NEWS RELEASE

ServiceNow stellt auf der Knowledge 2023 bahnbrechende Innovationen vor

2023-05-16

Neue Features der Now Platform bieten den Kunden neue, schnellere und effizientere Arbeitsmöglichkeiten. Die Produktneuerungen haben mit KI-Features und einer Observability-Lösung einen positiven Einfluss auf viele Branchen, unter anderem die Finanzbranche. Mit der neuen ServiceNow.org-Initiative können wichtige Workflows von NGOs digitalisiert werden. Des Weiteren erweitert RiseUp mit Service Now sein Portfolio um Partnerkurse, um mehr Fachpersonal auf den Umgang mit der Plattform zu schulen.

München, 16. Mai 2023 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), das führende Unternehmen für digitale Arbeitsabläufe, hat heute bedeutende Erweiterungen der Now Platform angekündigt. Diese bieten Unternehmen neue, schnellere und effizientere Arbeitsmöglichkeiten. Zu den wichtigsten Neuerungen gehören neue automatisierte Workflows für kritische Geschäftsprozesse, generative KI-Funktionen, die auf den bereits umfangreichen KI-Funktionen von ServiceNow aufbauen, ein KI-gestützter Lösungsansatz für Mitarbeiterwachstum und Kompetenzentwicklung sowie die branchenweit erste End-to-End-Observability-Lösung für Cloud-Anwendungen. Darüber hinaus kündigte ServiceNow ein neues Angebot zur digitalen Transformation der wichtigen Arbeit von Non-Profit-Organisationen sowie neue Partnerkurse für das Trainigsprogramm RiseUp mit ServiceNow an. Damit soll das Ziel erreicht werden, bis Ende 2024 eine Million Menschen für den Umgang mit der Plattform zu schulen.

Mit diesen Innovationen adressiert ServiceNow die digitalen Anforderungen der Unternehmen: Wachstum bei gleichzeitiger Kosteneffizienz, Investitionen in Technologie und fortgeschrittene Talententwicklung sowie bessere Produktivität ohne, dass die Innovation auf der Strecke bleibt.

"Für alles gibt es heutzutage eine App – aber niemand möchte 1.000 verschiedene Programme nutzen müssen.

CEOs brauchen eine zentrale Plattform, die die gesamte technologische Wertschöpfungskette orchestrieren kann, um schnellere Geschäftsergebnisse zu erzielen", sagt Bill McDermott, Chairman und CEO von ServiceNow. "Auf der Knowledge 2023 erfahren unsere Kunden und Partner, wie sie die größten Herausforderungen angehen können, denen ihre Unternehmen heute gegenüberstehen. Als intelligente Plattform für die umfassende digitale Transformation holt ServiceNow die Menschen dort ab, wo sie sich engagieren. Vollautomatisierte Lösungen schaffen großartige Erfahrungen in einer neuen Generation von Cloud-Software."

Komplexität reduzieren mit intelligenter Automatisierung und generativen KI-Tools

Bis 2027 wird sich die Zahl der digitalen Unternehmen im S&P 500 laut IDC[1] verdoppeln, und Schätzungen zufolge[2] wird die KI bis 2030 einen Mehrwert von 15,7 Billionen US-Dollar für die Weltwirtschaft schaffen. Im Zuge der Modernisierung benötigen Unternehmen bewährte Plattformen, um ihre Multi-Cloud-Welten zusammenzuführen und digitale Versatzstücke zu einem Ganzen zu verbinden. ServiceNow erfüllt diese Anforderungen und stellt neue Automatisierungs- und KI-Funktionen vor, die Unternehmen dabei helfen, die Komplexität im gesamten Unternehmen zu reduzieren, die Produktivität zu steigern und neue Wertschöpfungsketten zu erschließen – all das auf einer einzigen Plattform.

- Mit neuen Funktionen basierend auf KI, maschinellem Lernen und Robotic Process Automation können Unternehmen ihre **Finanz- und Lieferketten-Workflows** Dazu zählen unter anderem geschäftskritische Prozesse wie Beschaffung, Buchhaltung und Lieferantenmanagement. Zudem können die Funktionen in bereits bestehende ERP-Systeme integriert werden. Basierend auf den Erkenntnissen, die Unternehmen aus den Daten gewinnen, können sie schneller konkrete Maßnahmen ergreifen und so einen größeren Mehrwert aus ihren Technologieinvestitionen generieren.
- **Die neuen generativen KI-Lösungen für die Now Platform** erweitern das bereits umfangreiche KI-Portfolio von ServiceNow um integrierte Funktionen, die die Leistung der generativen KI auf Unternehmensanwendungen übertragen, um eine schnellere und intelligentere Workflow-Automatisierung zu ermöglichen. Diese Lösungen werden durch eine neue strategische Partnerschaft von ServiceNow und Microsoft ermöglicht. Zu den neuen Funktionen gehören: der ServiceNow Generative AI Controller, welcher es Organisationen erlaubt, ServiceNow-Instanzen einfach mit OpenAI und Microsoft Azure Open AI zu verbinden, und der Now Assist for Search, welche die Vorteile generativer KI für Portal Search, Next Experience oder Virtual Agent nutzbar macht.
- **ServiceNow Cloud Observability führt neue Funktionen ein**, die Site-Reliability-Engineering-Teams dabei helfen, die wachsende Größe und Komplexität von Cloud-Infrastrukturen besser zu managen. Dazu werden entsprechende Observability-Metriken mit Tracing- und Protokolldaten von Lightstep in einer Lösung zusammengeführt, die speziell dafür entwickelt wurde, Erkenntnisse und Maßnahmen über alle beteiligten Tools, Personen und Prozesse hinweg zu verbinden.

Aufbau eines skalierbaren und robusten Kompetenzökosystems

Eine gemeinsame Studie von Pearson und ServiceNow hat die Potenziale von Künstlicher Intelligenz im Arbeitsmarkt aufgedeckt: In absehbarer Zeit werden neue Beschäftigungsfelder entstehen und gleichzeitig die Produktivität sowie die Zufriedenheit von Millionen Arbeitnehmern ansteigen. Um bereits jetzt die ersten Schritte für qualifizierte Mitarbeiter zu tätigen und dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken, kündigt ServiceNow neue KI-gestützte Lösungen sowie weitere Investitionen und Partnerschaften zur Umschulung und Qualifizierung von Mitarbeitern an, um den Anforderungen der Arbeitskräfte der Zukunft gerecht zu werden.

- **Das neue Employee Growth and Development**, wird im September 2023 verfügbar sein. Es nutzt KI und maschinelles Lernen, um Unternehmen dabei zu helfen, eine skalierbare Kompetenzstrategie zu entwickeln. So können sie die Umschulung eigener Talente vorantreiben und ihre Mitarbeiter besser weiterentwickeln – und so klaffende Talentlücken schließen. Durch Employee Growth and Development werden unterschiedliche Lern- und Entwicklungssysteme auf einer einzigen Plattform verknüpft. So können Entwicklungsziele und Lernressourcen besser überblickt werden, was in leistungsfähigeren Teams und einer engagierteren und produktiveren Belegschaft resultiert.
- **RiseUp mit ServiceNow** vergrößert das eigene Portfolio mit einem erweiterten Lernprogramm, das auch Partnerkurse umfasst. Im ersten Schritt werden Kurse von Microsoft in das Programm integriert. Dadurch profitieren die Teilnehmer von einer breiteren Ausbildung auf zwei der größten Plattformen, die heute im Einsatz sind. So entsteht ein vielseitiges Skill-Ökosystem, mit dem Unternehmen Mitarbeiter finden und einstellen können, die auf beiden Plattformen zuhause sind.

Größerer Impact für gute Absichten

Gemeinnützige Organisationen können mehr Gutes tun, wenn ihre Prozesse reibungslos ablaufen. Ähnlich wie im profitorientierten Bereich ist die digitale Transformation für gemeinnützige Organisationen essenziell, um Veränderungen voranzutreiben. Mit der ServiceNow-Technologie können sie ihre Arbeit rationalisieren, Abläufe und Erfahrungen verbessern und Ressourcen dort einsetzen, wo sie am meisten gebraucht werden.

- **ServiceNow.org** erschließt gemeinnützigen Organisationen das transformative Potenzial der ServiceNow-Technologie, damit sie einen größeren Impact erzielen können. Ob Non-Profit-Organisationen ihre Effizienz und Produktivität steigern, Kosten einsparen oder sogar betriebliche Innovationen einführen möchten, ServiceNow.org kann ihnen bei Einsatz von Technologien, der Verbesserung von Mitarbeiter- und Kundenerfahrungen sowie der Entwicklung von Low-Code-Apps helfen, um Katastropheneinsätze, die Umsiedlung von Flüchtlingen, die Verwaltung von Freiwilligen und Mitgliedern, die Verwaltung von Ressourcen (Sach- und Geldmittel) sowie Forschungsarbeit und vieles mehr zu ermöglichen.

[1]IDC FutureScape Worldwide Digital Business Strategies 2023 Predictions; Doc # CA49743822, October 2022

IDC FutureScape Worldwide Digital Business Strategies 2023 Predictions, Doc # CA49743022, October 2022

[2] PwC's Global Artificial Intelligence Study: Exploiting the AI Revolution;
https://www.pwc.com/gx/en/issues/data-and-analytics/publications/artificial-intelligence-study.html

###

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 / Lukas Zimmer
Claudius-Keller-Straße 3c
D-81669 München
Tel: +49 (0)89 419599-155/ -18
E-Mail: **servicenow@maisberger.com**
Web: **www.maisberger.de**