NEWS RELEASE

ServiceNow optimiert Fertigungsprozesse mit maßgeschneiderten KI-Lösungen

2024-05-13

- Manufacturing Commercial Operations sorgt durch den Einsatz generativer KI für effizientere Prozesse im Vertrieb, Service und Support
- Employee Center Pro Kiosk bietet intelligenten Selfservice für Mitarbeitende und ermöglicht den einfachen Zugriff auf relevante Unternehmensinformationen

Knowledge 2024 - München, 13. Mai 2024 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), der führende Anbieter von KI-Lösungen für die erfolgreiche Unternehmenstransformation, kündigte auf der Knowledge 2024, seiner jährlichen Kunden- und Partnerkonferenz, neue, speziell für die Fertigungsindustrie entwickelte Lösungen an. Manufacturing Commercial Operations (MCO) nutzt GenAI, um Vertrieb, Service und Support sowie Order-to-Cash-Prozesse zu optimieren. Employee Center (EC) Pro Kiosk bietet intelligente Selfservice-Erlebnisse für sogenannte „Deskless Workers“, also Mitarbeitende, die keine festen Arbeitsplätze in einem Büro haben und ihre Arbeit an unterschiedlichen Orten, wie beispielsweise im Außendienst oder in der Produktion ausführen. Diese können künftig einfacher auf die Unternehmenskommunikation und alle relevanten Informationen wie Personaldaten, Benefits oder Gehaltsinformationen zugreifen.

„ServiceNow ist bestens positioniert, um einige der größten Herausforderungen der Fertigungsindustrie in Chancen zu verwandeln“, sagt Rohit Batra, General Manager Manufacturing and Telecommunications, Media and Technology bei ServiceNow. „Die neuesten Innovationen von ServiceNow sind mehr als nur Tools zur Produktivitätssteigerung. Sie bieten wichtige Funktionen, die bessere Arbeitsweisen ermöglichen, sodass Unternehmen einen herausragenden Kundenservice bieten, ihre Umsätze steigern und gleichzeitig positive Mitarbeitererfahrungen schaffen können.“

Optimierte End-to-End-Abläufe

Manufacturing Commercial Operations (MCO) baut auf dem ServiceNow Customer Service Management sowie dem ServiceNow Sales and Order Management auf. Es bietet eine einheitliche GenAI-basierte Lösung für Bestellvorgänge, Händlerprozesse, Kundenservice und Support, Order-to-Cash-Prozesse sowie für das Produkt- und Qualitätsmanagement. Die Lösung lässt sich nahtlos in die bestehenden Systeme der Unternehmen integrieren, um die Arbeit einfacher, schneller und transparenter zu gestalten.

