NEWS RELEASE

ServiceNow präsentiert Paris Release: Neue Plattform-Lösungen für eine agile und widerstandsfähige Covid-Economy

2020-09-16

· Das Now Platform® Paris Release beschleunigt die digitale Transformation und hilft dabei, Teams, Systeme und Arbeitsprozesse zu verbinden

· Sechs neue Produkte sowie erweiterte intelligente, KI-gestützte Funktionen für stabile Abläufe und die Optimierung von Ausgaben

· Branchenführer, darunter Microsoft, Zoom, Adobe, Uber, Accenture und Deloitte, nutzen die Now Platform, um ihre Digitalisierung voranzutreiben

Frankfurt - 16. September 2020 - **ServiceNow** (NYSE: NOW), das führende Unternehmen für digitale Workflows, stellt heute das neue Now Platform® **Paris Release** vor. Es unterstützt Unternehmen dabei, agil und widerstandsfähig zu bleiben, damit sie in der Covid-Economy wachsen und ihre Produktivität steigern können. Mit den Workflows von ServiceNow können Mitarbeitende effizienter arbeiten und Unternehmen können von Technologieinvestitionen schneller profitieren.

Die Covid-Economy hat Schwachstellen in den Wertschöpfungsketten aufgedeckt und eine Revolution der Workflows ausgelöst. Unternehmen, die mit der Digitalisierung sowie mit der Schaffung einer nahtlosen Kunden-, Mitarbeiter- und Partner-Experience kämpfen, stehen nun vor noch größeren Herausforderungen. Laut IDC

befinden sich derzeit 45 Prozent der Organisationen weltweit in der wirtschaftlichen Stagnation oder in einer Rezession, wobei 64 Prozent der Organisationen weltweit planen, sich frühzeitig für neue Technologien zu entscheiden. Diejenigen Unternehmen, die im Bereich der Digitalisierung das Schlusslicht bilden, neigen eher dazu, aufstrebende Technologien als Mittel zum Aufholen zu nutzen. [1] Da fast 80 Prozent der Fortune-500-Unternehmen die Now Platform einsetzen, hat sich ServiceNow verpflichtet, Lösungen zu entwickeln, die Unternehmen auf ihrem Weg der digitalen Transformation unterstützen, unabhängig davon, ob Home Office, Remote Work oder eine Rückkehr an den Arbeitsplatz geplant ist.

"Kunden berücksichtigen zunehmend den geschäftlichen Nutzen der Integration separater, aber zunehmend voneinander abhängiger Arbeitsabläufe zwischen Teams, der IT- und weiteren Abteilungen", so Stephen Elliot, Program Vice President, DevOps and Management Software, IDC. "Es gibt einen unbestreitbaren Treiber seitens der Kunden, der teilweise durch Covid-19 und den Druck beschleunigt wird, mehr Zusammenarbeit zwischen IT- und anderen Abteilungen zu fördern, um Prozesse zu digitalisieren, Kundenbindungsmodelle zu überdenken und strategische Geschäftsentscheidungen schneller zu treffen."

Mehrere führende Organisationen, darunter Microsoft, Zoom, Adobe, Uber, Accenture, Deloitte, Acorio, TPx, Veolia, Novant Health, Lone Star College, AEGIS Insurance Services und die Stadt Raleigh, setzen auf die Now Platform und die neuen Funktionen des Paris Release, um ihre digitale Transformation voranzutreiben.

"Die C-Suite ist sich bewusst, dass IT-Architekturen des 20. Jahrhunderts für die heutige digitale Arbeitsumgebung zu langsam und unflexibel sind. Die vorherrschende Silo-Struktur erschwert die nötige Agilität zusätzlich", erklärt Chirantan "CJ" Desai, Chief Product Officer bei ServiceNow. "ServiceNow's Vorteile waren schon immer die Architektur, das Datenmodell sowie die "Born-in-the-Cloud"-Plattform. Damit können Unternehmen digitale Workflows entwickeln und eine optimale Experience schaffen, die Mitarbeitende und Kunden erwarten. Das neue Paris Release der Now Platform bietet intelligente, auf KI basierende Erlebnisse, stabile Abläufe und die Möglichkeit, Ausgaben zu optimieren. So erhalten Unternehmen die nötige Flexibilität, um in der Covid-Economy erfolgreich zu sein."

