

basware

## Basware beschleunigt Kundensupport bei der Problembehebung



30%

Kürzere Lösungszeit

11%

Höhere Kundenzufriedenheitswerte

75%

Schnellere Antwortzeiten auf Kundenanfragen

### Erstklassiger, effizienter Kundenservice ist für Basware das A und O zum Erreichen der Kundenzufriedenheitsziele

Basware bietet Purchase-to-Pay-, e-Invoicing- und Finanzierungslösungen für Unternehmen, um die Betriebsprozesse der Kunden zu vereinfachen und deren Ausgabenmanagement intelligenter zu gestalten.

Basware betreibt das weltweit größte Open-Commerce-Netzwerk, und die Generierung neuer Umsätze aus der Cloud ist eines der wichtigsten strategischen Ziele des Unternehmens. Durch den Wechsel von einem überwiegend auf On-Premise-Services basierendes Angebot zu einem cloudbasierten Bereitstellungsmodell kommt dem Kundenservice jedoch jetzt eine noch wichtigere Rolle zu, um Kunden davon zu überzeugen, ihr Abonnement fortzuführen.

Matthias Lippert, VP Customer Services von Basware, erläutert hierzu: „Im Jahr 2016 konnte der Basware-Support seine KPI-Ziele nicht erreichen, wobei dem Kundensupport in Sachen zeitnahe Bearbeitung und Professionalität ein besonders schlechtes Zeugnis ausgestellt wurde. Eine höhere Kundenzufriedenheit und eine schnellere Lösungszeit waren daher entscheidend für die Umstellung unseres Angebots auf die Cloud.“

Das Unternehmen betrieb viele veraltete Systeme, die nicht integriert und schwer zu überwachen waren und keine zentrale Datenansicht boten. Die Kundensupportberater hatten Probleme bei der Priorisierung von Tickets sowie mit der Benutzerfreundlichkeit und Leistung der vielen verschiedenen Systeme.

**Branche:** Technologie  
**Standort:** Espoo, Finnland  
**Größe:** 5.000 Mitarbeiter

#### Herausforderung

Kunden mit einer globalen Lösung für die Einkaufs-, Rechnungs- und Zahlungsabwicklung zu unterstützen und den Betrieb zu vereinfachen

#### Produkte

- Die Now Platform®
- ServiceNow® Customer Service Management

#### Lösung

Den Supportansatz mit einem neuen Serviceportal transformieren, das eine vollständig integrierte Knowledge Base und digitale Workflows für intelligentes Incident Management bietet



Dank ServiceNow sind die veralteten Systeme nun Vergangenheit. Die Plattform ist eine Cloud-Lösung, die auf die Unterstützung und Integration aller Workflows in unserem Kundenservice-Betrieb ausgelegt ist.

Matthias Lippert, VP Customer Services, Basware

## Basware stellt mit Unterstützung von ServiceNow eine integrierte Kundenservice-Engine und ein intuitives Selfserviceportal bereit

Basware startete ein zukunftsweisendes Kundenservice-Projekt mit dem primären Ziel, die Geschwindigkeit und Qualität des Kundensupports zu verbessern. Auch eine Veränderung der Wahrnehmung der Support-Abteilung innerhalb des Unternehmens stand im Vordergrund.

Eine Plattform musste gefunden werden, die die neue „Kundenservice-Engine“ von Basware unterstützen würde. Dabei waren Geschwindigkeit, Benutzerfreundlichkeit und Leistung die wichtigsten Kriterien. Dank der Möglichkeit, ein intuitives Selfserviceportal für Benutzer bereitzustellen, das die vollständige Integration von Support-Mitarbeitern, Daten und Systemen auf derselben Plattform ermöglicht, war die Entscheidung für ServiceNow naheliegend.

„Aussehen und Handhabung des Kundenportals waren uns sehr wichtig, und die Now Platform® ist extrem intuitiv und benutzerfreundlich“, so Matthias Lippert. „Dank ServiceNow sind die veralteten Systeme nun Vergangenheit. Die Plattform ist eine Cloud-Lösung, die auf die Unterstützung und Integration aller Workflows in unserem Kundenservice-Betrieb ausgelegt ist.“

Nach dem Start des Projekts mit Fujitsu Symfoni konnte die neue Kundenservice-Engine in weniger als sechs Monaten live geschaltet werden. Lipperts Projektteam hatte im Vorfeld der Live-Schaltung eine interne Launch-Kampagne rund um das Thema 24-Stunden-Rennen von Le Mans kreiert.

„Wir waren dabei, eine hochleistungsfähige Engine zu entwickeln – sozusagen den Motor unseres eigenen ‚Rennwagens‘ – und der Tag der Live-Schaltung fiel zufällig mit dem Start des Rennens von Le Mans zusammen. Die Tatsache, dass wir diese Frist einhalten konnten, hatte einen sehr positiven Einfluss auf die interne Wahrnehmung unseres Teams, und die Kampagne hat dazu beigetragen, dass sich die Mitarbeiter als Teil der Erfolgsgeschichte fühlten“, so Matthias Lippert.

## ServiceNow ermöglicht dank vollständiger Transparenz eine fundierte Entscheidungsfindung und eine erstklassige Service-Erfahrung

Basware überzeugt Kunden nun durch eine gleichbleibend hohe Support-Qualität, die mithilfe des Kundenserviceportals, einer integrierten Knowledge Base und intelligenter Incident Management-Workflows realisiert wird.

