NEWS RELEASE

ServiceNow stellt Now Assist for Virtual Agent vor

2023-06-13

Die neueste generative KI-Lösung steigert die Produktivität durch smarte und effiziente Konversationen mit dem Virtual Agent Chatbot

München, 13. Juni 2023 – **ServiceNow** (NYSE:NOW), das führende Unternehmen für digitale Arbeitsabläufe, hat heute seine neueste generative KI-Lösung Now Assist for Virtual Agent vorgestellt. Diese wurde entwickelt, um authentische Konversationserlebnisse für einen effizienten Self-Service zu schaffen. Now Assist for Virtual Agent baut auf der Strategie auf, generative KI in die gesamte Now Platform einzubinden. Wie kürzlich auf der Knowledge, dem jährlichen Event von ServiceNow, **angekündigt** wurde, können Kunden die künstliche Intelligenz in großem Umfang nutzen und so ihre digitalen Workflows optimieren.

„ServiceNow ist Vorreiter beim Einsatz künstlicher Intelligenz. Jahrelange Investitionen in dieses Feld haben uns in den Mittelpunkt einer Bewegung gerückt, deren Bedeutung für die Zukunft nicht mehr zu leugnen ist“, sagt Bill McDermott, CEO von ServiceNow. „Wir bauen generative KI in unsere Now Platform ein, damit Kunden ihren ROI – „Return On Intelligence“ – maximieren können. Dabei geht es um eine durchdachte und vertrauensvolle Kooperation und Balance von maschineller Geschwindigkeit und menschlichem Urteilsvermögen. Dank unserer strategischen Partnerschaften mit NVIDIA und Microsoft können wir smarte, vollautomatische Workflows entwickeln. Damit ermöglichen wir unseren Kunden, mithilfe von ServiceNow völlig neue Geschäftsmodelle zu entwickeln.“

Now Assist for Virtual Agent nutzt generative KI, um direktere, relevantere sowie konkretere Antworten auf Fragen zu geben und diesen Austausch mit digitalen Workflows auf der Now Platform zu verbinden. Wenn ein Benutzer beispielsweise eine Frage stellt, gibt die KI-Lösung eine direkte Antwort und stellt die benötigten Informationen zusammen, wie z.B. interne Codeteile für Produkt- und Technikteams, Produktbilder oder -videos, Links zu

Dokumenten, Zusammenfassungen relevanter Artikel und vieles mehr. Da ServiceNow abteilungs- und systemübergreifend arbeitet, führt Now Assist for Virtual Agent auch dann präzise Gespräche, wenn der Benutzer nicht genau weiß, wie er die Frage formulieren soll. Dies trägt enorm zur Steigerung der Produktivität sowie zu einer effizienteren Problemlösung bei.

„Now Assist for Virtual Agent ist eine leistungsstarke natürliche Ergänzung zu den generativen KI-Funktionen, die ServiceNow bereits eingeführt hat“, sagt CJ Desai, President and Chief Operating Officer bei ServiceNow. „Indem wir generative KI in die Now Platform einbetten, ermöglichen wir unseren Kunden, ihre Produktivität erheblich zu verbessern und das wahre Potenzial künstlicher Intelligenz für Unternehmen voll auszuschöpfen.“

Mit Now Assist for Virtual Agent können Kunden außerdem:

- Intelligente Kommunikation mithilfe von Low Code und Drag and Drop konfigurieren.
- Durch die Einbettung eines direkten Zugriffs auf allgemeine Sprachmodelle (LLMs), wie Microsoft Azure OpenAI Service LLM oder OpenAI API, direkt die richtigen Informationen finden, ohne Wissensdatenbanken durchforsten zu müssen.
- Direkte Antworten auf Benutzeranfragen in Echtzeit erhalten, inklusive Informationen (z.B. Texte, Links, Bilder, Videos, Artikel, usw.), die so aufbereitet sind, dass sie die Antwort optimal ergänzen.
- Ein personalisiertes, effizientes und kontextbezogenes Self-Service-Erlebnis mit dem Virtual Agent erzielen.

Now Assist for Virtual Agent wird durch den kürzlich **angekündigten** ServiceNow Generative AI Controller unterstützt, der als Grundlage für alle generativen KI-Funktionen auf der Now Platform dient. Der Controller ermöglicht es Unternehmen, ServiceNow-Anwendungen einfach mit Microsoft Azure Open AI Service LLM sowie Open AI API zu verbinden und enthält eingebaute Funktionen für eine schnellere intelligente Workflow-Automatisierung. Now Assist for Virtual Agent nutzt zudem Now Assist for Search, das auf dem Generative AI Controller aufsetzt und mit der neuen KI-Lösung zusammenarbeitet. Da Now Assist for Search Informationen aus der Umgebung des Kunden abruft, können Kunden darauf vertrauen, dass verlässliche Sicherheitsstufen eingehalten werden. Außerdem werden Ergebnisse dadurch genauer, wodurch die Fehlerwahrscheinlichkeit erheblich reduziert wird.

„Wir beobachten ein außerordentlich schnelles Wachstum bei Organisationen, die nach potenzielle Anwendungsfälle für generative KI im Unternehmen suchen", sagt Neil Ward-Dutton, Vice President AI, Automation and Analytics Europe, IDC. „Einsatzmöglichkeiten, die sich auf die Verbesserung des Kunden- und Mitarbeitererlebnisses sowie auf das Wissensmanagement beziehen, stehen ganz oben auf der Liste derjenigen Unternehmen, die hier bereits erste Schritte unternehmen. Fortschritte auf dem Feld der künstlichen Intelligenz führen uns in eine Zukunft, in der KI-gestützte Funktionen in Prozesse, Entscheidungen, Produkte, Dienstleistungen und Erfahrungen aller Art eingeflochten werden."

Skalierung der Leistung generativer KI in der Now Platform

ServiceNow investiert schon seit Jahren in KI und hat diese in die Now Platform integriert, um digitale Workflows zu vereinfachen und zu optimieren. Zu den weiteren kürzlich angekündigten Innovationen von ServiceNow gehören eine **Partnerschaft mit NVIDIA** zur Entwicklung benutzerdefinierter LLMs für die Workflow-Automatisierung sowie zusätzliche Funktionen, die generative KI für Anwendungsfälle in IT-Abteilungen, Kundendienstteams, Mitarbeitern und Entwicklern nutzen. Darüber hinaus **kündigte** ServiceNow im Rahmen seiner Partnerschaft mit Hugging Face die Open-Access-, Open-Science- und Open-Governance StarCoder LLM mit 15 Milliarden Parametern im Namen der BigCode-Community an, um generative KI transparenter und zugänglicher zu machen.

Verfügbarkeit

Now Assist for Virtual Agent und Now Assist for Search werden voraussichtlich ab September 2023 mit der Vancouver Ankündigung von ServiceNow allgemein verfügbar sein.

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/

© 2023 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 / Tanja Seifried
Claudius-Keller-Straße 3c
D-81669 München
Tel: +49 89 419599-50/-55
E-Mail: **servicenow@maisberger.com**
Web: **www.maisberger.de**