NEWS RELEASE

ServiceNow Knowledge 2024: Mit GenAI und neuen Partnern in die Zukunft der Arbeitswelt

2024-05-07

- Neue GenAI-Funktionen des Now Assist steigern Produktivität, erzielen Kosteneinsparungen und ermöglichen die Skalierung von Innovationen
- Neue Automatisierungslösungen vereinheitlichen die Nutzererfahrungen im gesamten Unternehmen auf einer zentralen KI-Plattform
- Erweiterte strategische Partnerschaften liefern neue Lösungen und Expertise, um den Mehrwert für Kunden zu erhöhen

München, 7. Mai 2024 – Knowledge 2024 **ServiceNow** (NYSE: NOW), führender Anbieter von KI-Lösungen für die erfolgreiche Unternehmenstransformation, hat heute die Knowledge 2024, seine jährliche Konferenz in Las Vegas, eröffnet. Dabei wurden zahlreiche Innovationen angekündigt, um den KI-gesteuerten Wandel in Unternehmen voranzutreiben. Dazu gehören neue GenAI-Funktionen des Now Assist, die die Produktivität steigern, Kosten senken sowie Kunden und Mitarbeiter in die Lage versetzen, selbst Innovationen zu schaffen. Mit den neuen Automatisierungslösungen für die Now Platform können Unternehmen darüber hinaus ihre Nutzererfahrung komplett vereinheitlichen. Zudem hat ServiceNow den strategischen Ausbau des Partnernetzwerks bekanntgegeben, um in Zukunft neue Lösungen und Expertise bereitzustellen und einen noch größeren Mehrwert für Kunden zu schaffen.

Vor etwas mehr als einer Woche hat ServiceNow ein weiteres Quartal mit signifikanten Steigerungen bei allen Wachstums- und Rentabilitätskennzahlen bekanntgegeben. Dies zeigt deutlich, wie die Innovations- und Unternehmensstrategie von ServiceNow den Wert für Kunden und Aktionäre kontinuierlich steigert. Auf dem ServiceNow Financial Analyst Day am Montag, den 6. Mai, bekräftigte das Unternehmen außerdem sein Ziel, bis Ende 2024 einen Umsatz von 11 Milliarden US-Dollar und bis Ende 2026 einen Umsatz von mehr als 15 Milliarden

US-Dollar zu erreichen.

„Die Knowledge 2024 ist genau der richtige Ort, um die digitale Transformation weiter voranzubringen. In diesem Jahr ist unsere jährliche Kunden- und Partnerkonferenz größer als je zuvor, denn wir stellen bahnbrechende Innovationen vor, die KI für alle Menschen nutzbar machen werden“, sagt Bill McDermott, Chairman und CEO von ServiceNow. „Wir führen diese Bewegung an und stellen die KI-Plattform für die Unternehmenstransformation zur Verfügung, die unseren Kunden und Partnern immense Möglichkeiten eröffnet. Wir freuen uns, diese Woche eine neue KI-gestützte Ära einzuleiten.“

Die richtige KI-Lösung für jeden Unternehmensbereich

GenAI ist mittlerweile ein essenzieller Bestandteil der Now Platform. Durch Now AI, das multimodale Modell von ServiceNow, erhalten Kunden eine direkt einsetzbare KI, die speziell für Unternehmensworkflows entwickelt und optimiert wurde. Multimodale Modelle enthalten und verarbeiten viele Arten von Daten, wie z.B. Text, Bilder, Audio und Video, sodass Nutzer von einer Vielzahl an Informationen profitieren können, um bessere Ergebnisse zu erzielen. Die neuen Funktionen ergänzen das umfangreiche, plattformübergreifende GenAI-Produktportfolio von ServiceNow, das auf die Bedürfnisse unterschiedlichster Benutzertypen zugeschnitten ist, darunter Mitarbeiter, Agenten, Administratoren und Entwickler:

- Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) beschleunigt die strategische Entscheidungsfindung, indem es Kundenfeedback und -anfragen analysiert, sodass Mitarbeitende die Kundenzufriedenheit und damit das Geschäftswachstum nachhaltig steigern können.
- Service Catalog Item Generation, App Generation und Playbook Generation ermöglichen es Entwicklern und Administratoren, Katalogelemente und Playbooks zu erstellen sowie neue Anwendungen in kürzester Zeit zu entwickeln. Auf diese Weise kann die Automatisierung im gesamten Unternehmen skaliert und bei der Erstellung komplexer Workflows wertvolle Zeit eingespart werden.
- Die GenAI-Funktionen von Now Assist, die von Now LLMs unterstützt werden, werden künftig für Kunden des öffentlichen Sektors in der Government Community Cloud (GCC) verfügbar, die dediziert für die Erfüllung der regulatorischen, Compliance- und Sicherheitsanforderungen von Regierungsbehörden entwickelt wurde. Dadurch können Behörden vertrauenswürdige GenAI-Funktionen nutzen, um schneller auf Vorfälle und Bürgeranliegen reagieren und den Self Service verbessern zu können.

