

ServiceNow setzt mit dem Xanadu-Release neue Maßstäbe für KI-Innovationen auf der Now Platform

2024-09-10

München, 10. September 2024 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), führender Anbieter von KI-Lösungen für die erfolgreiche Unternehmenstransformation, hat mit Xanadu heute sein bisher größtes KI-Plattform-Release vorgestellt. Es bietet Hunderte von zusätzlichen, neuen KI-Funktionen, die die Produktivität in Unternehmen erhöhen und die Mitarbeitererfahrung verbessern. Außerdem wird das ServiceNow Now Assist-Portfolio für generative KI (GenAI) auf neue geschäftskritische Unternehmensbereiche, wie Security Operations, ausgeweitet und bietet maßgeschneiderte Branchenlösungen, die auf die spezifischen Bedürfnisse von Finanzdienstleistern, Einzelhandel, Medien und weiteren Industrien zugeschnitten sind. Neu ist auch die Premium-Hochleistungsdatenbank RaptorDB, die bis zu 53% schnellere Transaktionszeiten, 27-fach schnelleren Abruf von Berichten, Listen und Analysen sowie eine dreifache Steigerung des Transaktionsdurchsatzes in Workflows ermöglicht.

„Unsere Kunden wollen KI jetzt einsetzen und sie wollen mehr aus ihren GenAI-Anwendungen herausholen - mehr Produktivität, mehr Personalisierung und mehr Wert“, so Jon Sigler, Senior Vice President, Platform & AI bei ServiceNow „Deshalb konzentrieren wir uns voll und ganz darauf, unseren Kunden eine umfassende, durchgängige Plattformerfahrung zu bieten. Das Xanadu-Release ist für unsere GenAI-Roadmap ein bedeutender Meilenstein, der es Unternehmen ermöglicht, das Potenzial von GenAI schnell zu erschließen und beispiellose Geschäftsergebnisse zu erzielen.“

Now Assist branchenübergreifend und für geschäftskritische Bereiche nutzen

Mit der Xanadu-Version erweitert ServiceNow sein GenAI-Angebot massiv und bringt die Leistungsfähigkeit von Now Assist auch in kritische Unternehmensbereiche – ein Beispiel ist das Sicherheits- und Bedrohungsmanagement, in dem schnelle Reaktionen entscheidend für die Absicherung von IT-Umgebungen sein

können.

- Der **Now Assist für Security Operations** (SecOps) verkürzt die Reaktionszeiten und sorgt durch KI-gestützte Zusammenfassungen von Vorfällen und interaktive Q&As für beschleunigte und effizientere Arbeitsabläufe und damit für eine schnellere Bekämpfung von Sicherheitsbedrohungen.
- Der **Now Assist für Sourcing and Procurement Operations** sorgt für einen reibungslosen und vereinfachten Prozess der Auftragseinnahme, was zu einer höheren Einhaltung von Vorschriften führt und die Hürden minimiert. Mitarbeiter können mit Now Assist eine Einkaufsanfrage initiieren oder über einen Dialog in natürlicher Sprache auf Informationen zugreifen, ohne sich in komplexen Systemen zurechtfinden zu müssen.

Zudem sorgt die Erweiterung von Now Assist in die ServiceNow-Branchenlösungen dafür, dass die innovativen GenAI-Funktionen der Now Platform die spezifischen Herausforderungen in Industrien wie Telekommunikation, Einzelhandel, Finanzdienstleistungen schnell und effektiv lösen können. So sind beispielsweise mit Retail Operations und Retail Service Management neue Lösungen in der Xanadu-Version verfügbar, die das gesamte Ökosystem eines Einzelhändlers vereinen:

- Retail Operations automatisiert und vereinfacht durch KI und Mitarbeiter-Selfservice alltägliche Prozesse der Angestellten in Filialen. Die nahtlose Integration zwischen verschiedenen Abteilungen ermöglicht es Außendiensttechnikern, Supportanfragen schneller zu bearbeiten und Datenanalysen verhelfen den Führungskräften zu intelligenten, datenbasierten Entscheidungen.
- Retail Service Management bietet Einzelhändlern die Funktionen von ServiceNow für das Customer Service Management, so dass Kunden für eine ganzheitliche Customer Experience Anfragen im Laden und online stellen können, während die Teams in der Zentrale Supportanfragen sowohl von Kunden als auch Kollegen aus der Filiale über ein einziges System lösen.

