

Mehr als nur KI -
Einblicke aus dem Alltag eines
datengetriebenen Service Managements

Marie Werner

Solution Sales Executive

ServiceNow

Gregor Bublitz

ServiceNow Practice Lead DACH

Digitall

Agenda

Erfolge im Kundenservice – DIGITALL

Gemeinsamer Blick auf eine Kundenreise – DIGITALL

Herausforderungen der digitalen Transformation – SERVICENOW

Alltagsbeispiel – SERVICENOW

WHY Servicenow? – SERVICENOW

Best practices - DIGITALL



ERFOLGE IM KUNDENSERVICE

UMSATZSTEIGERUNG

30%

Erhöhung der Umsätze durch proaktiven Service bei gleichzeitiger Verbesserung der Kundenzufriedenheit ¹⁾

SERVICE-STRATEGIE

88%

Der Serviceorganisationen planen in den kommenden Jahren den Aufbau von proaktiven Service-Strategien um den gestiegenen Kundenerwartungen gerecht zu werden ²⁾

WACHSTUM

x 2

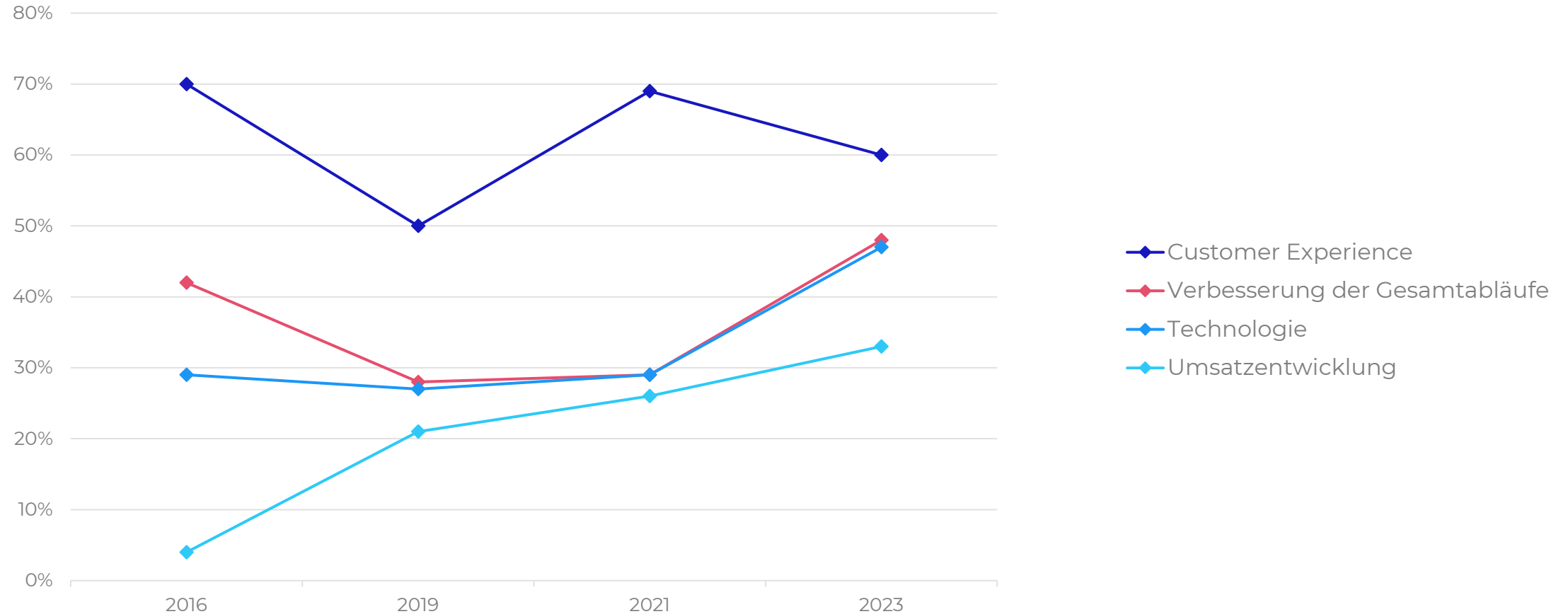
Anzahl der Unternehmen, die in den letzten 5 Jahren proaktiven Kundenservice aufgebaut haben ³⁾

Quellen:

- 1) McKinsey, Aftermarket Services: The near-term growth opportunity in targeting the right customers
- 2) McKinsey, Aftermarket Services: The near-term growth opportunity in targeting the right customers
- 3) PWC, PwC's Globale Service Studie 2023



KUNDENSERVICE IM SPANNUNGSFELD ZAHLREICHER PRIORITÄTEN



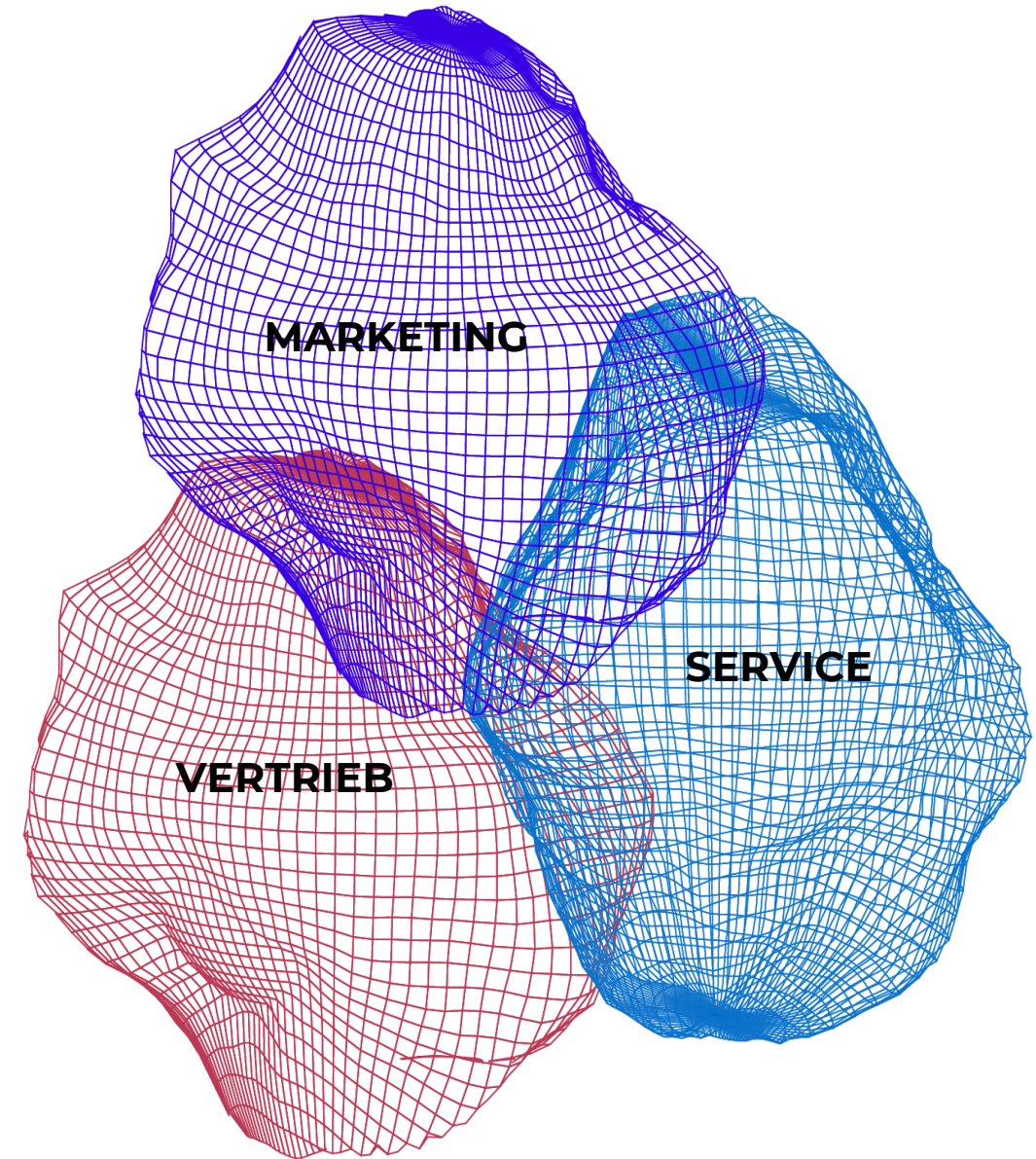
Quellen:

1) McKinsey, Aftermarket Services: The near-term growth opportunity in targeting the right customers
Entwicklung der Prioritäten von Kundenservice-Organisationen in den letzten 7 Jahren,¹ % der Befragten (n = 348)

