NEWS RELEASE

Accenture und ServiceNow gründen eine dedizierte Business Group, um Unternehmen bei der Transformation der Arbeit zu unterstützen

2020-10-22

FRANKFURT - 22. Oktober 2020 - Accenture (NYSE: ACN) und **ServiceNow** (NYSE: NOW) haben eine neue Unternehmensgruppe gegründet, um Kunden aus dem privaten und öffentlichen Sektor dabei zu unterstützen, ihre digitale Transformation zu beschleunigen und den heutigen dynamischen betrieblichen Herausforderungen besser gerecht zu werden. Die Accenture ServiceNow Business Group repräsentiert eine bedeutende Multi-Millionen-Dollar-Investition beider Unternehmen für die nächsten fünf Jahre.

In der COVID-19-Ära stehen Unternehmen mehr denn je unter dem Druck, Innovationen schneller voranzutreiben, Kosten zu senken, die Produktivität zu steigern und die Bedürfnisse ihrer Kunden zu erfüllen. Die Accenture ServiceNow Business Group wird Unternehmen dabei helfen, organisatorische Prozesse schnell weiterzuentwickeln und den vollen Wert von Technologie-Investitionen auszuschöpfen, indem sie digitale Workflows einführt, die moderne, personalisierte Kunden- und Mitarbeitererfahrungen liefern.

Dazu gehört die Bereitstellung von Self-Service- und Remote-Work-Programmen, die Mitarbeitern und Kunden mehr Flexibilität, Mobilität und Wahlmöglichkeiten bieten. Durch die Einrichtung eines moderneren Arbeitsplatzes mit plattformgesteuerten, technologiegestützten Workflows sind Unternehmen besser in der Lage, Geschäftsanforderungen auszubalancieren, Kundenwünsche zu erfüllen, das Engagement der Mitarbeiter zu fördern, Produktivitätserwartungen zu erfüllen und Kostenoptimierung am Arbeitsplatz zu realisieren.

„Durch die weitere Stärkung unserer strategischen Allianz mit ServiceNow werden wir unsere Kunden in die Lage versetzen, Veränderungen schneller zu bewältigen", sagt Julie Sweet, Chief Executive Officer von Accenture. "Mit

einem Wechsel in die Cloud können sie ihre Betriebsabläufe neu überdenken, ihre Mitarbeiter umschulen und insgesamt nachhaltiger agieren. Durch die Zusammenarbeit mit ServiceNow, zur Automatisierung von komplexen Prozessen und der Schaffung einer branchenübergreifend besseren Experience, werden wir Unternehmen dabei unterstützen, einen höheren 360-Grad-Wert zu erzielen, von dem alle profitieren - Kunden, Mitarbeiter, Aktionäre, Partner und Kommunen."

Bill McDermott, CEO von ServiceNow, dazu: „Führungskräfte in sämtlichen Unternehmen wissen, dass ihre Technologien des 20. Jahrhunderts zu langsam sind und zu sehr in Silos und im Status quo feststecken, um den dynamischen digitalen Anforderungen der Mitarbeiter und Kunden von heute gerecht zu werden. Geschwindigkeit, Agilität und Resilienz sind das, was jetzt gebraucht wird. Die Partnerschaft zwischen ServiceNow und Accenture führt erstklassige Teams, Know-How und unsere moderne Workflow-Plattform zusammen, um die digitale Transformation in jedem Unternehmen zu beschleunigen. Die Accenture ServiceNow Business Group wird allen Organisationen helfen, ein digitales Unternehmen des 21. Jahrhunderts zu werden."

Die Accenture ServiceNow Business Group wird den Kunden branchen- und bereichsspezifische Lösungen und Dienstleistungen anbieten. Gemeinsam helfen Accenture und ServiceNow zunächst dabei, digitale Transformationsprogramme für Kunden in den Bereichen Telekommunikation, Finanzdienstleistungen, Öffentliche Verwaltung, Fertigung, Gesundheitswesen sowie Life Science zu beschleunigen. Die Workflow-Innovation wird sich auf Mitarbeiterengagement, Kundenservice und -abläufe, künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb sowie Sicherheit und Risiko konzentrieren. Weitere Branchenlösungen sollen folgen.

