NEWS RELEASE

ServiceNow revolutioniert den Geschäftsbetrieb durch die Verknüpfung von IoT-Daten mit digitalen Workflows

2020-10-20

FRANKFURT - 20. Oktober 2020 - **ServiceNow** (NYSE: NOW), das führende Unternehmen für digitale Workflows, stellt **Connected Operations** vor, eine leistungsstarke neue Lösung, die IoT-Daten mit den digitalen Workflows von ServiceNow verbindet. Unternehmen sind so in der Lage, kritische Infrastrukturen zu überwachen und zu verwalten, eine schnellere Rendite aus ihren IoT-Investitionen zu erzielen und neue Geschäftsmodelle zu verfolgen. **IoT-Technologien sind auf dem besten Weg, in diesem Jahr 50 Milliarden intelligente Geräte zu verbinden**, IoT-Daten können jedoch nur einen Mehrwert bringen, wenn Unternehmen die Daten effektiv nutzen. Durch die direkte Einbindung von IoT-Daten in die Now Platform ist es möglich, den Zustand und die Historie von Anlagen an mehreren Standorten in nahezu Echtzeit auf einer einzigen Plattform anzuzeigen. Unternehmen erhalten dadurch wertvolle Einblicke und können die Kundenzufriedenheit verbessern und neue Einnahmequellen erschließen.

Die Digitalisierung verändert Branchen nachhaltig, und Organisationen müssen neue Geschäftsmodelle einführen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. ServiceNow Connected Operations ermöglicht es Unternehmen, Abläufe umzugestalten, rasch auf Daten und Erkenntnisse zu reagieren und sich zu einem neuen Product-as-as-Service-Modell zu entwickeln. Alle auftretenden Probleme lösen automatisch einen Fehleralarm aus, so dass die Teams mit den Workflows für **das Customer Service Management** und das **Field Service Management** schnell handeln sowie die Identifizierung und Problemlösung durchführen können. Dadurch entfällt die mühsame Wartungskoordination zwischen funktionsübergreifenden Teams, und die Wahrscheinlichkeit, dass sich ein Vorfall auf das Unternehmen oder seine Kunden auswirkt, wird verringert. Mit IoT- und betrieblichen Workflows auf einer einzigen Plattform kann das Kundenerlebnis verändert und die Kundenzufriedenheit durch neue Geschäftsmodelle gesteigert werden.

„IoT bietet Unternehmen ein enormes Potenzial, ihre Abläufe umzugestalten, auf Erkenntnisse nahezu in Echtzeit zu reagieren und sich zu einem Product-as-as-Service-Modell zu entwickeln", so Jonathan Sparks, Vice President of IoT and Operations Products bei ServiceNow. "Bis heute sind IoT-Daten oft in Silosystemen stecken geblieben. Mit Connected Operations können Unternehmen jetzt den gesamten Mehrwert von IoT-Daten und die Erkenntnisse daraus nutzen, um Probleme zu lösen, bevor die Kunden überhaupt etwas davon mitbekommen, sowie neue Produktivitäts- und Wachstumsebenen erschließen."

„Agilität und Widerstandsfähigkeit sind die ausschlaggebenden Eigenschaften für Unternehmen in der Covid-Economy. Mit unserer neuen Lösung können wir genau das liefern", erklärt Uwe Vieth, Senior Sales Director bei ServiceNow. „Deutschland ist führend im Bereich Industrie 4.0 und wir wollen Unternehmen dabei unterstützen, diese Position zu stärken und auszubauen. Je mehr sich die Branchen digitalisieren und vernetzen, desto mehr steigt das Datenvolumen. Mit Connected Operations können sich Unternehmen optimal für ein intelligentes Workflow-Management und die überwachung kritischer Infrastrukturen ausstatten."

Connected Operations umfasst:

- IoT Bridge: Bringt Silodaten von IoT-vernetzten Assets in die Now Platform und überwacht die Infrastruktur standortübergreifend. Sie kann IoT-Geräte über Standard-IoT-Protokolle wie MQTT und HTTP authentifizieren und mit ihnen kommunizieren. Sie lässt sich außerdem skalieren, um mehrere Geräte zu unterstützen, und wächst mit den IoT-Investitionen, so dass kritische IoT-Infrastrukturen schnell und problemlos angeschlossen werden können.
- IoT Rule Engine: Mit dem IoT Rule Builder können Benutzer Regeln erstellen, die sicherstellen, dass Organisationen über Probleme informiert werden, sobald diese auftreten. In einer übersichtlichen, visuellen Benutzeroberfläche können Anwender schnell Regeln anlegen, ohne zusätzliche Erstellung von Codes. Diese Regeln werden durch einen umfangreichen Geschäftskontext aus der ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) informiert. Sobald die IoT-Daten innerhalb der IoT Bridge konsolidiert sind, wertet die IoT Rule Engine die Daten nahezu in Echtzeit auf potenzielle Probleme aus.
- Operations Incident: IoT-Ereignisse werden erzeugt, wenn die IoT Rule Engine ein Problem erkennt und ein oder mehrere Ereignisse zu einem Operations Incident werden, wodurch die Gefahr eines Fehlalarms verringert wird. Mithilfe digitaler Workflows können Teams zusammenarbeiten, um die betroffenen Assets zu identifizieren und Maßnahmen zur Lösung des Vorfalls festzulegen.
- Connected Workflows: ServiceNow Connected Operations lässt sich nahtlos in Customer Service Management und in Field Service Management integrieren und ermöglicht eine teamübergreifende Koordination in einem intuitiven Arbeitsbereich, während die Reaktionsaktivitäten verwaltet werden. über den Arbeitsbereich von Connected Operations können Teams einen proaktiven Fall im ServiceNow Customer Service Management erstellen und potenziell betroffene Kunden benachrichtigen. Sie können zudem einen Arbeitsauftrag im

ServiceNow Field Service Management anlegen, um einen Außendienstmitarbeiter, der auch IoT-Daten einsehen kann, zur Durchführung von Reparaturen zu entsenden.

Verfügbarkeit

Connected Operations ist ab sofort verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter **Connected Operations.**Connected Operations.