Fit für die KI-Ära: Weitere ServiceNow-Innovationen im Überblick

- Die ab sofort verfügbare leistungsstarke Datenbank RaptorDB wird den steigenden Anforderungen an komplexe KI-Anwendungen gerecht, indem der Zugriff auf Daten(-analysen) zentralisiert auf der ServiceNow Plattform für mehrere Mitarbeiter in Echtzeit möglich ist. Dies führt zu effizienten Workflows und schnelleren Ergebnissen. Die Premium-Version RaptorDB Pro sorgt für eine hoch performante Filterung und Aufbereitung der Daten und liefert in kürzester Zeit Antworten auf die komplexesten Fragen.
- Now Assist Skill Kit versetzt Kunden in die Lage, eigene GenAI-Prompts für die gesamte Now Platform zu erstellen und erleichtert die Entwicklung von KI-Anwendungsfällen. Die unkomplizierte Datenvisualisierung unterstützt eine fundierte Entscheidungsfindung. Zudem reduzieren KI-generierte Chat- und E-Mail-Antworten den Arbeitsaufwand und die Schnellantwortfunktion sorgt für eine effektive

Kundenkommunikation selbst bei geschäftskritischen Vorfällen. LLM-gestützte Handlungsaufforderungen, die von Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) unterstützt werden, erinnern Mitarbeitende an ihre Aufgaben wie beispielsweise die Genehmigung eines Reiseantrags, was für reibungslose Prozesse sorgt.

- Die neue Xanadu-Version enthält die Entwicklungsumgebung IDE, die IT-Entwicklungen exponentiell beschleunigt, indem sie beispielsweise Low-Code- und Pro-Code-Fähigkeiten zusammenführt. So können IT-Teams mit unterschiedlichen Skills nahtlos zusammenarbeiten
- Ein weiteres Highlight, das Anfang 2025 auf den Markt kommt: Knowledge Graph vereint Datenanalyse und -management, verarbeitet in Echtzeit große Datenmengen aus den verschiedensten Datenquellen zu personalisierten Informationen und führt alle Daten des gesamten Ökosystems eines Unternehmens für smarte Entscheidungsfindung zusammen. So kann etwa das Lieferkettenmanagement optimiert werden und die Kunden erhalten individuelleren Support.

Vereinte Power: Partnerschaften eröffnen weitere KI-Potenziale von Now Assist

Mit strategischen Partnerschaften und Akquisitionen wie die kürzlich erfolgte **Übernahme von Raytion**, einer international tätigen IT-Unternehmensberatung aus Deutschland mit Schwerpunkt auf AI, Search, Collaboration und Information Intelligence Lösungen, baut ServiceNow seine Position als führender Anbieter von KI-Lösungen kontinuierlich aus.

Ein wichtiger Baustein ist hier auch die **Partnerschaft mit Microsoft**: Ab sofort ist Microsoft-Copilot in die Now Assist Plattform integriert, was für eine ganzheitliche digitale Employee Experience sorgt. So kann Copilot automatisierte Selfservice-Aufträge von Mitarbeitern – z.B. die Bestellung eines neuen Laptops – an Now Assist in Microsoft Teams weiterleiten. Now Assist beantwortet die Anfragen aus den Teams in Echtzeit und setzt die erforderlichen Workflows automatisiert in Gang.

Weitere Informationen

Weitere Informationen über alle neuen Innovationen finden Sie ab 10. September **hier**.

Verfügbarkeiten

Die heute angekündigten Neuerungen als Teil der Now Platform Xanadu sind ab dem 10. September für alle Kunden im ServiceNow Store verfügbar.

Raptor DB Pro ist ab sofort für neue und bestehende ServiceNow-Kunden verfügbar. RaptorDB Standard ist ab sofort für neue Kunden verfügbar und wird voraussichtlich im Laufe des nächsten Jahres für bestehende Kunden verfügbar sein.

Der ServiceNow Knowledge Graph ist für März 2025 geplant.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) macht künstliche Intelligenz für jeden nutzbar. 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.com/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

press@servicenow.com