

Wie man den ROI von Omnichannel ITSM quantifiziert

Mit einer Omnichannel-Supportstrategie können Sie jedes Jahr Millionen von Dollar sparen





In ha lt

Der Unterschied zwischen einem Multichannel- und einem Omnichannel-Service-Desk.....	3
Vorteile von Omnichannel auf höchster Ebene	7
Firmenprofil	8
Der ROI von Web/Mobile Self-Service	9
Der ROI von Live-Chat	11
Der ROI von Chatbots.....	13
Omnichannel vs. Multichannel ROI.....	15
Gesamt-ROI über Omnichannel ITSM.....	16
Wie assyst Omnichannel-Service-Management betreibt .	17
Über IFS assyst	19

Der Unterschied zwischen einem Multichannel- und einem Omnichannel-Service-Desk

Der Begriff Omnichannel wird häufig missverstanden oder austauschbar mit Multichannel verwendet. Aber es gibt einen Unterschied. Wenn Sie verstehen, was Omnichannel wirklich bedeutet, können Sie eine Reihe von Vorteilen erschließen, die Sie nicht erhalten, wenn Sie IT-Kunden einfach mehrere Kommunikationskanäle anbieten.

Was ist Multichannel-Support?

Multichannel bedeutet, dass IT-Kunden eine Reihe von Kanälen zur Verfügung stehen, über die sie Unterstützung erhalten können. Sie haben die Wahl, wie sie mit dem Service Desk interagieren. Im Laufe der Jahre haben neue Kommunikationstechnologien neue Möglichkeiten für IT-Kunden geschaffen, den Service Desk zu kontaktieren:



In den 1980er Jahren, als PCs am Arbeitsplatz Einzug hielten, erfolgte der Kontakt mit dem Service Desk per Telefon oder durch einen Besuch in der IT-Abteilung. Beides sind synchrone und eins-zu-eins Formen der Interaktion.



In den frühen 1990er Jahren bot die E-Mail den Techniknutzern eine zweite Möglichkeit der Kommunikation. Dies war das erste asynchrone Mittel zur Interaktion mit dem Service Desk.



Mitte der 1990er Jahre ermöglichten die neuen Web 2.0-Technologien, die interaktive Webanwendungen ermöglichten, eine Selbstbedienungserfassung.



Anfang der 2000er Jahre ermöglichten die neuen 3G-Netze IT-Kunden mit Mobiltelefonen den mobilen Zugriff auf das Internet, wodurch die mobile Selbstregistrierung möglich wurde.



Später ermöglichen 4G-Netze und die Smartphone-Revolution einen App-basierten IT-Support, was den Beginn der Massenanzug von mobilem Support auslöst.



In den frühen 2010er Jahren begann der Live-Web-Chat, sich als Support-Kanal durchzusetzen.



Etwa zur gleichen Zeit begannen die Verbraucher, soziale Netzwerke wie Twitter und Facebook zu nutzen, um mit den Marken, von denen sie kaufen, zu kommunizieren.



Der Aufstieg praktischer KI-Technologien macht KI-gesteuerte Chatbots zu einer brauchbaren Alternative zum Live-Chat-Support, die in der Lage sind, ein Nachfragevolumen zu bewältigen, das weit über die Möglichkeiten eines "reinen" Service-Desks hinausgeht.



Heutzutage integrieren Unternehmen Live-Chat-Support-Kanäle und Chatbots in Plattformen für die Zusammenarbeit in Unternehmen wie Microsoft Teams, damit IT-Kunden dort Unterstützung erhalten, wo sie sich befinden, und sich die Zeit für die Anmeldung bei einem IT-Portal sparen können.

Die Liste der Kanäle wird in Zukunft weiter wachsen, insbesondere im digitalen Bereich, wo virtuelle Sprachassistenten bei den Verbrauchern rasch an Beliebtheit gewinnen.

In einem Multikanal-Szenario, in dem jeder Kanal über eine separate Punktlösung verwaltet wird, muss der Service-Desk-Agent Informationen aus mehreren Quellen sammeln, um einen vollständigen Verlauf des Problems zu erhalten.

Das ist das Äquivalent dazu, dass ein Arbeiter in einer Fabrik auf dem Gelände herumlaufen muss, um die Werkzeuge zu finden, die er für eine Aufgabe benötigt. Das ist ein gutes Beispiel für überflüssige Bewegung - eine der 8 Verschwendungsarten von Lean. Es wird Zeit mit der Suche nach Informationen verschwendet. Oder die Analysten verkürzen den Prozess, indem sie dem Kunden dieselben Fragen erneut stellen oder einfach Annahmen treffen.

Die übermäßige Bewegung, die erforderlich ist, um Informationen zu finden, verlangsamt den Prozess und kann zu Frustration führen, wenn der Agent nach Informationen fragt, die der Kunde bereits gegeben hat. Wir alle haben Sie schon einmal erlebt, dass Sie bei einem Dienstleister angerufen haben, um Hilfe zu erhalten, und dann von einer Abteilung zur anderen weitergereicht wurden, wobei Sie immer wieder dieselben Angaben machen mussten.

Was ist Omnichannel-Support?

