

ServiceNow verankert mit dem Vancouver Release generative KI in allen Workflows der Now Platform

2023-09-20

München, 20. September 2023 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), das führende Unternehmen für digitale Arbeitsabläufe, hat heute das Now Platform Vancouver Release vorgestellt. Mit dieser Erweiterung können Unternehmen in allen Workflows auf den Now Assist, der die Leistung generativer KI nutzt, zugreifen: Fortan werden auch **IT Service Management** (ITSM), **Customer Service Management** (CSM), **HR Service Delivery** (HRSD) und **Creator** von der Lösung unterstützt. Die neuen Funktionen basieren auf einem domainspezifischen ServiceNow Large Language Model (Now LLM) für Unternehmen, das mit Blick auf Genauigkeit und Datenschutz optimiert wurde.

„Unternehmen suchen einen verlässlichen Partner, der ihnen hilft, sich in dieser dynamischen Phase der Entwicklungen rund um KI zurechtzufinden“, sagt CJ Desai, President und Chief Operating Officer von ServiceNow. „Tausende von Kunden vertrauen bereits auf die Now Platform, um Prozesse im gesamten Unternehmen zu digitalisieren und zu vereinheitlichen. Mit unserem Vancouver-Release kombinieren wir die Leistungsfähigkeit der Now Platform mit neuen generativen KI-Funktionen, um KI-gesteuerte Intelligenz in jeden Winkel der Unternehmen zu bringen und so einen Katalysator für Produktivität und bessere Unternehmenserfahrungen zu implementieren.“

Generative KI auf Unternehmensniveau für jeden Workflow

Laut **Goldman Sachs** wird generative KI die menschliche Produktivität steigern und das globale BIP im nächsten Jahrzehnt um fast 7 Billionen US-Dollar erhöhen. Die Now Platform operationalisiert generative KI, um dieses Wachstum voranzutreiben und die Kosten für jedes Unternehmen nachhaltig zu senken. Die dafür eingesetzte KI ist auf ein Höchstmaß an digitalem Vertrauen und Datenschutz ausgelegt. Now Assist ist in alle Prozesse und

Workflows eingebettet, um die Performance zu optimieren, und entspricht den ServiceNow-Standards für ethische und verantwortungsvolle Entwicklung und Nutzung.

Die neuen Features enthalten unter anderem Virtual Agents sowie hochentwickelte Suchfunktionen und können auf eine breite Facette an Szenarien angewendet werden. So ist sichergestellt, dass jeder Mitarbeiter eines Unternehmens – vom Accountant bis zum Developer – damit umgehen kann. Dieser Ansatz gewährleistet, dass Unternehmen generative KI in jeder Abteilung implementieren und bei Bedarf entsprechend skalieren können.

Die wichtigsten Neuerungen sind:

- Mit Now Assist for ITSM können IT-Führungskräfte in Unternehmen die Produktivität der Mitarbeiter steigern und die Employee Experience signifikant verbessern. Dank Zusammenfassungen der Incident-Historie und Live-Interaktionen mit Virtual Agents können Unternehmen Best Practices für das Incident Management umsetzen und mehr Vorfälle in kürzerer Zeit bearbeiten.
- Now Assist for CSM vereinheitlicht den Kundendienstprozess und erhöht so die Produktivität der Agents, spart Kosten ein und verbessert die Customer Experience. Zudem profitieren die Kunden von einem verbesserten Self-Service-Erlebnis, mit Zugang zu Ressourcen, die ihnen schnelle Antworten liefern.
- Now Assist for HR hilft HR-Führungskräften, die Produktivität und betriebliche Effizienz zu steigern, überflüssige, manuelle Aufgaben für HR-Teams zu reduzieren und Mitarbeiteranfragen schneller zu beantworten.
- Now Assist for Creator unterstützt Entwicklungsteams bei der schnelleren Erstellung und Skalierung von Anwendungen auf der Now Platform. Die neue Funktion trägt dank Text-to-Code dazu bei, in allen Abteilungen des Unternehmens nahtlose Coding-Erlebnisse zu schaffen, die eine schnelle Entwicklung und höhere Produktivität ermöglichen

