NEWS RELEASE

ServiceNow und Qualtrics verkünden strategische Partnerschaft für die Customer-Experience der nächsten Generation

2021-04-06

Neue IT Management-Lösungen für eine effektive digitale Mitarbeiter-Erfahrung

Beide Unternehmen werden die Technologie des jeweils anderen einsetzen, um das Geschäft voranzutreiben

Frankfurt, 06. April 2021 - ServiceNow (NYSE: NOW) und Qualtrics (NASDAQ: XM) geben heute eine strategische Partnerschaft bekannt, um Unternehmen bei der Schaffung von Mitarbeiter-Experience und Kundenservice der nächsten Generation zu unterstützen. Dies gelingt, indem die digitalen Workflows von ServiceNow mit der Experience Management Technologie von Qualtrics auf einer einzigen Plattform vereint werden. Mit den neuen Lösungen fließen Sentiment-Daten von Qualtrics in die Kunden- und IT-Workflows von ServiceNow ein. Mit diesen digitalen Workflows können Unternehmen schnell auf Kundenerkenntnisse reagieren, die Produktivität der Mitarbeiter steigern und die Kundenbindung verbessern.

„Empathie ist das Differenzierungsmerkmal des 21. Jahrhunderts“, erklärt Bill McDermott, President und CEO von ServiceNow. „Die digitale Welt erfordert maßgeschneiderte, nahtlose und integrierte Erlebnisse für jeden Kunden und Mitarbeiter. Unsere Partnerschaft mit Qualtrics wird Kunden helfen, Erkenntnisse in Handlungen umzuwandeln und die Experience Economy neu zu definieren.“

„Unternehmen sind erfolgreich oder scheitern aufgrund der Experience, die sie liefern, und Experience-Daten sind zu den wertvollsten Daten in jeder Organisation geworden", sagt Zig Serafin, CEO von Qualtrics. „Unsere Partnerschaft mit ServiceNow vereint das Beste aus beiden Welten für unsere Kunden. Unternehmen sind dadurch

in der Lage, Daten und Erkenntnisse zu nutzen, um in Echtzeit Maßnahmen zu ergreifen und herausragende Erlebnisse und Services für die neue Art der Arbeit zu liefern."

Feedback-gesteuerte Erfahrungen für eine neue Ära der Arbeit

Großartige Erlebnisse fördern die Kundenloyalität und das Engagement der Mitarbeiter. Dennoch kämpfen Unternehmen immer noch mit fragmentierten Legacy-Technologien und isolierten Systemen, die nicht die modernen, digitalen Erfahrungen liefern können, die Mitarbeiter sich wünschen und Kunden erwarten. Um diese Herausforderung auf breiter Ebene zu meistern, werden ServiceNow und Qualtrics erstklassige Erlebnisse fördern und Produktivität steigern, indem sie Feedback im Unternehmen praktisch nutzbar machen.

Mit den folgenden neuen Lösungen werden Unternehmen in der Lage sein, Experience Daten von Qualtrics in ServiceNow Agent Workspaces einfließen zu lassen. Dies führt dazu, dass Leistungen visualisiert, wichtige Treiber für die Servicezufriedenheit identifiziert und Reaktionen auf diese Erkenntnisse vereinfacht werden können.

- Experience Management for IT: Durch die Verknüpfung von Qualtrics EmployeeXM™ for IT mit ServiceNow IT Service Management können Unternehmen ihre geschäftskritischen Betriebs- und Servicedaten mit dem Mitarbeiterfeedback hinsichtlich der firmeninternen IT-Services auf einer einzigen Plattform verbinden. IT-Teams werden in der Lage sein, die Effektivität ihrer internen Technologien zu messen, Service-Management-Prozesse zu optimieren und nahtlose digitale Erlebnisse bereitzustellen, wenn Unternehmen dauerhaft auf ein Remote- oder hybrides Arbeitsmodell umstellen.

- Experience-led Customer Service: Die Verknüpfung von Qualtrics CustomerXM™ mit ServiceNow Customer Service Management gibt Service-Agenten und -Managern die Tools an die Hand, die sie benötigen, um automatisch Workflows auf Basis von Feedback zu starten, Einflussfaktoren für die Kundenzufriedenheit zu ermitteln, die Cost-to-Serve zu optimieren und die Effektivität von Inhalten zu fördern.

Die neuen Lösungen werden für gemeinsame Kunden zur Verfügung stehen. Dabei erfolgt die gemeinschaftliche Produkt- und Markteinführungsstrategie phasenweise.

Im Rahmen der heutigen Ankündigung werden ServiceNow und Qualtrics auch die Lösungen des jeweils anderen Unternehmens übernehmen, um die Produktivität im jeweiligen Unternehmen zu steigern.

Verfügbarkeit

- Kunden können die Qualtrics - ServiceNow Erweiterung bereits heute nutzen.
- Die neuen Lösungen werden ab der zweiten Hälfte des Jahres 2021 verfügbar sein.

Weitere Informationen

Erfahren Sie mehr über die strategische Partnerschaft auf ServiceNow.com/de und Qualtrics.com.

Über Qualtrics

Qualtrics ist Pionier und weltweit führender Anbieter im Bereich Experience Management (XM). Qualtrics verändert die Art und Weise, wie Unternehmen die vier zentralen Experience-Bereiche – Customer, Employee, Product und Brand Experience – managen und optimieren. Mehr als 13.500 Unternehmen auf der ganzen Welt setzen Qualtrics ein, um Experience-Daten (X-data™) zu sammeln, zu analysieren und in konkrete Maßnahmen umzusetzen. Diese Daten geben ihnen Aufschluss über Gefühle, Überzeugungen und Absichten und erklären, warum etwas geschieht und wie darauf reagiert werden kann. Die Qualtrics XM Platform™ stellt ein komplettes Handlungssystem bereit, mit dem die Unternehmen langfristig loyale und umsatzstarke Kunden gewinnen können. Sie hilft ihnen bei der Motivierung und Bindung ihrer Mitarbeiter – Mitarbeiter, die eine positive Unternehmenskultur schaffen, populäre Produkte entwickeln und eine Marke mit begeisterten Anhängern aufbauen.

Weitere Informationen finden Sie unter **www.qualtrics.com/de/**

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