Omnichannel ist alles, was Multichannel ausmacht, mit einer zusätzlichen wichtigen Funktion: der nahtlosen Integration zwischen den Kanälen. Ein IT-Benutzer kann einen Vorfall über ein Webportal anmelden, eine Benachrichtigung per E-Mail erhalten, den Fortschritt über eine Live-Chat-Sitzung überprüfen und über eine mobile Servicedesk-App Feedback geben. Alles ist durch die ITSM-Plattform miteinander verknüpft. Das IT-Kundenerlebnis ist nahtlos. Wenn ein Kanal für den Kunden nicht funktioniert, kann er nahtlos zu einem anderen wechseln. Wenn der Kunde z. B. das Gefühl hat, dass er in einer Live-Chat-Sitzung zu viel tippen muss, kann er zu einem Telefongespräch mit demselben Service-Desk-Mitarbeiter wechseln.

Aus der Sicht des Service-Desk-Analysten ist es nahtlos, weil er einen 360-Grad-Blick auf den IT-Kunden hat. Jede Interaktion, unabhängig davon, über welchen Kanal sie erfolgte, ist im ITSM-System enthalten. Sie müssen dem Kunden nie zweimal dieselbe Frage stellen, weil sie die Informationen sofort zur Hand haben.

Omnichannel stellt den Kunden in den Mittelpunkt und integriert alle Kanäle, um dem Service Desk ein vollständiges, kanalübergreifendes Bild des Kunden zu vermitteln. Dies erfordert die gezielte Gestaltung eines nahtlosen, reibungslosen Erlebnisses für den IT-Kunden und nicht einfach die Bereitstellung neuer digitaler Support-Kanäle, nur weil dies der IT-Einsparungen im Betrieb ermöglicht.

“

Omnichannel ist alles, was Multichannel ausmacht, mit einer zusätzlichen Besonderheit: der nahtlosen Integration zwischen den Kanälen.

“

Um erfolgreich zu sein, muss ein nahtloses, reibungsloses Erlebnis für den IT-Kunden geschaffen werden, anstatt einfach nur neue digitale Supportkanäle einzurichten, weil dies Einsparungen für die IT ermöglicht.



Omnichannel-Kunde vs. Multichannel-Kunde

Unterstützung

OMNICHANNEL

Ein Omnichannel-Servicedesk stellt den IT-Kunden in den Mittelpunkt einer nahtlosen und integrierten Erfahrung, die zu wesentlich geringeren Kosten für die IT bereitgestellt wird.



MULTICHANNEL

Ein Multikanal-Servicedesk profitiert von einigen Kosteneinsparungen durch das Angebot digitaler Support-Kanäle, aber die fehlende Integration lässt einen großen Teil des Wertes auf dem Tisch liegen.



Gartner[®]

“

Für die Kunden sind vor allem die Transparenz und die Proaktivität des Services wichtig. Diese beiden Serviceelemente haben den größten Einfluss auf die Verringerung des Kundenaufwands, da sie dazu beitragen, die Unsicherheit der Kunden zu beseitigen.

Hochrangige Vorteile von Omnikanal-ITSM

Senkung der Betriebskosten

Der Betrieb eines Servicedesks ist teuer. In der Regel werden 70 % des Service-Desk-Budgets für Mitarbeiter ausgegeben. Da es sich bei Anrufen beim Servicedesk um Einzelgespräche handelt, lassen sie sich nicht wie digitale Kanäle skalieren und stellen die teuerste Art der Hilfeleistung dar IT-Kunden.

Digitale Kanäle wie Self-Logging, Self-Service, Live-Chat (wo Service-Desk-Analysten bis zu drei Kunden gleichzeitig bedienen können) und Chatbots sind skalierbar und können die Transaktionskosten um 95 % senken.

Verbesserung der Unternehmensproduktivität

Digitale Support-Kanäle sparen nicht nur den Service-Desk-Mitarbeitern Zeit, sondern auch den Mitarbeitern, die Unterstützung suchen. Dank digitaler Kanäle gehört das Warten in der Warteschleife nun weitgehend der Vergangenheit an. Ohne Wartezeit können die Mitarbeiter produktiver sein.

Verbesserte Kundenzufriedenheit

IT-Kundenzufriedenheit und Produktivität sind untrennbar miteinander verbunden. Wenn die IT einem Mitarbeiter hilft

produktiver sind, sind sie mit der IT zufrieden. Wenn Technologieprobleme sie behindern, sind sie unzufrieden. Ein reibungsloser Omnichannel-Support hilft den Mitarbeitern, produktiver zu sein, da sie die benötigten Dienste und den Support schneller erhalten.

Risiko reduzieren, Agilität erhöhen

Durch die Verteilung des Supportbedarfs auf verschiedene Kanäle werden Engpässe beim Telefonsupport beseitigt, und der Support steht den Menschen dann zur Verfügung, wenn er benötigt wird.

Das schlimmste Szenario aus Sicht der IT-Kundenerfahrung ist, wenn der Kunde mit einem katastrophalen Problem konfrontiert ist und eine lange Warteschlange von Service-Desk-Anrufen besteht.

Ein Omnichannel-Servicedesk verteilt die Nachfrage nach niedrig priorisierten und leicht selbst zu lösenden Problemen über digitale Kanäle, um den Engpass im Telefonkanal zu entlasten und sicherzustellen, dass größere Probleme, die ein schnelles menschliches Eingreifen erfordern, schneller gemeldet und gelöst werden können - so kann die Support-Organisation ihre Kapazitäten besser auf die verschiedenen Arten der Geschäftsnachfrage abstimmen.



6

Wie man den ROI von Omnichannel ITSM quantifiziert

7

Unternehmen Profile

Die ROI-Berechnungen in diesem Bericht basieren auf einer Reihe von Branchendurchschnittswerten aus globalen Umfragen, die von einer Reihe anerkannter Branchenorganisationen, wie dem Help Desk Institute, gesammelt und analysiert wurden.

