NEWS RELEASE

Adobe und ServiceNow – Gemeinsam zum perfekten Kundenerlebnis

2019-03-26

Unternehmen können nun die Stärken beider Plattformen bündeln und personalisierte Kundenerlebnisse über Softwaregrenzen hinaus erschaffen

FRANKFURT AM MAIN — 8. April 2019 — **ServiceNow** (NYSE: NOW) und Adobe (Nasdaq: ADBE) arbeiten zusammen, damit Kunden beide Systeme nahtlos nutzen können. So profitieren Unternehmen von der Integration der Adobe Experience Platform und der ServiceNow Now Platform. Damit können sie auf effiziente Weise spannende und nachhaltige Customer Stories entwickeln und anbieten.

„Endkunden erwarten heute außergewöhnliche Angebote und Unternehmen wollen den Kundenservice entsprechend verändern", erklärt John Donahoe, President und CEO von ServiceNow. „Gemeinsam ermöglichen ServiceNow und Adobe nahtlose digitale Workflows, die sowohl die Anforderungen von Endkunden als auch von Unternehmen erfüllen."

Die konkreten Vorteile

Unternehmen nutzen immer häufiger Customer-Engagement-Lösungen, um die digitalen Erlebnisse von Kunden zu verstehen und jedem das gewünschte Angebot individuell bereitzustellen. In der Regel sind die kundenbezogenen Daten jedoch isoliert und von der Kundenbetreuung getrennt gespeichert. Doch Kunden erwarten heute ein übergreifendes, personalisiertes Angebot sowie eine schnelle Problemlösung. Dann lassen sie sich langfristig begeistern.

Genau dies ermöglicht die Integration der Plattformen von Adobe und ServiceNow:

- Auf der einen Seite optimiert sie die Arbeit zwischen den Teams. Diese können jetzt schneller die Echtzeit-Kundenprofile von Adobe durch umfangreiche Kundendaten erweitern. So erhalten sie die Möglichkeit, ihre Kunden noch besser kennenzulernen und sie auf ihrer gesamten digitalen Reise zu begleiten – vom ersten Kontakt bis zum Kundenservice.
- Auf der anderen Seite können Service-Teams jetzt digitale Workflows, Wissensmanagement und Servicekataloge von ServiceNow nahtlos in eine personalisierte Interaktionsebene über die Adobe Experience Platform integrieren. Dadurch schaffen sie konsistente, kontextbezogene Angebote und Dienste über die gesamte Customer Journey hinweg.

„Die Bereitstellung personalisierter Kundenerlebnisse in Echtzeit bildet das Herzstück jedes erfolgreichen Unternehmens", ergänzt Shantanu Narayen, President und CEO von Adobe. „Adobe und ServiceNow arbeiten zusammen, damit Unternehmen Echtzeitdaten entlang der gesamten Customer Journey erhalten und so ihr digitales Geschäft besser verwalten und ausbauen können."

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) macht die Arbeitswelt für Menschen besser und einfacher. Unsere Cloud-basierte Plattform und die damit verbundenen Lösungen ermöglichen mit digitalen Workflows eine intuitive Nutzererfahrung, damit Mitarbeiter und Unternehmen effizienter arbeiten können. Für weitere Informationen besuchen Sie: **www.servicenow.com/de**.

© 2019 ServiceNow, Inc. ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmennamen, Produktnamen und Logos können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über Adobe

Adobe verändert die Welt durch digitale Erlebnisse. Weitere Informationen finden Sie auf **www.adobe.com/de.**