

# ServiceNow Customer Service Management

## Générer une meilleure fidélité des clients

ServiceNow® Customer Service Management (CSM) surpasse les solutions traditionnelles pour un service client optimal, du problème à sa résolution. Avec CSM, vous pouvez connecter le service client à tous les services de l'entreprise pour résoudre les demandes complexes du début à la fin, corriger intelligemment les problèmes avant qu'ils n'affectent les clients et prendre les mesures nécessaires pour répondre immédiatement aux demandes les plus fréquentes. Le résultat : la satisfaction des clients est accrue et le volume des dossiers et les coûts sont réduits.

## Résoudre les problèmes complexes de bout en bout

CSM permet de corriger les problèmes de façon permanente, voire de les empêcher, en connectant le service client aux autres services pour accélérer la résolution. Le service client peut identifier et affecter les problèmes directement à la maintenance sur site, à l'ingénierie, aux opérations, aux finances, au service juridique et à d'autres services, et les suivre jusqu'à leur résolution. Une fois le problème résolu pour un groupe de clients, il n'aura plus d'impact sur les autres clients.

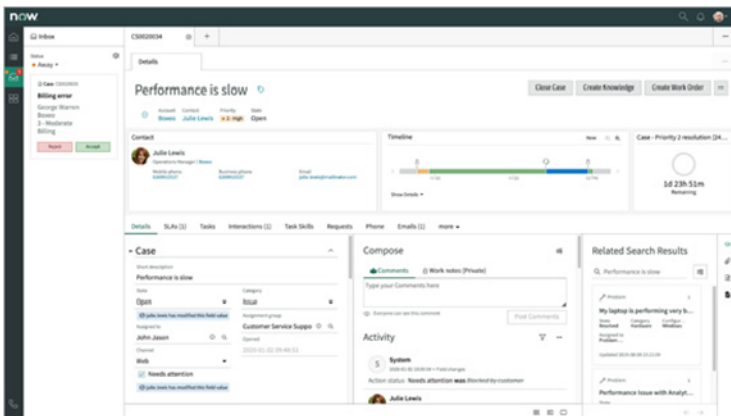
## Solutionner intelligemment les problèmes avant même que les clients ne s'en rendent compte

Bénéficiez d'une visibilité en temps réel sur l'état des produits et des systèmes des clients pour détecter de manière proactive les problèmes ou même les éviter entièrement. Vous pouvez envoyer des alertes préemptives aux clients concernés afin qu'ils n'aient pas besoin de contacter le service client. CSM aide à identifier et à prévoir les tendances afin d'apporter des améliorations exploitables et d'automatiser les résolutions des problèmes les plus fréquents.

## Prendre immédiatement en charge les demandes courantes des clients

Le portail du service client prêt à l'emploi CSM propose une expérience de service en ligne personnalisable. Offrez à vos clients un self-service rapide et personnalisé, pour faciliter les actions suivantes :

- Effectuer des demandes courantes, tels que les changements d'adresse, les enregistrements de garantie et les réinitialisations de mots de passe avec le catalogue de services
- Fournir des réponses sous forme de conversation avec un chatbot
- Découvrir des solutions en collaborant avec des pairs et des experts
- Trouver des réponses aux problèmes fréquents en utilisant le contenu des connaissances
- Afficher en temps réel l'état des produits et services achetés



Utilisez Predictive Intelligence pour catégoriser et acheminer automatiquement les tickets. Offrez aux agents des réponses assistées par IA dans Agent Workspace pour une résolution plus rapide.



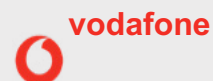
Avec ServiceNow, nous sommes toujours à la pointe de l'innovation. La plateforme est une solution cloud conçue pour renforcer et intégrer tous les workflows dans nos opérations de service client.

– Matthias Lippert, Vice-président Services clientèle, Basware Oyj



Nos agents disposent désormais d'une vue client à 360 degrés et d'une application qui leur permet de fournir un excellent service.

– Chris Holmes, Responsable Expérience digitale, Vodafone Global Enterprise Ltd



## Package professionnel

- **Opérations proactives de Customer Service** : surveillez les produits et services de vos clients pour identifier les problèmes et les résoudre de manière proactive.
- **Predictive Intelligence** : utilisez l'apprentissage machine pour acheminer les problèmes, recommander des solutions et identifier les lacunes en matière de connaissances.
- **Performance Analytics** : analysez les tendances grâce aux KPI, aux mesures et aux tableaux de bord basés sur les rôles pour le service client.
- **Virtual Agent** : améliorez l'expérience en libre-service du client grâce à des conseils fournis par un chatbot.
- **Customer Project Management** : gérez l'ensemble du cycle de vie de votre projet et donnez aux clients et aux agents les moyens de gérer les tâches du projet.
- **Continual Improvement Management** : initiez et suivez les améliorations au sein de l'entreprise en alignant les personnes, les processus et les données.