Mit dem Paris Release stellt ServiceNow sechs völlig neue Produkte sowie neue Funktionen vor, die es

Organisationen ermöglichen, eine einzige Plattform zu nutzen. Dadurch sind Kunden in der Lage,

- schnell auf geschäftliche Veränderungen zu reagieren: Durch eingebettete Analytik und KI in jeder Anwendung, können Unternehmen schnell auf geschäftliche Veränderungen mit den neuen Workflow-Apps reagieren und somit die Produktivität steigern sowie Arbeitsprozesse im gesamten Unternehmen digitalisieren und automatisieren.

- überall eine optimale Experience zu bieten: Die Produktivität der Belegschaft wird gesteigert und neue, wichtige Services können angeboten werden.

- Kundenbindung zu steigern: Mit vernetzten Workflows kann die standortbasierte Arbeit effizient und effektiv verwaltet, belastbare Abläufe für unvorhergesehene Ereignisse organisiert und die Kapazität über automatisierte Self-Service-Funktionen erweitert werden.

- IT-Produktivität, Kosten und Ausfallsicherheit zu optimieren: Mit den neuen Lösungen werden die Modernisierung und Automatisierung mit ITSM und AIOps, die Gewährleistung eines stabilen Betriebs sowie die Reduzierung der Ausgaben für Software, Hardware und Cloud möglich.

Zu den wichtigsten neuen Lösungen, die heute allgemein verfügbar sind, gehören die folgenden:

- **Business Continuity Management** bietet moderne, automatisierte Analysen über die Geschäftsauswirkungen, die Entwicklung von Business-Continuity-Plänen und das Krisenmanagement. Sie nutzt dazu die Daten von der ServiceNow-Plattform, um die betriebliche Belastbarkeit zu ermöglichen. Da Betriebsausfälle eine anhaltende Bedrohung darstellen, müssen widerstandsfähige Unternehmen diese Unterbrechungen antizipieren und umsetzbare Pläne entwickeln, die sowohl die Auswirkungen als auch die Ausfalldauer minimieren.

- **Hardware-Asset-Management** automatisiert den IT-Asset-Lebenszyklus, indem es die finanziellen, vertraglichen und Inventardetails der Hardware verfolgt, um vom Kauf bis zur Entsorgung intelligentere Entscheidungen zu treffen. Damit Unternehmen in jedem wirtschaftlichen Umfeld widerstandsfähig sind, ist es wichtig zu wissen, welche IT-Assets sich wo befinden. Nur so erhalten Unternehmen den Überblick und können

rechtzeitig agieren.

- **Legal Service Delivery** bietet Rechtsabteilungen die Transparenz, die sie benötigen, um schnelle Entscheidungen zu treffen und ihre Produktivität zu steigern, indem manuelle E-Mails und Telefonanrufe entfallen.

Stärkung des ServiceNow-Ökosystems mit Branchenlösungen und Partnerschaften

Die **neuen Branchenprodukte** von ServiceNow, die heute allgemein verfügbar sind, ermöglichen es Telekommunikationsanbietern und Finanzdienstleistungsunternehmen, Geschäftsabläufe zu verändern und in großem Maßstab Mehrwert zu schaffen. Zusammen mit den strategischen Go-to-Market-Partnern, Accenture für die Telekommunikation und Deloitte für das Privatkundengeschäft, werden diese neuen Angebote den Geschäftswert für Kunden um ein Vielfaches steigern.

- **Financial Services Operations** unterstützt Banken bei der Vernetzung von Teams und Systemen im Front-, Middle- und Back-Office, um Kunden schneller bedienen zu können. Es digitalisiert Kernworkflows wie Zahlungen und Kreditkartenanwendungen, was zu effizienteren Abläufen führt.

- **Telecommunications Service Management** bietet Kunden eine proaktivere Experience und eine größere Flexibilität bei der Verwaltung ihrer Dienste, während den Organisationen eine verbesserte Service-Plattform und Einblicke in den Kundenstatus zur Verfügung gestellt werden, was zu einer Kostenreduzierung führt.

- **Telecommunications Network Performance Management** bietet Netzwerk-Teams eine einheitliche Ansicht der Installationsbasis und die Möglichkeit, Ereignisse, die von mehreren Netzwerküberwachungsplattformen stammen, zu analysieren, zu korrelieren und zu beheben. Dies führt zu einer präzisen Identifizierung betroffener Kunden und einer schnelleren Behebung.

