

Generative KI: ServiceNow baut sein Portfolio weiter aus

2023-11-16

Now Assist in Virtual Agent, Flow Generation und Now Assist for Field Service Management (FSM) sind die neuesten leistungsstarken GenAI-Lösungen für die Now Plattform.

München, 16. November 2023 – **ServiceNow (NYSE: NOW)**, das führende Unternehmen für digitale Arbeitsabläufe, hat heute eine umfangreiche Erweiterung seines Portfolios an generativer KI für den Now Assist vorgestellt. Now Assist in Virtual Agent, Flow Generation und Now Assist for FSM sind die neuesten leistungsstarken GenAI-Lösungen, die eine grundlegende Transformation der Arbeitsweise und eine Steigerung der Produktivität ermöglichen.

Gartner® prognostiziert, dass Unternehmen zwischen 2023 und 2027 drei Billionen US-Dollar für KI ausgeben werden. Zudem wird erwartet, dass generative KI insgesamt 36 Prozent dieser Ausgaben ausmachen wird. Unternehmen aller Branchen wollen die Technologie einsetzen, um ihren Geschäftswert zu steigern. ServiceNow-Kunden erkennen bereits jetzt die Kosteneinsparungen, das Wachstum und die organisationsübergreifenden Effizienz- und Produktivitätssteigerungen, die sie damit erzielen können.

„Unsere Kunden sehen sich branchenübergreifend mit einer immer komplexeren und wettbewerbsintensiveren Dynamik konfrontiert. KI ist der Schlüssel für mehr Effizienz, eine fundiertere Entscheidungsfindung und mehr Agilität im Unternehmen“, sagt CJ Desai, President and Chief Operating Officer bei ServiceNow. „ServiceNow nimmt dabei eine Vorreiterrolle ein, indem wir generative KI intelligent in den Kern der Now Plattform integrieren und Unternehmen in die Lage versetzen, Künstliche Intelligenz sicher und vertrauensvoll zu nutzen. So schaffen wir einen noch nie dagewesenen Mehrwert für unsere Kunden.“

Beschleunigung der digitalen Transformation dank authentischer Sprachschnittstellen auf nur einer intelligenten Plattform

Now Assist in Virtual Agent, Flow Generation und Now Assist for FSM bieten unmittelbare Vorteile, indem sie die Zeit für das Suchen, Zusammenfassen und Erstellen grundlegender Informationen deutlich verkürzen. Gleichzeitig ermöglichen sie einen dialogorientierten Self-Service, schnelle Problemlösung und eine Automatisierung von Arbeitsabläufen.

- Now Assist in Virtual Agent ermöglicht es Unternehmen dank generativer KI, fortschrittliche Chatfunktionen in maximal 15 Minuten zu erstellen und einzusetzen. Kunden und Mitarbeitende können damit Probleme lösen und schnell die Informationen bekommen, die sie benötigen. Die Lösung bietet somit einen besseren Self-Service, da in KI-gestützten Konversationen auf Wissen aus der Kundendatenbank und des Servicekatalogs zurückgegriffen wird. Zu den neuen Funktionen zählen auch Q&As im Wissensmanagement und mehrstufige Gespräche für die Bestellung von Katalogartikeln oder Serviceanfragen mit der Option, zusätzliche Informationen direkt im Chat einzugeben.
- Flow Generation beschleunigt die Workflow-Erstellung auf der Now Plattform, indem sie hilft, Workflow-Blueprints für eine schnellere Entwicklung im großen Maßstab zu erstellen. Sie konvertiert einfachen Text in Low-Code-Workflows, sodass Developer Abläufen nicht mehr jedes Mal von Grund auf neu erstellen müssen, was die Time-to-Value für Unternehmen drastisch verbessert und Anpassungen dank einer No-Code-Schnittstelle enorm erleichtert.
- Now Assist für Field Service Management (FSM) nutzt GenAI, um auf alle Leistungs-, Ersatzteil- und Zusatzdaten zuzugreifen und Arbeitsaufträge zusammenzufassen – ein entscheidendes Feature für die Produktivität von Außendiensttechniker. Durch die Vereinfachung des Arbeitsprozesses verbessert Now Assist für FSM die Erfahrungen von Mitarbeitern und Kunden und garantiert die Einhaltung von Vorschriften und sichert Konsistenz und eine einheitliche Dokumentation.

KI als Herzstück der Now Plattform

Die generative KI-Strategie von ServiceNow bietet Kunden eine breite und sichere LLM-Unterstützung, entweder durch universelle LLMs oder die von ServiceNow eigens entwickelten Modelle. Universelle LLMs bieten dem Kunden Flexibilität und umfassen derzeit den Zugang zu Microsoft Azure OpenAI Service LLM und OpenAI API. Die domänenspezifische Now LLM von ServiceNow ist speziell für ServiceNow Workflows, Anwendungsfälle und Prozesse entwickelt worden. Sie bietet Kunden verantwortungsvollen und sicheren LLM-Support, der ein hohes Maß an Transparenz, Verwaltung und Datensicherheit ermöglicht.

ServiceNow ist führend bei der Bereitstellung von sicheren, unternehmensweiten generativen KI-Lösungen und verbindet diese nahtlos mit Workflows, um Kunden eine noch schnellere Wertschöpfung zu ermöglichen. Bereits im

kürzlich veröffentlichten **Vancouver Release der Now Platform** hat ServiceNow generative KI in alle Workflows integriert.

Mit den zusätzlichen Funktionen kann die Now Platform die digitale Transformation signifikant beschleunigen. Die GenAI-Schnittstelle lässt sich nahtlos mit dem Servicekatalog verbinden, vereinfacht den Zugang zu Informationen und gewünschten Aktionen und beschleunigt somit die interdisziplinäre Zusammenarbeit.

Verfügbarkeit

Die heute angekündigten neuen Lösungen sind allgemein im **ServiceNow Store** verfügbar.

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:
<https://www.servicenow.de/>

© 2023 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

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

Pressekontakt

ServiceNow

Johanna Fritz

Director Corporate Communications, EMEA Central

Tel.: + 49 173 753 17 00

E-Mail: Johanna.fritz@servicenow.com

Maisberger GmbH

Rudolf Siegl / Tanja Seifried

Claudius-Keller-Straße 3c

D-81669 München

Tel: +49 (0)89 419599-72

E-Mail: servicenow@maisberger.com

Web: www.maisberger.de