

# Hohe Kundenloyalität dank vernetzter digitaler Workflows



## Kann Ihr Kundenservice auch Unerwartetes gut meistern?

In ungewissen Zeiten möchten Kunden sicher sein, dass sie in Ihnen einen verlässlichen Partner haben. Wie gut Sie sich an aktuelle Umstände anpassen und Kunden bei neuen Herausforderungen helfen können, wird Ihr Verhältnis in der Zukunft bestimmen. Schlagen Sie sich gut, gewinnen Sie womöglich einen Kunden fürs Leben. Läuft es schlecht, verlieren Sie ihn vielleicht für immer.

Wie sicher sind Sie, dass Ihr Service auch in stürmischen Zeiten bereitsteht und Ihr Unternehmen stützt? In dieser Kurzinformation erfahren Sie, wie Sie Ihren Kundenservice auf den Prüfstand stellen, um defekte Prozesse und Servicelücken zu erkennen und zu beheben. Überzeugen Sie sich, dass Sie in der Lage sind, Ihren Betrieb bei Bedarf hochzufahren, um die Erwartungen Ihrer Kunden zu erfüllen. Dies ist der beste Weg, um die Loyalität Ihrer Kunden zu stärken, den Kundenertragswert zu steigern und Ihr Geschäft auf Kurs zu halten.

“

Einen Neukunden zu gewinnen ist **5 bis 25 Mal** teurer als einen Kunden zu halten.

– „The Value of Keeping the Right Customers“, Harvard Business Review, 2014.

“

Schon vor der Pandemie gaben **33 Prozent** aller Kunden an, dass sie nur ein einziges Mal schlechten Service erleben müssten, um einen Anbieterwechsel zu erwägen.

– „U.S. Consumers – Especially Millennials – Say Businesses are Meeting or Exceeding Their Service Expectations“, 2017.

## Herausforderungen im Service mit digitalen Workflows lösen

Viele Unternehmen mussten feststellen, dass ihr Servicebetrieb nicht so belastbar ist, wie gehofft. Es ist schwierig, Kunden zu unterstützen und ihren wechselnden Ansprüchen und Erwartungen gerecht zu werden, vor allem, wenn das Kontaktvolumen wächst, Mitarbeiter nicht vor Ort oder nicht verfügbar sind und Prozesse zu viele manuelle Schritte enthalten. Wie können Sie diesen Risiken entgegenwirken?

Blicken Sie zunächst ganzheitlich aus der Unternehmensperspektive auf den Service, um digitale Workflows zu erkennen, die unterbrochen sind oder ganz fehlen. Wenn Unternehmen ihren Kundenservice überdenken, konzentrieren sie sich meist auf das Contact Center und die Kommunikationskanäle zwischen Kunden und Service Desk-Mitarbeitern. Dort findet jedoch nur der Erstkontakt statt. Viele der gravierendsten Kundenprobleme werden nicht im Contact Center gelöst. Dies geschieht im Rest des Unternehmens.

Um die Erwartungen moderner Kunden an eine optimale Service-Experience zu erfüllen, müssen Sie all die Personen, Prozesse und Tools im Blick haben, die unternehmensweit an einer Problemlösung beteiligt sind. Sie benötigen intelligente digitale Workflows, die Ihr Frontoffice mit dem Middle- und Backoffice und mit dem Außendienst verbinden.



### Was beeinflusst Ihre Fähigkeit zur Servicebereitstellung?

Für ServiceNow entsteht großartiger Service in drei Bereichen:

