

THE



PEOPLE

Kamstrup – intelligente kundeoplevelser med ServiceNow



Dagens talere

kamstrup



Thomas Vogh Olsen

ServiceNow Architect

THE
CLOUD
PEOPLE



Jakob Anker

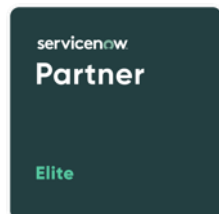
Lead Solution Architect





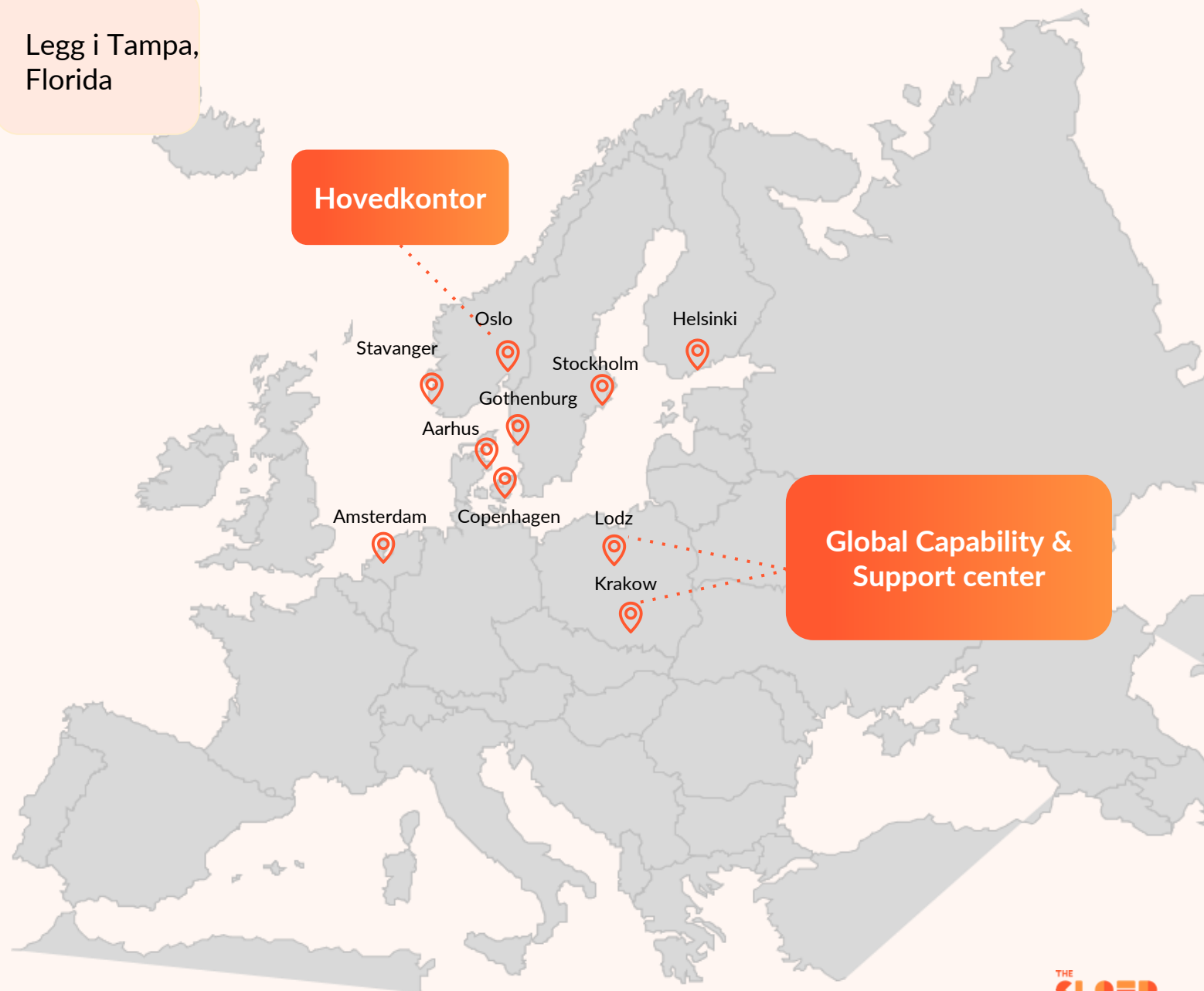
Vi er **Nordeuropas førende partner** inden for ServiceNow og Google Cloud Platform.