Manufacturing Commercial Operations ermöglicht es Fertigungsunternehmen,

- das Vertriebsmanagement zu optimieren: MCO versetzt Kundenbetreuer in die Lage, Kundenbedürfnisse frühzeitig zu erkennen und proaktiv relevante Produkte oder Dienstleistungen vorzuschlagen. Wendet sich ein Kunde beispielsweise an einen Hersteller, um ein Förderband zu ersetzen, das nicht mehr produziert wird, empfiehlt MCO mithilfe von KI ein neueres, aktuell verfügbares Ersatzteil, um sicherzustellen, dass die Serviceleistung einen echten Mehrwert bietet.
- das Servicemanagement zu skalieren: Digitale Workflows vereinheitlichen die Art und Weise, wie Unternehmen auf Probleme reagieren und Support-Interaktionen zwischen Front-, Middle- und Back-Office verwalten. Dies führt zu schnelleren Lösungen für Kunden und letztendlich zu einem effizienteren und kostengünstigeren Servicebetrieb. Mitarbeitende können individuelle Aufträge und Rechnungsfragen verwalten, Kunden bei der Lösung von Produktkomplikationen oder Qualitätsproblemen unterstützen und sich mit Lieferanten abstimmen – alles von einem einzigen Bildschirm aus.
- den Außendienstbetrieb zu transformieren: MCO ist mit **ServiceNow Field Service Management** kompatibel, sodass Unternehmen proaktive, präventive Wartungsservices anbieten können. Wenn ein Kunde ein Problem an einem seiner Geräte meldet, können Kundendienstteams dieses schnell erfassen und einen Außendiensttechniker mit den erforderlichen Kenntnissen, Fähigkeiten und Geräten zur Lösung des Problems entsenden – alles direkt aus MCO heraus. Echtzeitaktualisierungen werden an das mobile Gerät des Technikers gesendet, einschließlich des Kundenstandorts und Details zum Produktmodell. So wird sichergestellt, dass der Techniker über die notwendigen Informationen und Ressourcen für seinen Besuch verfügt, um Ausfallzeiten zu reduzieren und Probleme so effizient wie möglich zu lösen.
- sich mit Kunden und Vertriebspartnern zu verbinden: Die **ServiceNow Service Bridge** erlaubt es Herstellern, sich mit Kunden und Vertriebspartnern, die ServiceNow nutzen, über eine einzige Schnittstelle zu verbinden. Wenn beispielsweise ein Einzelhändler ein Qualitätsproblem mit einem Produkt meldet, kann er dies über seinen eigenen Zugang erledigen. Der Hersteller kann die Anfrage in seinem System öffnen, aktualisieren und den Kunden über den Vorgang auf dem Laufenden halten. So wird die Anzahl der für die Kommunikation erforderlichen Systeme konsolidiert und die manuelle Arbeit reduziert.

Stärkung der Deskless Workforce

Mitarbeitende, die in einer Fabrik oder im Außendienst arbeiten, stehen vor besonderen Herausforderungen, da sie nur selten Zugang zu unternehmensweiten Informationen und Selfservice-Ressourcen haben, die für ihre Kollegen im Büro selbstverständlich sind, wie beispielsweise einen Firmenlaptop. Trotzdem müssen Unternehmen auch diesen Mitarbeitenden dieselben hochwertigen Mitarbeitererfahrungen bieten können.

Employee Center (EC) Pro Kiosk, Teil von ServiceNow HR Service Delivery, ist eine intelligente Selfservice-Lösung, die einen Einstiegspunkt für alles bietet, was Mitarbeitende benötigen – von Urlaubsanträgen über die Informationen zu Benefits und Fragen zur Gehaltsabrechnung bis hin zum Zugriff auf die neuesten Unternehmensnachrichten und -informationen. Mitarbeitende können über eine Anwendung auf wichtige Unternehmensinformationen und -applikationen zugreifen, indem sie einen QR-Code auf ihrem persönlichen Telefon scannen oder über personalisierte SMS-Nachrichten benachrichtigt werden. Durch die Überbrückung der Kommunikationslücke zwischen Belegschaft und Unternehmen können Führungskräfte sicherstellen, dass alle über wichtige Aktualisierungen oder Entscheidungen auf dem Laufenden gehalten werden und über die notwendigen Ressourcen verfügen, um informiert zu bleiben und jederzeit Unterstützung zu erhalten.

MCO und EC Pro Kiosk sind die neuesten Lösungen von ServiceNow für die größten Herausforderungen der Fertigungsindustrie. Im März gab ServiceNow die Übernahme von **4Industry und EY Smart Daily Management** bekannt. Ziel ist die Beschleunigung der digitalen Transformation in der Fertigungsindustrie durch die Digitalisierung und Automatisierung von Herstellungsprozessen. In Kombination mit den bestehenden Funktionen von Operational Technology Management, **EAM** und EC Pro ist ServiceNow nun in der Lage, Fabrikanlagen, -mitarbeiter und -prozesse auf einer einzigen Plattform zu unterstützen.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) macht künstliche Intelligenz für jeden erlebbar. 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.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**