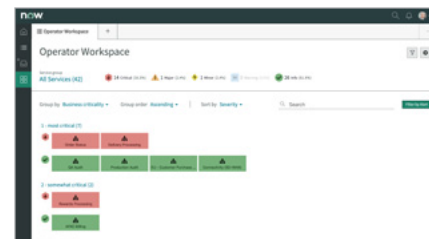
Ces fonctionnalités sont également disponibles dans le package Standard.

- **Agent Workspace** : renforcez la productivité des agents avec des solutions intégrées et multitâches, ainsi qu'un affichage optimisé.
- **Gestion des tickets** : gérez les interactions avec les clients et suivez visuellement les activités, le statut des tickets et les SLA.
- **Omni-Channel** : intégrez des systèmes de téléphonie et assistez vos clients via le Web, par téléphone, par chat, par e-mail et sur les réseaux sociaux.
- **Workflow visuel et automatisation** : automatisez les attributions, les tâches et les processus de services avec une simple interface par glisser-déposer.
- **Libre-service** : accédez au libre-service à partir d'un portail intégré aux connaissances, aux catalogues de services, aux communautés et aux chatbots.

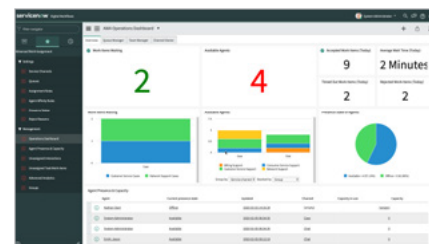
- **Knowledge Management** : fournissez aux clients et aux agents un accès instantané à des connaissances pertinentes.
- **Communities** : mettez en relation les clients et les employés avec leurs pairs pour trouver des réponses et résoudre les problèmes.
- **Application Mobile** : gérez les tickets en déplacement grâce à une application de type consommateur reposant sur des fonctionnalités d'appareils natifs.
- **Gestion des services pour la résolution de problème** : identifiez, diagnostiquez et résolvez de façon permanente les problèmes des clients.
- **Major Issue Management** : fournissez un service proactif en identifiant les tendances et en notifiant les clients susceptibles d'être affectés.
- **Affectation de tâches avancée** : acheminez automatiquement les tâches vers le meilleur agent en fonction de critères ou d'une affinité avec le ticket (l'affinité nécessite un package Professional).
- **Gestion des données client** : donnez à vos agents une vue des comptes, des contacts, des droits, des contrats, des produits, des documents et de la base utilisateur.
- **Affectation visuelle des tâches** : affectez les demandes des clients et les tâches à d'autres services à l'aide des tableaux de tâches visuels.
- **Enquêtes** : utilisez des enquêtes pour obtenir l'avis des clients et tenez-vous au courant de leurs préoccupations.
- **Rapports et tableaux de bord** : générez et distribuez des rapports et des tableaux de bord à la demande et en temps réel.

Ces applications sont concédées sous licence séparément.

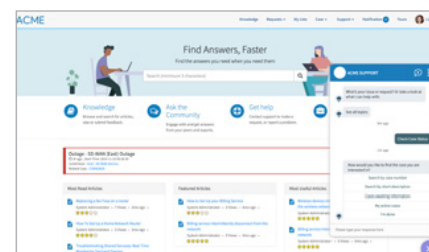
- **Field Service Management** : créez et gérez les ordres de travail en fonction des compétences techniques, de la disponibilité et des stocks.
- **IT Operations Management** : nécessaire pour les opérations proactives du service client.
- **Project Portfolio Management** : nécessaire pour la gestion de projets clients.



Surveillez les services digitaux proposés aux clients



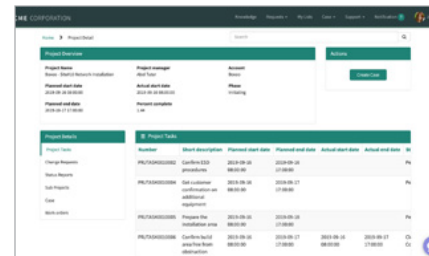
Équilibrez les charges de travail des agents et acheminez les tâches plus efficacement



Proposez un libre-service et avertissez les clients de manière proactive via un portail personnalisé



Attribuez des tâches à d'autres services à l'aide du Visual Task Board



Gérez des projets clients complexes du début à la fin

# servicenow

© 2020 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, le logo ServiceNow, Now, Now Platform et les autres marques de ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms d'entreprises et de produits peuvent être des marques commerciales des entreprises respectives auxquelles elles sont associées.  
SN-DataSheet-CSMOrlando-032020