

Comment pouvez-vous offrir rapidement plus de valeur à vos clients ?

Konica Minolta Business Solutions Europe transforme l'assistance et la livraison des projets avec ServiceNow

Mission

Remplacer l'outil de gestion IT hérité par une solution adaptée aux besoins et aux nouveaux processus

Solutions

- ServiceNow®
- Customer Service Management
- ServiceNow® IT Service Management
- ServiceNow® IT Business Management

Réalisations

Mise en place d'une solution flexible et agile pour améliorer la qualité des services destinés aux clients

Assistance à un demi-million de clients

Konica Minolta Business Solutions Europe est un fournisseur de services de premier plan, qui propose des solutions IT d'entreprise visant à aider un demi-million de clients à optimiser leurs processus. À cette offre s'ajoutent des services de gestion des documents et des périphériques multifonctions destinés aux entreprises.



ServiceNow nous offre de nouvelles fonctions et des fonctionnalités accrues que nous pouvons adopter facilement.

Joanna Ergaz

Responsable de projet ITSM pour l'Europe du Sud
Konica Minolta Business Solutions France

Modernisation de la gestion IT

L'entreprise avait besoin de moderniser sa gestion IT. Celle-ci reposait sur un outil complexe et hautement personnalisé qui manquait de flexibilité et ne pouvait pas être mis à niveau pour répondre à l'évolution des besoins métiers.

« Nous avons besoin d'une solution pour aider les 459 agents du Service Desk et les 580 consultants à offrir une meilleure assistance client et à rationaliser la livraison des projets afin d'améliorer l'expérience client », explique Jan Kolar, responsable du programme ITSM pour l'IT en Europe chez Konica Minolta Business Solutions Europe.

Assistance aux

459

agents du Service Desk

et aux

580

consultants

Konica Minolta compte

500 000

clients

Implémentation de processus allégés

L'équipe a décidé d'implémenter ServiceNow Customer Service Management afin de consolider l'assistance dans une interface utilisateur unique destinée au Service Desk, et ServiceNow IT Service Management afin d'accélérer le délai de commercialisation.

L'équipe est également en train de déployer ServiceNow IT Business Management, qui sera intégré aux systèmes ERP, CRM et autres systèmes IT afin de rationaliser le flux d'informations et d'éliminer les points de contact humains.

Valorisation des fonctionnalités prêtes à l'emploi

L'une des principales leçons tirées de la solution actuelle est qu'une personnalisation accrue peut ralentir l'innovation. C'est pourquoi les puissantes fonctionnalités prêtes à l'emploi de ServiceNow ont été essentielles pour garantir une agilité continue. L'équipe a donné la priorité aux fonctionnalités « indispensables » par rapport aux fonctionnalités « pratiques » et a adopté une approche agile pour déployer la solution. « Avec les nouvelles versions lancées régulièrement, ServiceNow nous offre de nouvelles fonctions et des fonctionnalités accrues que nous pouvons adopter facilement », explique Joanna Ergaz, responsable de projet ITSM pour l'Europe du Sud, Konica Minolta Business Solutions France.

Toutefois, l'adoption d'une nouvelle approche exigeait un changement d'état d'esprit, et l'entreprise a choisi sa branche française pour piloter la nouvelle solution et montrer la voie aux autres régions. « L'équipe française avait l'enthousiasme et la vision dont nous avons besoin pour faire de ce projet une réussite », ajoute Jan Kolar.

Des effectifs et des clients satisfaits

En centralisant les opérations sur ServiceNow, Konica Minolta a permis à ses effectifs d'être plus efficaces, tandis que les processus standardisés rationalisent la gestion de projet de bout en bout. L'entreprise a réduit ses délais de commercialisation et amélioré son efficacité, contribuant ainsi à une amélioration globale de l'expérience client. « Une meilleure visibilité signifie que nous pouvons répondre plus rapidement aux demandes des clients et avoir des interactions plus significatives. Établir de bonnes relations est un élément clé pour être leader dans notre secteur », conclut Jan Kolar.

Vous savez désormais comment travailler plus efficacement.

“ Grâce à ServiceNow, nous avons amélioré le délai de commercialisation, l'efficacité des utilisateurs et la satisfaction des clients.

Jan Kolar

Responsable du programme ITSM pour l'IT en Europe
Konica Minolta Business Solutions Europe