NEWS RELEASE

ServiceNow stellt neue Branchenlösungen vor: Beschleunigung der digitalen Transformation für Telco-, Finanz- und Gesundheitsbranche

2020-06-03

- Lösungen für Telco: Mit Telecommunications Service Management und Telecommunications Network Performance können Service Anbieter eine bessere Experience für ihre Kunden, Contact Center-Agenten und Netzwerkbetreiber-Teams bieten
- Lösungen für Finanzwesen: Financial Service Operations digitalisiert und verbessert den Kundenservice
- Strategische Partnerschaften wie mit KPMG sollen die Digitalisierung im Gesundheitswesen vorantreiben

Frankfurt - 03. Juni 2020 - ServiceNow (NYSE: NOW) stellt neue Lösungen für die Telekommunikations- und Finanzdienstleistungsbranche zur Verfügung. Damit können Unternehmen Workflows erstellen und die digitale Transformation beschleunigen. Das Unternehmen gibt zudem Einzelheiten zu seiner Strategie für die Gesundheitsbranche bekannt. ServiceNow wird mit strategischen Partnern zusammenarbeiten, um Kunden bei der Schaffung optimaler Mitarbeiter- und Kundenerlebnisse zu unterstützen.

"Wir bringen die Workflow-Revolution in jede Branche und beschleunigen damit die digitale Transformation", erklärt Bill McDermott, CEO von ServiceNow. "In der Telekommunikationsbranche wird die Kombination aus unserer Now Platform und 5G zu grundlegend neuen Experiences führen. Außerdem geben wir führenden Finanzdienstleistern innovative neue Tools an die Hand, um die Kundenbindung zu stärken. Gemeinsam mit unseren Partnern war unser Engagement nie größer, Kunden bei der Bewältigung aller Herausforderungen zu unterstützen und sie auf dem Weg hin zu einem modernen Unternehmen des 21. Jahrhunderts zu begleiten.“

Die Einführung von 5G bietet Kommunikationsdienstleistern eine der größten Chancen ihrer Geschichte. Sie stehen

unter dem Druck, die steigenden Erwartungen von Kunden und Mitarbeitenden zu übertreffen sowie die Bereitstellung neuer Dienste und Technologien bei gleichzeitigem Kostenmanagement zu sichern. Doch aufgrund unterschiedlicher Plattformen, Systeme, Tools und fragmentierter Daten, fehlt ihnen die Transparenz und der nötige Einblick in Betriebsabläufe. Die neuen Telekommunikationslösungen von ServiceNow, Telecommunications Service Management und Telecommunications Network Performance Management, bieten neue Workflows, welche Kunden-Service und Netzwerkbetrieb miteinander verbinden, einschließlich proaktiver Kundenbetreuung und automatisierter Service Assurance. Die neuen Produkte werden im Laufe dieses Jahres allgemein verfügbar sein.

Die meisten Finanzdienstleistungsinstitute haben große Investitionen in ihr Front Office getätigt, trotzdem kämpfen sie immer noch mit einer starren und veralteten Infrastruktur, welche eine effiziente Mitarbeiter- und Kundenerfahrung unmöglich macht. Hinzu kommt, dass häufig kritische Prozesse im Back- und Middle-Office noch manuell und umständlich sind. ServiceNow Financial Services Operations ist ein neu eingeführtes Produkt, welches die Prozesse und Workflows für Finanzdienstleistungsinstitute verändern wird. Diese Workflows werden Kundenanfragen, wie etwa die Bestellung einer Ersatzkarte oder Anfragen zu Zahlungen digitalisieren. Die neue Lösung wurde speziell für Finanzdienstleistungen entwickelt und bietet Mitarbeitenden im operativen Bereich ein einheitliches Handlungssystem mit Einblicken in die verschiedenen Datensätze. Prozesse können so durchgängig verwaltet und eine abteilungsübergreifende Zusammenarbeit in Echtzeit ermöglicht werden. Financial Services Operations wird im Laufe dieses Jahres allgemein verfügbar sein.