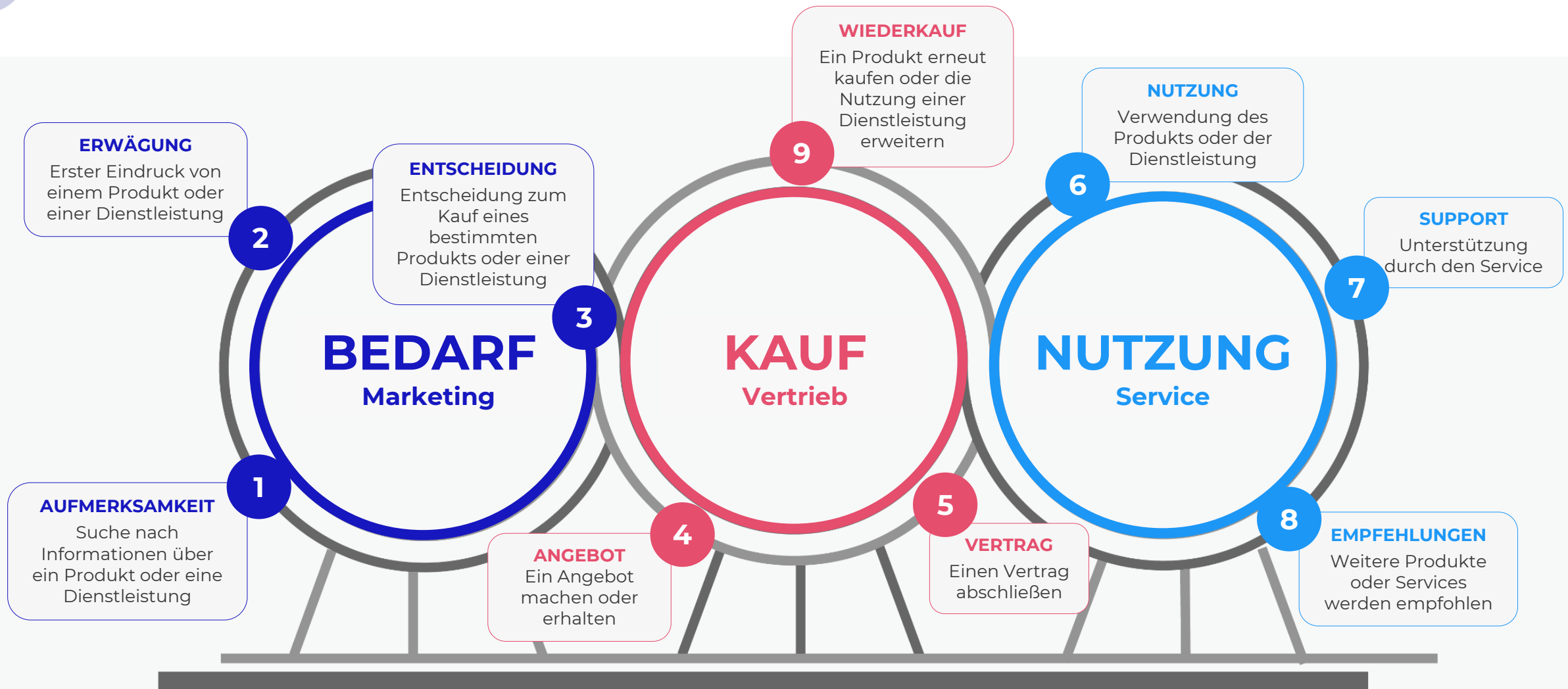
ERFOLG DURCH KONSEQUENTEN KUNDENFOKUS

Wachstum im Servicebereich erfordert ein **starkes Zusammenspiel von Marketing, Vertrieb und Service** – immer mit Fokus auf den Kunden.

Nur durch enge, **kundenorientierte Zusammenarbeit** lassen sich nachhaltige Ergebnisse und gesteigerte Kundenbindung erzielen.



GEMEINSAMER BLICK AUF EINE KUNDENREISE





PERSONALISIERTER, PROAKTIVER SERVICE WIRD ZUR NORM

<p>Kundenerwartungen: 87% der Verbraucher wünschen sich von Unternehmen, bei denen sie kaufen, einen proaktiven Kundenservice.¹⁾</p>	01	02	<p>Markenwahrnehmung: Nahezu 75% der Kunden, die proaktiven Service erhalten, erleben eine positive Veränderung in ihrer Wahrnehmung der Marke.²⁾</p>
<p>Kundenzufriedenheit: 70% der Kunden haben eine höhere Meinung von Marken, die sie mit proaktiven Kundendienstmitteilungen kontaktieren..³⁾</p>	03	04	<p>Kundenbindung: 40% der Unternehmen mit proaktivem Kundenservice verzeichnen eine signifikante Steigerung der Kundenbindung.⁴⁾</p>
<p>Umsatzsteigerung: Proaktiver Kundenservice kann zu einer Umsatzsteigerung von bis zu 30 % führen.⁵⁾</p>	05	06	<p>Margen: Durch proaktiven Service sind Renditen von 40% bis 50% im Cross- und Upsell möglich (verglichen mit 5 bis 10% im Neuanlagengeschäft).⁶⁾</p>

Quellen:

- 1) [SuperOffice, Proaktiver Support](#)
- 2) [SuperOffice, Proaktiver Support](#)
- 3) [Trenco, Proaktiver Kundenservice](#)
- 4) [KPMG, Customer Experience Survey](#)
- 5) [KPMG, Customer Experience Survey](#)
- 6) [Lead On, Proaktiver Vertrieb im Maschinenbau](#)

**Transformieren
Sie Ihr Unternehmen
innerhalb von
Monaten statt Jahren.**

Eine einzige Datenplattform, optimiert für KI, Analysen und eine schnellere Workflow-Leistung

Personalisierte Erlebnisse

Verbinden Sie Daten und Wissen über verschiedene Quellen und Systeme hinweg

Ultra speed & scale

Erreichen Sie schnellere Ergebnisse bei komplexen Abfragen und einen höheren Transaktionsdurchsatz

Vertrauen & Sicherheit

Wahren Sie die Privatsphäre und Sicherheit von Daten auf einer vertrauenswürdigen Unternehmensplattform.



A large elephant is shown in profile, facing right, against a solid teal background. The elephant's skin is highly textured and wrinkled. It has a long trunk that curves downwards and slightly to the right. Its ears are large and fan-shaped. The text 'GenAI' is overlaid on the elephant's body in a large, white, sans-serif font.