Vi hjælper nogle af nordens **største virksomheder** og offentlige organisationer med **digitalisering og automatisering** af processer og arbejdsgange.



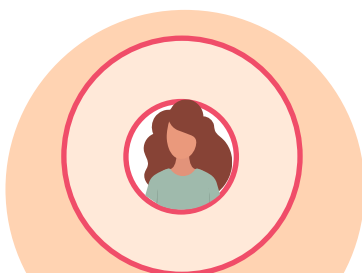
Legg i Tampa,
Florida

Hovedkontor

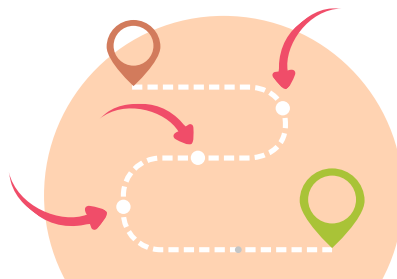


Værktøjet er alfa omega... for virksomheden

Det bevidste og usynlige værktøj



Kunden kan og vil ikke
tale dit sprog



Kend kundens forløb,
og fjern kompleksitet



Forstå kundens behov
og følelseslandskab



kamstrup

Kamstrup in short

1.500 employees
300+ R&D engineers
25 offices and 75 partners
Customers are B2B

150 robots

+ 21.000.000 meters
installed around the world

250 Customer Service Agents
100 IT Agents
12.000 customers
30.000 contacts



Heat/Cooling



Water



Electricity



Approx. per month
4.000 customer cases
600 customer incidents
100 customer changes
100 customer requests

Fra manuelle til digitaliserede arbejdsgange (før og efter)

Før Kundeservice i ServiceNow

- Simpelt kundeservicesystem
- Ingen måde at eskalere sager
- Kun meget simpel rapportering
- Simple og få integrationer
- Ingen SLA på sager
- Processer i flere systemer
- Dokumenter **blev sendt pr. post**
- Support i 4 lande
- 75 agenter
- Ca. 1.500 nye sager om måneden
- Alt rapportering i Excel
- Ingen kunde-NPS

Kundeservice i ServiceNow nu

- **Samlet proces i et system**
- Nemmere for kunder at oprette sager og følge dem
- Samling af Master Data
- NPS score på kunder
- **Licensstyring for kunder**
- Avancerede KPI'er
- Servicekatalog
- Proces for Service Repair Order
- Dokumentdeling på kundeportal
- Eskalering af partnersager til kundeservice
- Kontraktstyring (light)
- Oprettelse af ordrer i ERP

Fremtiden for Kundeservice

- Install base
- Play books
- Automatiserede Services
- Flere værktøjer bygget ind i ServiceNow
- Kunde projektstyring
- Kontraktstyring
- Dynamisk oversættelse af sager
- Field service management

