



# ANTARESVISION

## Antares Vision schafft eine zentrale Datenquelle zur Steigerung der Servicequalität



Kürzere  
Lösungszeiten  
für Kundenfälle



Mehr Effizienz und  
Produktivität der  
Serviceteams



Mehr Transparenz  
für bessere  
Entscheidungsfindung

### Bei Antares Vision steht perfekter Kundenservice im Zentrum des Geschäftsmodells

Antares Vision ist ein führender Anbieter von Serialisierungs- und Aggregationssystemen für Pharmaunternehmen. Das Unternehmen hat bereits mehr als 2.300 Produktionsanlagen in über 60 Ländern mit sofort einsatzbereiten Lösungen für die Serialisierung von Flaschen und Kartons ausgestattet. Mehr als 1.300 dieser Anlagen aggregieren ihre Kommissionierungsdaten.

Die Vision von Antares Vision ist es, eine möglichst umfassende und skalierbare globale Lösung für Transparenzsysteme, Nachverfolgung und intelligentes Datenmanagement bereitzustellen. Diese Lösung soll den gesamten Prozess abdecken, mit dem Produkte über ihren Lebenszyklus hinweg geschützt werden.

Das Kundenserviceteam des Unternehmens installiert und verwaltet die Systeme weltweit und stellt unterstützende Dokumente sowie Support bei der Validierung bereit. In letzter Zeit ist das Unternehmen jedoch so stark gewachsen, dass das Team den steigenden geschäftlichen Anforderungen nur noch schwer nachkommen konnte.

Alessandro La Greca, Technical Service Manager bei Antares Vision, hierzu: „Perfekter Kundenservice steht im Kern unseres Geschäftsmodells. Doch nach einer längeren intensiven Wachstumsphase waren wir nicht mehr in der Lage, den Service zu skalieren und einen ganzheitlichen Kundenservice bereitzustellen. Die Informationen waren zerstreut: Es gab keine zentrale Datenquelle, und die verschiedenen Teams erstellten jeweils eigene Datenbestände.“

### Separate Systeme verhinderten die effektive Zusammenarbeit und die nötige Transparenz

Ein weiteres Problem war die fehlende Kommunikation zwischen den Teams im Kundenservice und im Außendienst. Kunden riefen die externen Techniker direkt an und umgingen so Kundenservice und Außendienstmanager.

**servicenow**

**Branche:** Gesundheitswesen

**Standort:** Travagliato, Italien

**Unternehmensgröße:** 500 Mitarbeiter

#### Die Herausforderung

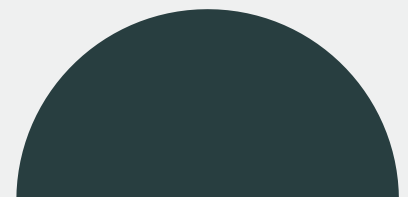
Modernisieren und Konsolidieren der Kundenservicesysteme, um die Effizienz zu steigern, die Antwortzeiten zu verkürzen und umfassendere Einblicke in Serviceworkflows und -status zu gewinnen

#### Die Produkte

- Now Platform®
- ServiceNow® Customer Service Management

#### Die Lösung

ServiceNow integriert separate Systeme und Prozesse, um dem Kundenservice eine zentrale Datenquelle sowie Knowledge-Management-Funktionen bereitzustellen – mit Berichterstellung in Echtzeit für laufende Verbesserungen und Statusupdates.





Seit der Implementierung von ServiceNow hat sich die Unternehmenskultur deutlich verändert: Heute haben wir Prozesse und Workflows für allgemeine Anfragen, was die Effizienz und Agilität unseres Unternehmens steigert.

Mauro Marenzi, Service Business Developer Consultant, Antares Vision

„Die Dokumentation für Problembhebungen war nicht vorhanden oder wurde nicht genutzt, und es gab keinen einfach zugänglichen Kundenservicekatalog“, so La Greca. „Uns fehlte einfach die Transparenz beim Status und Fortschritt von Kundenproblemen.“

## Heute stellt Antares Vision eine zentrale Datenquelle bereit, um Datensilos aufzubrechen und umfassende Transparenz zu bieten

Antares Vision benötigte eine zentrale Plattform für Kundenservices, Außendienst und Knowledge Management. Die Basis sollte dabei eine Configuration Management Database (CMDB) bilden, in der alle Assets und Informationen konsolidiert werden. Auf diese Weise wollte das Unternehmen die Fallverwaltung optimieren und die Kundenzufriedenheit verbessern.

Nach einer Produktevaluierung und einigen Tests entschied sich Antares Vision für ServiceNow. Die Entscheidung fiel den Verantwortlichen leicht. Das cloudbasierte Modell von ServiceNow für flexible, agile und schnelle Bereitstellungen war die geeignete Lösung.

Der italienische ServiceNow-Partner Lutech Group unterstützte Antares Vision bei der Implementierung, die dank agiler Entwicklung in nur vier Monaten abgeschlossen werden konnte.

## ServiceNow konsolidiert und automatisiert die Fallverwaltung und bietet den Betriebs- und Support-Teams von Antares Vision gesteigerte Kontrolle und Transparenz

Die Now Platform übernimmt den gesamten Fallverwaltungsprozess mittels intelligenter Workflows und End-to-End-Automatisierung. So erhalten die Betriebs- und Support-Teams von Antares Vision umfassende Kontrolle und Transparenz. Darüber hinaus können die Kunden des Unternehmens mit der neuen Lösung den Status ihrer Fälle einsehen und werden sofort über Änderungen benachrichtigt.