Diese Zahlen definieren das Profil der "durchschnittlichen" Unternehmensorganisation, die in diesem ROI-Szenario verwendet wurde.

Mitarbeiter	12,000
Support-Agenten	300
Fahrkarten pro Monat	5,000
Kundenzufriedenheit	80%
Durchschnittliche Wartezeit (Telefonkanal)	98 Sekunden (Quelle: HDI)
Durchschnittliche Wartezeit (Live-Chat-Kanal)	98 Sekunden (Quelle: MetricNet)
Durchschnittliches Service-Desk-Agent-Gehalt	52.906 \$ (Quelle: salary.com)
Durchschnittliche Kosten pro Selbstbedienungsticket	2 Dollar (Quelle: HDI)
Durchschnittliche Kosten pro Chat-Sitzung	16,80 \$ (Quelle: MetricNet)
Zeitersparnis pro Anruf mit einer Omnichannel ITSM-Lösung	60 Sekunden (Quelle: Forrester Research)

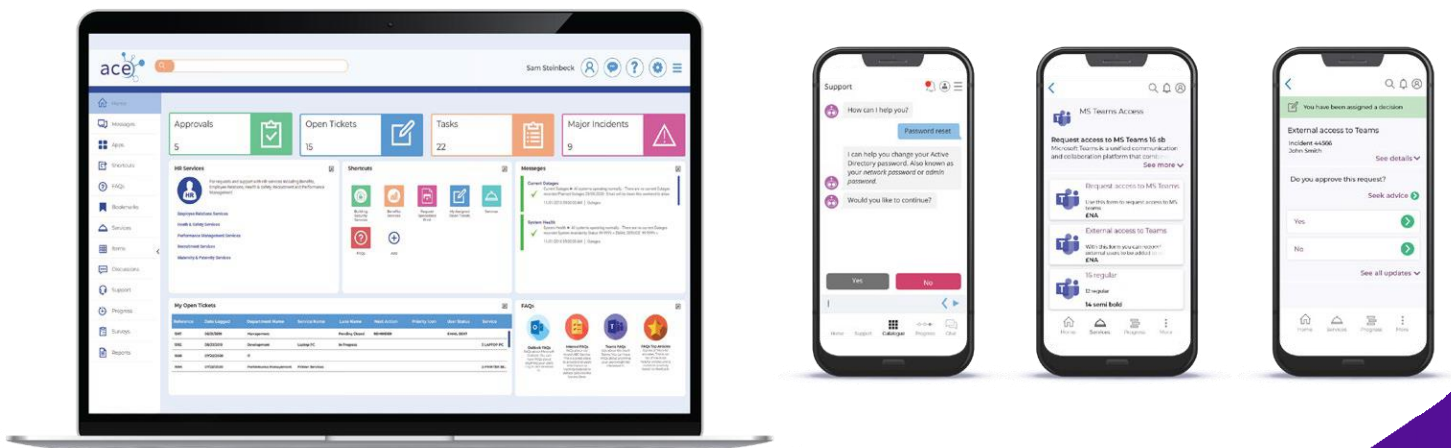
Der ROI von Web/Mobile Selbstbedienung

Web-Self-Service (und in gewissem Maße auch mobiler Service) hat sich in den Service-Desk-Organisationen durchgesetzt. Nur 22 % der Unternehmen bieten diesen Kanal nicht an (Quelle: SDI).

Viele Organisationen haben jedoch ein IT-Portal, das nicht ausreichend genutzt wird, so dass sie nicht in vollem Umfang von den Größenvorteilen profitieren, die ein Portal bieten kann. Hier gibt es zwei Hauptprobleme. Erstens muss die IT-Abteilung die Akzeptanz eines Webportals durch proaktive Kommunikation mit der IT-Kundengemeinschaft fördern. Zweitens wird die Qualität des Portals den Grad der dauerhaften Akzeptanz beeinflussen. Die Unternehmen müssen die richtige Technologie auswählen, sie so implementieren, dass sie die Erwartungen der IT-Kunden erfüllt, und dann durch kontinuierliche Verbesserungsmaßnahmen nacharbeiten.

Selbstregistrierung und Auflösung

Die Mitarbeiter umgehen den Engpass im Service Desk, indem sie ihre eigenen Probleme erfassen und Lösungen finden. Intuitive Problemerkennung, Statusverfolgung, eine durchsuchbare Wissensdatenbank und eine leistungsstarke Plattform für die Zusammenarbeit ermöglichen es den Mitarbeitern, Informationen zu finden, Hilfe zu suchen und Probleme schneller zu lösen - ohne den Service Desk anzurufen.



Web/Mobile Selbstbedienung ROI



Signifikante Senkung der Betriebskosten setzt Budget frei für Verbesserungsprojekte und weitere IT-Transformationen.



Der unmittelbare Zugang zu Dienstleistungen und Support verbessert die Kundenerfahrung und erhöht die Kundenzufriedenheit.



Die Kunden sind in der Lage, Informationen zu finden, Dienste in Anspruch zu nehmen und ihre eigenen Tickets zu registrieren, ohne in einer Warteschleife zu warten.

