NEWS RELEASE

ServiceNow bringt neue branchenspezifische Lösungsstrategien auf den Markt

2020-01-28

- Im ersten Schritt profitieren der Banking- und Telekommunikationssektor vom neuen Ansatz
- Zudem erweitert das Unternehmen die Partnerschaften mit Deloitte und Accenture, um die branchenspezifischen Herausforderungen der digitalen Transformation gezielt zu adressieren

München - 28. Januar 2020 - **ServiceNow** (NYSE: NOW) stellt dem Markt seine neuen branchenspezifischen Lösungsstrategien vor. Damit liefert ServiceNow Workflows, die ganz gezielt auf die Bedürfnisse von Unternehmen in bestimmten Branchen eingehen und ihnen so bei ihrer digitalen Transformation maximalen Support und Mehrwert bieten können. So wird das Unternehmen erneut seinem Anspruch gerecht, eine Welt zu schaffen, in der Arbeit weniger Arbeit macht.

ServiceNow wird sich zunächst auf die Entwicklung von Branchenlösungen für das Bankwesen und die Telekommunikation konzentrieren und mit strategischen Partnern zusammenarbeiten, um diese Lösungen in die Kundenumgebung zu integrieren.

"Auf der ganzen Welt vereint Unternehmen ein Bestreben: die Kundenbindung zu fördern und ein starkes Mitarbeiterengagement zu schaffen", erklärt Bill McDermott, Präsident und CEO von ServiceNow. "Wir erleben, wie diese Unternehmen aus vielen Branchen sich an uns wenden, um ihr Geschäft zu transformieren, und Produktivität sowie Innovation zu fördern. Wir entwickeln nun ganz gezielte, branchenspezifische Lösungen und stellen diese über ein partnergeführtes Modell bereit. Denn so können wir die einzigartigen Herausforderungen, denen Unternehmen in diesen wichtigen vertikalen Märkten bei der digitalen Umgestaltung ihrer Geschäfte gegenüberstehen, noch besser begegnen.“

Die neue Bankenlösung von ServiceNow wird die Abläufe im Middle-to-Back-Office vereinfachen. Sie wird Banken unterstützen, mit dem digitalen Tempo Schritt zu halten, im gesamten Unternehmen nahtlose Kundenerlebnisse zu schaffen und die Kundenbindung zu fördern. Mit der neuen Telekommunikationslösung können Kundenbetreuung und Service-Sicherheit aufeinander abgestimmt werden. Damit sind Telekommunikationsanbieter in der Lage, Kundenerlebnisse zu bieten, die nachhaltig zufriedenstellen. Zudem ermöglicht die Lösung, Probleme pro-aktiv zu antizipieren und diese schnell anzugehen, während gleichzeitig die Verfügbarkeit sowie die Qualität des Service maximiert werden.

Erweiterte Partnerschaften zur Unterstützung des Branchenlösungsmodells

Im Rahmen der neuen branchenspezifischen Lösungen wird ServiceNow den Umfang seiner Partnerschaften mit Deloitte und Accenture ausweiten.

Deloitte übernimmt dabei die Rolle des "Lead Launch"-Partners für die Bankenlösung. Gemeinsam arbeiten beide Unternehmen daran, neue Arbeitsabläufe zu implementieren, welche die Arbeitsweise von Banken verändern wird. Diese Erweiterung baut auf der bestehenden Partnerschaft für das Finance Close Automation Produkt von ServiceNow auf, die letztes Jahr auf der Knowledge 2019-Konferenz von ServiceNow bekannt gegeben wurde.

"Unsere Kunden aus dem Finanzdienstleistungssektor möchten Technologie dafür nutzen, um ganz neu an das Thema Kundenerfahrungen heranzugehen. Insbesondere Banken müssen bestehende Abläufe umgestalten, damit sie schneller agieren können", führt Brian Johnston, Leiter der Finanzdienstleistungsbranche und Principal, Deloitte Consulting LLP, weiter aus. "Im Rahmen unserer strategischen Zusammenarbeit mit ServiceNow kombinieren wir das Branchen-Know-how von Deloitte mit der intelligenten und intuitiven Cloud-Plattform von ServiceNow. So sind wir in der Lage, Lösungen zu liefern, die unsere Kunden nutzen können, um sich mit der Geschwindigkeit des digitalen Geschäfts zu bewegen.“

Für den Bereich Telekommunikation agiert Accenture als "Lead Launch"-Ökosystempartner und unterstützt dabei Unternehmen, ihre digitale Transformation durch speziell entwickelte Arbeitsabläufe voranzutreiben. Accenture begleitet zudem die Produkt-Roadmap von ServiceNow und wird telekommunikationsspezifische digitale Workflow-Lösungen entwickeln. Diese sorgen für optimale Erfahrungen, die vor allem den Bereich der softwaredefinierten Netzwerke unterstützen werden – ein entscheidender Punkt in Hinblick auf die neuen, durch 5G ermöglichten, verbundenen Dienste.

"Für Service Provider ist 5G eine der höchsten Prioritäten und bedeutendsten Investitionen. Daher geht es für sie darum, einen Wettbewerbsvorteil zu erzielen, indem sie in der Cloud eine größere Agilität und Skalierbarkeit erreichen", meint Peters Suh, North America Communications Industry Lead bei Accenture . "Durch unsere erweiterte Ökosystem-Partnerschaft mit ServiceNow sind wir besser als je zuvor positioniert, um Unternehmen bei

der Entwicklung von Lösungen und der Unterstützung des Wandels in der Telekommunikationsbranche zu unterstützen.“

Die Lösungen von ServiceNow für das Bankwesen und die Telekommunikation werden voraussichtlich noch in diesem Jahr verfügbar sein. Das Unternehmen rechnet damit, in Zukunft Lösungen für weitere Branchen wie Gesundheitswesen, Fertigung, Medien, Technologie und andere ankündigen zu können.

ServiceNow schafft eine Welt, in der Arbeit weniger Arbeit macht. Dabei liefert das Unternehmen digitale Workflows, welche die Erfahrungen der Mitarbeiter vereinfachen und so Produktivität freisetzen können. Als strategischer Partner der weltweit größten Unternehmen konzentriert sich ServiceNow darauf, die digitale Transformation zu ermöglichen und den Erfolg der Kunden voranzutreiben. Die Now-Plattform ist dabei die entscheidende Zutat, mit der das Unternehmen Erfahrungen bieten kann, welche die Arbeitswelt verändern. Die intelligente und intuitive Cloud-Plattform von ServiceNow dient als einzige Grundlage für die Bereitstellung unternehmensweiter digitaler Workflows.