

Kunden-Service verbessern

Evora ServiceNow CSM

Upgrade für den Kunden-Service

Mit ServiceNow Customer Service Management (CSM) ist Evora in der Lage, die Kunden-Service-Abläufe in Unternehmen zu verbessern, damit Dienstleistungen schnell und unkompliziert erbracht werden. Indem man Front-, Middle- und Back-Office miteinander verknüpft, lassen sich die Produktivität von Teams steigern, Probleme proaktiv lösen, Standardanfragen automatisieren, Self-Service-Angebote ausweiten und vieles mehr. So lassen sich die Erwartungen der Kunden umfassend erfüllen.

Wie funktioniert es?



Machen Sie es einfach für Kunden in Kontakt zu treten. Bieten Sie Kunden-Service zeitlich flexibel und über verschiedene Kanäle an.



Reduzieren Sie die Fallzahlen, indem Sie Self-Service-Angebote via Lösungs-Katalog, Knowledge-Base, Community-Support, virtuelle Agenten oder Web-Portale nutzen.



Überwachen Sie mögliche Probleme proaktiv, um Service-Fälle zu identifizieren und automatisch reagieren zu können.



Nutzen Sie alle Unternehmensressourcen, um Aufgaben intelligent zuzuweisen. Verbinden Sie Kunden-Service mit anderen Abteilungen, damit sich alle für die Problemlösung zuständig fühlen.



Lösen Sie die zugrunde liegenden Probleme, um die Fallzahl zu reduzieren, Knowledge-Base aktuell zu halten, die Kunden vorsorglich zu informieren und auf Trends zu reagieren.

Zahlen aus Kunden-Service-Statistiken

75 Mrd. Dollar verlieren US-Unternehmen jährlich aufgrund von schlechtem Kunden-Service

33% Kunden erwägen es den Anbieter nach einer einzigen schlechten Service-Erfahrung zu wechseln

775 Mio Dollar Können in 3 Jahren eingespart werden, wenn man den Kundenzufriedenheitswert um wenige Punkte verbessert (*CX-Score eines Unternehmens mit durchschnittlich 1 Mrd. Dollar Jahresumsatz*)

55% Verbesserung des Kundenzufriedenheitswerts mit ServiceNow CSM im Vergleich zum Vorjahr

180% ROI erreichen Anwender von ServiceNow CSM

180%

ROI, den ein Benutzer von ServiceNow CSM erzielt hat

*laut einer ServiceNow TEI-Verbundstudie



Deutschland | Österreich | Schweiz | Spanien | USA | Kanada | Brasilien | Indien

EvoraIT.com | bizdev-eu@EvoraIT.com |  |  |  |  | 