Kostenreduzierung

60.000 Tickets pro Jahr bei durchschnittlichen Kosten pro Ticket von

\$35



53 % der Kunden entscheiden sich für den Chat-Kanal, wodurch die Kosten für 31 800 Tickets von 35 \$ auf nur

\$2



Jährliche Saavinvings fgs für die sor der serervice desk

\$49.5K

Produktivitätsverbesserungen

Die durchschnittliche Wartezeit (AWT) für einen Service Desk-Anruf beträgt

98

Sekunden



Eine Organisation mit 5000 monatlichen Telefontickets reduziert die jährliche Wartezeit um bis zu

68

Tage



Mit einem direkten va direct-Wert von bis zu

\$16K

\$16,000

\$511,000

Jährliche Gesamteinsparungen durch Selbstbedienung



Die Einführung des Selbstbedienungsportals hat die Zusammenarbeit mit unseren Kunden erheblich verbessert und durch die geringere Bearbeitung von E-Mail-Anfragen Zeit und Mühe gespart.

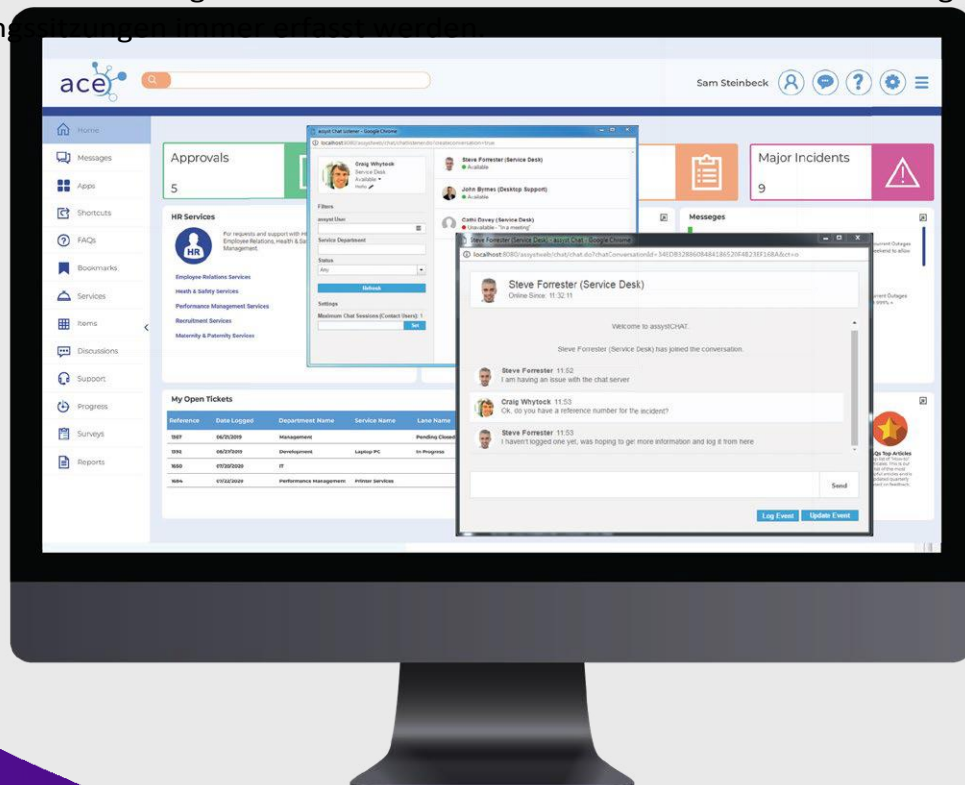
Der ROI von Live-Chat

Laut Harris Research wählen 53 % der Kunden den Online-Chat als Kanal, um nicht in der Warteschleife zu sitzen - vor allem, wenn sie ein einfaches Problem haben. Chat-Agenten können zwei oder drei dieser Chat-Sitzungen gleichzeitig abwickeln, so dass der Servicedesk die Produktivität der Agenten von eins zu eins auf eins zu drei steigern kann. Auf diese Weise kann der Service Desk seinen Wert vervielfachen, ohne die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter zu erhöhen. In der Zwischenzeit haben die Telefonmitarbeiter mehr Zeit, um komplexe Fälle ordnungsgemäß und entschlossen zu bearbeiten, was sich positiv auf die First-Time-Fix- und Kundenzufriedenheitsrate auswirkt. Laut einer Studie des Service Desk Institute bieten jedoch nur 22 % der Unternehmen Live-Chat als

Das bedeutet, dass viele Unternehmen einen beträchtlichen Wert auf dem Tisch liegen lassen, weil sie nicht über die richtige Technologie verfügen.

Offene Zusammenarbeit

Eine integrierte Plattform für die Zusammenarbeit ermöglicht es den Benutzern, ihre Kollegen um Hilfe zu bitten, wo immer sie sich befinden, und so sonst verborgenes Unternehmenswissen zu entdecken. Kollaborationssitzungen werden automatisch in die Wissensdatenbank aufgenommen, so dass Problemlösungen



Live-Chat-ROI

Kostenreduzierung

60.000 Tickets pro Jahr bei durchschnittlichen Kosten pro Ticket von

\$35



Produktivitätsverbesserungen

Die durchschnittliche Wartezeit (AWT) für einen Service Desk-Anruf beträgt

98

Sekunden



Die durchschnittliche Wartezeit für eine Chatbot-Antwort beträgt

38

Sekunden



Wartezeit für IT-Kunden reduziert um

1

Minute



53 % der Kunden entscheiden sich für den Chat-Kanal, wodurch die Kosten für 31 800 Tickets von 35 \$ auf nur

\$16.80



Jährliche Einsparungen für den Servicedesk schaffen

\$578K

\$578,760

Das Ergebnis ist ein Produktivitätszuwachs bei IT-Kunden im Wert von

\$15K

\$15,683

\$594,433

Jährliche Gesamteinsparungen durch Live-Chat



Deutliche Senkung der Betriebskosten setzt Budget frei für Verbesserungsprojekte und weitere IT-Transformationen.



