

ServiceNow übernimmt Raytion: Erweiterung von GenAI-basiertem Such- und Wissensmanagement auf der Now Plattform

2024-07-24

Die branchenführende Technologie von Raytion zur Informationsbeschaffung vereinheitlicht den Zugriff auf geschäftskritische Daten aus verschiedenen Unternehmensquellen für eine leistungsfähigere, effizientere und personalisierte KI-basierte Suche auf einer einzigen Technologieplattform.

München, 24. Juli 2024 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), führender Anbieter von KI-Lösungen für die erfolgreiche Unternehmenstransformation, gab heute die Übernahme von Raytion bekannt, um die GenAI-gestützte Suche und die Wissensmanagement-Funktionen auf der Now Plattform zu erweitern. Die branchenführende Technologie von Raytion für die Informationsbeschaffung ermöglicht einen einheitlichen Echtzeit-Zugriff auf geschäftskritische Daten aus verschiedenen Quellen innerhalb eines Unternehmens für eine leistungsfähigere, effizientere und personalisierte KI-Suche auf einer einzigen Technologieplattform.

Die Komplexität moderner Geschäftsumgebungen erfordert mehr Datenintelligenz, damit Unternehmen die Kontrolle über weit verteilte, vielfältige und dynamische Informationen behalten können. Mit der Technologie von Raytion in Kombination mit der KI-Suche von ServiceNow erhalten Nutzer künftig die gewünschten Antworten, ohne genau wissen zu müssen, wo sich die Informationen befinden. Durch die Integration von Raytions Technologie kann die KI-basierte Suchlösung von ServiceNow auf Informationen aus Unternehmensdatenquellen zugreifen und diese nutzen. Dies bietet Anwendern ein nutzerfreundliches und intelligentes Sucherlebnis und ermöglicht es ihnen, die benötigten Informationen von einem einzigen Ausgangspunkt aus zu finden – sei es mithilfe von Daten von ServiceNow oder aus Systemen von Drittanbietern.

„ServiceNow beschleunigt die Arbeit, indem fragmentierte Daten in einer einzigen, intelligenten Plattform zusammengeführt werden, die Kunden dabei hilft, auf das Wissen in ihrem Unternehmen zuzugreifen und es gemeinsam zu nutzen," erklärt Jon Sigler, Senior Vice President, Platform and AI bei ServiceNow. „Raytions Technologie zur Informationsbeschaffung wird uns von anderen abheben, indem sie alle relevanten Datenquellen durchsuchbar macht, sodass jeder - Mitarbeiter, Kunden und Agenten - die Antworten erhält, die er benötigt, wenn er sie braucht.“

Die GenAI-basierten Such- und Wissensmanagementfunktionen von Raytion ermöglichen eine unternehmensweite Datenintegration, die das gesamte, in verschiedenen Silos vorhandene, Unternehmenswissen nutzt und nicht nur einen Teil davon. In Kombination mit der GenAI-Erfahrung von ServiceNow Now Assist werden aus verstreuten Informationen umfassendere und relevantere Suchergebnisse, die an einem zentralen Ort bereitgestellt werden, was den Self-Service erleichtert und die Anzahl der Supportfälle reduziert. Das einheitliche Datenmodell von ServiceNow - das Menschen, Services und Systeme nahtlos miteinander verbindet, um KI-Funktionen zu stärken - geht noch einen Schritt weiter. Es ermöglicht ein personalisiertes Erlebnis für die Nutzer, indem es auf die Historie der Mitarbeiter, wie frühere Suchen und Interaktionen zurückgreift. Dadurch sind die Ergebnisse relevanter und besser auf die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter zugeschnitten.

„Die Anreicherung von GenAI mit den spezifischen, aktuellen Informationen, auf die ein Mitarbeiter über alle relevanten Datenquellen zugreifen kann, macht nicht nur Geschäftsprozesse intelligenter, sondern das gesamte Unternehmen," sagt Valentin Richter, Gründer und CEO von Raytion. „Die Kombination der einheitlichen Now Platform von ServiceNow mit der sicheren Integrationstechnologie von Unternehmensdaten von Raytion verschafft Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil, da Mitarbeiter Probleme schneller lösen und informationsbasierte Entscheidungen treffen können. Wir bringen geschäftskritische Informationen mit intelligenter, GenAI-gesteuerter Suche und dem zuverlässigen Abruf von Daten zusammen, alles an einem Ort.“

Seit 2001 implementiert und betreibt das in Deutschland ansässige Unternehmen Raytion groß angelegte Geschäftslösungen für Global-500-Unternehmen und Organisationen weltweit. Für ServiceNow folgt diese Ankündigung auf frühere Übernahmen von Enable OH&S Technology, Hitch Works und 4Facility Technology als Teil des kontinuierlichen Engagements, die KI-Transformation weltweit voranzutreiben, das Mitarbeitererlebnis zu verbessern und die Zukunft der Arbeit zu gestalten. ServiceNow hat die Übernahme von Raytion im Juli 2024 abgeschlossen. Die finanziellen Bedingungen des Deals wurden nicht bekannt gegeben.

Verwendung zukunftsgerichteter Aussagen

Diese Pressemitteilung enthält "zukunftsgerichtete Aussagen" über die Erwartungen, Überzeugungen, Pläne, Absichten und Strategien im Zusammenhang mit der geplanten Übernahme von Raytion durch ServiceNow. Solche zukunftsgerichteten Aussagen beinhalten Aussagen über zukünftige Produktfähigkeiten und -angebote sowie die

erwarteten Vorteile für ServiceNow. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen bekannten und unbekannten Risiken und Unsicherheiten und basieren auf möglicherweise ungenauen Annahmen, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse erheblich von den erwarteten oder implizierten Ergebnissen abweichen. Sollten solche Risiken oder Unsicherheiten eintreten oder sich eine der Annahmen als falsch herausstellen, könnten unsere Ergebnisse erheblich von den Ergebnissen abweichen, die in den von uns getätigten zukunftsgerichteten Aussagen ausgedrückt oder impliziert werden. Wir übernehmen keine Verpflichtung und beabsichtigen nicht, die zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren. Faktoren, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse erheblich von den in zukunftsgerichteten Aussagen beschriebenen abweichen, umfassen unter anderem die Unfähigkeit oder Verzögerungen bei der Integration der Technologie von Raytion in unsere Plattform, die Unfähigkeit, die Mitarbeiter von Raytion nach Abschluss der Transaktion zu halten, unvorhergesehene Verpflichtungen oder Verbindlichkeiten im Zusammenhang mit dem bisherigen Geschäft von Raytion, potenziell nachteilige steuerliche Konsequenzen sowie Störungen unseres Geschäfts und Ablenkung der Aufmerksamkeit und anderer Ressourcen des Managements. Weitere Informationen zu Faktoren, die unsere finanziellen und anderen Ergebnisse beeinflussen könnten, sind in den Unterlagen enthalten, die wir von Zeit zu Zeit bei der Securities and Exchange Commission einreichen.

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/>

© 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

press@servicenow.com