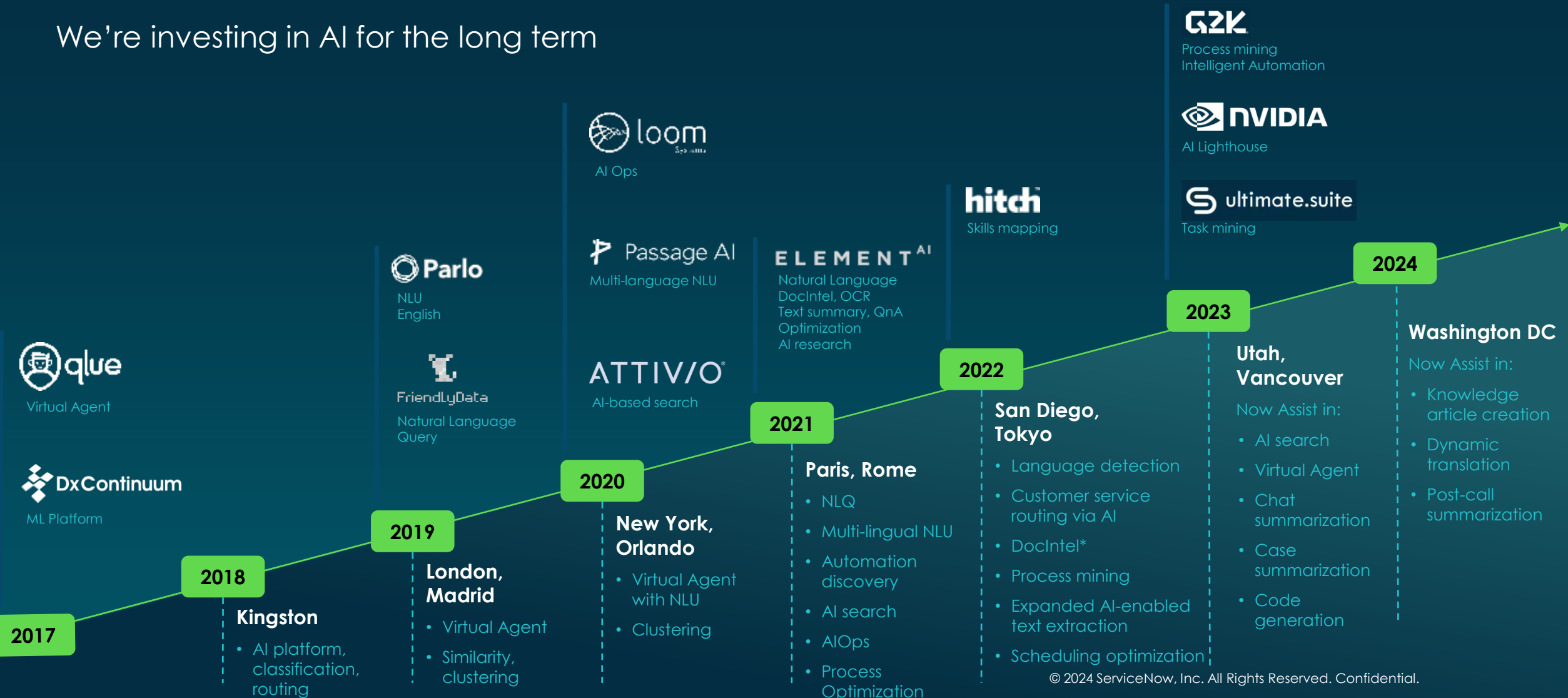
GenAI



Now Assist

Our AI evolution has been strategic and intentional

We're investing in AI for the long term



🌟 steigern Sie Erlebnisse und Produktivität mit Now Assist



Drive Self-service

Virtual Agent
Auto-resolution
AI search
No code setup



Boost Agent Productivity

Chat & case summarization
Knowledge article generation
Post call transcription
Case wrap up

HIGH-VOLUME
LOW COMPLEXITY

Relevant for Everyone

LOW-VOLUME
HIGH COMPLEXITY



Susanne Lohe

Head of Service
Management

TelcoAG

5000 Mitarbeitende

Telco AG

Overview

Responsibilities

- Steuerung eines Teams von 150 Mitarbeitenden, verteilt auf verschiedene Servicefunktionen (Call Center, Technischer Support, Field Service).
- Einführung und Skalierung digitaler Tools zur Verbesserung der Customer Experience (CX).
- Strategische Zusammenarbeit mit IT und Vertrieb, um Serviceprozesse an Kundenbedürfnisse anzupassen.
- Optimierung der Servicekosten durch datengetriebene Entscheidungen und Automatisierung.

What Keeps Them Up at Night

- Steigende Kundenerwartungen
- Silos und Ineffizienz
- Mangelnde Transparenz
- Fachkräftemangel
- Kostendruck

Business Priorities

- **Hoher Kundendruck:** Telco AG operiert in einem hart umkämpften Markt. Kunden erwarten schnellere Problemlösungen und personalisierten Support.
- **Silos überwinden:** Zusammenarbeit zwischen IT, Customer Support und Field Service ist oft unkoordiniert, was zu Verzögerungen führt.
- **Datennutzung:** Trotz einer Fülle an Kundendaten fehlt es an einem klaren Konzept, diese sinnvoll und proaktiv einzusetzen.
- **Digitalisierung:** Die Einführung von KI-gestützten Tools wurde angestoßen, aber die Umsetzung in die Breite stockt.

KPIs

Kundenzufriedenheit (Customer Satisfaction Score - CSAT):

Ziel: Hoher CSAT-Wert (>85%)

Net Promoter Score (NPS):

Ziel: Positiver NPS-Wert (>30)

First Contact Resolution (FCR):

Ziel: >80% der Anfragen direkt lösen

Durchschnittliche Antwortzeit (First Response Time - FRT):

Ziel: <2 Stunden (bei E-Mails) oder <30 Sekunden (bei Anrufen/Chats)

Durchschnittliche Bearbeitungszeit (Average Handle Time - AHT):

Ziel: <8 Stunden für Standardtickets

Oje, ich glaube, ich bin mit etwas zusammengestoßen!



Alte Methode zur Abwicklung eines Versicherungsfalls



E-Mail an die Versicherungsgesellschaft senden, um den Fall zu starten

Car accident - Message (HTML)

File Message Insert Draw Options Format Text Review Help Picture Format Tell me what you want to do

Clipboard Paste Basic Text Names Include Loop Components Tags Dictate All Apps Sensitivity Editor Immersive New Scheduling Poll Dynamics 365 Copilot for Sales Viva Insights View Templates Copilot for Sale

The following recipient is outside your organization: clains@insurancecompany.com

Sell better with Copilot for Sales—draft emails, summarize sales meetings, and make CRM updates with a click. [Use Copilot now](#) | [Dismiss](#)

Send this email during your work hours: Mon, Mar 25 at 8:00 AM [Schedule send](#) | [Dismiss](#)

Send

From Jeff.Margolese@servicenow.com

To clains@insurancecompany.com

Cc

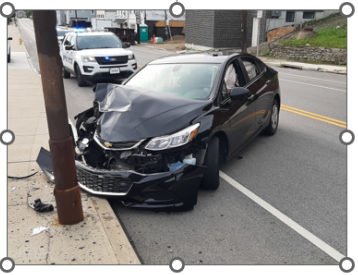
Subject Car accident

PoliceReportSample.png
193 KB

Hi,

I was involved in a single car accident in my Black Chevy Cruz on January 10, [2024](#) at 1030a in the morning. I hit a telephone pole and damaged my car significantly. I have attached the police report and pictures of my vehicle. No one was hurt other than my ego. I am quite shook up to be honest and also need to find out how I can get a rental car, as my vehicle is not in working condition. The accident did not involve any other vehicles or people.

Thanks!



Jeff "Bad Driver" Margolese



STATE OF CALIFORNIA
DEPARTMENT OF CALIFORNIA HIGHWAY PATROL
TRAFFIC COLLISION REPORT
CHP 555 Page 1 (Rev. 4-11) OPI 090

Page 1 of 2

SPECIAL CIRCUIT: NUMBER: COUNTY: CITY: JURISDICTION: LOCAL REPORT NUMBER:

REPORTING OFFICER: REPORTING AGENCY: REPORTING DISTRICT: CITY OF ISSUE: POLYMER:

DATE OF COLLISION: **9/2/2022** TIME OF COLLISION: **1308** DAY OF WEEK: **SMTWTFS** YES NO

LOCATION: **Corner of S Reserve St and Maple Dr** GPS COORDINATES: LATITUDE: LONGITUDE:

DRIVER: DRIVER LICENSE NUMBER: **1000203004012** SEX: CLASS: HEIGHT: WEIGHT: HAIR:

DRIVER NAME: **Sharon Ann Papel** SAME AS DRIVER:

DRIVER ADDRESS: **100 S Main St** SAME AS DRIVER:

DRIVER CITY: **Missoula MT 59808** DEPARTMENT OF VEHICLE OR ORDER OF: OFFICER DRIVER OTHER

DRIVER SEX: YEAR: EYES: HEIGHT: HAIR: BIRTHDATE: SEX:

DRIVER HOME PHONE: BUSINESS PHONE:

DRIVER LICENSE CLASSIFICATION: NONE APPROPRIATE REFER TO NARRATIVE

VEHICLE IDENTIFICATION NUMBER:

VEHICLE TYPE: UNK NONE MINOR MOD MAJOR ROLL-OVER

AREA DAMAGED:

CA: STATE:

PLP: TYPED: HAND:

PARTY 2

DRIVER: DRIVER LICENSE NUMBER: SEX: CLASS: HEIGHT: WEIGHT: HAIR:

DRIVER NAME: SAME AS DRIVER:

DRIVER ADDRESS: SAME AS DRIVER:

DRIVER CITY: DEPARTMENT OF VEHICLE OR ORDER OF: OFFICER DRIVER OTHER

DRIVER SEX: YEAR: EYES: HEIGHT: HAIR: BIRTHDATE: SEX:

DRIVER HOME PHONE: BUSINESS PHONE:

DRIVER LICENSE CLASSIFICATION: NONE APPROPRIATE REFER TO NARRATIVE

VEHICLE IDENTIFICATION NUMBER:

VEHICLE TYPE: UNK NONE MINOR MOD MAJOR ROLL-OVER

AREA DAMAGED:

CA: STATE:

PLP: TYPED: HAND:

PARTY 3

DRIVER: DRIVER LICENSE NUMBER: SEX: CLASS: HEIGHT: WEIGHT: HAIR:

DRIVER NAME: SAME AS DRIVER:

DRIVER ADDRESS: SAME AS DRIVER:

DRIVER CITY: DEPARTMENT OF VEHICLE OR ORDER OF: OFFICER DRIVER OTHER

DRIVER SEX: YEAR: EYES: HEIGHT: HAIR: BIRTHDATE: SEX:

DRIVER HOME PHONE: BUSINESS PHONE:

DRIVER LICENSE CLASSIFICATION: NONE APPROPRIATE REFER TO NARRATIVE

VEHICLE IDENTIFICATION NUMBER:

VEHICLE TYPE: UNK NONE MINOR MOD MAJOR ROLL-OVER

AREA DAMAGED:

CA: STATE:

PLP: TYPED: HAND:

PREPARED BY: DATE REVIEWED:

APPROVED BY: DATE REVIEWED:

As an Internationally Accredited Agency

CHP 555, 09/11/08

[Add Party \(Pages 1 and 2\)](#)

DVT0001004 Done

✓ DocIntel value extraction successfully completed.

