Case Study

item österreich

BASE-IT FÜR ITEM ÖSTERREICH HANDEL GMBH

servicenow Customer Service Management

Das regionale IT-Systemhaus item österreich handel gmbh (nachfolgend „item österreich“) fokussiert sich bereits seit vielen Jahren auf die Digitalisierung von Dokumenten, IT-Workplaces sowie Managed Print Services. Gegründet wurde das österreichische Unternehmen im Jahr 1979 und hat seither einen außerordentlichen Wachstumserfolg zu verzeichnen. Die item Gruppe beschäftigt über 300 Mitarbeiter-/innen und agiert als innovatives Unternehmen, welches ihrerseits Kunden beim Digitalisieren der Prozesse unterstützt.

AUSGANGSSITUATION

In der IT-Branche zu bestehen, setzt Innovation und Digitalisierung voraus. Dabei spielen die eigene Flexibilität und Lernbereitschaft eine essenzielle und nicht zu unterschätzende Rolle. Unser Kunde item österreich zeigt mit der eigenen Digitalisierung und mit dem daraus resultierenden innovativen Portfolio, wie er mit individuellen Lösungen Kundenwünsche erfüllt. Der Kundenservicegedanke steht an erster Stelle. Die Abwicklung bisheriger Supportanfragen wurde hauptsächlich über Excelfiles abgewickelt. Hier war für item österreich schnell klar: Um einen exzellenten Kundenservice und eine gesteigerte Produktivität standortunabhängig garantieren zu können, bedarf es resilienten Services. Dazu hat sich item österreich auf die Suche nach einer Cloud Lösung gemacht, die einerseits die Kundenzufriedenheit steigern und andererseits mit Service-Experiences eine nachhaltige Kundenzufriedenheit sichern kann.

item österreich

DAS PROJEKT

UNSERE ROLLE

Bereits im Sommer 2022 wurde der erste Kontakt hergestellt. Wir haben die Möglichkeit erhalten, item österreich unsere Dienstleistungen vorzustellen und im Rahmen erster Gespräche auch von unseren Kompetenzen im Customer Service Management (nachfolgend „CSM“) Bereich zu überzeugen. Als verlässlicher IT-Partner von ServiceNow® haben wir auch Zugriff auf die Enterprise Service Management Plattform sowie auf die AI-basierten Self-Services der ServiceNow®.

servicenow™

ZIELSETZUNG

Mit der Implementierung des ServiceNow® CSM war oberstes Ziel den Serviceprozess zu optimieren und damit die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern. Dabei war es item österreich besonders wichtig, dass ihre Kunden von leicht zugänglichen Services profitieren und dass die item österreich Customer Care Abteilung mit voller Transparenz Kundenbedarfe ermitteln kann und jederzeit einen 360° Überblick über Kundenanliegen hat. Das Unternehmen hat mit der Implementierung der cloudbasierten Plattform die Digitalisierung der Kunden-Service-Prozesse angestrebt. So sollen Kunden in Zukunft außerdem Druckerfehlermeldungen über das ServiceNow Portal selbst einmelden können. Damit kann das Customer Care Team zielgerichtetere Hilfestellung leisten und Fehler in kürzester Zeit beheben.

360° Analyse | item österreichs Vorsprung zum Wettbewerb

DIE UMSETZUNG

Um die individuellen Anforderungen unseres Kunden konkret zu identifizieren, fand zunächst ein 2- tägiger Workshop statt. Das Projektteam, bestehend aus base-IT und item österreich Experten-/innen, haben gemeinsam bestehende Prozesse analysiert, gewünschte zukünftige Prozesse ausformuliert, Omnichannel-Kanäle festgelegt und sämtliche Workflows mit allen diversen beteiligten Einheiten und dazu notwendige Drittsysteme identifiziert. Mit diesen Informationen war es dann unseren base-IT Experten-/innen möglich ein Leistungspaket zu erstellen, welches zur Optimierung des CSM und Effizienzsteigerung der internen Abläufe beiträgt.

