

Wie man seinen Kunden schnell einen besseren Service bietet

Konica Minolta Business Solutions Europe transformiert Support und Projektabwicklung mit ServiceNow

Die Aufgabe

Ersetzen eines komplexen, veralteten IT-Management-Tools mit einer geeigneten Lösung und neuen Prozessen

Die Lösungen

- ServiceNow® Customer Service Management
- ServiceNow® IT Service Management
- ServiceNow® IT Business Management

Der Ansatz

Verwendung einer flexiblen und agilen Lösung zur Verbesserung der Servicequalität für Kunden

Support für eine halbe Million Kunden

Konica Minolta Business Solutions Europe ist ein führender Dienstleistungsanbieter für IT-Lösungen für Unternehmen, der eine halbe Million Kunden bei der Prozessoptimierung unterstützt. Das Unternehmen bietet außerdem Dokumentenmanagement-Services und multifunktionale Peripheriegeräte für seine Firmenkunden an.



ServiceNow bietet uns neue Features und Funktionen, die wir nahtlos übernehmen können.

Joanna Ergaz

ITSM Projektmanagerin
für Südeuropa
Konica Minolta Business
Solutions Frankreich

Modernisierung des IT-Managements

Das Unternehmen musste sein komplexes, und stark personalisiertes IT-Management-Tool modernisieren, da es nicht mehr flexibel genug für die neuen Geschäftsanforderungen war und auch nicht mehr daran angepasst werden konnte.

„Wir benötigten eine Lösung, die es unseren 459 Servicedesk-Mitarbeitern und 580 Beratern ermöglicht, besseren Kundensupport zu leisten und die Projektabwicklung zu optimieren, um so das Kundenerlebnis zu verbessern“, erzählt Jan Kolar, ITSM Programmleiter für die europäische IT bei Konica Minolta Business Solutions Europe.

459

Mitarbeiter am
Servicedesk

580

Berater

500K

Kunden

Schlankere Prozesse

Das Team entschied sich für ServiceNow Customer Service Management, um den Support in einer einzigen Benutzeroberfläche für den Servicedesk zu konsolidieren, und für ServiceNow IT Service Management, um die Markteinführung zu beschleunigen. Darüber hinaus führt das Unternehmen gerade ServiceNow IT Business Management ein, das mit dem ERP-, CRM- und anderen IT-Systemen integriert werden soll, um den Informationsfluss zu optimieren und menschliche Intervention zu minimieren.

“ Mit ServiceNow haben wir die Zeit bis zu Markteinführung, die Benutzereffizienz und die Kundenzufriedenheit verbessert.

Jan Kolar

ITSM Programmleiter für die europäische IT Konica Minolta Business Solutions Europe

Out-of-the-Box-Funktionen

Konica Minolta früh klar, dass die Out-of-the-Box-Funktionen von ServiceNow der Schlüssel für dauerhafte Agilität sind. Das Team teilte die Funktionen in unbedingt notwendige und nicht dringend benötigte auf, um die Lösung dann agil auszurollen. „ServiceNow veröffentlicht kontinuierlich neue Versionen, sodass wir immer wieder neue Features und Funktionen erhalten, die wir nahtlos übernehmen können“, erzählt Joanna Ergaz, ITSM Projektmanagerin für Südeuropa, Konica Minolta Business Solutions Frankreich. Für das neue System musste das Unternehmen jedoch zunächst umdenken. Es entschied sich daher, die neue Lösung zunächst von seiner französischen Niederlassung testen zu lassen, bevor es sie in anderen Regionen implementierte. „Das französische Team hatte den nötigen Enthusiasmus und die Vision, um das Projekt zu einem Erfolg zu machen“, fügt Jan hinzu.

Zufriedene Mitarbeiter und Kunden

Durch die Zentralisierung der Abläufe auf ServiceNow können die Mitarbeiter von Konica Minolta jetzt effizienter arbeiten, während standardisierte Prozesse das Projektmanagement von Anfang bis Ende vereinfachen. „Durch die bessere Sichtbarkeit können wir schneller auf Kundenanfragen reagieren und bedeutsamere Interaktionen führen. Gute Beziehungen sind ein wichtiger Faktor, wenn man ein Marktführer in unserer Branche bleiben möchte“, schließt Jan ab.

**Now you know how
work can work better.**