All changes saved Submit

Avid_Police Report_1.jpeg

1 of 1



1

STATE OF CALIFORNIA
DEPARTMENT OF CALIFORNIA HIGHWAY PATROL
TRAFFIC COLLISION REPORT
CHP 100 Page 1 (Rev. 4-11) QPR 000

LOCATION
COLLISION OCCURRED ON: Corner of S Reserve St and Maple Dr
DATE: 9/2/2022 TIME: 1308

PARTY 1
DRIVER'S LICENSE NUMBER: 1000203004012
NAME (FIRST, MIDDLE, LAST): Sharon Ann Pape1
STREET ADDRESS: 100 S Main St
CITY/STATE/ZIP: Missoula MT 59808

PARTY 2
PARTY 3

All (6) To complete (0) Completed (6) More ▾

- ✓ Date
9/2/2022
- ✓ Collision Occurred On
Corner of S Reserve St and Maple Dr
- ✓ Driver's License Number
1000203004 012
- ✓ Time
1308
- ✓ First Name
Sharon
- ✓ Last Name
Pape1

Commercial auto policy report claim

[Discuss](#) [Accept](#) [Update](#) [Add task](#) [...](#)

Playbook Details Customer Information Task SLAs Tasks Interaction Document Verifications Emails

Commercial auto claim case

Number	CAC0001001	Status	New
Claim service	Commercial auto policy report claim	Stage	FNOL
Account *	Avid Corporation	Assignment group	Commercial Auto Policy Agents
Contact	Illiana Cruz	Assigned to	Hana Li
Current sentiment	Negative	Sentiment over time	-- None --

Short description
Commercial auto policy report claim

Description

Comments and activities

Watch list

Work notes list

Additional comments (Customer visible)

Work notes (Private)

Compose

Stacked view

[Comments](#) [Work notes \(Private\)](#)

Enter your Comments here

Everyone can see this comment

[Post Comments](#)

Activity

- Hana Li**
Additional comments • 2024-03-05 02:18:09
Illiana, sorry to hear about the incident. I will be your first notice of loss agent for your claim. I will contact you at this number we have on file for you. (555) 123-0092
- Hana Li**
Field changes • 2024-03-05 02:16:31
Assigned to Hana Li was ~~Empty~~
- Illiana Cruz**
Field changes • 2024-03-05 02:13:53
Opened by Illiana Cruz
Status New
Impact 3 - Low
Priority 4 - Low
- Illiana Cruz**
Attachment • 2024-03-05 02:13:50
Avid_Vehicle Registration (1).pdf
760.9 KB
- Illiana Cruz**
Attachment • 2024-03-05 02:13:34

E-Mail-Antwort an den Kunden

The screenshot shows an Outlook 'Message (HTML)' window. The ribbon includes 'File', 'Message', 'Insert', 'Draw', 'Options', 'Format Text', 'Review', 'Help', and 'Tell me what you want to do'. The 'Message' tab is active, showing options like 'Paste', 'Basic Text', 'Names', 'Include', 'Loop Components', 'Tags', 'Dictate', 'All Apps', 'Sensitivity', 'Editor', 'Immersive Reader', 'New Scheduling Poll', 'Dynamics 365', and 'Copilot for Sales'. A warning message states: 'The following recipient is outside your organization: jeff@margolese.com'. Below this, there is a 'Send this email during your work hours' notification for Monday, March 25 at 8:00 AM, with 'Schedule send' and 'Dismiss' links. The 'Send' button is visible on the left. The 'From' field is 'Jeff.Margolese@servicenow.com', the 'To' field is 'jeff@margolese.com', and the 'Subject' is 'Car Accident January 10, 2024'. The email body contains the following text:

We are so sorry to hear about your car accident January 10, 2024. We are glad to hear that no one, including you, was injured in the accident. We know this can be a difficult thing to deal with so to start, please find enclosed a gift card for \$50 at [Applebees](#).

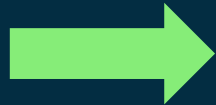
We are in the midst of processing your claim and want to take care of your needs ASAP. Please use the following link for [National Rental Car](#) They are aware of you accident and we have already cleared you for a rental car for the next few weeks. Please arrange your rental with them, this is included with your policy.

We are also in the midst of scheduling an adjuster to meet with you, but we will need a few more pieces of information. Please click the following [HERE](#) and you be directed on your phone, tablet or laptop to a Virtual Agent that will ask you a few questions and then we will be ready to schedule with you.

In the meantime feel free to reach out through our mobile app, online or the phone number listed below.

Insurance Company Inc.
www.insurance.com
1.888.555.1212

NOW Assist für Virtual Agent Konversation

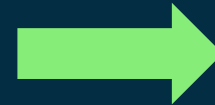


Hi Amy, we were unable to collect all the information needed to process your claim. It looks like we just need the Date of Loss when this event happened.

[Connect to Live Agent](#)

[Use the Insurance Bot to submit information](#)

Please pick an option.



now Now Support

Hi Amy, thanks for selecting the insurance bot. This should only take a minute. What was the date when did this water damage impact your roof? Please use the mm/dd/yy format.

3/1/24

Thanks Amy, we'll send an email with the following claim information as a reference. We will contact you shortly so you can get the funds to fix your roof.

claims [Created 2023-11-08 11:27:52](#)

claim number	1000
dol	3/1/24
claim_desc	Claim description: There was a leak in the warehouse from a burst hose.

Filter Pending Dispatch Search tasks Select All Bundle

Today Wednesday August 09 2023 America/Chicago Day

	12:00:00	13:00:00	14:00:00	15:00:00	16:00:00	17:00:00	18:00:00	19:00:00	20:00:00	21:00:00	22:00:00	23:00:00
Desmond Paul EdgeWater Blvd			14:00:02									
Lesly Doyle												
Nina Lisa 17101 Dallas Parkway												
Wilfrid Abbot												
Zeke Landon Old Griffin Street												
Inspection Crew 2000 Old Hickory Trail 2 members												

Showing 1-5 of 5 Showing 1-17 of 17 resources

- WOT00100061 Claim #CAC185112 - Vehicle Damage...
Field Adjusters Technicians
Pending Dispatch Breached
- WOT00100066 Claim #CAC0001010 - Vehicle Damage...
Field Adjusters Technicians
Pending Dispatch 3hr 59min
- WOT00100064 Claim #CAC931596 - Vehicle Damage...
Field Adjusters Technicians
Pending Dispatch Breached
- WOT00100059 Claim #CAC397507 - Vehicle Damage...
Field Adjusters Technicians
Pending Dispatch Breached
- WOT00100053 Claim #CAC275504 - Vehicle Damage...

