

# ServiceNow Customer Service Management

## Sterke klantloyaliteit bevorderen

ServiceNow® Customer Service Management (CSM) gaat verder dan traditionele oplossingen om uw klantenservice van probleem tot oplossing te verbeteren. Met CSM kunt u de klantenservice aan elk onderdeel van het bedrijf verbinden om complexe kwesties van begin tot eind op te lossen, problemen op intelligente wijze op te lossen voordat klanten zich ervan bewust zijn en actie te ondernemen om direct te reageren op veelvoorkomende verzoeken. Het resultaat: grotere klanttevredenheid, minder incidenten en lagere kosten.

## Los complexe problemen end-to-end op

CSM maakt het mogelijk is om problemen permanent op te lossen en zelfs te voorkomen door de klantenservice te verbinden met andere afdelingen voor een snellere oplossing. De klantenservice kan problemen direct identificeren en toewijzen aan de buitendienst, engineering, bedrijfsvoering, financiële afdeling, juridische afdeling en andere afdelingen en kan deze problemen volgen om ze op te lossen. En wanneer het probleem voor één groep klanten is opgelost, zullen toekomstige klanten er niet meer mee in aanraking komen.

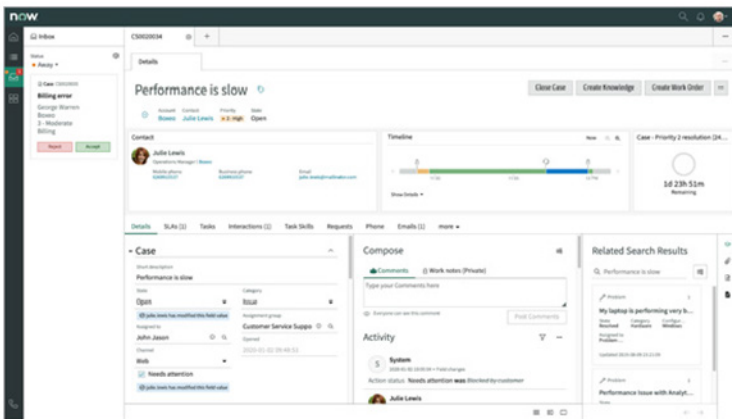
## Los op intelligente wijze problemen op voordat klanten van het bestaan weten

Realtime inzicht krijgen in de gezondheid van producten en systemen van klanten om problemen proactief te identificeren of zelfs helemaal te voorkomen. U kunt preventieve waarschuwingen naar betroffen klanten sturen, zodat ze geen contact hoeven op te nemen met de klantenservice. CSM helpt trends te identificeren en te voorspellen om uitvoerbare verbeteringen te stimuleren en oplossingen voor de meest voorkomende terugkerende problemen te automatiseren.

## Neem veelvoorkomende verzoeken van klanten meteen in behandeling

De out-of-the-box klantenserviceportal van CSM biedt een online servicebeleving op maat. Bied uw klanten snelle en persoonlijke selfservice, zodat het eenvoudig wordt om:

- veelvoorkomende verzoeken uit te voeren, zoals adreswijzigingen, garantieregistraties en het opnieuw instellen van wachtwoorden met betrekking tot de servicecatalogus
- antwoorden te geven in gespreksvorm met een chatbot
- oplossingen te ontdekken door samen te werken met vakgenoten en experts
- antwoorden te vinden op veelvoorkomende problemen met behulp van kennisinhoud
- de realtime status van aangeschafte producten en diensten te bekijken



Gebruik voorspellende intelligentie om cases automatisch te categoriseren en door te sturen. Bied medewerkers de mogelijkheid om in Agent Workspace met AI-ondersteunde antwoorden te werken voor een snellere oplossing.



Bij ServiceNow zijn er geen verouderde systemen. Het platform is een cloudoplossing die is ontwikkeld om alle workflows in onze klantenservice te ondersteunen en te integreren.

– Matthias Lippert, VP Customer Services, Basware Oyj



Onze medewerkers hebben nu een totaalbeeld van de klant en ze hebben één toepassing die hen helpt een uitstekende service te leveren.

– Chris Holmes, Head of Digital Experience, Vodafone Global Enterprise Ltd



## Professioneel pakket

- **Proactieve klantenservice** – bewaak de producten en services van uw klanten om problemen te identificeren en proactief op te lossen.
- **Voorspellende intelligentie** – gebruik machine learning om kwesties door te sturen, oplossingen aan te bevelen en ontbrekende kennis te identificeren.
- **Performance Analytics** – analyseer trends met KPI's, metrics en op rollen gebaseerde dashboards voor klantenservice.
- **Virtual Agent** – verbeter de selfserviceklantbeleving met begeleiding in gespreksvorm via een chatbot.
- **Projectbeheer voor klanten** – beheer uw volledige projectlevenscyclus en bied klanten en medewerkers de mogelijkheid projecttaken te beheren.
- **Continual Improvement Management** – initieer en volg verbeteringen overal in de onderneming door mensen, processen en data op elkaar te laten aansluiten.