Die neue Expertengruppe wird von etwa 8.500 Accenture-Fachleuten unterstützt, die mit ServiceNow vertraut sind, und vereint engagierte Experten aus beiden Unternehmen mit spezifischem Know-how in den Bereichen Transformations-Workflow und Plattformentwicklung, Marketing, Vertrieb und Unternehmensentwicklung in zahlreichen Top-Branchen. Die Business Group wird fortschrittliche branchen- und bereichsspezifische Lösungen entwickeln, die für Kunden messbare, positive Ergebnisse liefern sollen.

So nutzt beispielsweise Boehringer Ingelheim, ein führendes, forschungsorientiertes Pharmaunternehmen mit mehr als 51.000 Mitarbeitern und gemeinsamer Kunde von Accenture und ServiceNow, die Technologie von ServiceNow und die Dienstleistungen von Accenture, um eine nahtlose, benutzerfreundliche Experience für globale Mitarbeiter und Kunden zu schaffen.

„Unsere Arbeit mit Accenture und ServiceNow hat unsere Innovationskraft strategisch gestärkt. Durch die Optimierung unserer globalen Mitarbeitererfahrung haben wir unsere Arbeitsprozesse in allen Unternehmensfunktionen schneller und effizienter gestaltet, was letztlich zu besseren Ergebnissen für die Patienten führt", erklärt Andreas Henrich, Corporate Vice President of IT Enterprise Data Services bei Boehringer Ingelheim. „Wir haben die Komplexität in unseren unterschiedlichen, maßgeschneiderten Systemen reduziert und

damit unser Geschäft auf Wachstum ausgerichtet."

Accenture und ServiceNow arbeiten auch zusammen, um staatliche Institutionen zu unterstützen. Anfang dieses Jahres kündigte Accenture Federal Services (AFS) einen **Auftrag in Höhe von 96 Millionen Dollar** an, um das Department of Veterans Affairs (VA) bei der Modernisierung seines Enterprise-Service-Managements und seiner IT-Fähigkeiten zu unterstützen. Hier wird ServiceNow für die durchgängige digitale Transformation eingesetzt. Mithilfe der Now Platform wird AFS mit dem VA zusammenarbeiten, um seine manuellen Arbeitsabläufe zu automatisieren und Fähigkeiten der Applied Intelligence (AI) und des maschinellen Lernens einzuführen, damit sich die VA-Mitarbeiter auf komplexere Aufgaben konzentrieren können, die den Veteranen zugutekommen.

„Heute wird die IT bei Veterans Affairs praktisch wie in einem Unternehmen geleitet", sagt Greg Rankin, Director des Service Management Office, Abteilung Veteranenangelegenheiten für Information & Technologie. „Wir nutzen die leistungsstarke Discovery-Engine von ServiceNow und das Know-how von Accenture, um Top-Down Business Service Maps zu erstellen, die das Rätselraten darüber, welche Konfigurationselemente welchem Business Service zugrunde liegen, überflüssig machen. Bei einer so wichtigen Aufgabe wie der Bereitstellung von Diensten für Veteranen ist es unerlässlich, dass wir einen Echtzeit-Einblick in den Zustand, die Verfügbarkeit und die Kosten der von uns angebotenen Dienste haben – und den haben wir jetzt."

Für Accenture ist der Einsatz von ServiceNow ein strategischer Wegbereiter für kundenorientiere Innovation. Als Kunde nutzt das Unternehmen die ServiceNow-Workflows für Mitarbeiterengagement, Rechnungsverarbeitung, Asset Management, künstliche Intelligenz für den IT-Betrieb und den umfangreichen Service Desk. Erst kürzlich hat Accenture seinen mehr als 500.000 Mitarbeitern die Now Mobile App zur Verfügung gestellt.

Als ServiceNow Global Elite Partner ist Accenture einer der größten globalen Go-to-Market-Partner von ServiceNow und Gewinner der Auszeichnung "Global Partner of the Year" im Jahr 2020. Weitere Informationen über die Accenture ServiceNow Business Group finden Sie unter

- **https://www.accenture.com/us-en/services/alliances/servicenow?src=SOMS**
- **https://www.servicenow.com/partners/accenture.html**