NEWS RELEASE

ServiceNow und Devoteam schließen Partnerschaft zur CRM-Transformation in EMEA und dem Nahen Osten

2025-04-23

Die Partnerschaft kombiniert die führenden KI- und CRM-Kompetenzen von ServiceNow mit den Dienstleistungen von Devoteam, um die Erfahrungen von Kunden, Service- und Vertriebsmitarbeitern zu verbessern

Santa Clara, Kalifornien USA und Paris, Frankreich, 23. April 2025 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), die führende KI-Plattform für Unternehmenstransformation, und Devoteam, eine KI-gesteuerte Technologieberatung, gaben heute eine mehrjährige strategische Partnerschaft bekannt, um die CRM-Modernisierung für Unternehmen in Europa und dem Nahen Osten voranzutreiben. Die Partnerschaft bringt die KI-gestützten Fähigkeiten von ServiceNow in den Bereichen Customer Service Management (CSM), Sales & Order Management (SOM) und Field Service Management (FSM) mit den KI-zentrierten digitalen Transformationsdiensten von Devoteam zusammen , um die Erfahrungen entlang der gesamten zu transformieren.

Der CRM-Bereich wächst rasant: Laut IDC soll er in Europa, dem Nahen Osten und Afrika bis 2027 stolze 39,24 Milliarden Dollar erreichen[1]. Die heute verkündete Partnerschaft ermöglicht es den gemeinsamen Kunden, Innovationen voranzutreiben, Effizienz zu steigern und neue Wachstumsmöglichkeiten zu erschließen, und zwar durch den Einsatz fortschrittlicher CRM-Technologie auf der ServiceNow-Plattform. Gemeinsam werden Devoteam und ServiceNow End-to-End-Lösungen bereitstellen, die Kunden dort abholen, wo sie sich in ihrer geschäftlichen Transformation befinden. Ziel ist es, Erkenntnisse zu gewinnen und jeden Schritt in der Customer Journey innerhalb ihres CRM-Frameworks zu optimieren – auf der Basis von starken CSM-, FSM- und Vertriebs- und Auftragsmanagement-Funktionen.

„Die Kundenerwartungen, die Unternehmen erfüllen müssen, werden immer höher“, sagt Sebastien Chevrel, Group Managing Director bei Devoteam „Wir sind stolz darauf, mit ServiceNow zusammenzuarbeiten, um Unternehmen dabei zu helfen, die Kundenbedürfnisse bei jeder Interaktion zu erfüllen und ihre gesamte CRM-Strategie durch erstklassiges CSM und FSM zu stärken. Gemeinsam beschleunigen wir den Wertschöpfungsprozess für unsere Kunden in diesem schnelllebigen KI-Innovationsumfeld.“

„Als geschätzter Partner unterstützt Devoteam unsere Kunden seit Langem dabei, das volle Potenzial der ServiceNow-Plattform auszuschöpfen“, sagt Cathy Mauzaize, President EMEA bei ServiceNow „Diese Partnerschaft ermöglicht es, CRM-Innovationen in Europa und dem Nahen Osten schnell zu skalieren und messbare Geschäftsergebnisse zu erzielen durch die einzigartige Kombination aus unserer KI-gestützten Plattform und der fundierten Expertise von Devoteam. Gemeinsam helfen wir unseren Kunden, schneller Mehrwert zu schaffen, ihre Produktivität zu steigern und gleichzeitig herausragende Kundenerlebnisse im Rahmen ihrer CRM-Initiativen zu realisieren.“

Devoteam blickt auf eine langjährige Partnerschaft mit ServiceNow zurück und wurde erst kürzlich als Elite Consulting & Implementation Partner of the Year sowie als Customer Workflow Partner of the Year **ausgezeichnet**. Mit ihrer tiefgreifenden Expertise in der ServiceNow-Plattform, insbesondere bei der Umsetzung einer starken CRM-Strategie durch die CSM- und FSM-Module, positioniert sich Devoteam als idealer Partner, um das Wachstum von ServiceNow im CRM-Bereich zu unterstützen. Denn Devoteam setzt sich nachhaltig dafür ein, außergewöhnlichen Mehrwert und erfolgreiche Ergebnisse für gemeinsame Kunden wie **St. Maclou**, **Huqvarna** und Konica Minolta zu erzielen.

Über Devoteam

Devoteam ist eine KI-gesteuerte Technologieberatung, die sich auf Cloud-Plattformen, Cyberspace, Daten und Nachhaltigkeit spezialisiert hat. Devoteam ist seit fast 30 Jahren in der Technologiebranche zu Hause und begleitet Unternehmen bei der nachhaltigen digitalen Transformation, um Mehrwehrt zu erzielen.

Ein wesentlicher Baustein der Expertise von Devoteam im Bereich der digitalen Transformation liegt in ihrer fundierten Praxiserfahrung mit den ServiceNow-Lösungen. Mit einem globalen Team von 900 zertifizierten ServiceNow-Beratern, die in 20 Ländern tätig sind, unterstützt Devoteam Unternehmen dabei, ihre Arbeitsabläufe zu optimieren, die Erfahrungen von Mitarbeitern und Kunden zu verbessern und signifikante Geschäftsergebnisse zu erzielen. Das hohe Engagement von Devoteam für herausragende Leistungen spiegelt sich in der hohen CSAT-Bewertung von 4,8 wider, die den Wert und die Zufriedenheit der Kunden mit ihren ServiceNow-Projekten ausdrückt.

Mit über 11.000 technischen Architekten in mehr als 25 Ländern in Europa, dem Nahen Osten und Afrika engagiert

sich die Devoteam für den Einsatz von Technologie im Dienste der Menschen.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) setzt KI für Menschen ein. Wir halten mit dem Innovationstempo Schritt, um Kunden in allen Branchen bei der Unternehmenstransformation zu helfen und verfolgen dabei einen vertrauenswürdigen, menschenzentrierten Ansatz für die Bereitstellung unserer Produkte und Dienstleistungen in großem Maßstab. Unsere KI-Plattform für Unternehmenstransformation verbindet Menschen, Prozesse, Daten und Systeme, um die Produktivität zu steigern und die Geschäftsergebnisse zu maximieren. Weitere Informationen finden Sie unter: **www.servicenow.de**

© 2025 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 in Verbindung stehen. **http://www.servicenow.com**

Kontakt
Johanna Fritz
emeapr@servicenow.com

[1] IDC, Worldwide Customer Relationship Management Applications Software Forecast, 2024–2028: AI-Driven Data Strategies Fueling Market Growth, doc #US52770624, December 2024