NEWS RELEASE

ServiceNow stellt neue Version der Now Platform vor und bietet Unternehmen digitale Must-Have-Tools zur disruptiven Veränderung

2021-03-11

- Das Now Platform Quebec-Release bietet neue Creator Workflows und ein App Engine Studio, die das Tempo der digitalen Transformation beschleunigen und eine schnelle Low-Code-App-Entwicklung im gesamten Unternehmen ermöglichen, um geschäftliche Herausforderungen einfach zu meistern
- Neue, leistungsstarke Lösungen für maschinelles Lernen und native KI fördern die digitale Ausfallsicherheit und die Produktivität von Unternehmen
- Branchenführer wie Nike, Adobe, Deutsche Telekom, Logitech, Medtronic, St. Jude Children's Research Hospital und weitere nutzen die Now Platform, um ihre digitale Transformation voranzutreiben

Frankfurt - 11. März 2021 - **ServiceNow** (NYSE: NOW), das führende Unternehmen für digitale Workflows, stellt heute das **Quebec-Release** seiner Now Platform vor. Die neue Version bietet erweiterte native KI-Funktionen sowie neue Low-Code-App-Entwicklungstools, die es Kunden ermöglichen, Innovationen schnell voranzutreiben, eine kurze Time-to-Value zu realisieren, die Produktivität zu verbessern und großartige Erfahrungen zu liefern. Da Unternehmen ihre Arbeitsweise radikal verändern und die digitale Transformation beschleunigen, ermöglicht die Now Platform die digitale Geschwindigkeit, Agilität und Widerstandsfähigkeit, die jedes Unternehmen benötigt, um die Zukunft der Arbeit zu gestalten.

Fast 80 % der Fortune-500-Unternehmen und Tausende von Unternehmen weltweit verlassen sich auf die Now Platform, um ihre Einnahmen zu schützen, die Geschäftskontinuität aufrechtzuerhalten, produktiv und sicher zu bleiben und ihren Kunden und Mitarbeitern großartige Erlebnisse zu bieten. Da Unternehmen planen, geographisch verteilte Belegschaften langfristig zu unterstützen, sind funktionsübergreifende Workflows, die

optimale Erlebnisse für Kunden und Mitarbeiter schaffen, von entscheidender Bedeutung. Die Investitionen in digitale Technologien sind auf einem Allzeithoch. Laut IDC werden sich die weltweiten Investitionen in die digitale Transformation bis 2024 auf mehr als 7,8 Billionen US-Dollar belaufen.

Branchenführer wie Nike, Adobe, Deutsche Telekom, Logitech, Medtronic, St. Jude Children's Research Hospital und andere nutzen die Now Platform, um ihre Digitalisierungsprogramme zu beschleunigen und Innovation, Agilität und Produktivität zu steigern.

„In der heutigen anspruchsvollen Welt müssen Unternehmen schnell reagieren und disruptive Arbeitsmodelle einführen sowie neue Workflow-gestützte Betriebsabläufe schaffen mit agileren, belastbareren, digitalen unternehmensweiten Wertschöpfungsketten", sagt Chirantan "CJ" Desai, Chief Product Officer bei ServiceNow . „Kunden verlassen sich auf die Now Platform von ServiceNow, um digitale Arbeitsabläufe im Unternehmen zu realisieren, neue Geschäftsmodelle zu schaffen, die Produktivität zu steigern und großartige Kunden- und Mitarbeitererlebnisse in jedem Unternehmensbereich zu ermöglichen. Die neue Version der Now Platform erweitert die unverzichtbaren digitalen Unternehmenstools, die Kunden heute benötigen."

