Siemens Healthineers Anwenderbericht

Wachstumspotenziale erschließen

Evora implementiert ServiceNow CSM

200K
Verbundene Medizingeräte weltweit installiert

120K
Service-Aktivitäten monatlich verwaltet

1.2K
Benutzer leisten Fernservice-Unterstützung

> “Gemeinsam mit unserem großartigen Partner Evora IT Solutions haben wir unsere Evolve-Prozesse auf die ServiceNow-Plattform transformiert – ein weiterer Schritt auf unserem Weg, „Always On. Always in touch.“ mit unseren Kunden zu sein.”
>
> *- Jochen Hostalka, Senior Vice President IT, Customer & Enterprise Services*

Siemens Healthineers

Siemens Healthineers ist ein führendes Medizintechnikunternehmen, das bildgebende und diagnostische Geräte für Krankenhäuser in aller Welt herstellt.

Herausforderung

Das Gesundheitswesen wird immer virtueller, so stand Siemens Healthineers vor der Herausforderung, die steigenden Erwartungen der Kunden zu erfüllen und ein Service-Erlebnis ohne Unterbrechungen zu liefern. Manuelle Prozesse, verteilte Teams und heterogene Systeme machten dem Unternehmen zu schaffen.

Lösung

Evora unterstützte das Unternehmen bei der Entwicklung einer individuellen Lösung auf Basis von ServiceNow Customer Service Management (CSM). Im Fokus der Lösung stand die Automatisierung zentraler Kundendienstprozesse und die Ablösung mehrerer Altsysteme. Kunden, Geschäftspartner und Mitarbeiter profitieren von dem integrierten Self-Service-Portal mit intelligenten Funktionen. So können die Krankenhäuser und Gesundheitsdienstleister darüber auf Informationen zugreifen, Wartungsarbeiten planen und sich über Online-Communities mit Kollegen austauschen.

Ergebnis

Siemens Healthineers ist nun in der Lage, neue Lösungen und Dienstleistungen viel schneller zu implementieren. Die Service-Mitarbeiter können schneller Unterstützung leisten, damit die Krankenhäuser und Gesundheitsdienstleister sich auf ihre Patienten konzentrieren können.

servicenow Premier Partner

evora — IT SOLUTIONS —

EvoraIT.com | bizdev-eu@EvoraIT.com