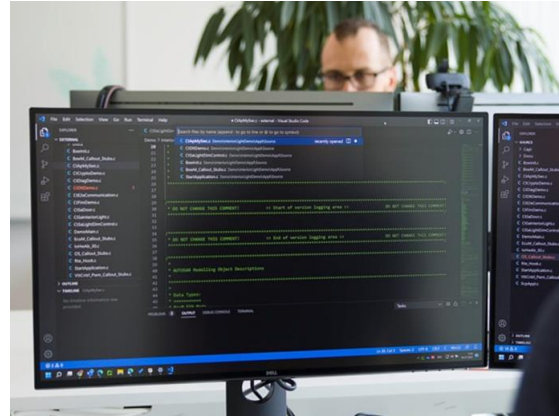




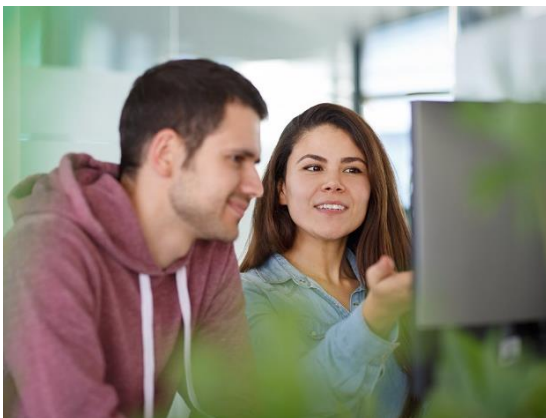
Integration von WeChat in ServiceNow für den Customer Support

Unsere Motivation

Unsere Mission



Vector unterstützt **Hersteller und Zulieferer der Automobilindustrie** und verwandter Branchen mit einer professionellen und offenen Plattform aus **Werkzeugen, Softwarekomponenten und Dienstleistungen** zur Entwicklung von **eingebetteten Systemen**.



Vector auf einen Blick



Mitarbeitende:
> 4.500
Vectorianer



Umsatz:
1,16 Mrd. €
in 2023



Vereinigungen:
Mitarbeit in
16 Gremien

Kunden:
> 9.000 Firmen
in 76 Ländern



Niederlassungen:
33 Standorte in
14 Ländern



Verbundene Unternehmen:
CSM | EYYES | GiN

Partner für die Entwicklung
seit über 35 Jahren



Einführung – Das Ziel ist klar

- ▶ Chinesische Kunden können mittels WeChat den Vector Support kontaktieren
- ▶ Support Agenten von Vector nutzen die vorhandene Supportapplikation ServiceNow, um mit dem Kunden via Chat zu kommunizieren
- ▶ Vector bietet diesen neuen, kundenfreundlichen Kanal an, um den Support zu kontaktieren
- ▶ Integration in ServiceNow, um einen Toolbruch für unsere Support Agenten zu verhindern
- ▶ Die Kommunikation ist in ServiceNow dokumentiert



From Wikipedia:

WeChat ... is a Chinese instant messaging, social media, and mobile payment app developed by Tencent. First released in 2011, it became the world's largest stand-alone mobile app in 2018 with over 1 billion monthly active users.

Die Findungsphase – Fragen über Fragen und keine Antworten

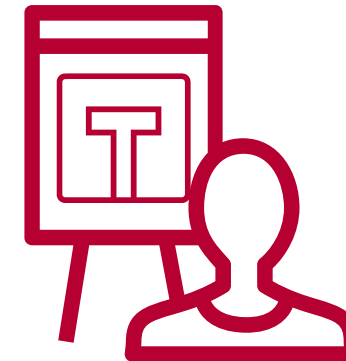
- ▶ Was ist eigentlich WeChat und welche Möglichkeiten bietet es?
- ▶ Wie können wir unsere Kunden über WeChat unterstützen?
- ▶ (Wie) kann WeChat in ServiceNow eingebunden werden?
- ▶ Wie bettet sich WeChat in unsere Systemlandschaft ein?
- ▶ Wer kann uns bei der Planung, Implementierung und Einführung unterstützen?
- ▶ Wie wird ein Chat-Support in die Prozesslandschaft integriert und welche Prozesse brauchen wir?
- ▶ Welche rechtlichen Rahmenbedingungen müssen wir beachten?
- ▶ **Und viele weitere Fragen, auf die wir Antworten finden mussten ...**



Wo fangen wir an?

Der Start – Führt diese Route zum Ziel?

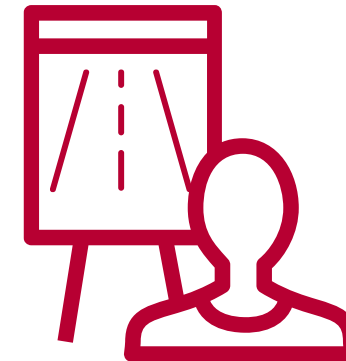
- ▶ Von Mini-App bis nachgebautes Tickettool
- ▶ Fokus lag auf Marketing mit WeChat
- ▶ Vorhandene Systeme wurden nicht betrachtet
- ▶ Aber: Unterschiedlich Accounttypen wurden erläutert
- ▶ Somit gab es wieder einen neuen Ansatz



Beauftragung von WeChat
Experten

Der Neustart – Ab auf die Autobahn!

- ▶ ServiceNow Partnersuche mit Fokus auf CSM und Asien
- ▶ >10 passende Implementierungspartner kontaktiert
- ▶ 2 Rückmeldungen und letztendlich 1 Angebot
- ▶ Von Beauftragung bis Go Live vergingen 6 Wochen



Beauftragung von WeChat
Experten



Beauftragung von ServiceNow
Experten

Das Ziel – Das Wetter ist gut

- ▶ 12 Support Agenten unterstützen unsere Kunden seit Mitte August mittels WeChat
- ▶ Bisher keine Ausfälle oder größere Fehler aufgetreten
- ▶ Optimierungsvorschläge werden aktuell gesammelt
- ▶ LIVE-DEMO?



Beauftragung von WeChat
Experten



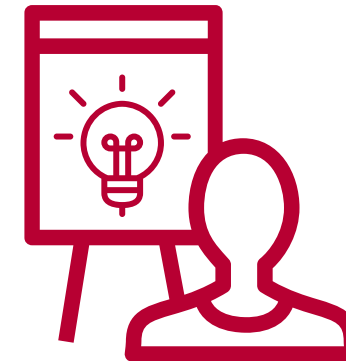
Beauftragung von ServiceNow
Experten



Go Live

Der Abschluss – Das haben wir gelernt

- ▶ Spezieller WeChat Accounttyp notwendig (Businessaccount vom Typ „Service Account“)
- ▶ Mit diesem Accounttyp kann WeChat über eine API mit Fremdsystemen kommunizieren
- ▶ In ServiceNow wurde das conversational custom chat integration framework genutzt
- ▶ Aufgrund einiger Limitierungen in WeChat verlief die Prozessdefinition nicht so einfach wie angenommen
- ▶ Lokaler Implementierungspartner hilft für lokale Gepflogenheiten und lokaler Technik (hier WeChat)



Auch Umwege führen zum Ziel!

For more information about Vector
and our products please visit

www.vector.com

Author:
Melchert, Timm
Vector Germany