- Open
- Go to assignment window
- Auto assign
- View on map
- Assign

Zufriedener Kunde, der wieder fahren kann



Sell, Fulfill, and Service on One Platform



Public Sector



Technology



Manufacturing



Healthcare



Retail



Telecom



Financial Services

Customer Service
Management

Sales and Order
Management

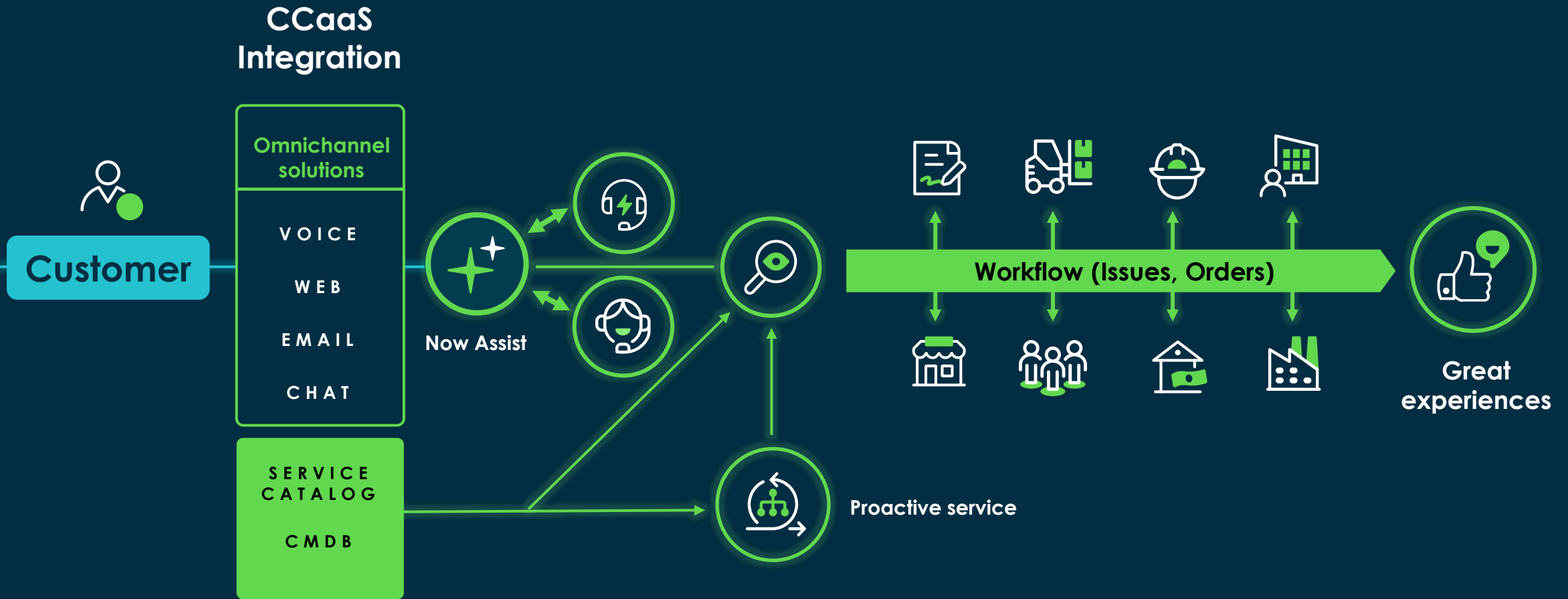
Field Service
Management



CIWF
Foundation

Predictive AI and GenAI 

Intelligently orchestrate and automate work to resolve requests faster





BEST PRACTICE TIPPS FÜR IHR PROJEKT

01

Warum ist Change Management so wichtig?

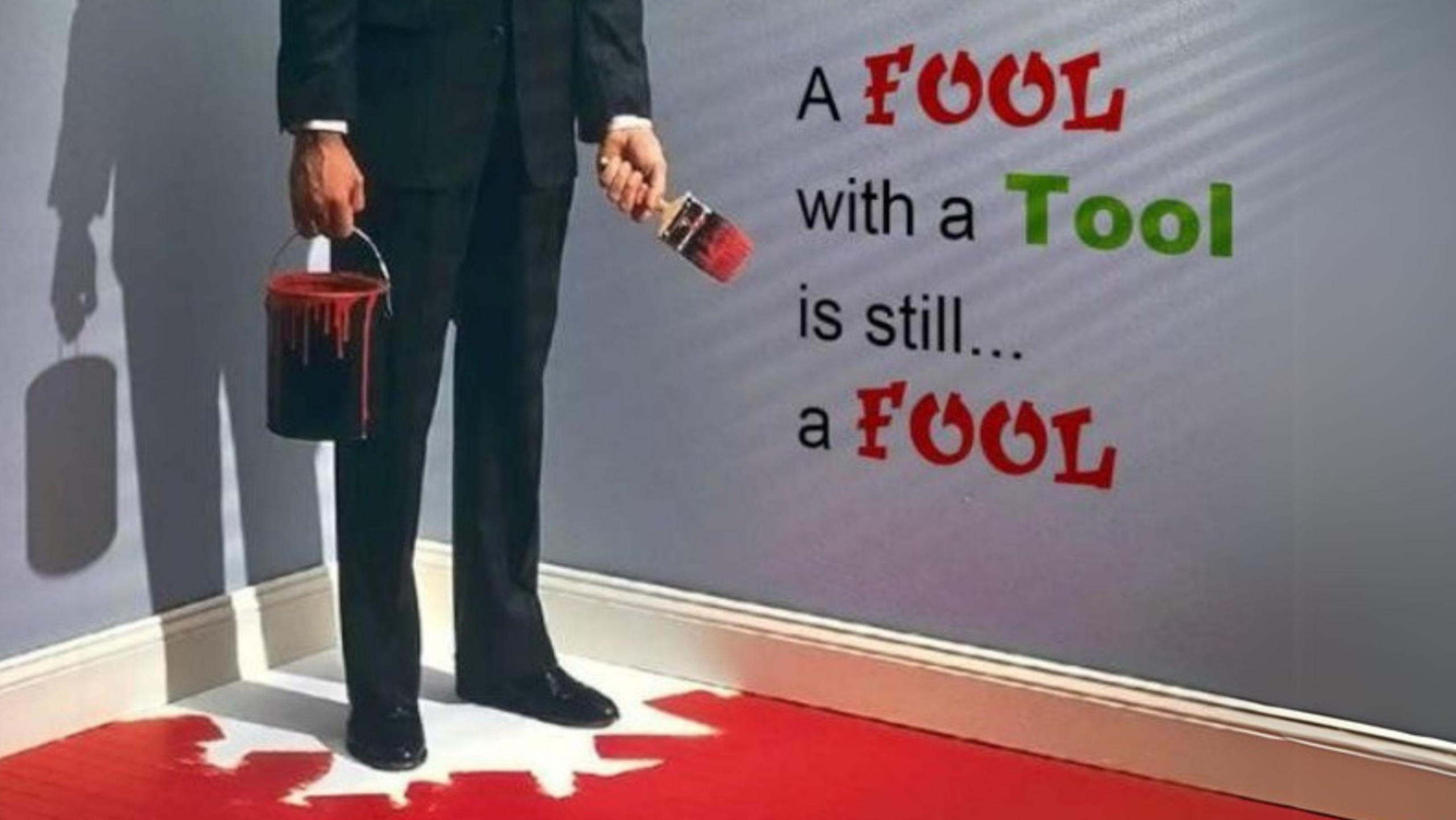
02

Ende zu Ende Denkweise

- a) Denken Sie in disziplin- (Marketing, Sales & Service) und systemübergreifenden Ende-zu-Ende Prozessen
- b) Nutzen Sie geeignete Tools für Ihre Go-Live relevanten Testfälle
- c) Starten Sie mit der Umsetzung eines komplexen Prozesses inkl. Integration

03

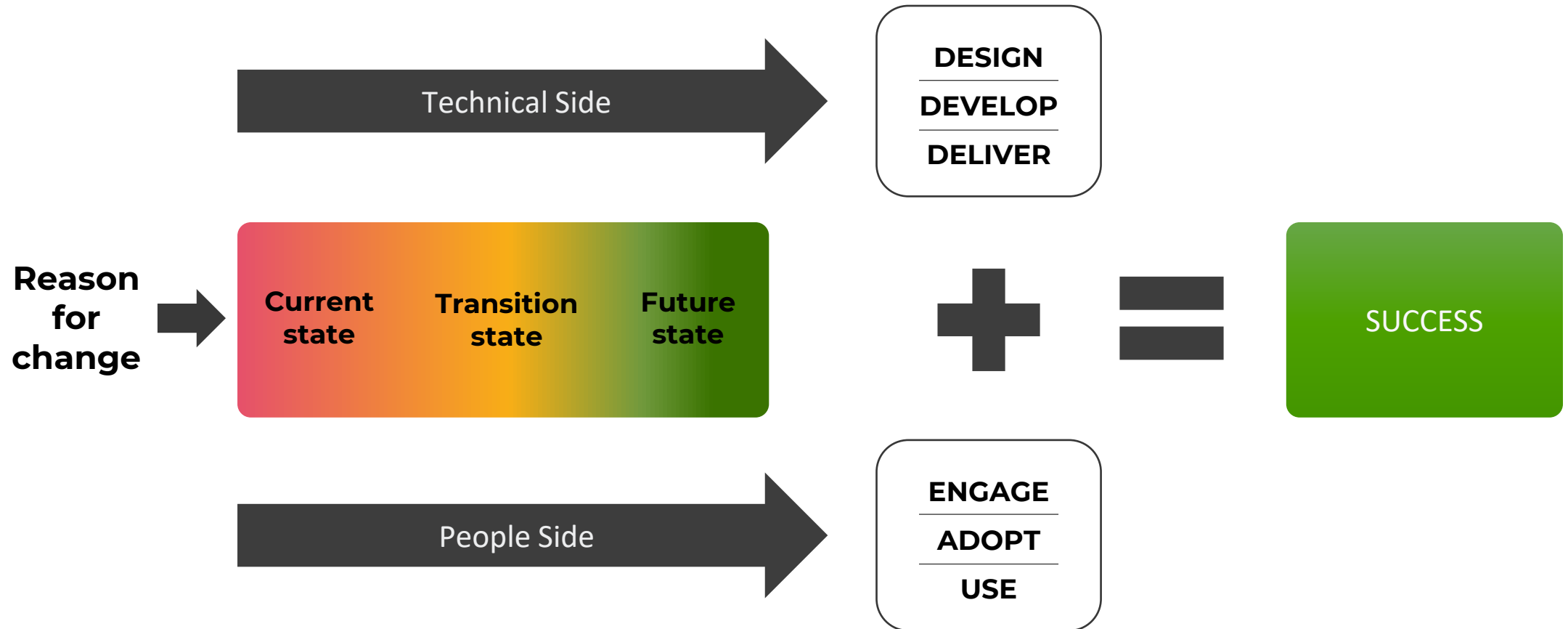
Wie können Sie die Kundenbindung durch interne Zusammenarbeit stärken?