Kunde- og medarbejderoplevelsen

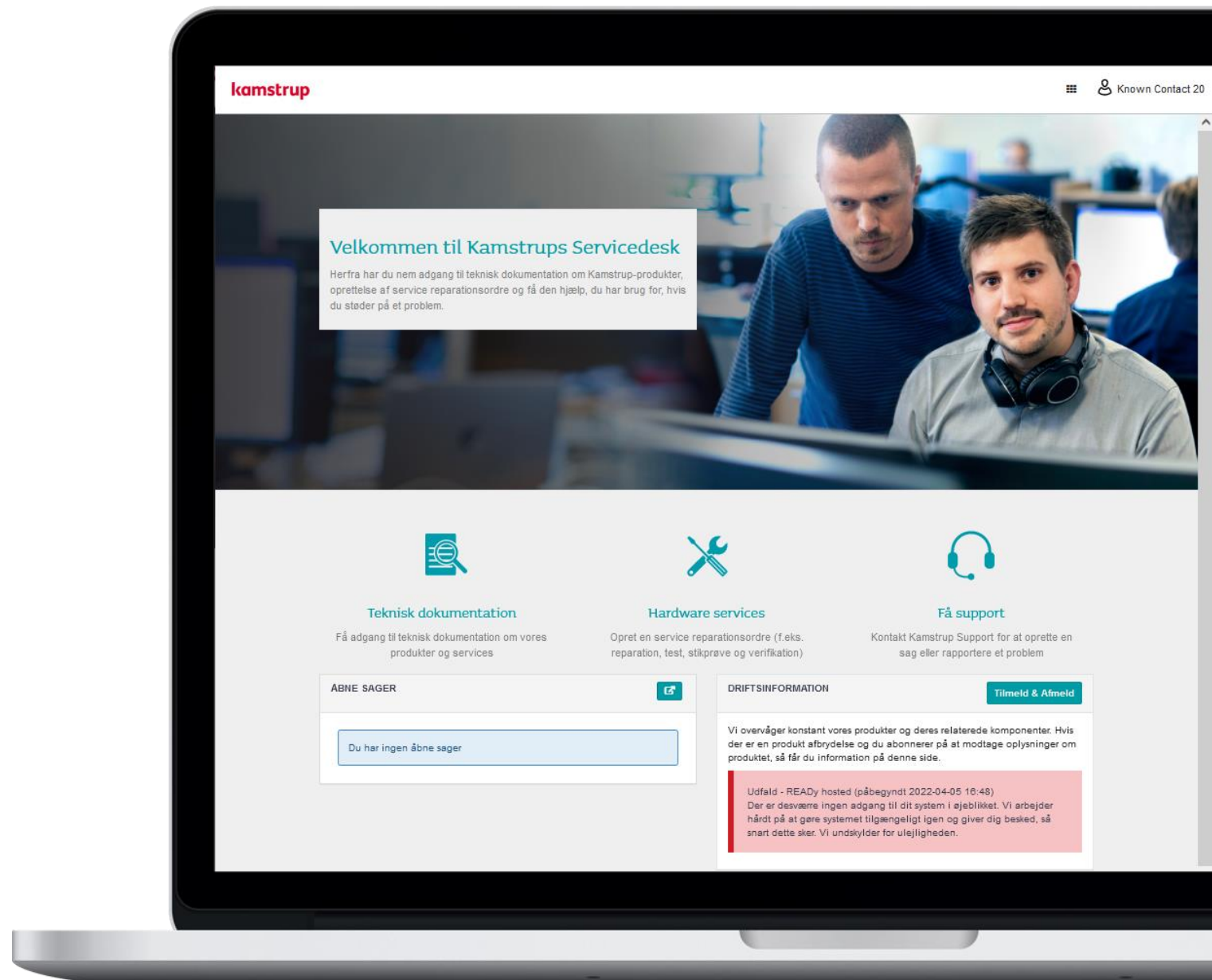
kamstrup

Kundeportal

- 8 sprog
- Servicekatalog
- Support
- Systemstatus
- Dokumenter
- Portal feedback

Medarbejder

- Et sted for kundeservice at se kundeinformation fra CRM og ERP
- Nemt at eskalere sager til core support
- Knowledge
- Nem kommunikation med kunder