Die Kunden haben schnelleren Zugang zur Unterstützung durch Agenten.



Live-Chat-Gespräche hinterlassen eine digitale Spur: nützliches Wissen, das wiederverwendet werden kann, um das Anrufaufkommen weiter zu reduzieren.



Tools für die Zusammenarbeit haben uns geholfen, Wissensbestände im gesamten Unternehmen zu erschließen, zu erfassen und wiederzuverwenden.

VP IT OPERATIONS

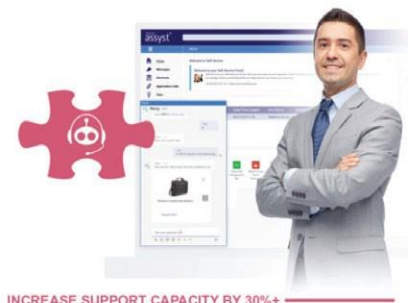
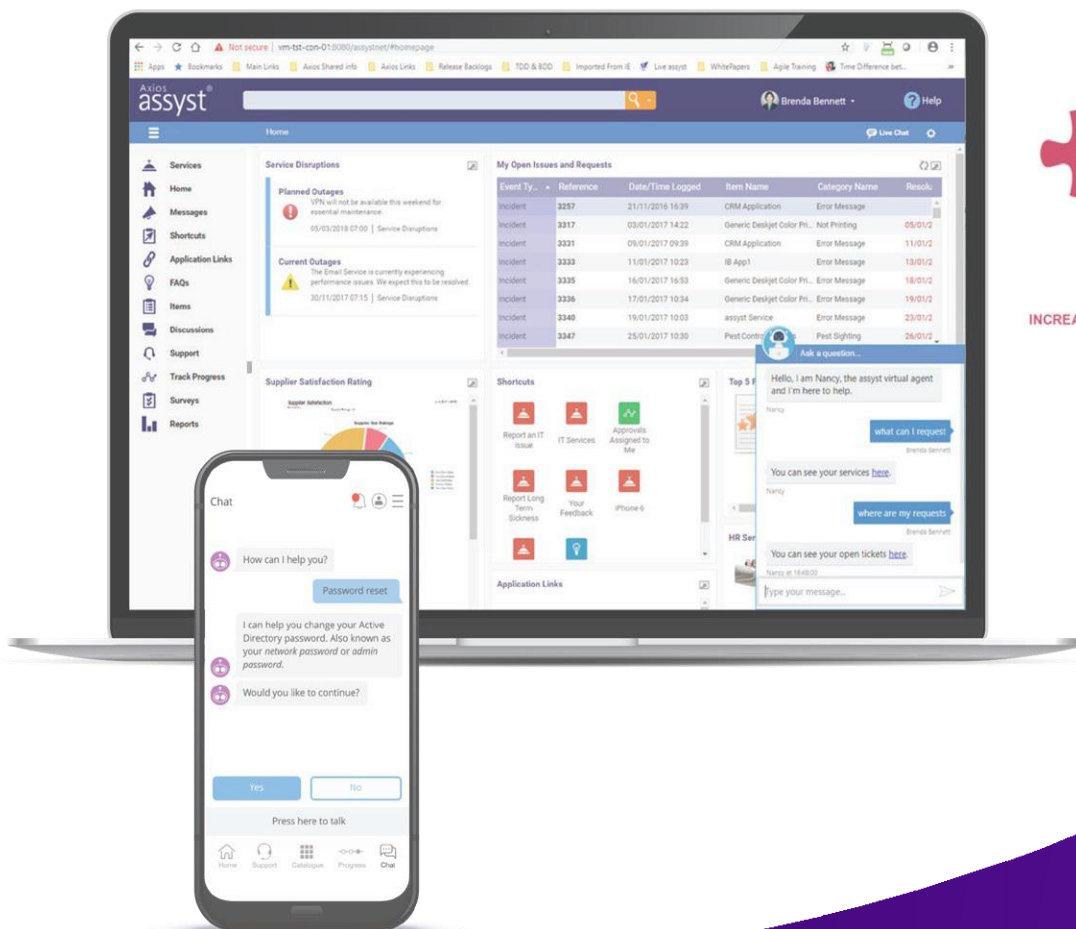
Der ROI von Chatbots

Chatbots automatisieren den Live-Chat-Kanal und steigern die Effizienz von Service-Desks erheblich. Gartner schätzt, dass ein Chatbot die Kapazität des Service Desks um 30 % steigern kann.

Es ist ratsam, dass Unternehmen Live-Chat-Funktionen einführen und einbinden, bevor sie einen KI-gesteuerten Chatbot testen, denn Probleme, die der Chatbot noch nicht lösen kann, müssen an den Live-Chat weitergegeben werden. Live-Chat senkt die Kosten pro Ticket von 35 Dollar auf 16,80 Dollar. Die Implementierung eines Chatbots wird die Kosten pro Ticket weiter auf 0,80 \$ senken, aber etwa 20 % der Probleme müssen eskaliert werden.

Einfache Chatbot-Bereitstellung

Durch die einfache Integration können Sie den Chatbot Ihrer Wahl schnell einsetzen. Unser Chatbot-Integrations-Framework basiert auf einer einzigen CMDB-Datenbank für das IT-Service- und Betriebsmanagement und macht es einfach, jede Chatbot-Engine in assyst einzubinden, um sie mit den Informationen zu füttern, die sie für die Unterstützung Ihrer IT-Kunden benötigt.