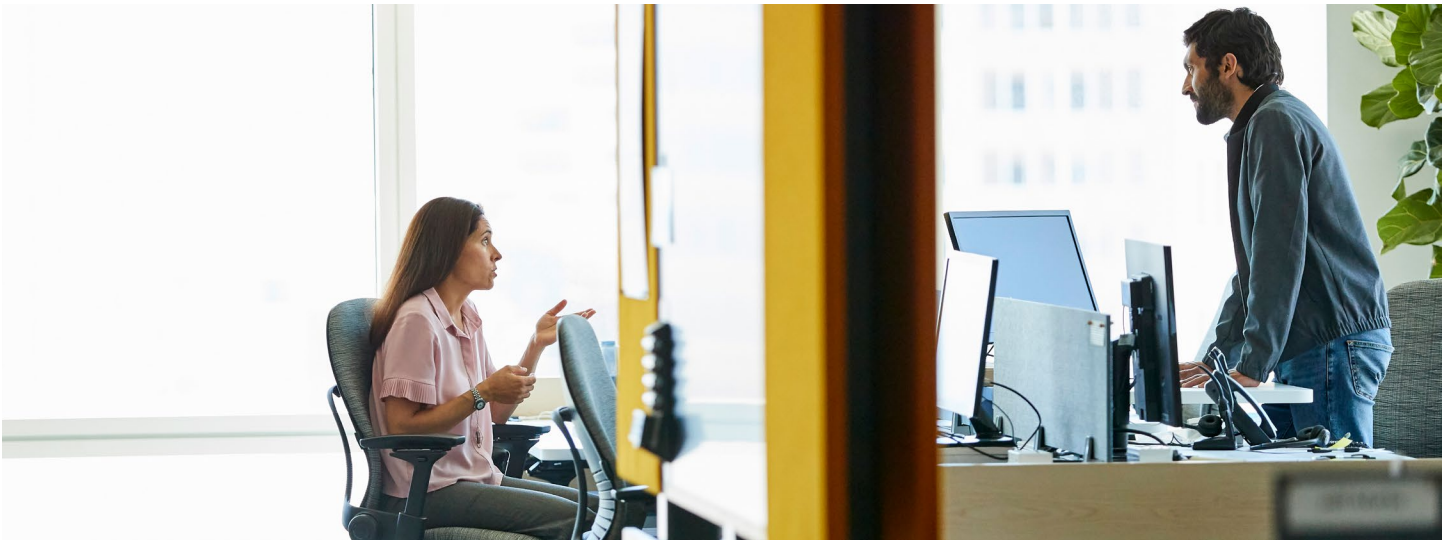
1. Kundeninteraktion
2. Servicebetrieb
3. Außendienst

Analysieren Sie diese Bereiche sowie ihre Interaktionen und wechselseitigen Abhängigkeiten, um defekte Prozesse und Servicelücken zu erkennen, die Ihnen bislang vielleicht entgangen sind. Anschließend können Sie Aufgaben priorisieren und digitale Workflows etablieren, um auf alles vorbereitet zu sein, was die Zukunft bringen mag.

“

Unternehmen, die ihre Kunden-Experience priorisierten und effektiv verwalteten, hatten 2019 eine dreimal bessere Chance als Wettbewerber, ihre wichtigsten Geschäftsziele zu erreichen.

– „Digital Trends Study: 2020 is the Year of CX-Centric Business Transformation“, Adobe, 2020.



## Defekte Prozesse und Servicelücken aufdecken

Jedes Unternehmen hat eigene Stärken und Schwächen. Identifizieren Sie die Lücken in Ihrer Servicebereitstellung. Dann können Sie Prioritäten setzen, wo sich Investitionen in weitere Verbesserungen lohnen. Die folgenden Fragen sollen Ihnen helfen, Möglichkeiten zur Stärkung der Effizienz und Resilienz Ihrer Servicebereitstellung aufzudecken.

### Kundeninteraktion

Die vorderste Linie Ihres Servicebereichs – hier erfolgen die meisten direkten Kontakte mit Kunden.

- Möchten Sie das Kontaktvolumen Ihrer Service Desk-Mitarbeiter reduzieren?
- Bieten Sie Kunden bereits Selfservice-Optionen?
- Können Kunden selbstständig Anforderungen abschließen oder nach Antworten suchen?
- Können Sie Kundenanforderungen an die Mitarbeiter mit der geeigneten Fachkenntnis und Verfügbarkeit weiterleiten?
- Bieten Sie Mitarbeitern einen Arbeitsbereich, wo sie Kundenprobleme automatisch lösen können?
- Können Sie Mitarbeiter durch die Prozessschritte typischer Fälle führen?
- Wie gut können Sie Kundenwünsche zu Kommunikationskanal und Interaktionsmethode erfüllen?
- Können Sie SLAs und Metriken zur Servicebereitstellung in Echtzeit anzeigen?