Gratis
event

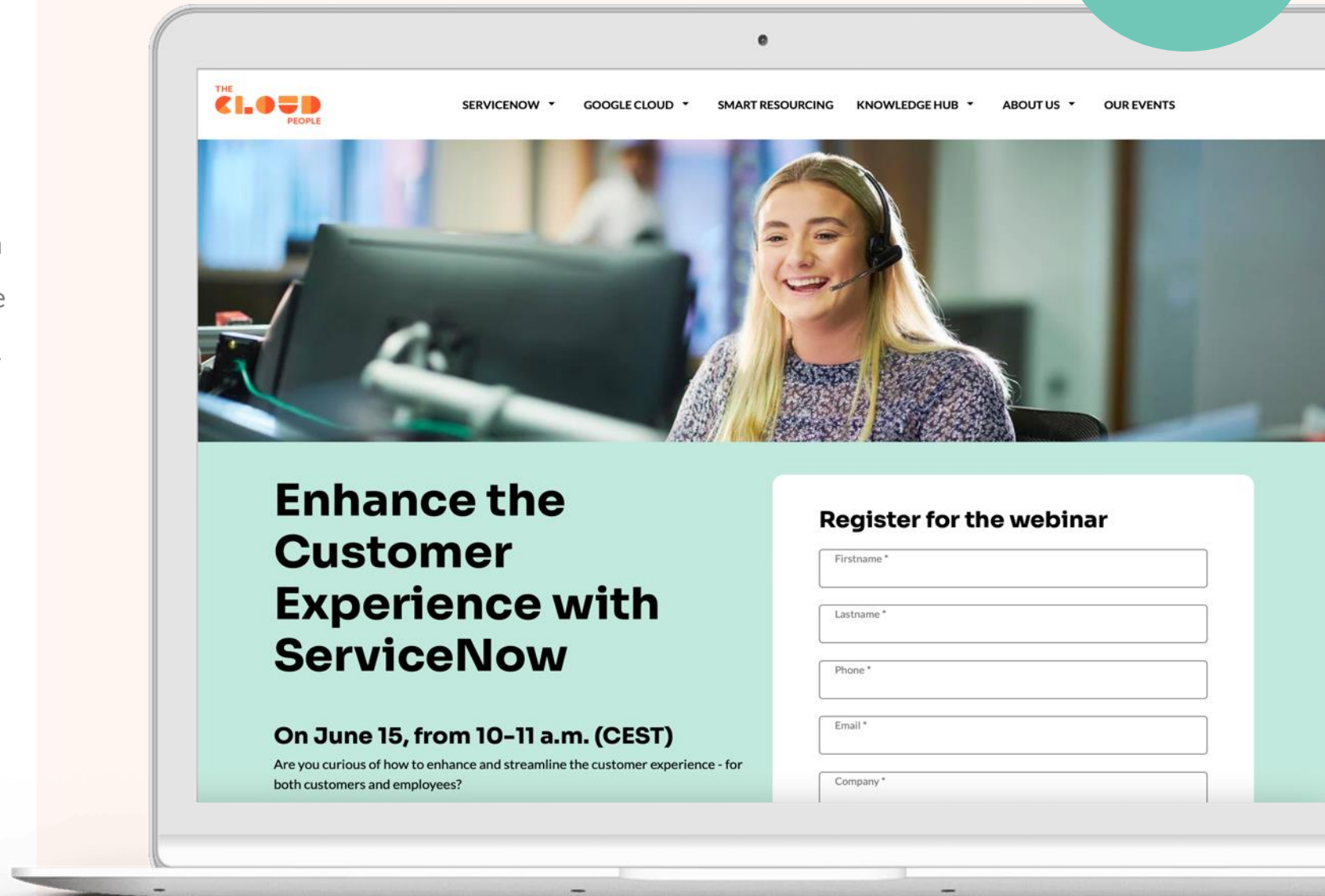
Vil du vide mere?

Vi dykker ned i **Customer Service Management i ServiceNow** og ser på hvordan du kan skabe sammenhængende kundeoplevelser. Det er gratis at deltage.

15. juni kl. 10-11 (Online)

Tilmeld dig her:

<https://info.thecloudpeople.com/event/webinar-servicenow-cx>



Tak for din tid!

Kig forbi vores stand og hør mere