

Hvad har
Servicenow og
benzinstandere
at gøre med
hinanden?

KISS konference

Talere



Martin Holdt Nielsen

Afdelingschef
OK a.m.b.a



Jacob Maj

Forretningskoordinator
OK a.m.b.a.



Mikkel Leth-Nissen

Sales Director
The Cloud People



De næste 30 min ...

01

Kort intro til TCP
og ServiceNow CSM

02

OK a.m.b.a
Teknisk Support Center

03

OK a.m.b.a
Rejsen med ServiceNow

04

Læring og spørgsmål

Lidt om The Cloud People

+350 certificerede ServiceNow konsulenter

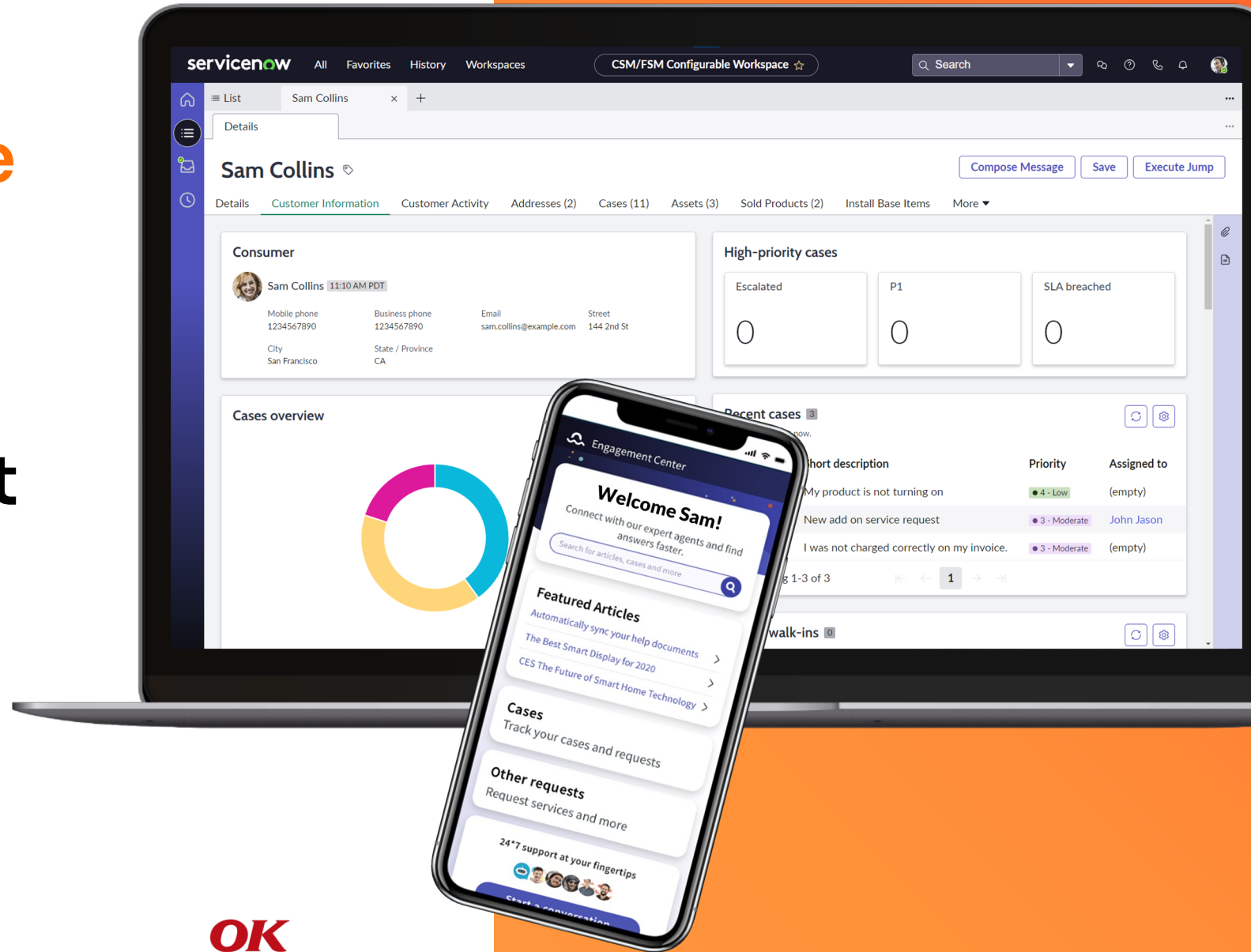
14 lande (EMEA, USA og Brasilien)