### Servicebetrieb

Die Arbeitsabläufe, die vom Frontoffice zum Middle- oder Backoffice führen, um Anforderungen und Probleme zu bearbeiten.

- Können Sie komplexe Probleme lösen, die Unterstützung aus Bereichen wie dem Middle- und Backoffice benötigen?
- Können Beteiligte unternehmensweit sehen, wem Aufgaben für einen Fall zugewiesen wurden und wie ihr Status ist?
- Können Sie den Zustand von Kundenprodukten und -services proaktiv überwachen, um frühzeitig mögliche Probleme zu erkennen?
- Wie gut können Sie die die Leistung verschiedener Teams analysieren, um Chancen zur Automatisierung und Effizienzsteigerung zu identifizieren?
- Sind Prozesse vollständig (auditfähig) dokumentiert, um regulative Vorgaben zu erfüllen, wenn die Problemlösung mehrere Teams involviert?

### Außendienst

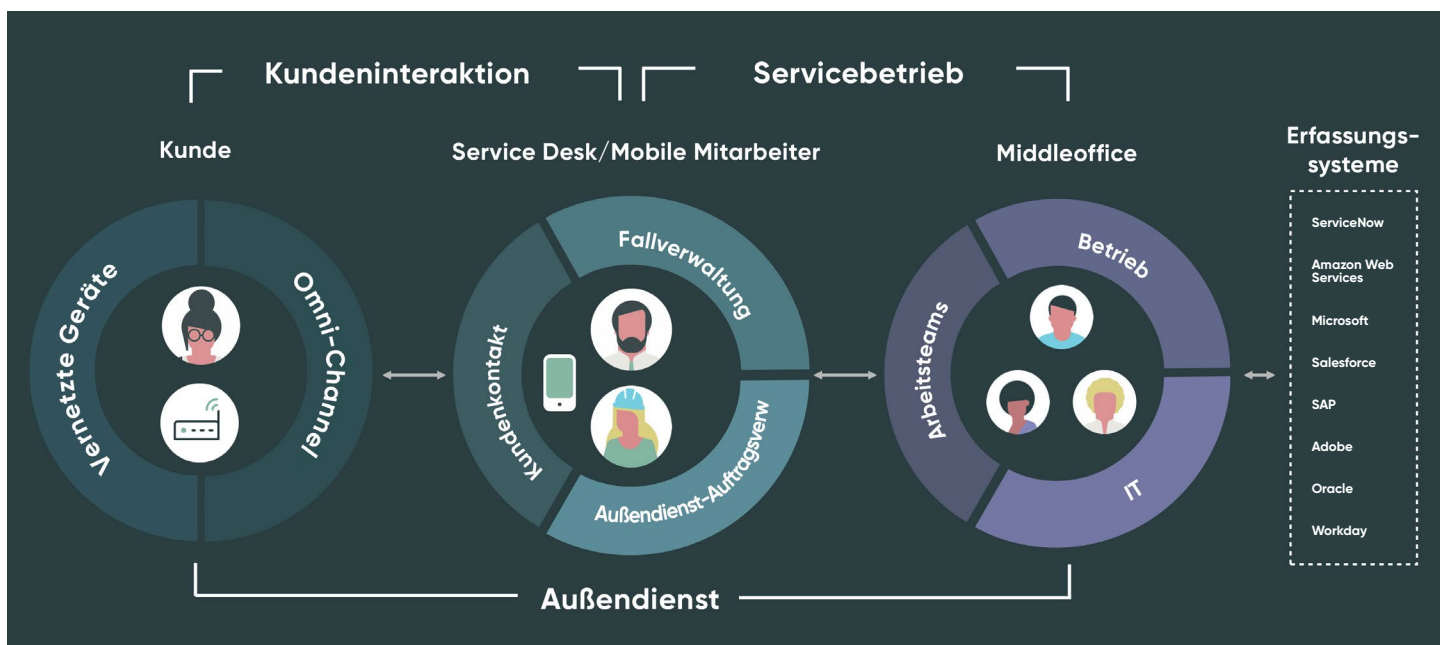
Die Mitarbeiter, die vor Ort beim Kunden Serviceaufgaben erledigen und Probleme beheben.

- Müssen Ihre Mitarbeiter Services an mehreren Standorten ausführen, entweder für denselben oder für unterschiedliche Kunden?
- Können Sie sicherstellen, dass einer Aufgabe die richtige Person zugewiesen wird?
- Berücksichtigen Sie Auslastung, Standort und Erfahrung bei der Auftragsvergabe an Ihre Mitarbeiter?
- Können Sie Zeitpläne dynamisch aktualisieren, wenn Aufträge mit höherer Priorität hereinkommen?
- Haben Ihre Mitarbeiter alles, was sie benötigen? Verfügen sie über die erforderlichen Informationen und Kenntnisse, und erhalten sie die benötigte Ausstattung, bevor sie beim Kunden eintreffen?
- Können Ihre Mitarbeiter ihre Arbeit sicher erledigen und Schritte in Prüflisten dokumentieren?
- Können Sie die Arbeitszeit von Technikern optimal ausnutzen und die mit Kunden vereinbarten SLAs erfüllen?

## Ein Kundenservice, den nichts aus der Bahn wirft

Nachdem Sie erkannt haben, was verbesserungswürdig ist, können Sie die entsprechenden Bereiche mit vernetzten digitalen Workflows korrigieren. So stellen Sie sicher, dass Ihr Kundenservice für alle Herausforderungen gewappnet ist.

Kunden-Workflows von ServiceNow® helfen Ihnen, Kapazitäten über automatisierte Selfservices zu erweitern, resiliente Prozesse aufzubauen, die auch unvorhergesehene Umstände meistern, und Arbeitsabläufe am Kundenstandort sicher und effizient zu verwalten. Stellen Sie sich den Herausforderungen von Kundeninteraktion, Servicebetrieb und Außendienst, um auch in ungewissen Zeiten einen verlässlichen Kundenservice zu bieten.



ServiceNow bietet alles, was Sie brauchen, um Ihren Kundenservice bei unerwarteten Auftragsspitzen hochzufahren.

### Kundeninteraktion: Kapazitäten über automatisierten Selfservice erweitern

Reduzieren Sie die Arbeitslast Ihrer Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie Kunden genau das bieten, was sie benötigen – zum richtigen Zeitpunkt und in der richtigen Form. Ermöglichen Sie Ihren Kunden, Anfragen über einen KI-gestützten Chatbot abzuschließen. Steigern Sie die Nutzung von Selfservices über automatisierte Lösungen für gängige Anfragen mithilfe eines Service Catalogs und entsprechenden Workflows. Bei Eskalation an einen Service Desk-Mitarbeiter kann dieser Kundenprobleme über einen intelligenten Workspace lösen.

### Servicebetrieb: Resilienten Betrieb für unvorhergesehene Umstände organisieren

Beseitigen Sie Silos und automatisieren Sie Prozesse, die mehrere Teams umfassen, um Kundenanfragen zu beantworten und Probleme dauerhaft zu lösen. Vermeiden Sie Ausfallzeiten, indem Sie den Zustand von Kundenprodukten und -services proaktiv überwachen, um potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und bei Bedarf betroffene Kunden zu benachrichtigen.

### Außendienst: Standortbasierte Arbeitsabläufe effizient und sicher verwalten

Wählen Sie die richtigen Mitarbeiter und Tools, um Aufgaben gleich beim ersten Mal zu erledigen. Die dynamische Planung automatisiert den Zuweisungsprozess basierend auf Fähigkeiten, Reisezeit, Priorität und Verfügbarkeit. Außendiensttechniker können Informationen über eine intuitive mobile Anwendung schnell abrufen und eingeben. Maximieren Sie die Betriebszeit, indem Sie dank Einblicken in potenzielle Ausfälle Probleme beheben, noch bevor Kunden sie überhaupt bemerken.

Weitere Informationen finden Sie unter [servicenow.de/customer-workflows](https://servicenow.de/customer-workflows)