen. Wenn Sie ihnen nicht in jeder Phase ein positives Erlebnis bieten, werden sie vermutlich nicht wiederkommen. Es braucht oft nur eine einzelne schlechte Erfahrung, damit auch langjährige Kunden direkt den Weg zum Mitbewerber suchen. Jede Interaktion muss also begeistern, reibungslos und lohnend sein und den besten Eindruck von Ihrer Marke hinterlassen.

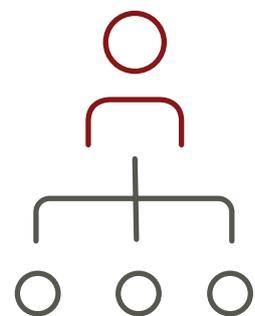
Wir können die personalisierten und von Ihren Kunden erwarteten Erfahrungen schaffen, indem wir Ihre kritischen Workflows End-to-End verbinden. Dabei geht es um mehr als nur das Verständnis darüber, wie Kunden-Workflows in ServiceNow funktionieren. Es geht darum, Ihr Business zu verstehen. Wir können Ihnen dabei helfen, Ihre Arbeitsweisen zu überdenken - durch die Digitalisierung und Automatisierung von Kundenservice-Prozessen und Ihrer internen Abläufe. Wir entwerfen ansprechende Plattform-Oberflächen, damit Sie immer den passenden Eindruck hinterlassen.



Um ideale Kunden-Interaktion zu generieren, müssen Sie Ihre Mitarbeiter befähigen. Geben Sie ihnen Zugang zu den richtigen Informationen, Insides und Tools, damit Ihre Mitarbeiter jene außergewöhnlichen Erlebnisse liefern können, die Ihre Kunden brauchen.

Durch die Verknüpfung von Daten über Abteilungen und Silos hinweg, erhalten Sie eine vollständige Sicht auf den Kunden. Dies gibt Ihnen den nötigen Einblick, deren Bedürfnisse zu antizipieren und die Möglichkeit, Probleme zu entschärfen, bevor sie entstehen. Auf diese Weise können Ihre Mitarbeiter ein personalisiertes Kundenerlebnis bieten.

Wir verstehen, worauf es bei der Schaffung einzigartiger Kundenerlebnisse ankommt. Wir nutzen unser Fachwissen für ServiceNow und die breite Palette an Technologien, um Ihr Unternehmen zu vernetzen und die Prozesse zu digitalisieren. Wir helfen Ihnen dabei, Insides über Ihre Kunden und Dienstleistungen zu gewinnen. So können Sie innovativ sein und das liefern, was Ihre Kunden erwarten. Durch verbesserte Belastbarkeit und Agilität wird Ihre Organisation in der Lage sein, sich schnell anzupassen - nicht nur, um neue Herausforderungen zu meistern, sondern auch, um die sich bietenden Chancen in vollem Umfang zu nutzen.



Lösungen für die Bedürfnisse Ihrer Kunden



Komplexe Systeme, Informationssilos, eine Vielzahl von Anwendungen und lästige manuelle Prozesse sind eine große Herausforderung, wenn es darum geht, Ihren Kunden schnelle, intelligente Antworten zu liefern. Stattdessen tragen diese Voraussetzungen bislang zur Komplexität für Ihre Teams im Kundenkontakt bei. Das kann nur allzu schnell zu unbefriedigenden Interaktionen führen, die das Vertrauen und die Loyalität der Kunden untergraben.

Wir unterstützen Sie dabei, Ihre Front-, Middle- und Back-Offices zu analysieren, um ineffektive Prozesse und Servicelücken zu identifizieren. Durch die Digitalisierung von Geschäftsprozessen sind Sie in der Lage, Silos aufzubrechen und die verschiedenen Teile Ihres Unternehmens miteinander zu verbinden, um schneller an Lösungen zu gelangen und die Zufriedenheit zu steigern.

Mit unseren Fach- und Branchenexperten arbeiten wir eng mit Ihnen zusammen, um die digitalen Workflows und Lösungen zu erstellen, die für Ihre Mitarbeiter, Ihr Unternehmen und Ihre Kunden zugeschnitten sind.





Vernetzen Sie Ihr Unternehmen, um besser mit Kunden in Kontakt zu treten

Wenn Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden verstehen, können Sie damit beginnen, ihre gewünschten Erlebnisse zu gestalten. Angefangen bei der Frage, über welche Kanäle Kunden sich zu welchem Zeitpunkt einbringen möchten, bis hin zu der Frage, wann Automatisierung einen Mehrwert bietet.

Die Bereitstellung von Self-Service-Optionen wie Chatbots kann Ihre Mitarbeiter von Routineaufgaben entlasten, sodass sie sich auf andere Aspekte des Kundenkontaktes konzentrieren können. Mit dem Zugriff auf Daten aus dem gesamten Unternehmen, können Mitarbeiter fundierte Entscheidungen treffen, die Ihre Produkte und Dienstleistungen so verbessern, wie es für die Kunden am wichtigsten ist.