ServiceNow Elite Partner status

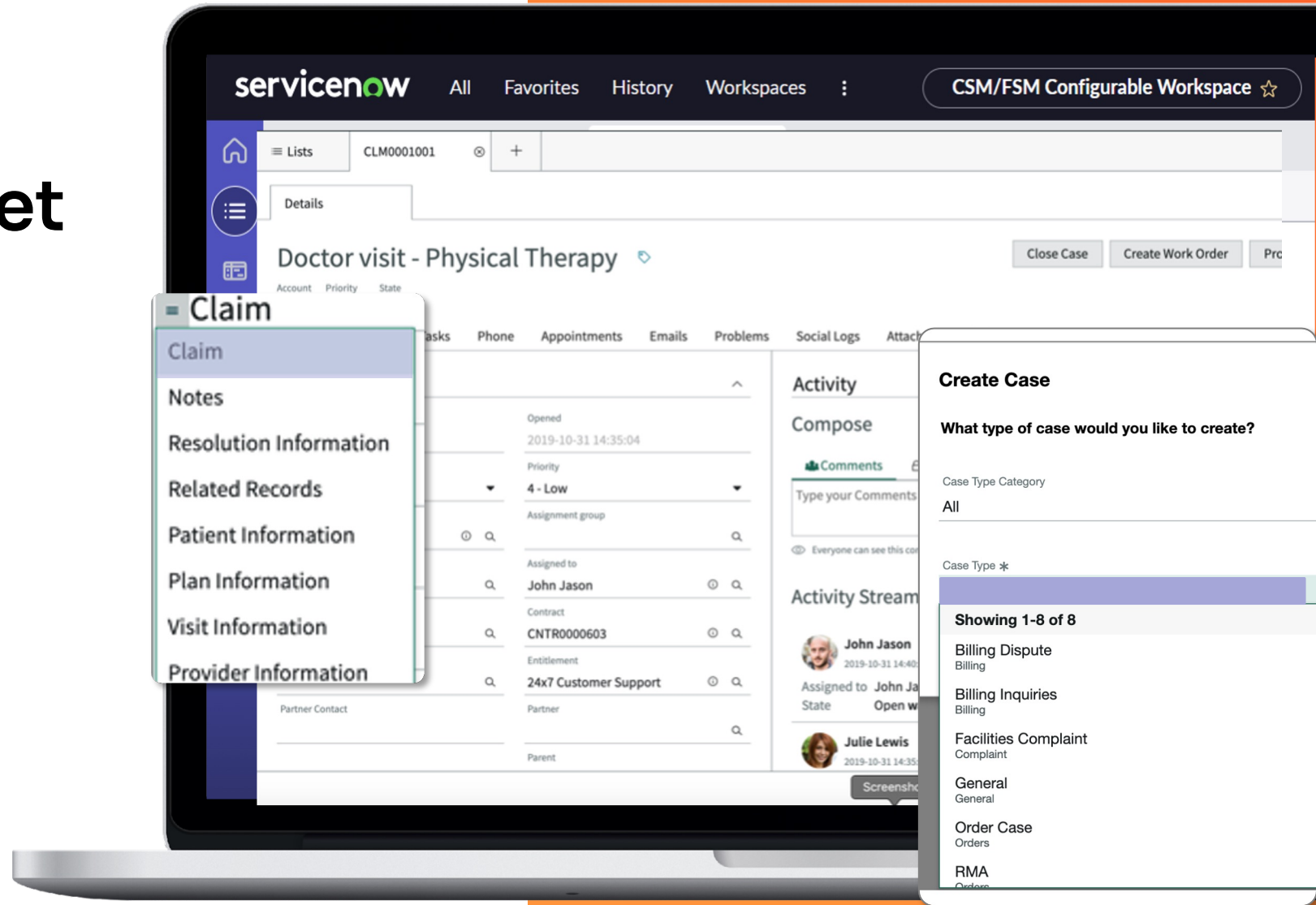


Hvad er
ServiceNow CSM?

Customer Service Management: Håndter anmodninger og problemer hurtigt og proaktivt