„Fälle und Incidents, die als separate Tickets behandelt werden, sind für Supportberater vollständig transparent und können daher von ihnen priorisiert werden. Sie können zudem erkennen, welche Fälle ihre Lösungsfristen gemäß unseren SLAs bald erreichen“, so Matthias Lippert.

„Transparenz ist auch für unsere Manager entscheidend. Sie erhalten Zugriff auf Echtzeitdaten über den gesamten Kundensupport-Prozess hinweg und können sich mit allen Supportberatern über Metriken und Fortschritte in Bezug auf KPIs austauschen. Wichtig ist, dass wir fundierte Geschäftsentscheidungen auf der Grundlage vollständiger Daten treffen können.“

Basware hat auf mehreren Ebenen des Kundensupports messbare Vorteile erzielt. Das Kundenportal hat die Anzahl der empfangenen E-Mails um 94 % reduziert und damit die manuelle E-Mail-Verarbeitung fast vollständig ersetzt.



Die Flexibilität und Agilität der Now Platform ermöglichen uns nicht nur Innovationen im Support-Bereich, sondern auch bei anderen kundenorientierten Services.

Matthias Lippert, VP Customer Services, Basware

Neue digitale Workflows mit direkter Knowledge Base-Integration konnten das Volumen an Supportfällen um insgesamt 24 % reduzieren, da Kunden den Selfservice nutzen und Beratern somit mehr Zeit bleibt, Phasen mit hohem Arbeitsaufkommen besser zu bewältigen oder Fälle von der ersten Supportstufe an die zweite Supportstufe weiterzuleiten.

„Eine kürzere Lösungszeit war zu Beginn des Projekts mit ServiceNow unser wichtigstes Ziel. In nur vier Monaten konnten wir die durchschnittliche Antwortzeit von vier Stunden auf 55 Minuten reduzieren und die durchschnittliche Lösungszeit von 40 auf 28 Stunden“, führt Matthias Lippert weiter aus.

## **Das neue Serviceportal ermöglicht einen persönlicheren Support und schafft mehr Kundennähe und Vertrauen**

Das neue Supportportal bietet den Kunden von Basware einen schnellen und hochwertigen Support dank Online-Erstellung von Supportfällen, einen besseren Überblick über den Fallfortschritt und den immer verfügbaren Zugriff auf die Basware Knowledge Base.

„Das Portal ist ein wichtiger Meilenstein auf unserem Weg hin zu einer besseren Kundenbetreuung. Wir teilen jetzt Support-SLAs mit unseren Kunden, um unser Engagement für herausragende Servicequalität – das Basware-Support-Versprechen – unter Beweis zu stellen. Die Kundenzufriedenheitswerte unseres Servicedesks sind auf einer Skala von 1–6 von 4,8 auf 5,2 hochgeschneit, und das nur vier Monate nach der Implementierung von ServiceNow“, erklärt Matthias Lippert.

Für Matthias Lippert und sein Team zählen jedoch nicht nur KPIs. Durch das neue Kundenservice-Konzept ist der Support persönlicher geworden, sodass eine bessere Interaktion zwischen dem Unternehmen und seinen Kunden möglich ist, die Vertrauen und Loyalität schafft.

„Für Kunden ist absolut transparent, welcher Berater ihren Fall zu welchem Zeitpunkt bearbeitet. Kleine Ergänzungen wie das Hinzufügen von Profilbildern unserer Berater haben diese und Kunden ebenfalls näher zusammengebracht und die Beziehung zu unseren Kunden viel transparenter und persönlicher gemacht“, erläutert Matthias Lippert.

Für die Supportberater ist der Arbeitsalltag einfacher und attraktiver geworden. ServiceNow ist laut Team „viel besser“ als das Vorgängersystem, und 90 % geben an, dass sie mit der neuen Customer Service-Plattform sehr zufrieden sind.

„Die Erfahrungen, die unsere Support-Mitarbeiter in ihrem Arbeitsalltag machen, haben sich mit ServiceNow enorm verbessert. Sie nutzen eine Plattform, die hohe Leistung und einen vollständigen Überblick über alle Fälle und deren Prioritäten bietet, sodass sie unsere Kunden möglichst effektiv und effizient betreuen können“, erklärt Matthias Lippert und fügt hinzu:

„Wir mussten unseren Beratern zwei Monate früher als geplant den Zugang zu ServiceNow gewähren, weil sie das Tool so schnell wie möglich nutzen wollten. Wir haben bei der Umsetzung dieses Projekts eine echte, von den Mitarbeitern unterstützte Bottom-Up-Bewegung erlebt.“



## Die Flexibilität von ServiceNow sorgt für eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Serviceplattform von Basware

Der schnelle Erfolg der von der Now Platform unterstützten neuen Kundenserviceumgebung hat den Weg für weitere Projekte bereitet, unter anderem die Einführung eines Chats für Kunden, der an 5 Tagen die Woche rund um die Uhr verfügbar ist, und die Integration dringender Incidents in das Supportmanager-Dashboard.

„Die Flexibilität und Agilität der Now Platform ermöglichen uns nicht nur Innovationen im Support-Bereich, sondern auch bei anderen kundenorientierten Services. Das hilft uns dabei, unsere Vision in die Tat umzusetzen: die Erwartungen unserer Kunden zu übertreffen“, so Matthias Lippert abschließend.