Effiziente Automatisierungslösungen für produktivere Arbeitsprozesse

ServiceNow vernetzt mit einer einheitlichen Plattform Mitarbeiter abteilungsübergreifend und ermöglicht so effizientes Arbeiten. Die heute angekündigten Digitalisierungsfunktionen der Now Platform ermöglichen Automatisierung und intelligente Zusammenarbeit in großem Maßstab und machen jeden Bereich des

Unternehmens schlanker, effizienter und effektiver:

- Das New Creator Studio erweitert die bestehenden Low-Code- und No-Code-Entwicklungslösungen des ServiceNow Creator Workflows um zusätzliche Tools zur App-Erstellung. Diese ermöglichen es jedem Mitarbeiter, intelligente Workflows zu erstellen.
- ServiceNow verbessert auch die Automation Engine, die Drehscheibe für das End-to-End-Management von Hyperautomatisierung, um einen umfassenden Überblick über alle Automatisierungsumgebungen zu erhalten und RPA-Implementierungen zu vereinfachen, wodurch unternehmenskritische Geschäftsprozesse verbessert werden. Erfahren Sie mehr über die erweiterten Funktionen von **ServiceNow Creator Workflows.**
- Neue, speziell entwickelte Lösungen für die Fertigungsindustrie ermöglichen schnellere und effizientere Abläufe und steigern die Produktivität der Mitarbeiter. Manufacturing Commercial Operations nutzt GenAI zur Optimierung von Vertrieb, Support und Service und ermöglicht so schnellere und effizientere Abläufe. Zudem ermöglicht Employee Center (EC) Pro Kiosk intelligenten Self-Service und überbrückt so die Kommunikationslücke zwischen Unternehmen und ihren Mitarbeitern. Erfahren Sie mehr über die **KI-gestützten Lösungen von ServiceNow für die Fertigungsindustrie.**

Das nächste Kapitel im Partner-Ökosystem

Darüber hinaus baut ServiceNow sein Partnerprogramm weiter aus, um zusätzliche Branchenfachkenntnisse in das Partner-Ökosystem zu integrieren und Innovationen der Now Platform voranzutreiben. Daher gab das Unternehmen heute mehrere neue Partnerschaften bekannt, die Kunden dabei unterstützen sollen, ihre Pläne für die digitale Transformation voranzutreiben und die Time-to-Value zu verkürzen:

- ServiceNow wird im Rahmen der strategischen Partnerschaft mit Genesys, einem führenden Anbieter von KI-basierter Experience Orchestration, die besten Funktionen beider Plattformen bündeln, um in Unternehmen eine bessere Kunden- und Mitarbeitererfahrung zu gewährleisten. Erfahren Sie mehr über die **Partnerschaft zwischen ServiceNow und Genesys.**
- Ausbau der Partnerschaft mit Fujitsu zur gemeinsamen Entwicklung branchenübergreifender Lösungen. Um Innovationen zu beschleunigen, eröffnen Fujitsu und ServiceNow außerdem ein neues Fujitsu-ServiceNow Innovation Center. Erfahren Sie mehr über die **Partnerschaft zwischen ServiceNow und Fujitsu.**
- Ausbau der Zusammenarbeit mit Infosys, um die Kundenerfahrung mit GenAI-basierten Branchenlösungen in Schlüsselbranchen wie Telekommunikation, Finanzdienstleistungen, Fertigung und Einzelhandel zu verbessern. Infosys wird zudem seine Investitionen in Schulungen verdoppeln und mehr als 3.500 Mitarbeiter mit ServiceNow GenAI-Kenntnissen zertifizieren. Lesen Sie mehr über **die Zusammenarbeit zwischen ServiceNow und Infosys.**

Neuer CMO bei ServiceNow

Colin Fleming wurde zum neuen Chief Marketing Officer (CMO) von ServiceNow ernannt. Als preisgekrönter Wachstums- und Transformationsführer bringt Fleming fast zwei Jahrzehnte Erfahrung im Aufbau effektiver Marken- und Marketingprogramme mit zu ServiceNow. Zuletzt war Fleming als Executive Vice President of Global Marketing an der Expansion von Salesforce beteiligt.

Bei ServiceNow wird Fleming die Marketingstrategie und deren Umsetzung auf dem Weg des Unternehmens zur "Defining Enterprise Software Company" des 21. Jahrhunderts leiten.

Zusätzliche Informationen:

Erfahren Sie **hier** mehr über ServiceNow Knowledge 2024.

Weitere Einzelheiten zu den angekündigten Produktinnovationen und Funktionen finden Sie hier:

- **ServiceNow treibt Innovation mit neuen generativen KI-Funktionen voran**
- **ServiceNow verbessert Creator Workflows zur Skalierung der digitalen Transformation**
- **ServiceNow stellt neue KI-gestützte Lösungen für die Fertigungsindustrie vor**
- **ServiceNow und Fujitsu bringen KI-gesteuerte Branchenlösungen auf den Markt**
- **ServiceNow und Genesys verbessern das Kunden- und Mitarbeitererlebnis**
- **ServiceNow und Infosys transformieren Branchenlösungen mit GenAI**

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) macht künstliche Intelligenz für jeden nutzbar. Wir halten Schritt mit der Innovation, um unseren Kunden zu helfen, Unternehmen aller Branchen zu transformieren, während wir gleichzeitig einen vertrauenswürdigen, menschenzentrierten Ansatz für die Bereitstellung unserer Produkte und Dienstleistungen beibehalten. Unsere KI-Plattform für die Unternehmenstransformation verbindet Menschen, Prozesse, Daten und Geräte, um die Produktivität zu steigern und die Geschäftsergebnisse zu maximieren. Weitere Informationen finden Sie unter **https://www.servicenow.com/de/**

© 2024 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 / Seifried Tanja
Claudius-Keller-Straße 3c
D-81669 München
Tel: +49 (0)89 419599-72
E-Mail: **servicenow@maisberger.com**
Web: **www.maisberger.de**