Self-Service & Knowledge Management | ein einheitliches Kundenportal

In der Implementierungsphase wurde ein Service-Portal für item österreichs Kunden eingerichtet, welches die Endnutzer-Selbstbedienung zielgerichtet optimieren soll, um damit Abläufe zu beschleunigen und zu automatisieren. Mit Servicekatalogen und einer konsolidierten Knowledge-Base wird die Kundenzufriedenheit maßgeblich gesteigert und somit auch ein nachhaltiges Customer Lifetime Value gefördert.

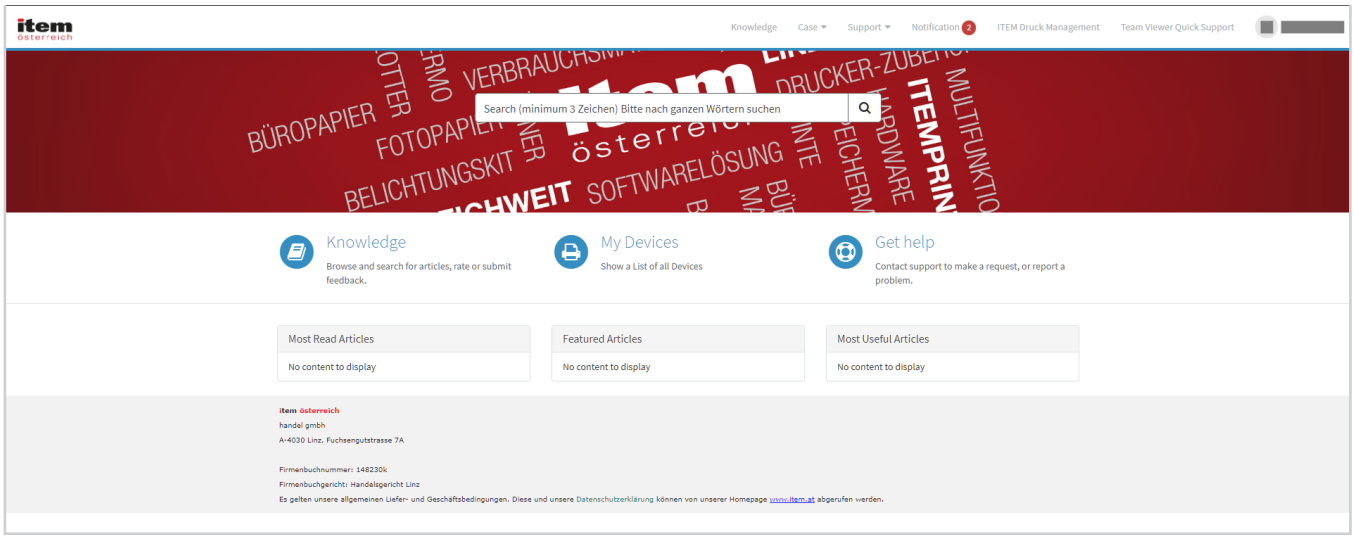

Abbildung: Service Portal der item österreich

item österreich

Service Management for Issue Resolution | eine einheitliche Plattform

Mit dem ServiceNow® Service Management ist es nun für item österreich möglich, Kundenprobleme nicht nur frühzeitig zu erkennen, sondern auch rasch zu diagnostizieren und dauerhaft zu lösen. Gemäß unserem Motto „professional. fast. secure.“ kann nun unser Kunde mit der cloudbasierten Lösung der ServiceNow® die richtigen Services bereits beim ersten Kundenkontakt einsetzen. So wurden auch Support-Partner in das System eingegliedert. Anforderungen an Wartungsarbeiten werden damit direkt an die Support-Partner über das System kommuniziert, sodass ein automatischer Auftrag generiert wird und die Wartungsarbeiten umgehend durchgeführt werden können.