„Wir lösen Fälle jetzt deutlich effizienter und schneller als zuvor“, erklärt La Greca. „Wir können Fälle basierend auf den Geschäftsauswirkungen priorisieren und über den gesamten Lösungsprozess nachverfolgen.“

Er fügt hinzu: „Jetzt können wir klare KPIs festlegen. Die ließen sich vorher nur schwer definieren und überwachen. Heute werden weniger Probleme gemeldet, und Support-Tickets werden schneller gelöst. Doch am wichtigsten ist, dass unsere Kunden mit der Qualität unseres Supports zufrieden sind und entsprechend hochwertige Servicelevel-Vereinbarungen anfordern.“

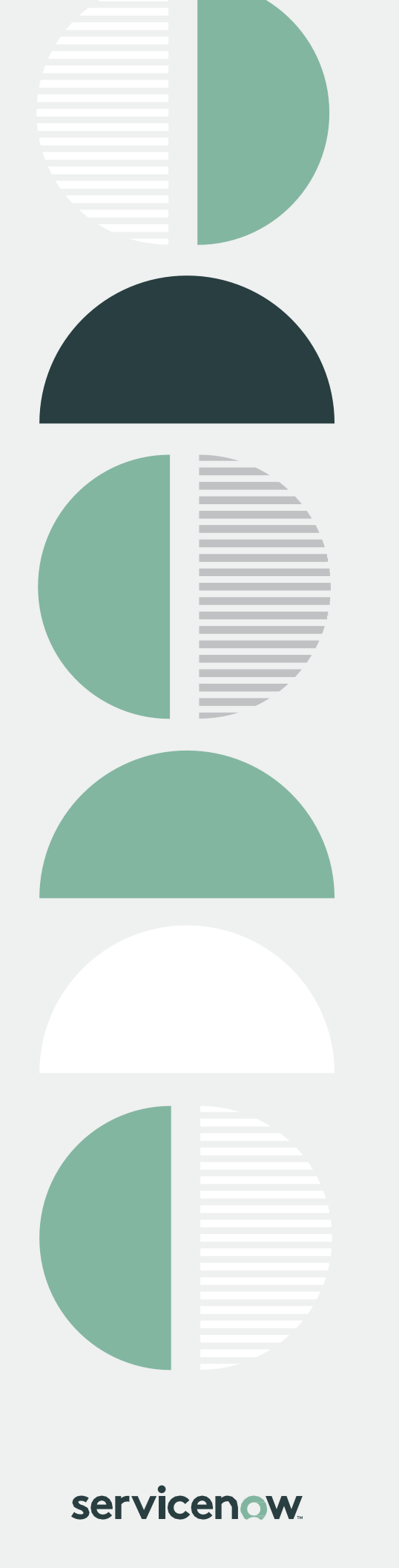
## ServiceNow steigert die Unternehmensagilität und beschleunigt die Entscheidungsfindung in der IT-Abteilung

Die Betriebs- und Support-Teams von Antares Vision profitieren heute von einer umfassenden Lösung für Customer Service Management. So kann das Unternehmen zum ersten Mal integrierte Prozesse, Workflows und IT-Regeln erstellen.

Mit Echtzeitberichterstellung und Funktionen zur Wissensweitergabe wird den Teams des Unternehmens die Arbeit noch weiter erleichtert. So können sie jetzt zum Beispiel sofort auf Geschäftsberichte oder Meldungen von Technikern im Außendienst zugreifen.

Hierzu Mauro Marenzi, Service Business Developer Consultant bei Antares Vision: „Seit der Implementierung von ServiceNow hat sich die Unternehmenskultur deutlich verändert: Heute haben wir Prozesse und Workflows für allgemeine Anfragen, was die Effizienz und Agilität unseres Unternehmens steigert.“

Zuvor wussten die Teams kaum, wie viel Zeit in die verschiedenen Aufgaben investiert wurde, da entsprechende Daten nicht gemessen wurden. Heute messen wir nicht nur, sondern managen Zeit und Ressourcen deutlich effizienter.“



Mithilfe der Asset-Nachverfolgung und -Erkennung kann Antares Vision IT-Assets automatisch ermitteln. Eine umfassend vernetzte CMDB als zentrale Datenquelle verbessert die IT-Entscheidungsfindung, beschleunigt die Ursachenanalyse und legt Bereiche offen, in denen die IT schnell Verbesserungen erzielen kann.

„Wir verbringen mehr Zeit mit Entscheidungen als mit der Suche nach Informationen“, so Marenzi. „Durch die Transparenz ist jetzt auch klarer, wer für was verantwortlich ist.“

## **Antares Vision entwickelt die Now Platform unaufhörlich weiter: mit Apps, Livechat, Personalisierung und Change Management**

Antares Vision entwickelt seine Nutzung der Now Platform ständig weiter. So hat das Unternehmen beispielsweise eine Smartphone-App für Techniker im Außendienst entwickelt, über die sie bei Kundenbesuchen oder unterwegs auf technische Dokumente zugreifen können. Darüber hinaus hat Antares Vision sein Kundenportal optimiert. Mithilfe von Personalisierungsoptionen und Livechat konnte die Ticketlösung beschleunigt werden.

„Wir optimieren unsere Workflows Stück für Stück – mit schrittweisen, aber wichtigen Verbesserungen, die unsere Knowledge-Management-Funktionen erweitern“, erklärt Marenzi. „Darüber hinaus implementieren wir Change Management, um all unsere IT-Assets automatisch nachzuverfolgen.“

Marenzi abschließend: „Das Ganze ist eine langfristige Entwicklung. Doch mit der flexiblen und skalierbaren cloudbasierten Plattform haben wir alles, was wir brauchen, um ein agiles Unternehmen mit digitalem Fokus zu werden.“