Investitionen in die Digitalisierung des Gesundheitswesens

Die globale Pandemie hat viele Lücken in den bestehenden Arbeitsabläufen im Gesundheitswesen aufgedeckt, darunter die Bereiche Personal, Patientenversorgung und Ressourcenzuweisungen. Organisationen haben sich auf die IT fokussiert, um die Lücken zu schließen. Aufbauend auf der Branchenlösungsstrategie kündigt ServiceNow außerdem an, Lösungnen für das Gesundheitswesen und Life Science zu entwickeln, um Organisationen in dieser Branche dabei zu helfen, ihr Geschäft zu modernisieren und kritische klinische und geschäftliche Arbeitsabläufe sicher zu optimieren und zu automatisieren. Mike Luessi kam vor kurzem als General Manager des Bereichs Healthcare & Life Sciences zu ServiceNow und wird die Lösungsstrategie des Unternehmens vorantreiben.

ServiceNow und KPMG kündigen hierzu eine strategische Partnerschaft für die Vermarktung von Lösungen für Gesundheitsdienstleister an. Ziel ist es, die Transformation der Branche zu beschleunigen. ServiceNow wird sich dabei auf seine Lösungen für das Gesundheitswesen und Life Science konzentrieren. Die Partnerschaft verbindet die fundierte Branchenkenntnis von KPMG mit der leistungsstarken Now Platform und wird die Geschäftsabläufe für Anbieter sowie die Experience für Patienten verändern.

Darüber hinaus wird KPMG die Produkt-Roadmap von ServiceNow mitgestalten und spezifische digitale Workflow-Lösungen für Anbieter im Gesundheitswesen entwickeln, wie z.B. das Onboarding von Ärzten und die

Ausstellung von Berechtigungsnachweisen, die den Ärzten dabei helfen, die Bedürfnisse der Patientengemeinschaft zu unterstützen, was bei dieser globalen Pandemie besonders wichtig ist. Die neuen Lösungen für das Gesundheitswesen und für Life Science werden voraussichtlich 2021 allgemein verfügbar sein.

Neue Produkt-Highlights:

Lösungen für Telco/Telekommunikation: Mit den neuen Lösungen Telecommunications Service Management und Telecommunications Network Performance Management von ServiceNow können Service-Anbieter ihren Kunden, Contact Center-Agenten und Netzwerkbetriebsteams eine bessere Experience bieten. Sie können ihre Investitionen in die Netzwerktechnologie maximieren und gleichzeitig zur Kostensenkung beitragen.

Die auf der Now Platform aufbauenden Produkte werden das Angebot von ServiceNow im Kundenservice und im Netzwerkbetrieb durch neue telekommunikationsspezifische Anwendungen für proaktive Kundenbetreuung und automatisierte Service Assurance erweitern. Zu den Produkt-Highlights gehören:

- End-to-end Telecommunications Service Workflows: Service-Anbieter können Kundenanfragen und Netzveränderungen besser verwalten, die Problemlösung automatisieren und Kunden über den Kanal ihrer Wahl auf dem Laufenden halten.
- Vernetzte Customer Experiences: Dank TMForum Open API-basierten OSS-Integrationen und Funktionen für die Korrelation von Ereignissen sind Service-Anbieter in der Lage, Netzwerkprobleme und die damit verbundenen Auswirkungen rasch zu erkennen und schneller zu lösen.
- Einfache Integration mit ServiceNow-Instanzen anderer Unternehmen : Auch eBonding genannt, ermöglicht Service-Anbietern eine einfache Verbindung mit den Systemen ihrer Kunden, so dass sie eine optimale Experience zu deutlich reduzierten Kosten bieten können.