Wir können Ihnen dabei helfen, intuitive Plattformen für Ihre Kunden zu schaffen, indem Sie Ihre Geschäftsprozesse digitalisieren, einen Multi-Channel-Zugang bereitstellen und Ihre Services mit den Möglichkeiten der Now Platform verbessern. Durch die Verbindung aller Teile Ihres Unternehmens und Ihrer Systeme können Sie sicherstellen, dass Informationen für alle Teams verfügbar sind. Dadurch gehen Sie über die rein reaktive Interaktion mit Kunden durch Contact Center hinaus und schaffen neue, ansprechende Erlebnisse für Ihre Kunden.

Mit unserer Hilfe können Sie die Loyalität Ihrer Kunden mit proaktivem Service fördern, Chancen für Innovationen erkennen und sich neu orientieren, wenn der Markt es erfordert.



Schaffen Sie Wettbewerbsvorteile, unabhängig vom Ort der Leistungserbringung

Das Lösen von Problemen vor den Augen der Menschen schafft sofortige Kundenzufriedenheit. Das wiederum stärkt die Loyalität und wirkt sich positiv auf Ihren Gewinn aus. Um dies zu erreichen, müssen Ihre Servicemitarbeiter schnell reagieren und Probleme lösen - was bedeutet, dass Ihre Back-End-Systeme ihr volles Potenzial entfalten müssen.

Hinter einzigartigen Kundenerlebnissen stehen technische Systeme, die relevante Daten und Informationen liefern. Dies erfordert einen proaktiven Ansatz im Betrieb, bei dem Sie überwachen, analysieren, automatisieren und optimieren können. Durch vorausschauende Wartung können Sie Ihre Mitarbeiter frühzeitig auf Probleme aufmerksam machen und mittels automatisierter Abläufe können sich Ihre Systeme auch selbst reparieren.

Die Vernetzung Ihrer Außendienstmitarbeiter, sowie der Zugriff auf Daten, egal von welchem Ort und zu welcher Zeit, ist der Schlüssel zu deren Befähigung. Mit Funktionen wie intelligentes Routing durch Machine Learning, können Sie sicherstellen, dass die am besten qualifizierte Person für den Auftrag zugewiesen wird, um schnelle Lösungen zu erreichen.

Fujitsu verfügt über einen großen Erfahrungsschatz im Bereich Kundendienst, vom Verkauf bis hin zum technischen Kundendienst. Wir helfen Organisationen auf der ganzen Welt, ihre Arbeitsweise zu ändern und ServiceNow zu nutzen, um einen klaren Blick auf ihre Organisation, Produkte, Services und Kunden zu erhalten.

Der Ruf Ihrer Marke liegt in den Händen Ihrer kundennahen Teams. Mit Fujitsu können Sie das Beste aus Ihrer ServiceNow-Investition herausholen und Ihren Mitarbeitern die Insides geben, die sie brauchen. Zudem erhalten sie die Flexibilität dort zu arbeiten, wo sie gebraucht werden und erhalten das Vertrauen in die Systeme, die sie dabei unterstützen. So können Sie Ihren Wettbewerbsvorteil dort ausbauen, wo es wichtig ist.

Anwendungsbeispiele



Verbesserung der Abläufe
zur Steigerung des Services

Herausforderung

Kunde

Ein Dienstleistungsunternehmen
des öffentlichen Sektors aus
Belgien.

Das Unternehmen suchte nach einem neuen Kundensupportsystem, um sein altes System zu ersetzen, welches das Ende seiner Lebensdauer erreicht hatte. Die Lösung sollte die Effizienz verbessern, die Kosten senken und die Mitarbeiter von sich wiederholenden manuellen Verwaltungsaufgaben befreien, damit sie sich auf ihre Kunden konzentrieren konnten.

Lösung

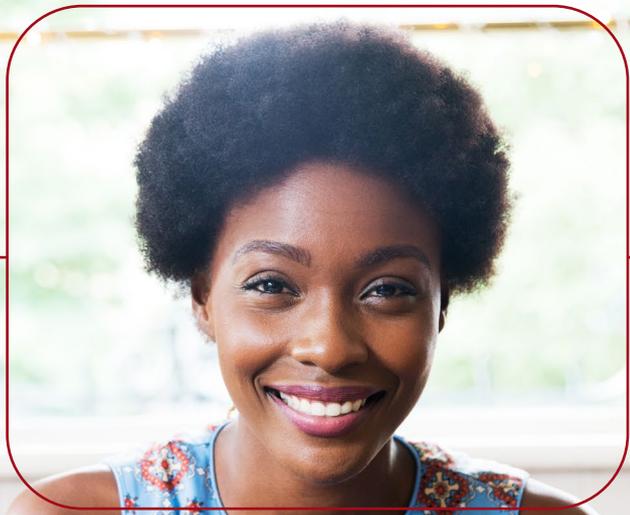
Mit ServiceNow haben wir intelligente Workflows etabliert, um die Geschwindigkeit und Effizienz der Ticketbearbeitung zu verbessern und eine einzige, einheitliche Plattform zur Orchestrierung der Prozesse im gesamten Unternehmen bereitzustellen.

Ergebnisse

Der Kunde hat einen besseren Einblick in seine betriebliche Performance und ein 360°-Reporting, auch über importierte Alt-Daten. Hinzu kommen eine bessere Kostenkontrolle und mehr Flexibilität. Als Ergebnis konnte das Unternehmen seine Serviceleistungen verbessern und die Kundenzufriedenheit steigern.

»Unser Streben nach betrieblicher Effizienz, um den Service für unsere Kunden zu verbessern, wird mit der ServiceNow-Implementierung von Fujitsu unterstützt. Die Aufgabe, die wir Fujitsu gestellt haben, war alles andere als einfach. Sie beinhaltete die Transformation mehrerer Systeme und die Notwendigkeit, mit bestehenden Partnern digital zusammenzuarbeiten. Unsere Erwartungen wurden mit einem reibungslosen Programm, das pünktlich und innerhalb des Budgets geliefert wurde, mehr als übertroffen.«

Technical Director



Beschleunigung des Kundensupports vom Problem bis zur Lösung

Herausforderung

Kunde

Ein Software-Unternehmen aus Schweden.

Das alte Kundensupportsystem des Unternehmens wurde den Anforderungen nicht mehr gerecht. Der Kundensupport beschränkte sich auf E-Mail- oder Kontaktformularanfragen. Das bedeutete, dass Arbeitsabläufe langsam und die Priorisierung von Tickets schwierig waren. Infolgedessen konnte das Unternehmen 80 % der KPI-Ziele nicht erreichen, und die Zufriedenheitswerte für zeitnahen und professionellen Support waren besonders niedrig.

Lösung

Wir nutzten ServiceNow, um ein Kundendienstportal und intelligente Incident-Management-Workflows zu implementieren. Dazu gehörte auch das Hinzufügen einer globalen 24/7-Chat-Funktionalität, um Kunden eine schnelle und einfache Möglichkeit zu geben, das Unternehmen zu kontaktieren.

Ergebnisse

Das Unternehmen bietet seinen Kunden einen Self-Service-Support, einschließlich einer Knowledge Database für FAQs und automatisierte Unterstützung für sich wiederholende Servicedesk-Aufgaben. Mit verbessertem Berichtswesen und Echtzeit-Monitoring kann das Unternehmen seine Services kontinuierlich verbessern, vorgegebene Lösungszeiten einhalten und den Kunden ein besseres Service bieten.

- Wir haben die Lösung in fünf Monaten implementiert. Das Ergebnis:
- 75 %ige Reduktion der Reaktionszeiten (von 4 Std. auf 55 Min.)
 - Reduktion der Lösungszeit um 30 % (von 40 Std. auf 28 Std.)
 - Steigerung der Kundenzufriedenheitswerte um 11 %



Wir helfen Ihnen, den Wert von ServiceNow zu maximieren

Wenn Sie ServiceNow bereits nutzen, können wir Ihnen helfen, die Wirkung von ServiceNow zu maximieren. Wenn Sie gerade über eine Neuinvestition nachdenken, zeigen wir Ihnen, wie Sie das Potenzial von ServiceNow schnell ausschöpfen können.

Um mehr zu erfahren, [kontaktieren Sie uns](#)

Um nahtlose Kundenerlebnisse und skalierbaren Betrieb zu liefern, brauchen Sie einen Partner, der sich sowohl mit Business-Transformation als auch mit der zugrundeliegenden Technologie auskennt.

Wir nehmen uns die Zeit, Ihre Ziele zu verstehen und nutzen ServiceNow, um die Erlebnisse zu liefern, die Ihre Kunden verlangen. Wir helfen Ihnen dabei, Ihr Unternehmen zu digitalisieren. So erhalten Sie eine 360°-Sicht auf Ihre Kunden und können Ihre Services kontinuierlich verbessern.

Wir bei Fujitsu verfügen über die fachlichen Fähigkeiten, die Branchenexpertise und den strategischen Weitblick, um das Komplexe einfach zu machen - und Ihnen dabei zu helfen, das Beste aus ServiceNow herauszuholen.

FUJITSU

©Copyright 2021 Fujitsu, das Fujitsu-Logo, sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern. Andere Firmen-, Produkt- und Servicennamen können Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer sein. Änderungen der technischen Daten und Lieferung vorbehalten Verfügbarkeit. Eine Haftung für die Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der Daten und Abbildungen ist ausgeschlossen. Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte der jeweiligen Hersteller sein, deren Benutzung durch Dritte für deren Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann. ID-7388-001/02-2021.

Alle Rechte vorbehalten.