INCREASE SUPPORT CAPACITY BY 30%+

Chatbot-ROI



Deutliche Senkung der Betriebskosten setzt Budget frei für Verbesserungsprojekte und weitere IT-Transformationen.



Unmittelbarer Zugang zu Dienstleistungen und Support erhöht die Kundenzufriedenheit.



Chatbot-Gespräche hinterlassen eine digitale Spur: nützliches Wissen, das wiederverwendet werden kann, um das Anrufvolumen weiter zu reduzieren.

Kostenreduzierung

31.800 Tickets werden jedes Jahr per Live-Chat bearbeitet, und die durchschnittlichen Kosten pro Ticket betragen

\$16.80



80 % der IT-Kunden erhalten von dem Chatbot das, was sie brauchen - ohne Eskalation zu einem menschlichen Agenten, wodurch die Kosten für 25.440 Tickets von 16,80 \$ auf nur

\$.80



Jährliche Einsparungen für den Servicedesk schaffen

\$407K
\$407,040

Produktivitätsverbesserungen

Die durchschnittliche Wartezeit (AWT) für einen Service Desk-Anruf beträgt

98
Sekunden



Die durchschnittliche Wartezeit für eine Chatbot-Antwort beträgt

3
Sekunden



Wartezeit für IT-Kunden reduziert um

95
Sekunden



Das Ergebnis ist ein Produktivitätszuwachs bei IT-Kunden im Wert von

\$19K
\$19,866

\$426,906

Jährliche Gesamteinsparungen durch Chatbot



Wir hatten innerhalb von 2 Tagen einen funktionsfähigen Prototyp fertig und haben den Chatbot in der darauf folgenden Woche auf unserem Selbstbedienungsportal live geschaltet.

FÜHRENDER EINZELHÄNDLER, KANADA

Omnichannel-ROI gegenüber Mehrkanal-ROI

Vorteile der Omnichannel-Effizienz

Wenn die Supportkanäle in eine einzige Lösung integriert sind und nicht in eine Reihe von isolierten Einzellösungen, ergeben sich eine Reihe von Vorteilen. Durch die kanalübergreifende Transparenz erhalten die Service-Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über die Customer Journey, so dass sie keine Zeit mit der Suche nach Informationen in verschiedenen Tools verschwenden müssen. Diese 360-Grad-Transparenz der IT Customer Journey ist auch für das Verständnis des Kundenverhaltens und die Verbesserung des IT-Kundenerlebnisses unerlässlich.

Die Omnichannel-Dividende

Der sofortige Zugriff auf kanalübergreifende Informationen führt bei 5.000 Anrufen pro Monat zu einer durchschnittlichen Verkürzung der Anrufzeiten um eine Minute.

\$96K
\$96,000

Geringere Kosten
Bei Anruferkosten
von 1,60 Dollar pro
Minute spart der
Service Desk

Verbesserte Produktivität
mit einem
durchschnittlichen Gehalt
von
52.906 \$, was einer
Produktivitätssteigerung von 8
Personen entspricht.
Tage pro Jahr im Wert von

\$29K
\$29,592

Die Omnichannel-Dividende

89%

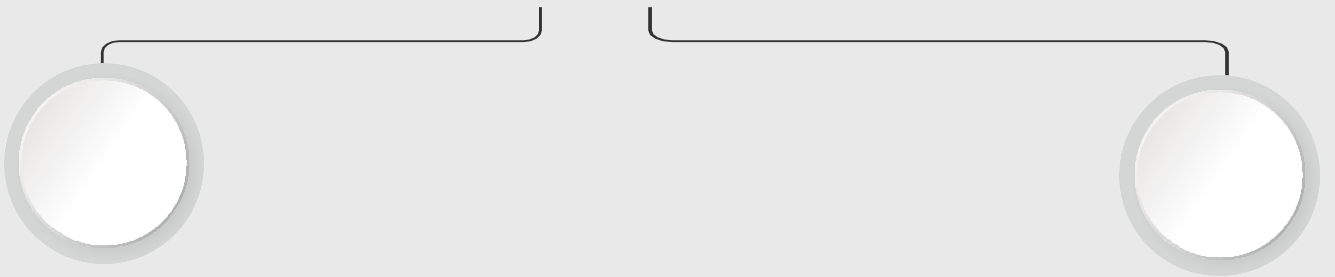
der Kunden wiederholen ungern ihr Problem oder ihre Anfrage. Wenn Sie alle Supportkanäle im Blick haben, müssen Sie nicht noch einmal nachfragen.

Dank der Transparenz über alle Support-Kanäle müssen Service-Desk-Mitarbeiter nicht mehr nachfragen.

Die IT-Kundenzufriedenheit steigt.

\$426,906

Jährliche Gesamteinsparungen durch Chatbot



Gesamt-ROI für alle Omnikanal-ITSM



Durch die deutliche Senkung der Betriebskosten werden Mittel für Verbesserungsprojekte und weitere IT-Umstellungen frei.



Unmittelbarer Zugang zu Dienstleistungen und Support erhöht die Kundenzufriedenheit.



Der Aufwand für die Kunden wird reduziert, so dass sie mehr Zeit für produktive Aufgaben haben. Die Auswirkungen sind unermesslich.