KI in der DNA der Now Platform verankert

Die generative KI-Strategie von ServiceNow bietet Kunden eine breite und sichere LLM-Unterstützung, entweder durch allgemeine LLMs oder speziell durch ServiceNow entwickelte Modelle. Allgemeine LLMs bieten dem Kunden Flexibilität und umfassen derzeit den Zugang zu Microsoft Azure OpenAI Service LLM und OpenAI API. Die in die Now Platform integrierten domainspezifischen LLMs wurden speziell für die Workflows, Anwendungsfälle und Prozesse von ServiceNow entwickelt und sind auf Agents, Mitarbeiter, Kunden und IT-Administratoren zugeschnitten, die ServiceNow nutzen. Dies ermöglicht eine einmalige User Experience, eine beispiellose Markteinführungszeit und ein Höchstmaß an Transparenz und Governance.

So werden beispielsweise die Funktionen von Now Assist for Search von einem fein abgestimmten LLM von ServiceNow unterstützt, das auf dem NVIDIA NeMo-Framework basiert und mit der NVIDIA Triton Inference Server

Software bedient wird, die beide Teil der NVIDIA AI Enterprise Software-Plattform sind. Diese Funktionen bringen neue Features auf den Markt, die aus der im Mai angekündigten **Partnerschaft** zwischen ServiceNow und NVIDIA hervorgegangen sind.

Zusätzliche Features:

Die Now Platform verbessert mit dem Release auch die Sicherheit und Governance, vereinfacht kritische Prozesse im Gesundheits- und Finanzwesen und beschleunigt den Talentaufbau durch KI. Zu den Neuerungen gehören:

- ServiceNow Zero Trust Access ist die neueste Funktion in ServiceNow Vault, die Kunden beim Aufbau eines Zero-Trust-Frameworks für die Now Platform mit granularen Authentifizierungsrichtlinien unterstützt. Durch die Absicherung der Art des Zugriffs, der einem Benutzer in einer Sitzung zur Verfügung steht, basierend auf verschiedenen Risikoparametern wie Standort, Netzwerk, Benutzerrisiko und Geräten, können Unternehmen sicher ihr Netzwerk an autorisierten ServiceNow-Usern erweitern und gleichzeitig den Schutz von Kunden- und Geschäftsdaten sicherstellen.
- Die neue Clinical Device Management (CDM)-Lösung von ServiceNow automatisiert Prozesse wie die Installation, Wartung und Verwaltung von Geräten wie MRT- und Röntgengeräten und maximiert deren Lebensdauer. So unterstützt CDM das Personal bei der Bestellung von Ersatzteilen und ermittelt die besten Techniker für die Gerätewartung, was zu einer verbesserten Patientensicherheit und -versorgung führt. Dadurch sparen Gesundheitsdienstleister die Wartungskosten für kritische, kostspielige Geräte.
- Um Führungskräfte dabei zu unterstützen, die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter besser zu erfüllen und gleichzeitig für die Zukunft der Arbeit zu optimieren, wurde Employee Growth and Development (EGD) mit dem Vancouver Release vorgestellt. EGD nutzt KI, um Daten zu den Kompetenzen der Mitarbeiter zu sammeln, zu validieren und kontinuierlich zu aktualisieren. So erhalten Führungskräfte einen besseren Einblick in die Qualifikationen ihrer Mitarbeiter und können intelligentere Talententscheidungen treffen, die das Unternehmenswachstum fördern.

Die vollständigen News zu allen Features erhalten Sie **hier**.

Weitere Informationen und Verfügbarkeiten:

Mit der Einführung von Now Assist hat ServiceNow auch eigene Preispakete für generative KI vorgestellt. Mit auf die entsprechenden Bedürfnisse zugeschnittenen Preismodelle ermöglichen die neuen SKUs Kunden einen schnellen und einfachen Einstieg in die Nutzung des Now Assist. Details finden Sie **hier**.

Alle Innovationen zu generativer KI, die heute angekündigt wurden, sind Teil der Now Platform Vancouver-Version von ServiceNow und werden ab dem 29. September für alle Kunden im **ServiceNow Store** verfügbar sein.

Informationen zu weiteren Vancouver-Innovationen finden Sie **hier**.

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 / Tanja Seifried

Claudius-Keller-Straße 3c

D-81669 München

Tel: +49 (0)89 419599-72

E-Mail: servicenow@maisberger.com

Web: www.maisberger.de