

Customer Service Management de ServiceNow

Fomenta la lealtad de los clientes

Customer Service Management (CSM) de ServiceNow® va un paso más allá de las soluciones de servicios de atención al cliente tradicionales para satisfacer las necesidades de los clientes desde el problema hasta la solución. Con CSM, puedes conectar el servicio de atención al cliente a toda la empresa, resolver problemas complejos de un extremo a otro, solucionar problemas de manera inteligente antes de que los clientes se den cuenta de que los tienen e impulsar acciones para atender al instante las solicitudes comunes. Los resultados: mayor satisfacción del cliente y menos costes y número de casos.

Resuelve complejos problemas de clientes de un extremo a otro

CSM permite solucionar permanentemente (e incluso prevenir) los problemas al conectar el servicio de atención al cliente con otros departamentos para actuar más rápido. El servicio de atención al cliente puede identificar y asignar problemas directamente a los departamentos de servicios de campo, ingeniería, operaciones, finanzas, legal u otros y realizar un seguimiento de dichos problemas hasta su resolución. Si el problema de un grupo de clientes se soluciona, los próximos clientes no lo experimentarán.

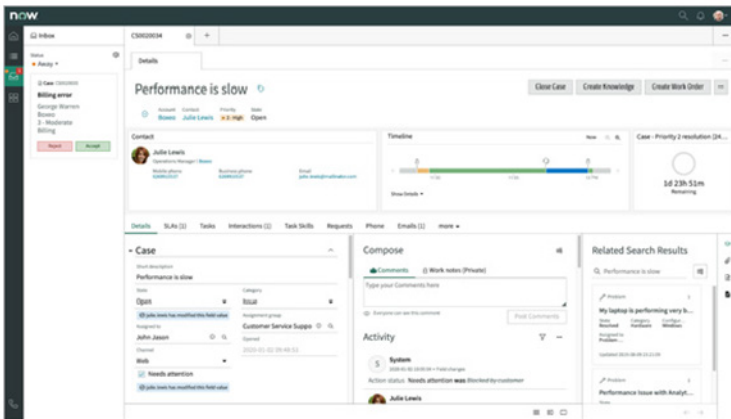
Resuelve problemas de forma inteligente antes de que los clientes sean conscientes de que los tienen

Obtén visibilidad en tiempo real del estado de los productos y sistemas de los clientes para detectar problemas de forma proactiva o incluso evitarlos por completo. Puedes enviar alertas preventivas a los clientes afectados para que no tengan que contactar con el servicio de atención al cliente. CSM ayuda a identificar y predecir tendencias para impulsar mejoras procesables y automatizar soluciones para los problemas más frecuentes.

Atiende al instante las solicitudes más comunes de los clientes

El portal de servicio de atención al cliente listo para usar de CSM ofrece una experiencia de servicio en línea personalizable. Dale poder a tus clientes con un autoservicio rápido y personalizado que permitirá de manera sencilla hacer todo lo siguiente:

- Satisfacer solicitudes comunes, como cambios de dirección, registros de garantía y restablecimientos de contraseña con el catálogo de servicios.
- Proporcionar respuestas en un formato conversacional con un bot de chat.
- Descubrir soluciones participando con compañeros y expertos.
- Encontrar respuestas a problemas habituales con contenido de conocimiento.
- Ver el estado de los productos y servicios adquiridos en tiempo real.



Utiliza inteligencia predictiva para categorizar y derivar casos automáticamente. Proporciona a los agentes respuestas con asistencia de IA en Agent Workspace para acelerar la resolución.



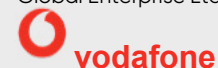
Con ServiceNow no hay sistemas heredados. La plataforma es una solución en la nube diseñada para respaldar e integrar todos los flujos de trabajo en nuestras operaciones de servicio de atención al cliente.

– Matthias Lippert, vicepresidente de servicios de atención al cliente, Basware Oyj



Nuestros agentes tienen ahora una visión integral del cliente y disponen de una aplicación que les ayuda a ofrecer un servicio excelente.

– Chris Holmes, responsable de experiencia digital, Vodafone Global Enterprise Ltd



Paquete Professional

- **Operaciones proactivas de servicio de atención al cliente:** supervisa los productos y servicios de tus clientes para identificar problemas y solucionarlos de forma proactiva.
- **Inteligencia predictiva:** utiliza el aprendizaje automático para derivar problemas, recomendar soluciones e identificar lagunas de conocimiento.
- **Análisis de rendimiento:** analiza tendencias con paneles de control con KPI, métricas y paneles de control basados en roles para la atención al cliente.
- **Virtual Agent:** mejora la experiencia de autoservicio del cliente con guías de conversación utilizando un bot de chat.
- **Gestión de proyectos de clientes:** gestiona todo el ciclo de vida de tus proyectos y permite a clientes y agentes gestionar tareas de los proyectos.
- **Continual Improvement Management:** inicia y rastrea mejoras en la empresa mediante la alineación de personas, procesos y datos.

