NEWS RELEASE

ServiceNow führt mit GenAI und optimierter Now Platform Unternehmen in die Zukunft

2024-03-20

Die neuen Funktionen des Washington, D.C. Release verbessern das GenAI-Erlebnis und bieten eine verantwortungsvolle, intelligente Automatisierung von Workflows.

München, 20. März 2024 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), das führende Unternehmen für digitale Workflows, baut seine Führungsrolle im Bereich der generativen KI (GenAI) mit dem Plattformupdate Washington, D.C. weiter aus. Mit dem neuen Release erweitert ServiceNow die GenAI-Funktionen des Now Assist, die verlässlich und smart Unternehmen digitalisieren und deren Prozesse und Workflows automatisieren. Weitere Innovationen, die heute vorgestellt wurden, sind der Now Assist for IT Operations Management (ITOM), Neuerungen im Now Assist Virtual Agent und die ServiceNow Impact AI Accelerators. Diese steigern nicht nur die Produktivität von Unternehmen sondern beschleunigen auch die Wertschöpfung aus KI-Investitionen.

“Die Zusammenarbeit zwischen menschlicher und künstlicher Intelligenz ermöglicht ein ganz neues Maß an Effizienz, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen. CEOs stehen dabei vor einer schwierigen Herausforderung: Sie wissen, dass sie in generative KI investieren und deren Potenzial ausschöpfen müssen. Gleichzeitig können sie nicht auf einen angemessenen Datenschutz und Governance verzichten”, sagt Jon Sigler, Senior Vice President of Platform bei ServiceNow. “ServiceNow ist branchenführend bei sicheren, verantwortungsvollen GenAI-Lösungen und vereint diese auf nur einer einzigen Plattform für eine ganzheitliche Geschäftstransformation. Mit dem Washington, D.C. Release ermöglichen wir die Nutzung generative KI für neue Anwendungsfälle, sodass die Wirkung für jede Branche weiter verstärkt wird.”

Skalierung von GenAI im gesamten Unternehmensumfeld

ServiceNow erweitert sein dynamisches Portfolio generativer KI, um Firmen deren Einsatz in allen Abteilungen zu erleichtern und eine rasche Skalierung innerhalb des gesamten Unternehmens zu ermöglichen. Mit den neuesten Ergänzungen wird die intelligente Automatisierung vereinfacht und die Produktivität durch eine einheitliche, intuitive Benutzeroberfläche für umfangreiche Workflow-Automatisierungen erhöht.

- Der Now Assist für ITOM AIOps ermöglicht eine schnellere Problemlösung durch präzise Analyse von Warnmeldungen und die Bereitstellung relevanter Kontextinformationen für die Nutzer. Now Assist for ITOM AIOps wandelt komplexe, maschinengenerierte Alarme in verständliche natürliche Sprache um und erleichtert so das Verständnis, die Prävention und die Behebung von Störungen. Mit dem speziell entwickelten ServiceNow Large Language Model (Now LLM) bietet Now Assist für ITOM AIOps eine optimierte Leistungsfähigkeit bei gleichzeitiger Gewährleistung des Datenschutzes und Sicherung betrieblicher Daten.
- Erweiterungen des Now Assist in Virtual Agent kombinieren bestehende Funktionen wie die KI-gestützte Suche und Servicekatalog-Integration mit fortschrittlichen generativen Chat-Funktionen, um die Problemlösungsgeschwindigkeit zu erhöhen und gleichzeitig das Self-Service-Angebot zu verbessern. Dies trägt dazu bei, die Arbeitslast von Kundendienstmitarbeitern zu reduzieren.
    - Der neu eingeführte Virtual Agent Designer nutzt GenAI, um die Entwicklung von automatisierten, KI-basierten Gesprächen zu erleichtern und dadurch effizienter zu gestalten.
    - Zudem ermöglicht Dynamic Translations eine sofortige Lokalisierung und barrierefreie Kommunikation, indem die Sprache des Nutzers automatisch erkennt und in Echtzeit in dieser geantwortet wird.
- ServiceNow Impact AI Accelerators sind Teil von **ServiceNow Impact** – eine einzigartige Lösung, die Unternehmen dabei unterstützt, den Mehrwert ihrer ServiceNow-Investitionen zügiger zu realisieren. Der Fokus liegt dabei auf der Zuordnung von Investitionen zu Geschäftszielen und dem Nachverfolgen des durch KI generierten Werts, um eine Beschleunigung des Return on Investment (ROI) zu erreichen. Mit einer Mischung aus ServiceNow-Experten-Support, Demos und Schulungen bieten die Accelerators zusätzliches Fachwissen und Anleitung zu generativer KI, Task Intelligence, Predictive Intelligence und einem natürlichem Sprachverständnis.