„Da sich Unternehmen von der Krisenreaktion auf eine langfristige Wiederherstellung umstellen und verteiltes Arbeiten zur Norm wird, beschleunigen sie ihre Bemühungen um die digitale Transformation und investieren in neue Technologien, die Kontinuität und Agilität fördern", so Philip Carter, Group Vice President, European Chief Analyst und WW C-Suite Tech Research Lead bei IDC . "Die Fähigkeit, Mitarbeitern und Kunden durchgängige digitale Erlebnisse zu bieten, wird ein entscheidendes Differenzierungsmerkmal im Wettbewerb sein. Es gibt eine signifikante, durch die Pandemie getriebene Nachfrage der Kunden nach einheitlichen Technologieplattformen, die Systeme, Silos und Prozesse verbinden. Denn so werden vernetzte, digital-first Unternehmensmodelle möglich."

Die Low-Code-Workflow-Revolution

ServiceNow führt neue **Creator Workflows** ein, die das bestehende IT-, Mitarbeiter- und Kunden-Workflow-Portfolio ergänzen, um Unternehmen die volle Kontrolle über die Automatisierung zu geben. So können Mitarbeiter unabhängig vom jeweiligen technischen Kenntnisstand in kürzester Zeit Apps erstellen.

Creator Workflows enthält die Low-Code-Entwicklungstools von ServiceNow, **App Engine** und **IntegrationHub** . Unternehmen können damit herkömmliche, manuelle Prozesse in moderne, digitale Workflows auf breiter Basis umwandeln. Mit dem Quebec-Release der Now Platform hat ServiceNow neue Produkte innerhalb von Creator Workflows eingeführt, mit denen Entwickler aller Qualifikationsstufen schnell Workflow-Apps erstellen können:

- App Engine Studio beschleunigt die App-Entwicklung im großen Maßstab mit einer schnellen, intuitiven und geführten visuellen Low-Code-Entwicklungsumgebung, die es auch Personen ohne Programmierkenntnisse

ermöglicht, zusammenzuarbeiten und Anwendungen zu erstellen.
- App Engine Templates geben Teams Zugriff auf vorgefertigte Workflow-Bausteine, so dass Citizen Developers einen Vorsprung bei der Erstellung von Apps erhalten können, ohne bei Null anfangen zu müssen.

Low-Code wird zu einem strategischen Muss für Unternehmen, die sich an eine sich schnell verändernde Umgebung anpassen wollen. Laut Gartner wird „bis 2024 die Low-Code-Anwendungsentwicklung für mehr als 65 % der Anwendungsentwicklungsaktivitäten verantwortlich sein".

Einige Organisationen, darunter das St. Jude Children's Research Hospital und die **Stadt Los Angeles,** setzen auf die Low-Code-App-Engine von ServiceNow, um benutzerdefinierte End-to-End-Workflows zu erstellen, die dabei helfen, wichtige, lebensrettende Dienste für Patienten und Bürger während der Covid-19-Pandemie in vollem Umfang bereitzustellen.

Mit dem Quebec-Release der Now Platform unterstützt ServiceNow Unternehmen dabei, agiler zu werden und sich neue Arbeitsweisen anzueignen. Durch die Nutzung einer einheitlichen Plattform und eines einheitlichen Datenmodells können Kunden ihre Geschäftsprozesse kontinuierlich überwachen und optimieren, um Engpässe frühzeitig zu erkennen und zu verhindern. Dies versetzt Mitarbeiter in die Lage, zunehmend dezentral zu arbeiten, wenn die Rückkehr ins Büro für einige Unternehmen zur Option wird. Drei weitere neue Workflow-Lösungen umfassen:

- Mit **Process Optimization** können IT- und Kundenservice-Organisationen die zugrundeliegenden Prozesse, welche die Arbeitsabläufe steuern, visuell erstellen und verbessern sowie proaktiv Prozess-Engpässe erkennen und vermeiden, um die Problemlösung zu beschleunigen.
- **Workforce Optimization** bietet einen Arbeitsraum für IT- und Kundenservice-Manager, der Unternehmen bei der Optimierung der Produktivität unterstützt. Der Workspace überwacht in Echtzeit die Produktivität, Auslastung und KPIs der Agenten über mehrere Kanäle hinweg, was zu einer verbesserten Kundenerfahrung führt.
- **Engagement Messenger** erweitert den Self-Service auf Portalen von Drittanbietern. Er ermöglicht KI-gestützte Suche, Wissensmanagement, Fall- und virtuelle Agenteninteraktionen, was zu einer erhöhten Fallverlagerung und verbesserter Kundenzufriedenheit führt.