Web/Mobile Selbstbedienung	\$511,00
Live-Chat	\$594,433
Chatbot	\$426,906
Omnikanal-Effizienz	\$125,592
GESAMT:	\$1,657,931

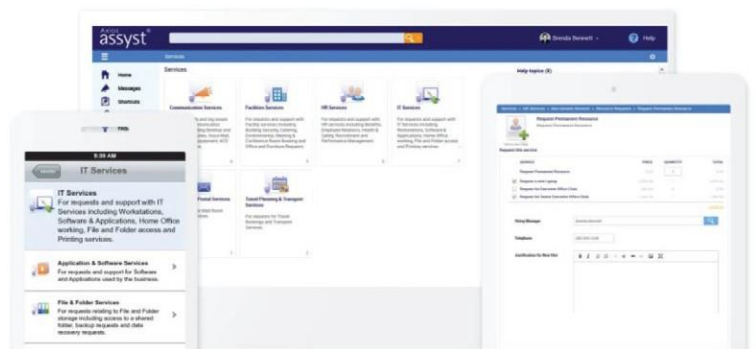


Wie assyst Omnichannel Service Management betreibt

Unsere assyst ITSM-Plattform bietet echtes Omnichannel-Service-Management. Als eine einzige, umfassende App für das Servicemanagement verknüpft assyst jede Interaktion mit jedem Kunden über jeden Kanal hinweg - so erhalten Sie eine 360-Grad-Sicht auf den Kunden und bieten dem Kunden ein nahtloses Omnichannel-Erlebnis - zu jeder Zeit.

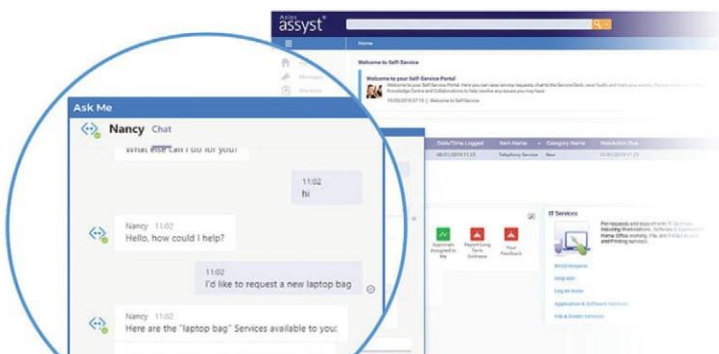
Preisgekrönter Servicekatalog

Helfen Sie Ihren Mitarbeitern, sich selbst zu helfen, indem Sie ihnen einen übersichtlichen Selbstbedienungskatalog mit technischen Dienstleistungen präsentieren. Dieses leicht zu findende und einfach zu bedienende Web- und Mobilportal im Verbraucherstil führt Endnutzer durch einen intuitiven Bestell- und Nachverfolgungsprozess.



Wir sind in der Lage, unsere Dienstleistungen für unsere Kunden in assyst & Self-Service durch Echtzeit- und historische Berichte zu verbessern.

UNIVERSITÄT VON CANTERBURY



Live Chat / Virtueller Agent Chatbot

Dank der einfachen Integration können Sie den Chatbot Ihrer Wahl schnell einsetzen. Aufgebaut auf einer einzigen CMDB-Datenbank für das IT-Service- und Betriebsmanagement, unser Chatbot-Integrations-Framework macht es einfach, jede Chatbot-Engine mit assyst zu verbinden, um sie mit den Informationen zu füttern, die sie für die Unterstützung Ihrer IT-Kunden benötigt.

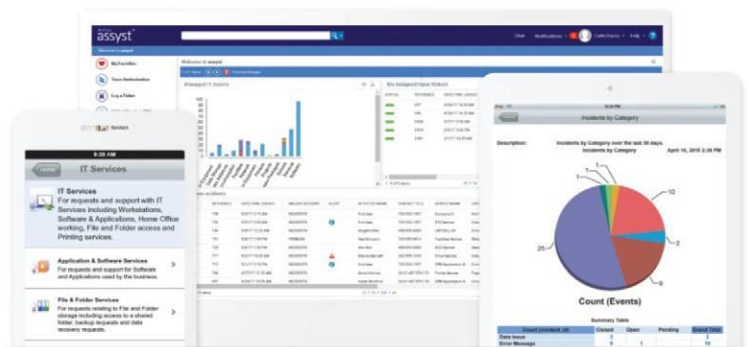
“

Wir hatten innerhalb von 2 Tagen einen funktionsfähigen Prototyp fertig und haben den Chatbot in der darauffolgenden Woche in unserem Selbstbedienungsportal live geschaltet.