Weitere Innovationen der Now Platform

Das Washington, D.C. Release enthält zudem weitere neue Tools zur Optimierung wichtiger Interaktionen, die das Unternehmenswachstum fördern und die Anpassung, an die sich ständig ändernden Kunden- und Mitarbeiteranforderungen erleichtern. Zu den Highlights gehören:

- Sales and Order Management (SOM): Optimiert den Vertriebs- und Auftragszyklus über alle operativen Bereiche hinweg, wodurch Unternehmen die Verwaltung neuer Kunden, Angebotserstellung, Auftragserfassung und -ausführung effizienter gestalten können und zugleich Upselling sowie Cross-Selling

durch Kundendienstmitarbeiter auf derselben Plattform unterstützt werden.

- Platform Analytics: Ermöglicht es Kunden, auf der gesamten Now Platform durch intuitives Erstellen von Datenvisualisierungen und Dashboards effizienter Entscheidungen zu treffen, indem es personalisierte Informationen in Next Experience-Arbeitsbereiche integriert und mit Workflow Studio für automatisierte Prozesse verknüpft.
- AIOps Experiences in Service Operations Workspace: Stellt eine signifikante Verbesserung dar, die es AIOps-Nutzern und Administratoren ermöglicht, Problemlösungsprozesse zu beschleunigen und eine schnellere Time-to-Value zu erzielen.
- Workflow Studio: Ermöglicht Entwicklern die effiziente und intuitive Erstellung von Workflow-Automatisierungen, indem es Prozessvisualisierung und -erstellung in einer integrierten Plattform mit Kollaborationsfunktionen bietet.
- Operational Technology (OT) Knowledge Management: Erweiterung der OT-Angebote durch ein Wissensmanagement, das die schnelle Lösung von Produktionsschwierigkeiten fördert und durch standortübergreifenden Austausch von Lösungen für OT-Vorfälle und Prozessabweichungen zur Überwindung organisatorischer Hürden beiträgt.
- Security Posture Control (SPC): Ergänzt das Portfolio der Sicherheitsoperationen, indem es Organisationen ermöglicht, sicherheitsrelevante Lücken zu erkennen, kritische Assets zu identifizieren und Unternehmensreaktionen zu automatisieren.
- Common Service Data Model (CSDM): Die aktuelle Version der Now Platform bietet innovative, bereichsübergreifende Workflows basierend auf unserem Common Service Data Model (CSDM), welches es Organisationen ermöglicht, die Potenziale ihrer Betriebsdaten voll auszuschöpfen und ihre Effizienz signifikant zu erhöhen.

Generative KI-Forschung und -Innovation auf der Now Platform

ServiceNow ist Innovationsführer im Bereich der generativen Künstlichen Intelligenz. Das ServiceNow-Forschungsteam hat seit 2017 mehr als 70 Forschungsstudien zu generativer KI und großen Sprachmodellen (LLMs) veröffentlicht. Durch die Zusammenarbeit zwischen Forschung und Entwicklung werden kontinuierlich verantwortungsvolle, sichere und zielgerichtete KI-Lösungen sowie fortschrittliche große Sprachmodelle vorangetrieben.

ServiceNow implementiert seine generative KI-Strategie durch die Nutzung der spezialisierten Now LLM, die Effizienz und Sicherheit steigert. Darüber hinaus nutzt ServiceNow im Rahmen einer erweiterten Partnerschaft mit NVIDIA neueste NIM Inference Microservices Technologie, um neue LLMs schneller und kostengünstiger zu entwickeln und bereitzustellen, so dass Kunden GenAI für neue Anwendungsfälle skalieren und den ROI in ihrem Unternehmen beschleunigen können.

Verfügbarkeit

Die heute angekündigten Neuerungen sind Teil der ServiceNow Now Platform Washington, D.C. und werden ab dem 20. März für alle Kunden im ServiceNow Store verfügbar sein. Informationen über weitere Innovationen des Washington, D.C. Release finden Sie **hier**.

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/**

© 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**