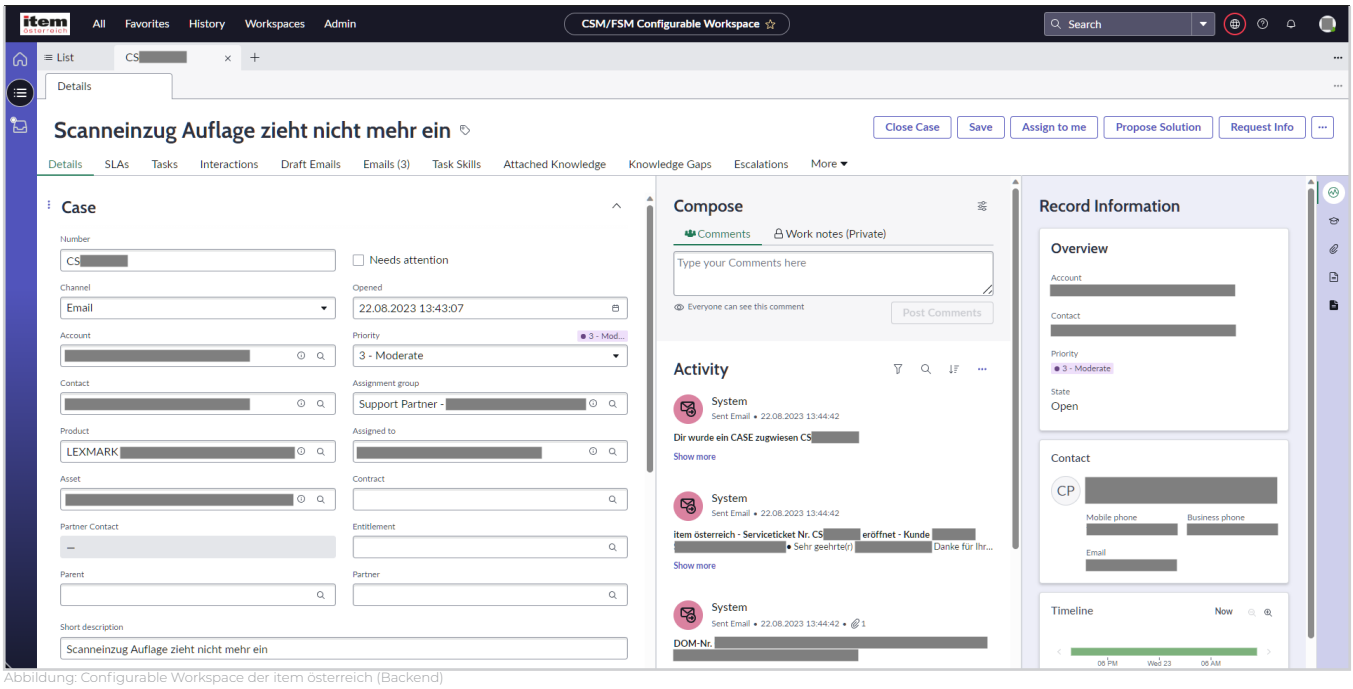

Abbildung: Configurable Workspace der item österreich (Backend)

Playbooks for Customer Service | ein einheitliches Case-Management

Auch mit der zukünftigen Option eines Playbooks for Customer Service wird es item österreich möglich sein, Case-Vorgänge durch die Automatisierung von Dienstleistungsprozessen zu verwalten und damit wesentlich Zeit einzusparen.

item österreich

base-IT Managed Service ServiceNow

Um unseren Kunden auch in Zukunft bestmöglich unterstützen zu können, begleiten wir item österreich auch mit unserem base-IT Managed Service ServiceNow. Dazu werden vorab definierte Task automatisch abgewickelt. Patching, Reportings, regelmäßige Überprüfung diverser Schnittstellen und Fehleranalysen rund um das CSM erfolgen basierend auf unseren Managed Services.

Flexibilität

Unser Managed Service für das CSM ist flexibel und auf die Anforderungen und Bedürfnisse unseres Kunden zugeschnitten. Auch mit dem modularen Aufbau der Plattform ist es möglich Services jederzeit zu erweitern und neue Funktionen freizuschalten. Mit dieser Flexibilität sichert sich item österreich volle Innovation für das Geschäftswachstum.

Skalierbarkeit

Nachdem Anforderungen sich stets verändern können, kann item österreich den Umfang und die Laufzeit unserer Services jederzeit flexibel skalieren. Damit reagiert item österreich auf den sich stets verändernden Markt und die Anforderungen der eigenen Kunden.

1 Vertragspartner

Um item österreich bestens betreuen können, bieten wir alles aus einer Hand. Plattformbereitstellung, Betrieb und Support sowie sämtliche Konfigurationen erfolgen durch uns und es ist kein weiterer Vertragspartner notwendig.

Andreas Ruech
[Consultant & Teamlead: Enterprise Service Management | base-IT]

„Die erste Interaktion mit dem Kunden ist der Moment, in dem alles perfekt passen muss. Kundenzentrierte und effiziente Services spielen dabei eine wesentliche Rolle. Gemeinsam mit der langbewährten ServiceNow Plattform und unseren base-IT Managed Services entfaltet sich item österreich zu einem absoluten Kundenliebling und wir freuen uns, unseren Kunden hierbei tatkräftig zu unterstützen. Ich möchte mich nochmals herzlich bei Item Österreich für die perfekte Zusammenarbeit während des gesamten Projektes bedanken und freue mich auf weitere zukünftige Projektumsetzungen.“

item österreich

FAZIT

Im Jahr 2023 erwarten sich Kunden mehr als je zuvor – und das ist auch gut so. Hohe Anforderungen erfordern auch hohe Standards und exzellente Kundenservices. Dies ist dem Unternehmen item österreich schon lange bekannt und mit den entsprechenden Services hat sich unser Kunde zum Ziel gemacht, das ultimative Kundenerlebnis und die höchste Kundenzufriedenheit zu schaffen. So war sofort klar, dass das veraltete Customer Service Management, und die damit verbundenen lange Lösungszeiten, Anrufweiterleitungen, etc., ein großes Problem darstellen. Als modernes und innovatives Unternehmen hat item österreich die Entscheidung getroffen mithilfe von uns und ServiceNow® eine neue, moderne und effektive Kundenplattform zu implementieren, um das ultimative Kundenerlebnis zu bieten.

Das Projekt hat uns besondere Freude bereitet, da auch wir wissen, wie wichtig die Kundenzufriedenheit ist. Mit effektiven Prozessen, Automatisierungen und voller Flexibilität lassen sich Services individuell gestalten, die an jedem Ort, sowie zu jeder Zeit völlig nahtlos ineinander übergehen und damit eine starke Kundenbetreuung ermöglichen.

Wir bedanken uns bei item österreich für das Vertrauen in uns und unsere Services und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit. Es freut uns sehr, dass wir ein innovatives und modernes Unternehmen mit unserer Expertise unterstützen können.

Stefan Schneider [Geschäftsführer | item österreich handel gmbh]

„Unsere Kunden haben höchste Ansprüche an item österreich, und diese Ansprüche stellen wir auch an unsere Dienstleister.
In der base-IT haben wir einen regionalen Partner gefunden, der unsere Erwartungen mit technischem Know-how und Flexibilität übertroffen hat. Von Anfang an war die Zusammenarbeit äußerst professionell und es wurde mit allen Projektbeteiligten auf Augenhöhe gearbeitet.
Dank der Expertise der base-IT konnten wir den engen Zeitplan des Projekts präzise einhalten. Dies ermöglichte es uns einerseits unsere Mitarbeitenden rasch zu entlasten und unseren Kunden ein noch höheres Servicelevel zu bieten.“

FACTBOX

Projekt-Durchlaufzeit
Dezember 2022 bis Mai 2023

BASE-IT CONSULTANT
Andreas Ruech, Stefan Berger

ZIELSETZUNG
Implementierung CSM auf Basis ServiceNow