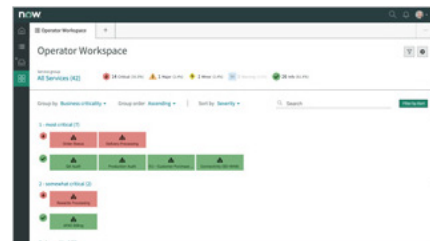
Estas competencias también se incluyen en el paquete Standard.

- **Agent Workspace:** mejora la productividad de los agentes con multitareas, soluciones integradas y una presentación optimizada.
- **Administración de casos:** gestiona las interacciones con el cliente y haz un seguimiento visual de actividades, estados de caso y acuerdos de nivel de servicio.
- **Omnicanal:** integra sistemas de telefonía y ofrece atención a los clientes mediante web, teléfono, chat, correo electrónico y redes sociales.
- **Flujo de trabajo y automatización visuales:** automatiza asignaciones, tareas y procesos de servicio con una simple interfaz de arrastrar y soltar.
- **Autoservicio:** impulsa el autoservicio desde un portal integrado con conocimientos, catálogos de servicios, comunidades y chats.

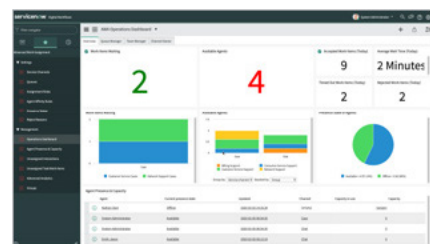
- **Gestión del conocimiento:** proporciona acceso instantáneo a conocimientos relevantes para los clientes y los agentes que los atienden.
- **Communities:** conecta a clientes y empleados con sus compañeros para responder preguntas y solucionar problemas.
- **Aplicación móvil:** gestiona casos sobre la marcha con una aplicación similar a la del cliente con características nativas del dispositivo.
- **Gestión de servicios para la resolución de problemas:** identifica, diagnostica y resuelve permanentemente los problemas de los clientes.
- **Gestión de problemas graves:** ofrece un servicio proactivo mediante la identificación de tendencias y la notificación a clientes probablemente afectados.
- **Asignación de trabajo avanzada:** deriva automáticamente el trabajo al mejor agente según ciertos criterios o la afinidad con el caso (la afinidad requiere el paquete Professional).
- **Gestión de datos del cliente:** permite a los agentes visualizar cuentas, contactos, derechos, contratos, productos, activos y base de instalación.
- **Asignación de tareas visuales:** asigna solicitudes de clientes y tareas a otros departamentos con tableros de tareas visuales.
- **Encuestas:** utiliza encuestas para medir la voz del cliente y estar al día de las preocupaciones de los clientes.
- **Informes y dashboards:** genera y distribuye informes personalizados y paneles de control a petición.

Estas aplicaciones tienen licencias independientes.

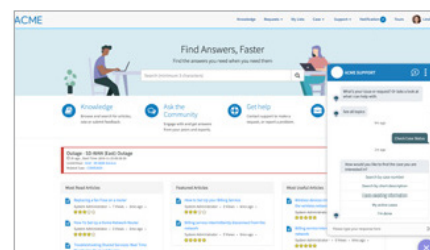
- **Field Service Management:** Crea y gestiona pedidos de trabajo basados en aptitudes de los técnicos, disponibilidad e inventario.
- **IT Operations Management:** necesaria para las operaciones proactivas del servicio de atención al cliente.
- **Administración de cartera de proyectos:** necesaria para la gestión de proyectos de clientes.



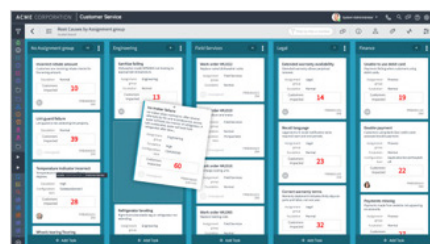
Supervisa los servicios digitales ofrecidos a los clientes.



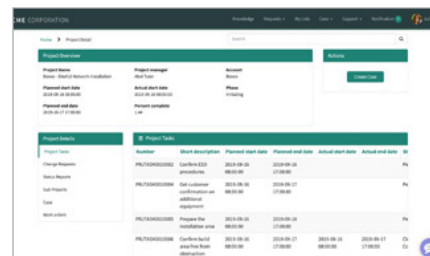
Equilibra las cargas de trabajo de los agentes y deriva el trabajo de forma más eficaz.



Ofrece autoservicio y notifica de forma proactiva a los clientes a través de un portal personalizado.



Asigna tareas a otros departamentos con Visual Task Board.



Gestiona proyectos complejos de clientes de principio a fin.

servicenow

© 2020 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, Now, Now Platform, y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de ServiceNow, Inc., en los Estados Unidos u otros países. Es posible que otros nombres de productos y empresas sean marcas registradas de las respectivas empresas con las que estén asociados.

SN-DataSheet-CSMOrlando-032020

servicenow.es