Die Lösungen Telecommunications Service Management und Telecommunications Network Performance Management arbeiten Hand in Hand, um Netzwerkprobleme dienstübergreifend effizient zu identifizieren und zu beheben, während sie gleichzeitig die Kunden proaktiv informieren und eine stärker vernetzte Erfahrung zwischen Kunden und Unternehmen schaffen.

Partner spielen eine entscheidende Rolle bei der Beschleunigung der digitalen Transformationsprozesse. ServiceNow führt **Partner-Integrationen** mit Microsoft und Twilio sowie das neue ServiceNow Service Graph Connector-Programm ein, das Kunden bei der Rationalisierung interner Prozesse unterstützt, indem neue und alte Tools nahtlos miteinander verbunden werden, um sie auf eine neue Arbeitsweise vorzubereiten.

Weitere Einzelheiten über zusätzliche neue Funktionen, die im Paris Release der Now Platform verfügbar sind, finden Sie unter **https://www.servicenow.com/blogs/2020/welcome-now-platform-paris-release.html**

Was Kunden und Partner über die Veröffentlichung der Now Platform Paris sagen:

Microsoft

"Microsoft arbeitet seit über einem Jahrzehnt eng mit ServiceNow zusammen, um die digitale Transformation unserer Produkte, Plattformen und Cloud-Funktionen zu beschleunigen", so Anahit Hovhannisyan, Principal PM Manager bei Microsoft. "Das IT-Service Management von ServiceNow half uns bei der schnellen Skalierung, um den Bedürfnissen unserer Mitarbeitenden gerecht zu werden, als wir auf eine Home Office Arbeitsumgebung umgestiegen sind. Zudem helfen uns auch die neuen Virtual und Live-Agent-Fähigkeiten, diesen Anforderungen besser gerecht zu werden, indem wir nahtlose Unterstützung durch Tools und Services bieten. Dazu zählen auch Workflows zur optimalen Fehlerbehebung, Suchfunktionen und die Übergabe an Live-Agenten. All das wird dazu beitragen, eine schnelle Lösung von Problemen zu gewährleisten, unabhängig davon, wo sich unsere Mitarbeitenden befinden. Der ServiceNow Virtual Agent, der in Microsoft-Teams integriert ist, ermöglicht den Nutzern auch einen einfachen Zugang, um jederzeit einen optimalen Support zu bekommen.“

Zoom

"ServiceNow ist für Zoom ein vertrauenswürdiger und zuverlässiger Partner, der es uns ermöglicht hat, in einem beispiellosen Tempo zu skalieren, um die wachsende Nachfrage nach unseren Lösungen zu befriedigen", sagt

Sunil Madan, Chief Information Officer, Zoom. "Mit ServiceNow sind wir in der Lage, intelligenter zu arbeiten und unsere Flexibilität zu erhöhen, um unserem wachsenden und vielfältigen Kundenstamm einen außergewöhnlichen Service zu bieten. ServiceNow hat es uns ermöglicht, unsere Front-, Middle- und Back-Office-Teams zu vereinen und die Produktivität in einer Zeit zu steigern, in der Schnelligkeit und Einfachheit am wichtigsten sind. Die neuen Innovationen im Paris Release werden Unternehmen dabei helfen, die Geschäftskontinuität durch Workflows aufrechtzuerhalten sowie Unterbrechungen vorher zu sehen und zu beheben."

Deloitte

"Unsere Bankkunden überdenken grundlegend, wie sie ihre Kunden unterstützen können, und dies erfordert einen stärker vernetzten Prozess über alle Dienstleistungen hinweg", so Travis Budisalovich, Branchenführer für Finanzdienstleistungen von ServiceNow und einer der Direktoren von Deloitte Consulting LLP. "Durch die Kombination des umfassenden Know-hows von Deloitte in der Bankenbranche und der Leistungsfähigkeit der neuen Plattform-Funktionen von ServiceNow sind wir einzigartig positioniert, um die Experience im Bankgeschäft schnell zu verändern."

Verfügbarkeit

Die Now Platform Paris ist heute allgemein verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter: **https://www.servicenow.com/now-platform/latest-release.html**

-

[1] COVID-19 IMPACT ON IT SPENDING Survey (Umfrage durchgeführt im Zeitraum 4. Juni bis 15. Juni), IDC, Juni, 2020 n=880 WW-Technologie-Entscheidungsträger

© 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.