Im Januar kündigte ServiceNow die strategische Partnerschaft mit Accenture an. Die Zusammenarbeit soll neue Telekommunikationslösungen auf den Markt bringen, die Unternehmen bei ihrer digitalen Transformation durch speziell entwickelte Workflows unterstützt. ServiceNow entwickelte die neuen Telekommunikationsprodukte auf der Grundlage der Kooperation mit führenden Telekommunikationsunternehmen, darunter BT. Um seine Innovationsführerschaft im Bereich der Kunden- und Serviceerfahrung zu stärken, arbeitet BT mit ServiceNow als exklusivem Designpartner für die ersten Telekommunikationslösungen zusammen und stellt sein Fachwissen über die Erwartungen und Anforderungen der Betreiber an Kommunikationsnetze und Anwendungsfälle zur Verfügung.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie den ServiceNow-Blog unter
https://www.servicenow.com/blogs/2020/csps-deliver-service-experiences.html
https://www.servicenow.com/blogs/2020/communication-service-providers-covid-19.html .

Lösung für Finanzwesen: Heute verbringen Mitarbeitende von Finanzinstituten zu viel Zeit mit der Suche nach Daten und Antworten, die über mehrere Systeme und Abteilungen verteilt sind. Sie verwalten diese Arbeitsabläufe häufig mit Tabellenkalkulationen und E-Mails, was für Kunden bei der Interaktion mit ihrem Finanzinstitut zu langsamen Durchlaufzeiten und eingeschränkter Transparenz führt. Financial Services Operations baut auf der Now Platform auf und erweitert die Funktionen für den Kundenservice im Bankengeschäft.

Zu den Produkt-Highlights gehören:

- Banking Services Framework: Es erfüllt die BIAN-Standards (Banking Industry Architecture Network) und ist mit einem Industriedatenmodell konform, das schnelle Plug-and-Play-Implementierungen mit kurzer Time-to-Value ermöglicht.
- Card Operations Anwendung : Rationalisiert und beschleunigt allgemeine Kundenanfragen wie Kreditlimiterhöhungen, Kartenzugangsverwaltung und die Ausgabe neuer Kreditkarten.
- Payment Operations Anwendung: Digitalisiert Zahlungsanfragen und Ausnahmen, die von Kunden- und Drittinstitutionen stammen, wie z.B. irrtümliche Zahlungen und Empfänger, die angeben, keine Quittung erhalten zu haben.

Wie bereits angekündigt, hat ServiceNow eine strategische Go-to-Market-Partnerschaft mit Deloitte geschlossen, um innovative Lösungen für das Bankenwesen auf das neue Finanzdienstleistungsprodukt von ServiceNow zu bringen. Deloitte wird Lösungen für Banken anbieten, die auf der Now Platform aufbauen, wie z.B. eine Beschwerdemanagement-Lösung und eine zeitgemäße Lösung, die Small Business Association Paycheck Protection Program (SBA PPP) Forgiveness Solution, die dabei helfen wird, dringende und zentrale Herausforderungen für Bankkunden zu meistern.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie den ServiceNow-Blog unter
https://www.servicenow.com/blogs/2020/connected-financial-organization.html
https://www.servicenow.com/blogs/2020/a-connected-financial-organization.html .

Use of Forward–Looking Statements

This release contains “forward–looking statements” regarding our expectations, future plans and performance. Forward–looking statements are subject to known and unknown risks and uncertainties and are based on potentially inaccurate assumptions that could cause actual results to differ materially from those expected or implied by the forward–looking statements. If any such risks or uncertainties materialize or if any of the assumptions prove incorrect, our results could differ materially from the results expressed or implied by the forward–looking statements we make. Factors that may cause actual results to differ materially from those in any forward–looking statements include: (i) delays and unexpected difficulties and expenses in making generally

available the telecommunications products, financial services products or healthcare solutions, (ii) uncertainty whether sales of such products or solutions will justify this strategy or these investments and partnerships and (iii) changes in the regulatory landscape relevant to enterprises operating in the telecommunications, financial services or healthcare industries. We undertake no obligation, and do not intend, to update these forward–looking statements.

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 Mitarbeitende und Unternehmen effizienter arbeiten können. Für weitere Informationen besuchen Sie: **www.servicenow.com/de**.

© 2020 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten.