NEWS RELEASE

ServiceNow baut Partnerschaft mit Microsoft aus: Neue, native Workflows für Microsoft TeamsServiceNow präsentiert Paris Release: Neue Plattform-Lösungen für eine agile und widerstandsfähige Covid-Economy

2020-09-23

Frankfurt - 23. September 2020 - **ServiceNow** (NYSE: NOW), das führende Unternehmen für digitale Workflows, kündigt die Erweiterung seiner Partnerschaft mit Microsoft an. Ziel der Zusammenarbeit ist es, Mitarbeitenden von überall aus eine hochwertige digitale Experience zu bieten. Auf der Microsoft Ignite 2020 stellte ServiceNow neue, in Microsoft Teams eingebettete Workflows vor, um die Produktivität der Mitarbeitenden durch nahtlosen Self-Service und schnellere Fallbearbeitung zu verbessern. Basierend auf der führenden digitalen Workflow-Plattform von ServiceNow, der Now Platform, verbessern die neuen Funktionen auch die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden, indem sie wichtige Aufgaben in Microsoft Teams erledigen können.

Teams ist im Moment die am schnellsten wachsende Business-App von Microsoft. Dies war bereits **2018** der Fall, lange bevor Lockdowns verhängt wurden und die Zahlen für Remote Work und Online-Trainings stark anstiegen. Ab 29. April zählte Microsoft Teams **75 Millionen aktive Nutzer pro Tag**, 70 Prozent mehr als **nur sechs Wochen** zuvor. In diesem Monat verzeichnete Microsoft an einem einzigen Tag mehr als 200 Millionen Meetingteilnehmer, die mehr als 4,1 Milliarden Meetingprotokolle erstellten.

„Wir helfen unseren Kunden bei der Lösung von außergewöhnlichen Herausforderungen, während sie sich auf die Potenziale der digitalen Transformation konzentrieren", erklärt Chirantan "CJ" Desai, Chief Product Officer

bei ServiceNow. "Wir verstärken die Zusammenarbeit mit Teams, um innovative Wege für Workflows zu finden, die das Engagement, die Kultur, die Zusammenarbeit und die Produktivität steigern - immer und von überall aus.“

„Heute mehr denn je müssen Menschen standortunabhängig miteinander verbunden sein und organisiert bleiben", sagt Rajesh Jha, Executive Vice President, Experiences and Devices, Microsoft. „ServiceNow bietet eine End-to-End Team-Experience für das sogenannte ‚New Normal'. Durch die Erweiterbarkeit von Meetings können Service-Agenten beispielsweise leichter mit der Now Platform von ServiceNow interagieren, in Gruppen-Chats, Kanälen und Konferenzen zusammenarbeiten und auf Vorfälle reagieren.“

Zu den neuen Funktionen gehören:

· Employee Experience in Microsoft Teams: Unternehmen möchten ihre Mitarbeitenden mit allen Tools und Geräten unterstützen, die sie benötigen. Durch die native Einbettung von ServiceNow in Teams können Mitarbeitende Anfragen einreichen sowie Updates über laufende Anfragen sowie proaktive Benachrichtigungen erhalten. Sie können zudem mit virtuellen Agenten chatten, um automatisierten Support zu bekommen, und sich mit Live-Agenten verbinden, wenn virtuelle Agenten nicht helfen können - und das alles, ohne Microsoft Teams verlassen zu müssen.

· Agenten-Funktionen in Microsoft Teams: Agenten nutzen verstärkt ServiceNow IT Service Management, möchten aber die Kollaborationsfunktionen in Teams leichter einsetzen, um mit Mitarbeitenden zu kommunizieren und mit anderen Agenten zusammenzuarbeiten. Jetzt können Agenten Notify und den Team-Client verwenden,, um direkt mit Kollegen in Kontakt zu treten. Darüber hinaus können sie wichtige Ereignisse an Geschäftsinteressenten weiterleiten und direkte Chats mit Mitarbeitenden über einen Vorfall oder eine Anfrage eröffnen. In Verbindung mit der neuen Funktion ‚Teams Meeting Extensibility' ermöglichen die Workflows von ServiceNow den Agenten eine höhere Produktivität, da sie größere Vorfälle direkt aus einem Microsoft Teams Meeting heraus lösen können.

Die neuen Funktionen sind ab sofort im Rahmen des Beta-Programms für ausgewählte Kunden verfügbar.

„Organisationen sind mehr denn je auf Kollaborationsplattformen angewiesen. Unternehmen wie ServiceNow entwickeln Tools und Lösungen, um die Erfahrung von Microsoft Teams zu ergänzen und zu verbessern. Accenture ist sehr daran interessiert, dieses neue Angebot zu testen und einzusetzen", so Thomas Bruss, Director of Enterprise Services bei Accenture.

Die heutigen Updates folgen auf die Veröffentlichung des ServiceNow Paris Release. Dort wurden bereits Microsoft-Integrationen angekündigt, um Unternehmen bei der Beschleunigung ihrer digitalen Transformation zu unterstützen. Kunden können diese Integrationen nutzen, um:

· Die Ausgaben und Nutzung von Hybrid-Clouds durch den Einsatz von Microsoft Azure Support in ServiceNow Cloud Insights zu optimieren;

· Das Onboarding neuer Mitarbeitender durch die ServiceNow Employee Experience und Microsoft Azure Active Directory zu optimieren und beschleunigen und;

· Mehr Kontrolle und Transparenz über die Unternehmensressourcen mit ServiceNow Software Asset Management und Microsoft Azure Active Directory zu gewinnen.

Zusätzlich bietet das ebenfalls im Paris Release veröffentlichte Plugin ServiceNow Virtual Agent Lite für Microsoft Teams eine eingeschränkte Version von Virtual Agent für Standardkunden der IT Service Management Lösung. Es beinhaltet drei vordefinierte Konversationen für häufige IT-Support-Anfragen. Diese Keyword-basierten Konversationen laufen im Web-Chat-Client und in einer Virtual Agent Messaging-Integration mit Microsoft Teams.

Die heutige Ankündigung ist eine Erweiterung der **Zusammenarbeit von 2019**. Ziel ist es, die digitale Transformation für gemeinsame Kunden zu beschleunigen, in diesem Zuge wird ServiceNow seine Arbeitslasten für bestimmte stark regulierte Märkte auf Microsoft Azure verlagern. Kunden erhalten durch die Partnerschaft Zugriff auf mehr als 25 gemeinsam entwickelte Lösungen. Die Unternehmen haben sich verpflichtet, die Innovation von ServiceNow-Teams fortzusetzen, um Mitarbeitenden von überall und in jeder Größenordnung optimale Experience zu ermöglichen.

© 2020 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.