A **FOOL**
with a **Tool**
is still...
a **FOOL**

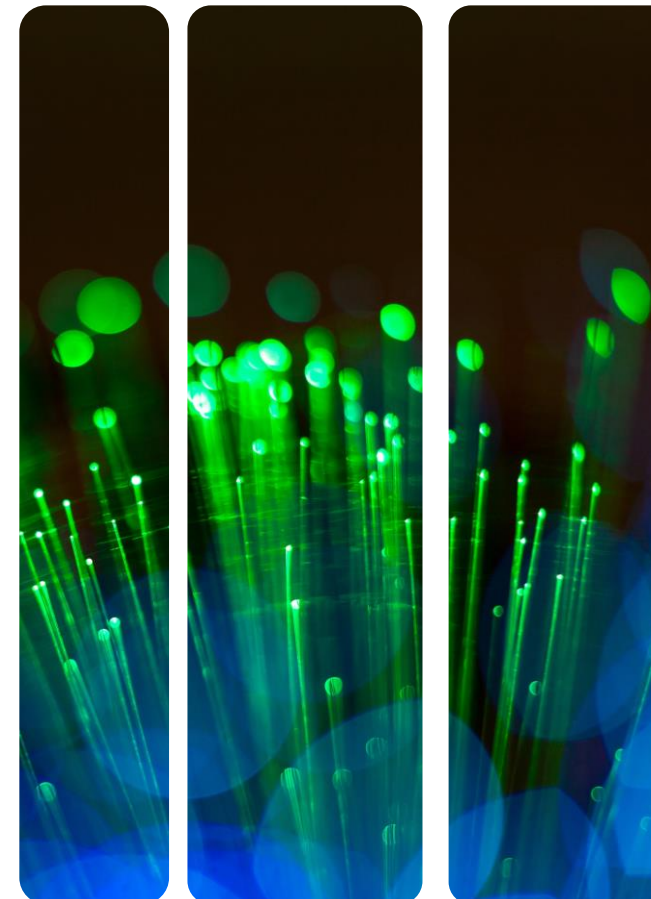
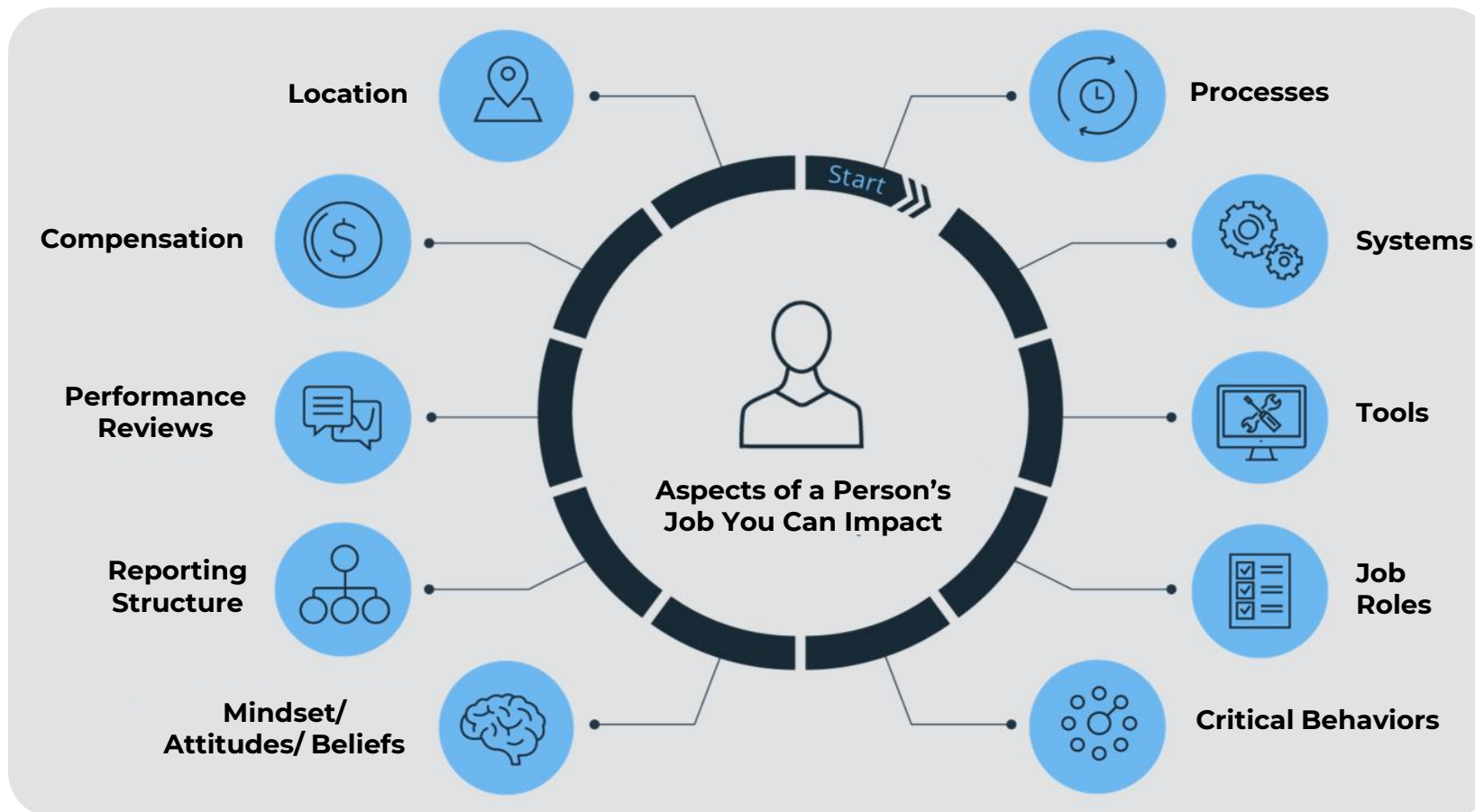


WARUM CHANGE MANAGEMENT SO WICHTIG IST?



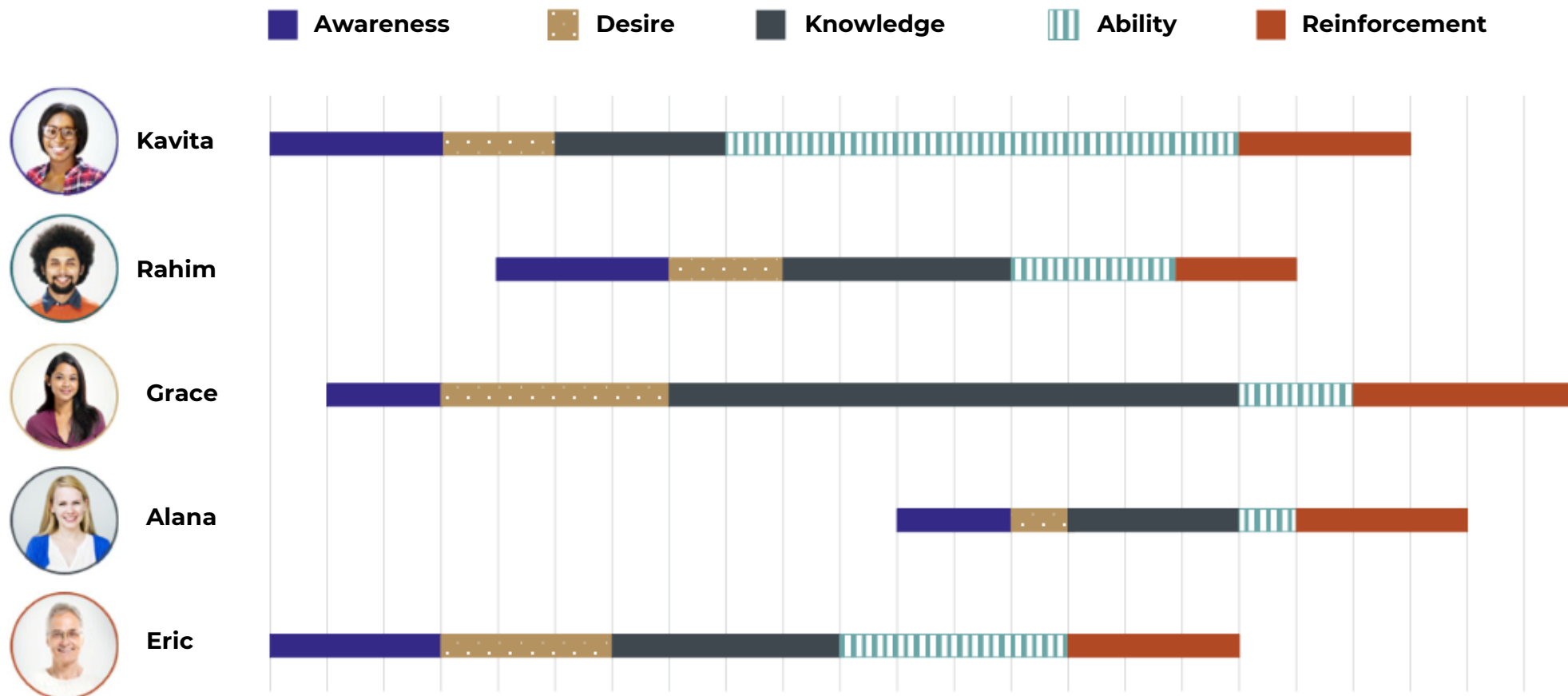


10 ASPEKTE VON CHANGE MANAGEMENT





MITARBEITER ÄNDERN SICH MIT UNTERSCHIEDLICHEM TEMPO





DAS ADKAR-MODELL AM REALEN BEISPIEL

ADKAR in the wild





ENDE-ZU-ENDE DENKWEISE: NUTZEN SIE GEEIGNETE TOOLS FÜR IHRE GO-LIVE RELEVANTEN TESTFÄLLE

Teststatus

Refresh Bearbeiten ...

Testausführungsliste:

Schlüssel	Zusammenfassung	Status	Status
LPAPILOT-272	Allgemein	NEU	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>
LPAPILOT-227	Aktivitätsmanagement	NEU	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>
LPAPILOT-226	Besuchsberichte	NEU	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>
LPAPILOT-225	Verträge	NEU	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>
LPAPILOT-224	Kampagnen	NEU	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>
LPAPILOT-223	Leads	NEU	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>
LPAPILOT-222	Kontakte	NEU	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>
LPAPILOT-221	Account Mgmt	NEU	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>
LPAPILOT-220	SAP-Interface	NEU	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: green;"></div>

Vorherige 1 Nächste

Liste der Tests:

Schlüssel	Zugewiesene Person	Zusammenfassung	Status
LPAPILOT-205	Anja Imm	Kampagnienhierarchie	PASSED
LPAPILOT-189	Daniel Biber	(30) Änderungen an einem bestehendem Account m...	PASSED
LPAPILOT-194	Daniel Biber	Änderungshistorie	PASSED
LPAPILOT-208	Daniel Biber	Provisionsvertrag	PASSED
LPAPILOT-270	Daniel Biber	Erstellen eines Accounts in SF mit Kontengruppe "A...	FAILED
LPAPILOT-181	Elisabeth Deon	Synchronisation von SAP Material nach SF	PASSED
LPAPILOT-168	Katharina Dorner	Synchronisation Debitor zu Account	TO DO
LPAPILOT-171	Katharina Dorner	Synchronisation Account mit mehreren UST-IDs	PASSED
LPAPILOT-172	Katharina Dorner	Synchronisation Account mit mehr als 1 ZAB	PASSED
LPAPILOT-173	Katharina Dorner	Synchronisation Account mit mehreren Sparten	PASSED
LPAPILOT-174	Katharina Dorner	Synchronisation Account mit Vertriebs-Auftragssper...	PASSED
LPAPILOT-175	Katharina Dorner	Synchronisation Account mit FiBu Löschvormerk	PASSED
LPAPILOT-176	Katharina Dorner	Synchronisation Zuordnung Z1, Z2, Z4 in SAP ändern	PASSED

Allgemeine Testergebnisse: Leipa Group

Status	Anzahl
PASSED	45
TO DO	2
EXECUTING	0
FAILED	5
N/A	0
BLOCKED	0

Tests insgesamt: 52



KUNDENBINDUNG STÄRKEN DURCH ZUSAMMENARBEIT

ANWENDUNGSFÄLLE



Personalisierte Cross- und Up-Selling-Kampagnen

Gemeinsame Analysen des Kundenverhaltens und der Servicehistorie können Marketing und Vertrieb personalisierte Angebote erstellen, die genau auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind.



Proaktiver Support zur Kundenbindung

Customer Service erkennt frühzeitig potenzielle Herausforderungen oder Anfragen der Kunden und gibt diese zur proaktiven Ansprache mit Lösungen oder ergänzenden Produkten, bevor der Kunde selbst Probleme meldet, an Vertrieb und Marketing.



Nutzung von Kundenfeedback für Produktentwicklung

Customer Service sammelt kontinuierlich Feedback von Bestandskunden, das Marketing und Vertrieb für die Entwicklung neuer passgenauerer Angebote und Produkte nutzen können.



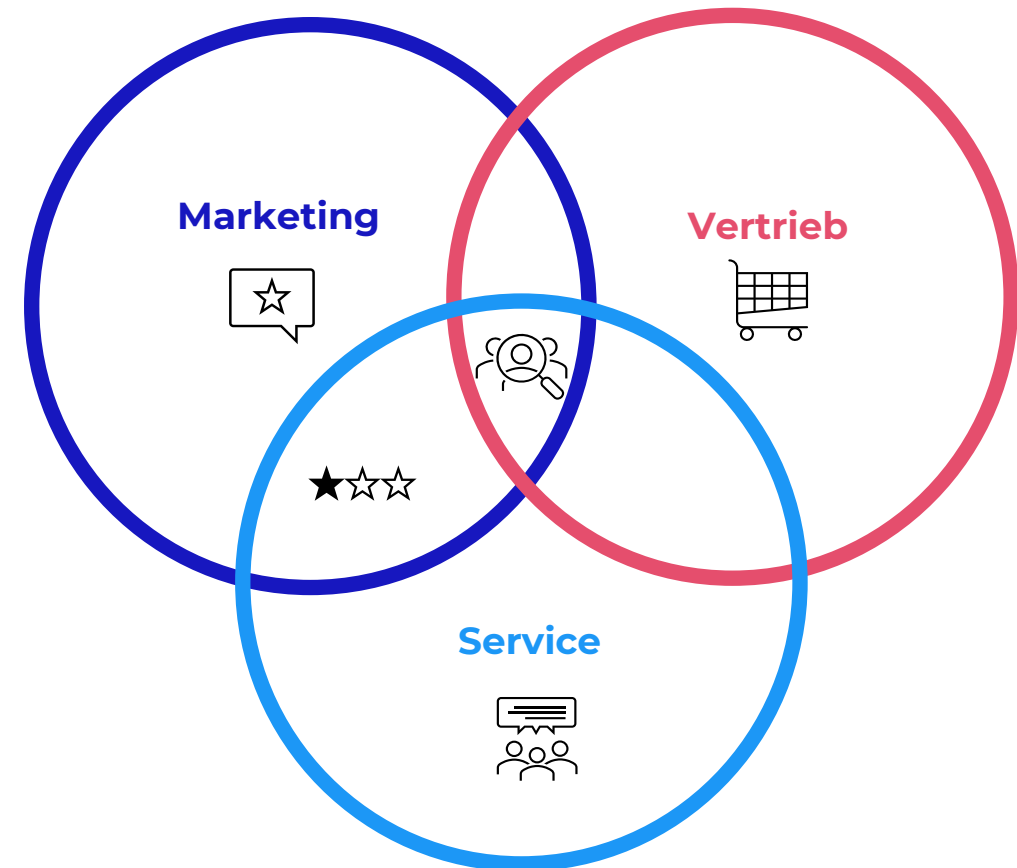
360-Grad-Kundenprofil

Austausch der Daten bereichsübergreifend führt zu einem 360-Grad-Kundenprofil, welches dabei dabei, relevante und personalisierte Touchpoints zu schaffen, die die Kundenloyalität stärken und gezielt auf ihre Bedürfnisse und Interessen eingehen.

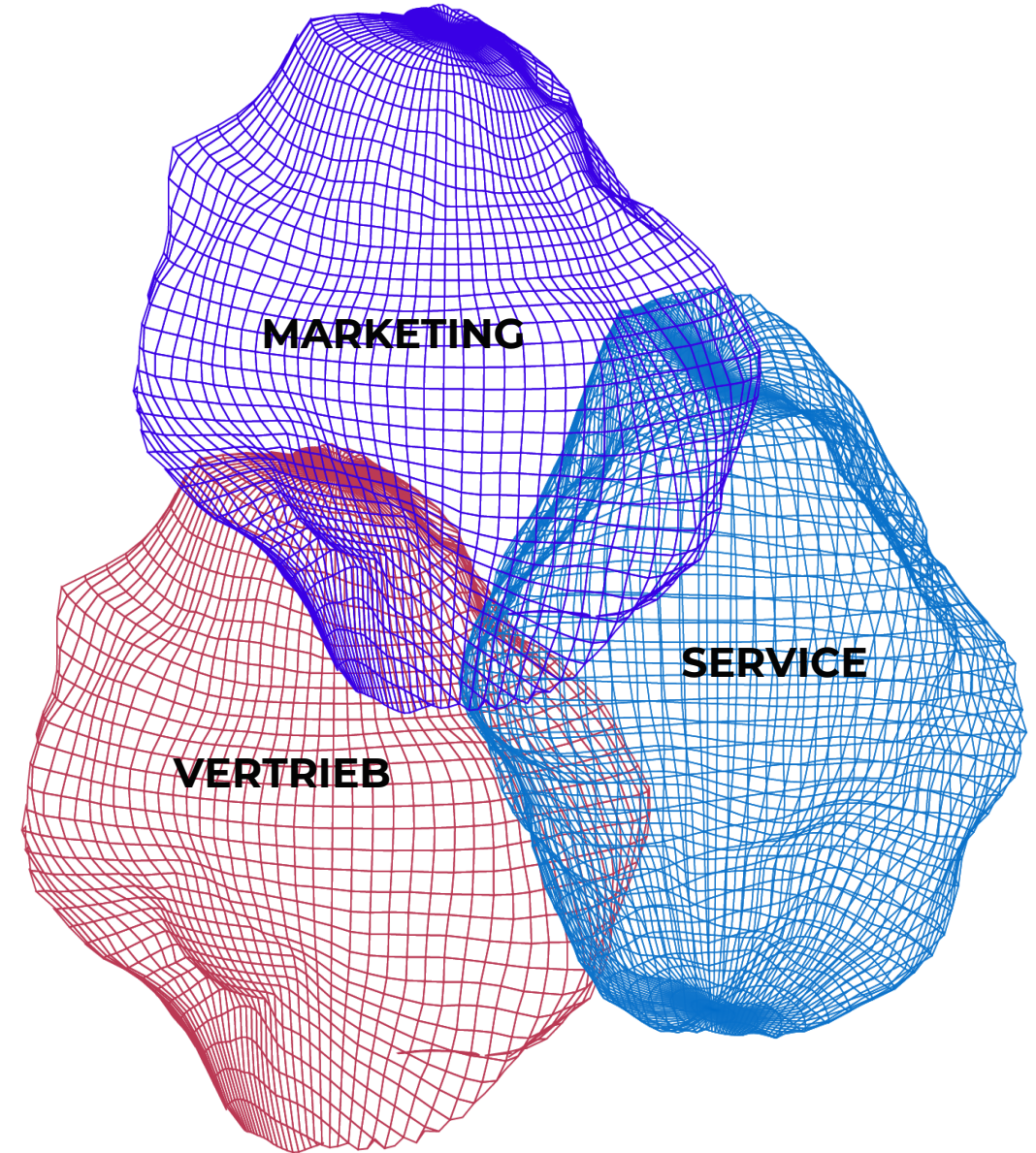


Optimiertes Kundenerlebnis über alle Kanäle

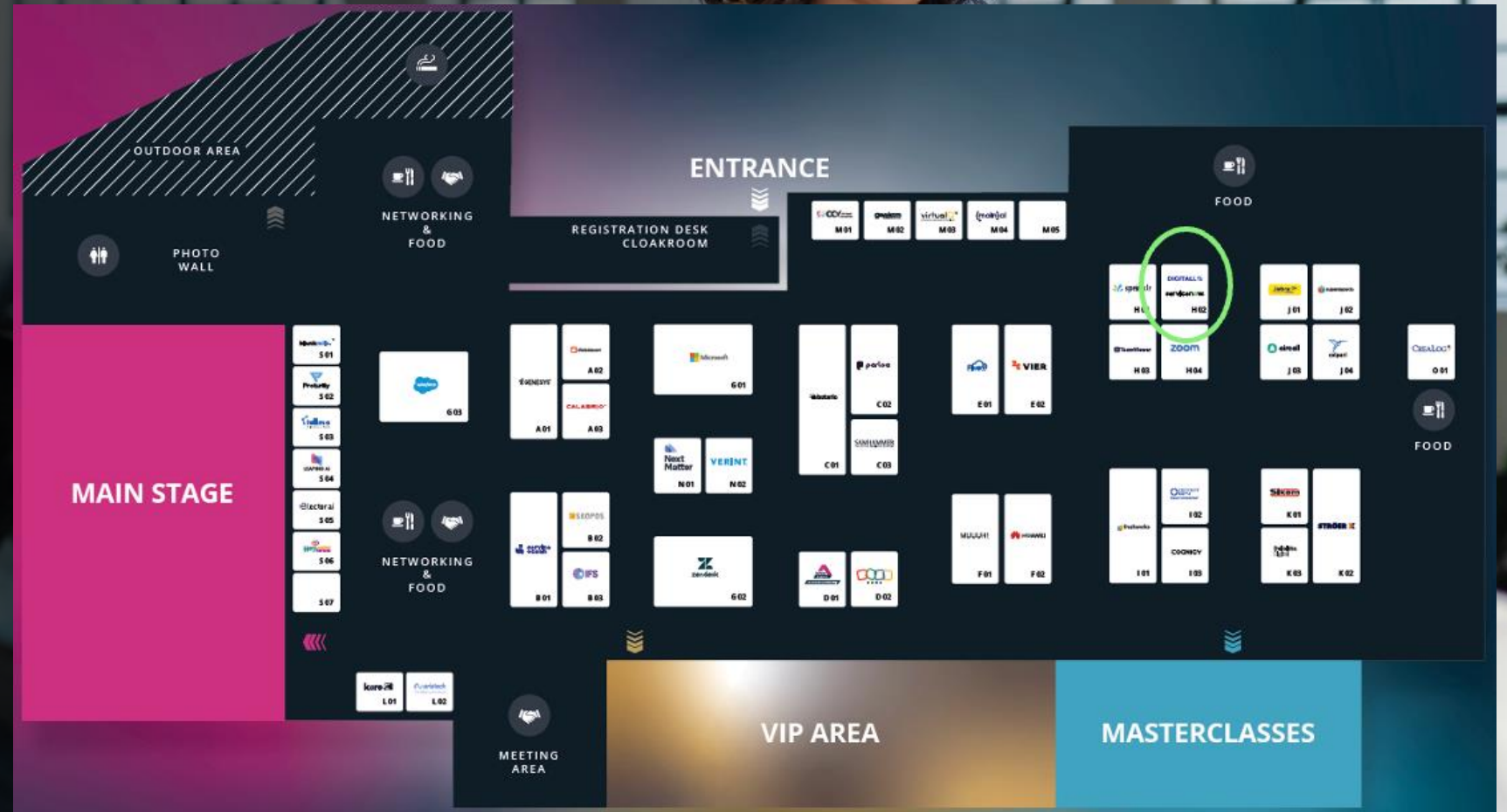
Ein konsistentes und optimiertes Kundenerlebnis über alle Kanäle zu bieten, sei es online, im direkten Kundenkontakt oder im Nachverkaufsservice.



**NUTZEN SIE DAS
GUTE
MOMENTUM !**



Kommen Sie uns Besuchen am Stand H02



servicenow®