Machine Learning und native KI-Lösungen für digitale Ausfallsicherheit und Geschäftsproduktivität

Mit dem Now Platform Quebec-Release können Unternehmen ihre Produktivität mit leistungsstarken, neuen, nativen KI-Funktionen verbessern. Neben der Notwendigkeit, Innovationen schnell zu realisieren und in großem Umfang bereitzustellen, müssen Kunden unternehmensweite, verbrauchergerechte digitale Tools anbieten, welche die Produktivität für zunehmend geographisch verteilte Arbeitskräfte verbessern. Zu den neuen Funktionen zur Steigerung der Produktivität gehören:

- **ITOM Predictive AIOps** prognostiziert Probleme, bevor sie entstehen und unterstützt Unternehmen bei der Automatisierung von Lösungen.
- Die Erweiterungen des **Virtual Agent** beschleunigen die Time-to-Value mit Hilfe von geführten Setup- und Themenempfehlungen und optimieren die Problemlösung mit durchgängigen KI-gestützten Konversationserlebnissen.
- Die **KI-Suche** bietet Mitarbeitern und Kunden ein benutzerfreundliches Sucherlebnis und liefert ihnen personalisierte, relevante und umsetzbare Informationen direkt aus dem Suchfenster in Serviceportalen, auf Mobilgeräten und im Virtual Agent.

Diese neuen Funktionen entsprechen den mit **Loom Systems** und **Attivio** erworbenen KI-Funktionen, die in das Quebec-Release eingebunden sind. Das Now Platform Quebec-Release sorgt mit erweiterten AIOps-Funktionen für einen reibungslosen Arbeitsprozess und bietet Kunden tiefere Einblicke in ihre digitalen Abläufe. Somit können Vorfälle minimiert und behoben werden, bevor sie sich zum Problem entwickeln. Weiterhin liefert es benutzerfreundliche KI-gesteuerte Erfahrungswerte, mit denen Unternehmen dank individueller Erkenntnisse intelligenter und schneller arbeiten können.

Großartige Mitarbeitererlebnisse für die neue Arbeitswelt

ServiceNow schafft weiterhin großartige Mitarbeitererlebnisse, indem es Mitarbeitern hilft, Lösungen für Probleme zu finden und Anfragen im gesamten Unternehmen zu beantworten - von der Personalabteilung und IT bis hin zu Rechtsabteilung und Service-Einrichtungen. Neben der Schaffung von kundengerechten Sucherlebnissen mit der KI-Suche, bietet ServiceNow Neuerungen, mit denen Unternehmen das Mitarbeiterengagement im gesamten Unternehmen steigern können, einschließlich **Universal Request**. Mit Universal Request können Agenten abteilungsübergreifend zusammenarbeiten und Tickets weiterleiten. Gleichzeitig werden die Mitarbeiter über den Status ihres Tickets informiert, sodass sie sich auf ihre Arbeit konzentrieren können, ohne sich Gedanken darüber zu machen, wohin die Anfrage gehen soll.

Verfügbarkeit

Das Now Platform **Quebec-Release** ist ab heute allgemein verfügbar.

Zusätzliche Informationen:

- Sehen Sie sich eine **Demo** der App Engine Studio und Templates Lösung an.
- Der Chief Product Officer von ServiceNow, CJ Desai, gibt in seinem **Blog** weitere Einblicke:
    - IT-Workflow-Funktionen gestalten die Zukunft der IT.

    - Funktionen für Kunden-Workflows verbinden Kundenvorgänge und erhöhen die Loyalität.
    - Die UI-Builder-Funktionen für App Engine und Customer Service Management-Lösungen ermöglichen es Kunden, unterschiedliche Zielgruppen anzusprechen.
- Die Funktionen für Mitarbeiter-Workflows schaffen vernetzte und interessante Mitarbeitererlebnisse, die Sie **hier** entdecken können.
- ServiceNow hat heute zudem neue Lösungen für die Telekommunikations-, Finanzdienstleistungs- und Gesundheitsbranchevorgestellt, über die Sie sich **hier** informieren können.

Was Kunden und Partner über das Now Platform Quebec-Release sagen:

Deutsche Telekom

„Nach der Gründung des neuen B2B-Geschäftsbereichs im Jahr 2020 hat die DTAG mit der Umsetzung der B2B-Powerhouse-Initiative begonnen, einschließlich des Bestrebens, Prozesse und IT für das B2B-Geschäft radikal zu vereinfachen und zu vereinheitlichen", sagt Angela Maragopoulou, CIO B2B, Deutsche Telekom. „Zu diesem Zweck hat sich das 1B2B-Führungsteam entschlossen, dem ServiceNow Design Partner Programm beizutreten, mit dem Ziel, die Weiterentwicklung der Funktionen der ServiceNow-Plattform im Einklang mit den Anforderungen einer modernen B2B-Telco zu beeinflussen und mitzugestalten."

Adobe

„In der heutigen erlebnisorientierten Wirtschaft spielt ServiceNow eine wesentliche Rolle bei der Gestaltung digitaler Workflows", sagt Ronell Hugh, Head of Product Marketing, Adobe Experience Platform. „Die Now Platform hat uns geholfen, interne Arbeitsabläufe zu vereinfachen und das Gesamterlebnis der Mitarbeiter zu verbessern."

Deloitte

„Organisationen quer durch alle Branchen haben im letzten Jahr unglaubliche digitale Transformationen durchlaufen, um sich an eine veränderte Arbeitswelt anzupassen", sagt Erica Volini, Principal und Human Capital Leader, Deloitte Consulting LLP. „Durch unsere fortgesetzte Zusammenarbeit mit ServiceNow und die neuesten Updates der Now Platform sind unsere Kunden auf die moderne Arbeitswelt vorbereitet und können Produktivität von überall aus ermöglichen und die geschäftliche Agilität in großem Umfang vorantreiben."

Logitech

„Logitech hat ServiceNow implementiert, um die Geschwindigkeit und Agilität unserer ITOM- und ITAM-Teams zu erhöhen und die IT-Compliance sowie effizientere Abläufe für unsere Mitarbeiter zu unterstützen", sagt Anne Carrigy, Head of Enterprise IT bei Logitech. „Wir freuen uns darauf, mit der neuen Now Platform Quebec von

ServiceNow die Zusammenarbeit der Mitarbeiter zu ermöglichen, mit einigen unserer bestehenden Plattformen zu integrieren und vieles mehr. Die digitalen Workflows von ServiceNow bieten eine solide Mitarbeitererfahrung, die uns dabei hilft, uns auf Innovationen zu konzentrieren."

* Please see **www.com/deloitte.com/us/about** for a detailed description of our legal structure.

[1]IDC, WW Digital Transformation Spending Guide, 2021

[2]Gartner, Top 10 Application Predictions Through 2025, 12 May 2020

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.com/de/**

© 2021 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.

Pressekontakte

ServiceNow

Johanna Fritz
+ 49 (0) 173 753 17 00
johanna.fritz@servicenow.com

eloquenza pr

Svenja Op gen Oorth / Ina Rohe
Emil-Riedel-Str. 18 - 80538 München
+49 89 242 038 0
servicenow@eloquenza.com/de