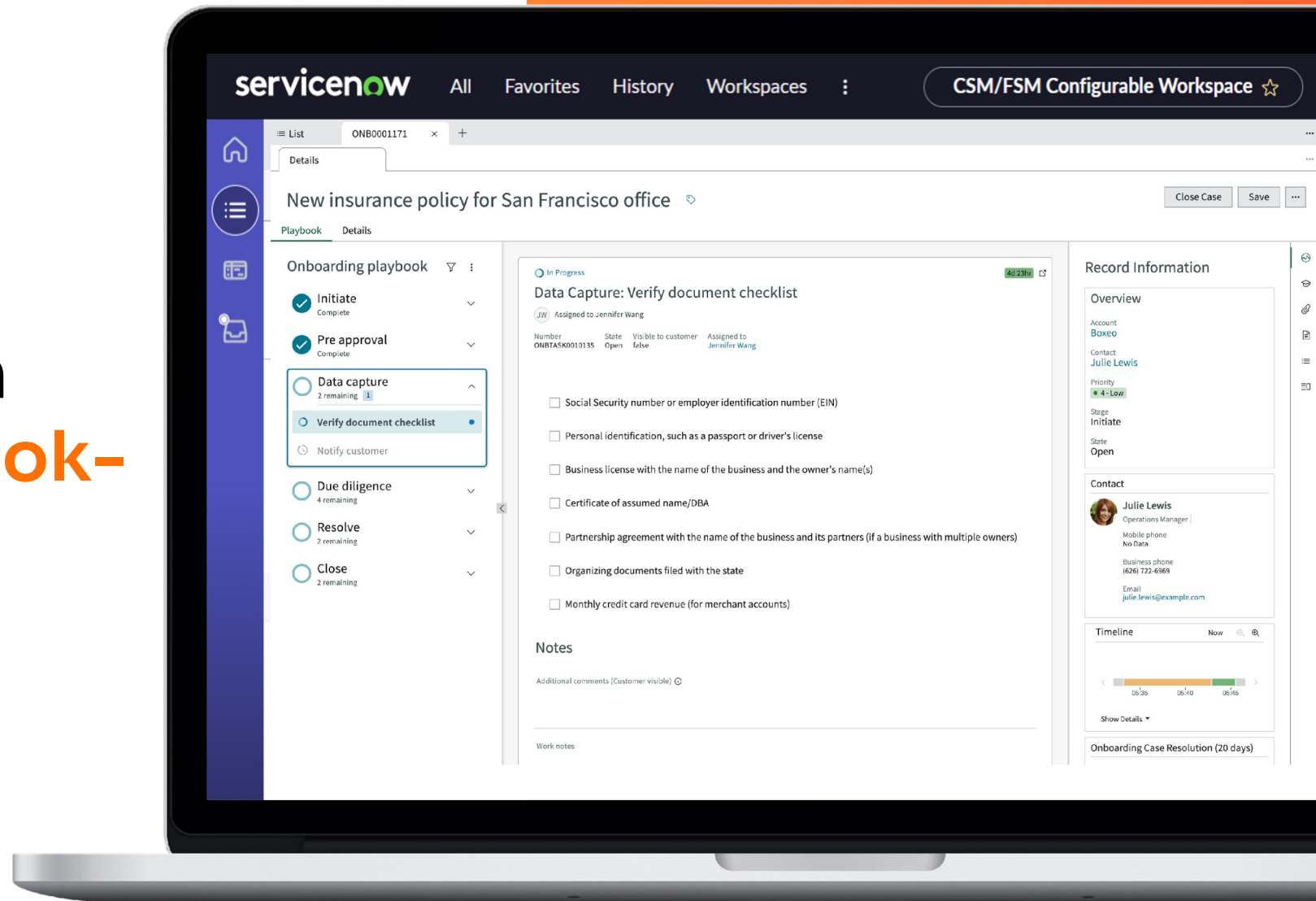


Case types gør det nemt at **styre** og orkestrere forskellige typer arbejde



OK

Løs problemer hurtigere med en fokuseret **playbook-**oplevelse





Kundecase

OK. a.m.b.a

Teknisk Support Center

Vores formål: Sikre at vores kunder kan:



Tanke



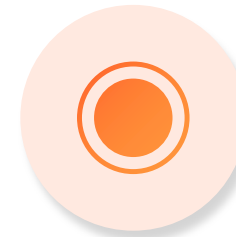
Vaske



Lade



Parkere



**Bruge OK
appen**

Vores opgave er

Idriftsættelse, drift og driftsovervågning af:

673

tankanlæg

230

vaskehaller

EL

ladestandere

+17.000 enheder

- ✓ Koordinering med interne og eksterne partnere
- ✓ Åbningstid: 8-22 alle dage og 24/7/365 vagtordning



BAGGRUND FOR VALG AF SERVICENOW

Hvor kommer vi fra?



Rapportbaseret driftsovervågning



Begrænsede live-data



Manglende kobling mellem kundesager og driftsproblemer



Simpel kundesagshåndtering per mail og telefon



Manuel håndtering af sager til servicepartnere

OK

Vores vision

- Høj opetid
- Høj kundetilfredshed



- ✓ Fælles driftsovervågnings-
overblik
- ✓ Rette ressource på
sagen internt og
eksternt
- ✓ Historik på kundesager
- ✓ Deling af viden til
løsning af kundesager

KISS KONFERENCE

Brug af ServiceNow

Kundeoplevelsen:

- Generelt
- Kendskab
- Prioritering

Medarbejderoplevelsen:

- Knowledges
- Data
- Prioritering
- Hjælpemiddel
kontra
modstand



Brug af ServiceNow

→ ASSETS

Tragt:

- Business Service
- Service Offering
- Application service
- Configuration Item





ServiceNow og rejsen derhen

Teknisk og organisatorisk

- Lang fødsel
- Opbygning
- Skarp go-live 7. september 2022
- Optimering
- Hamag / Partner

Fremtid

- E-mobilitet
- Partner
- Afdelinger

Samarbejdet med TCP

→ IMPLEMENTERINGEN

- Fast konsulent
- User Stories
- Sparring



Tid til spørgsmål

CX-day

Gratis event d. 9. nov. i KBH
– m. ServiceNow og CBS