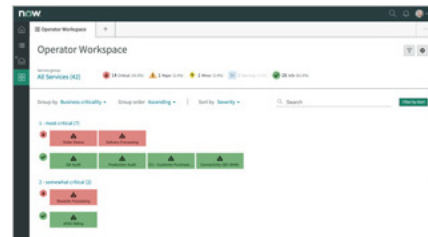
Deze mogelijkheden maken ook deel uit van het standaardpakket.

- **Agent Workspace** – verbeter de productiviteit van medewerkers dankzij multitasking, geïntegreerde oplossingen en een geoptimaliseerde layout.
- **Case Management** – beheer klantinteracties en volg visueel activiteiten, casestatussen en SLA's.
- **Meerkanaals communicatie** – integreer telefoniesystemen en ondersteun klanten via internet, telefoon, chat, e-mail en social media.
- **Visuele workflows en automatisering** – automatiseer opdrachten, taken en serviceprocessen met een eenvoudige drag-and-drop interface.
- **Selfservice** – stimuleer selfservice vanaf een portal die is geïntegreerd met kennis, servicecatalogi, community's en chatbots.

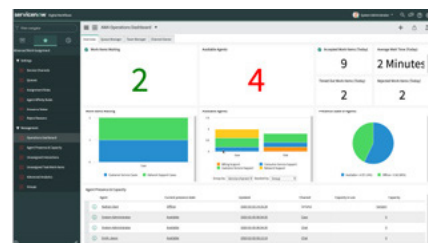
- **Knowledge management** – bied directe toegang tot relevante kennis voor klanten en de medewerkers die hen van dienst zijn.
- **Community's** – verbind klanten en werknemers met hun vakgenoten om antwoorden te vinden en problemen op te lossen.
- **Mobiele app** – handel problemen af waar u ook bent, met een consumentachtige app met native apparaatfuncties.
- **Servicebeheer voor probleemoplossing** – problemen van klanten identificeren, diagnosticeren en permanent oplossen.
- **Beheer van grote problemen** – lever proactieve service door trends te identificeren en de klanten die het waarschijnlijk betreft te informeren.
- **Geavanceerde werктоewijzing** – werk automatisch doorsturen naar de meest geschikte medewerker op basis van criteria of een affiniteit met de casus (voor affiniteit is een Professional-pakket vereist).
- **Klantgegevensmanagement** – bied medewerkers inzicht in accounts, contactgegevens, rechten, contracten, producten, assets en installatiebasis.
- **Visuele taaktoewijzing** – wijs klantverzoeken en -taken toe aan andere afdelingen met Visual Task Boards.
- **Enquêtes** – gebruik enquêtes om de meningen van klanten te verzamelen en op de hoogte te blijven van zorgen onder klanten.
- **Rapporten en dashboards** – genereer en distribueer rapporten en dashboards van klanten on-demand.

Deze toepassingen worden afzonderlijk gelicentieerd.

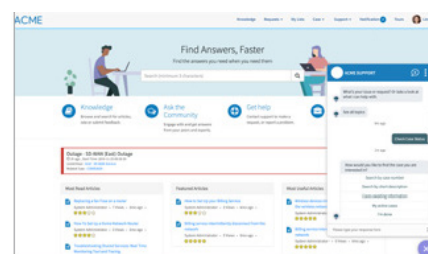
- **Field Service Management** – maak en beheer werkorders op basis van vaardigheden van technici, beschikbaarheid en inventaris.
- **IT Operations Management** – vereist voor proactieve klantenservice.
- **Project Portfolio Management** – vereist voor projectbeheer voor klanten.



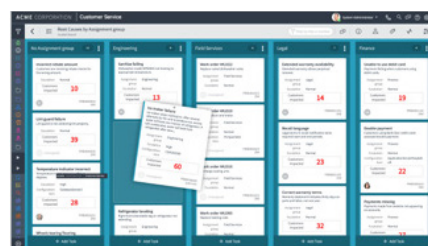
*Digitale services bewaken die aan klanten worden aangeboden*



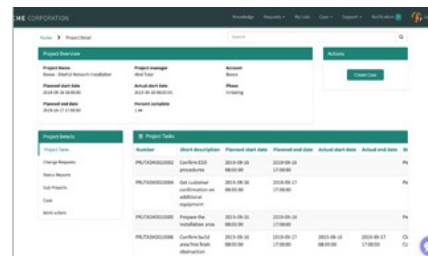
*Werklast beter verdelen over medewerkers en werk effectiever doorsturen*



*Selfservice leveren en klanten proactief informeren via een gepersonaliseerde portal*



*Taken toewijzen aan andere afdelingen met het Visual Task Board*



*Complex klantprojecten van begin tot eind beheren*

# servicenow

© 2020 ServiceNow, Inc. Alle rechten voorbehouden. ServiceNow, het ServiceNow-logo, Now, Now Platform en alle overige ServiceNow-merken zijn handelsmerken en/of gedeponeerde handelsmerken van ServiceNow, Inc., in de Verenigde Staten en/of andere landen. De andere bedrijfs- en productnamen kunnen handelsmerken zijn van de respectievelijke bedrijven waaraan zij gelieerd zijn.

SN-DataSheet-CSMOrlando-032020