NEWS RELEASE

# Adobe und ServiceNow kündigen globale Verfügbarkeit der Integration an

2020-05-05

SANTA CLARA, Calif.  - 5. Mai 2020 - Adobe (Nasdaq:ADBE) und **ServiceNow** (NYSE:NOW) geben ihre Integrationspartnerschaft bekannt. Sie stellen eine branchenweit erste Lösung bereit, die Daten aus der Adobe Experience Platform und dem Workflow-Produkt Customer Service Management von ServiceNow miteinander verbindet, um nahtlosere, vernetzte Kundenerlebnisse zu ermöglichen. In der heutigen Zeit, in der ausschließlich digitale Produkte eingesetzt werden, müssen Marketing- und Service-Organisationen auf einen datengesteuerten, kundenorientierten Ansatz ausgerichtet sein. Durch die Verbindung der Adobe Experience Platform, der branchenweit ersten speziell entwickelten CXM-Plattform (Customer Experience Management), mit dem Customer Service Management-Produkt von ServiceNow erhalten Unternehmen eine umfassendere Sicht auf den Kunden.

Die Integration führt zu nahtlosen Workflows zwischen der Adobe Experience Platform und ServiceNow, erweitert die Kundenprofile in Echtzeit von Adobe um detaillierte Daten und verbessert die Personalisierung der Customer Experience auf allen Touchpoints. Darüber hinaus können Unternehmen dank der Integration von ServiceNow und **Adobe Experience Manager** jetzt einen verbesserten Kundenservice anbieten.

"Die heutigen Service-Teams sehen sich mit einem noch nie dagewesenen Ausmaß an Kundenanfragen konfrontiert, was zu einer Dringlichkeit von End-to-End-Kundenservice-Lösungen über alle Kanäle führt, die einen vollständigen Überblick über jeden Kunden bieten", so Farrell Hope, Senior Vice President of Customer Workflows bei ServiceNow. "Zusammen mit Adobe ermöglicht ServiceNow Unternehmen und Organisationen einen besseren Zugang zu wichtigen Kundeninformationen und eine stärkere Kundenbindung.“

"Als führendes Unternehmen im Bereich der intelligenten Transformation ist sich Lenovo bewusst, dass dies eine organisationsübergreifende Aufgabe ist", sagte Paul Walsh, Global Chief Digital Officer von Lenovo. "Durch die

Nutzung von Adobe und ServiceNow freuen wir uns darauf, unsere Marketing- und Service-Organisationen noch enger aufeinander abzustimmen, um Kunden mit intelligenteren, datengesteuerten und kontextbezogenen Interaktionen zu begeistern."

"Adobes Ziel, die Welt durch digitale Experience zu verändern, war noch nie so relevant und entscheidend wie heute", so Amit Ahuja, Vice President, Ecosystem Development bei Adobe. "Adobe und ServiceNow arbeiten zusammen, um Unternehmen einen umfassenderen Überblick über jeden einzelnen Kunden zu ermöglichen, damit sie ein Erlebnis bieten können, das zu einem besseren Engagement und letztendlich zum Geschäftserfolg beiträgt."

Die Art und Weise, wie Unternehmen mit Kunden umgehen, wird den Erfolg ihrer Marke und die Kundenbeziehung in den kommenden Jahren bestimmen. Heutzutage sind Unternehmen nicht in der Lage, ihre Kunden zu unterstützen, da sie auf veraltete Systeme angewiesen sind, die den Kunden keine relevanten Daten liefern. Die Integration von Adobe und ServiceNow setzt hier an:

- Kontext schaffen, um die Markentreue zu fördern: Unternehmen stehen oft vor der Herausforderung, sich durch interne Datensilos zu navigieren, welche die Interaktionen mit ihren Kunden betreffen. Diese Integration schafft nahtlose Daten-Workflows, um diese Barrieren zu beseitigen und Marketing- und Service-Organisationen miteinander zu verbinden. Wenn ein Kunde sich nun mit einem Anliegen oder einer Anfrage an das Unternehmen wendet, kann dies einen vollständigen Überblick über den Kunden erhalten, von den gekauften Produkten oder Dienstleistungen, bis hin zu seiner letzten Interaktion. Diese Einblicke führen zu einer stärker personalisierten und nahtlosen Experience.
- Gewinnen Sie tiefere Einblicke für die Personalisierung: Eine gute Experience basiert auf dem Überblick über die Customer Journey. Mithilfe der Adobe Experience Platform und des Workflow-Produkts ServiceNow Customer Service Management kann die Arbeit zwischen den Teams optimiert werden, indem sie Daten während der Touchpoints „Evaluieren" und „Kaufen" aggregieren und Service-Interaktionen erfassen. So erhalten Unternehmen umfangreiche Kundenprofile in Echtzeit auf der Adobe Experience Platform.
- Verbessern Sie die Kundenerfahrungen: Ein nahtloses Kundenerlebnis entsteht, wenn Bedürfnisse erkannt werden, bevor sie entstehen. Mit ServiceNow sind Unternehmen in der Lage zu identifizieren, welche Produkte oder Dienstleistungen der Kunde nutzt, so dass sie eine stärkere Personalisierung anstreben können. Durch die Integration von Adobe Experience Manager und ServiceNow Customer Service Management erhalten Endkunden ein Web-Erlebnis und Web-Inhalte, die wirklich auf ihre jeweiligen Bedürfnisse zugeschnitten und relevant sind.

Über Adobe

Adobe verändert die Welt durch digitale Erlebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter **http://www.adobe.com**.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) schafft eine Welt, in der Arbeit weniger Arbeit macht. Unsere Cloud-basierte Plattform und die damit verbundenen Lösungen ermöglichen mit digitalen Workflows eine großartige User Experience, damit Mitarbeiter und Unternehmen effizienter arbeiten können. Für weitere Informationen besuchen Sie: **www.servicenow.com/de**.

© 2020 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Pressekontakte

ServiceNow
Johanna Fritz
+ 49 (0) 173 753 17 00
**johanna.fritz@servicenow.com**

eloquenza pr
Svenja Op gen Oorth / Ina Rohe
Emil-Riedel-Str. 18 - 80538 München
+49 89 242 038 0 - **servicenow@eloquenza.com/de**