FÜHRENDER EINZELHÄNDLER, KANADA

Web und Mobile

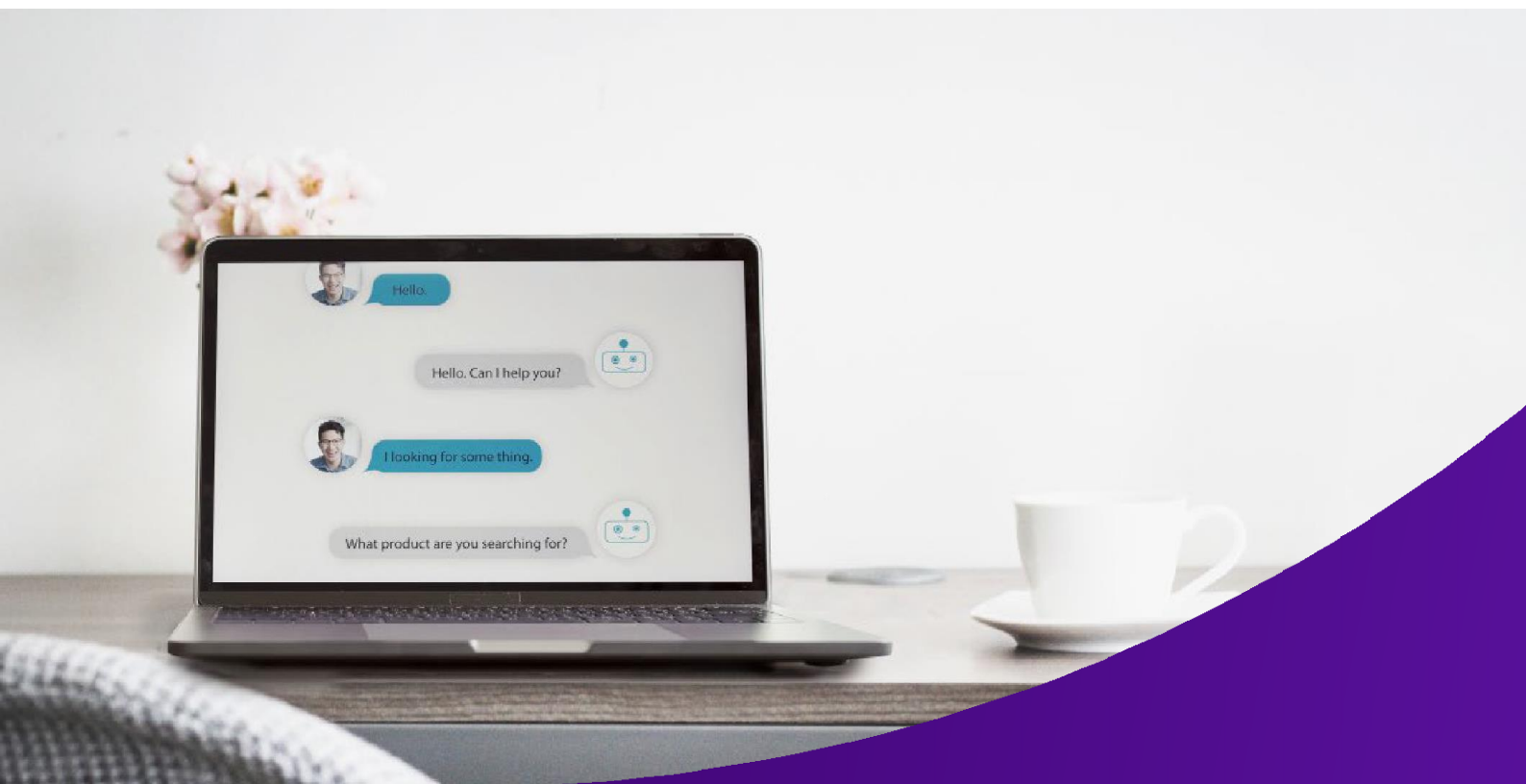
assyst ist zu 100 % geräteunabhängig und bietet IT-Kunden die gleichen Service- und Support-Optionen für Desktops, Laptops, Tablets und Smartphones. Wo auch immer sie sind, was auch immer sie tun, Ihre Kunden können das Gerät und den Kanal wählen, den sie für den Support nutzen möchten.



“

assyst ist ein fabelhaftes Werkzeug.

FINANZORGANISATION



Über IFS assyst

Globale Marken vertrauen auf IFS assyst, um komplexe Geschäftsprozesse einfach und unkompliziert zu automatisieren. Wir sorgen für reibungslose Kunden- und Mitarbeitererlebnisse, ein intelligenter Workflow nach dem anderen. Mit unserer modernen Servicemanagement-Technologie können Sie die Servicebereitstellung und den Support automatisieren, damit Ihre Kunden schnell das bekommen, was sie brauchen, und Sie sich auf die Zukunft Ihres Unternehmens konzentrieren können. IFS assyst ist einzigartig einfach zu kaufen, einzurichten, zu nutzen und zu aktualisieren. Egal, ob Sie in der IT, im Personalwesen, in der Verwaltung, im Finanzwesen oder in einem anderen Team tätig sind, das Dienstleistungen für Kunden und Mitarbeiter erbringt - mit IFS assyst haben Sie die Technologie für das Servicemanagement in Reichweite.

Unsere Prozessautomatisierung nimmt Ihnen die Langeweile aus den alltäglichen Aufgaben, so dass Sie sich auf die wichtigen Aufgaben konzentrieren können.

Jeden Tag assyst!

Über IFS, unsere Muttergesellschaft

IFS entwickelt und liefert Unternehmenssoftware für Firmen auf der ganzen Welt, die Waren herstellen und vertreiben, Anlagen bauen und warten und dienstleistungsorientierte Abläufe verwalten. Innerhalb unserer einzigen Plattform sind unsere branchenspezifischen Produkte mit einem einzigen Datenmodell verbunden und nutzen eingebettete digitale Innovationen, damit unsere Kunden ihr Bestes geben können, wenn es für ihre Kunden wirklich wichtig ist - im Moment des Service.

Die Branchenexpertise unserer Mitarbeiter und unseres wachsenden Ökosystems in Verbindung mit der Verpflichtung, bei jedem einzelnen Schritt einen Mehrwert zu liefern, hat IFS zu einem anerkannten Marktführer und dem meist empfohlenen Anbieter in unserer Branche gemacht. Unser Team von 4.000 Mitarbeitern lebt jeden Tag unsere Werte Flexibilität, Vertrauenswürdigkeit und Zusammenarbeit bei der Unterstützung unserer über 10.000 Kunden.

Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie per E-Mail an assystme@ifs.com, bei Ihrem örtlichen IFS-Büro oder auf unserer Website <https://www.ifs.com/solutions/enterprise-service-management/>.

