

# Datenblatt

Now Platform – Rome-Release



Das Rome-Release der Now Platform® erweitert die Fähigkeiten zur Bereitstellung unternehmensübergreifender digitaler Workflows und schafft so die Voraussetzungen für den Erfolg von Unternehmen in der neuen Welt des hybriden Arbeitens.

Mit dem Rome-Release können unsere Kunden:

- **Employee Center** und des *Employee Journey Management* eindrucksvolle Mitarbeiter-Experiences schaffen, um den Mitarbeitern Hilfestellung in den entscheidenden Situationen zu geben.
- **KI-gestützte Serviceabläufe bereitstellen**, die auf der Identifizierung von Automatisierungsmöglichkeiten mit *Automation Discovery* beruhen, und die Produktivität der Mitarbeiter durch die Unterstützung bei der Vorhersage und schnellen Lösung von Problemen mit *AI Ops Enhancements* gewährleisten.
- **Kundenprobleme schnell lösen**, indem Sie den Service Desk-Mitarbeitern helfen, sich auf die wichtigsten Aufgaben zu konzentrieren – mit dem neuen *Focused Layout für Customer Service Playbooks*
- **Mobile Anwendungen schnell erstellen und konfigurieren** – mit *Mobile App Builder* können Entwickler aller Qualifikationsstufen beeindruckende Experiences schaffen.

## CREATOR WORKFLOWS: Vernetzte Apps für unternehmensweite Workflows schnell entwickeln

### App Engine

#### **App Engine Studio**

- **App Engine Studio-Verbesserungen:** Steigern Sie die Akzeptanz von Low-Code und richten Sie erfolgreiche Programme für Citizen Developers ein – mit brandneuen Zusammenarbeits-, Governance- und grundlegenden Funktionen:
  - **Zusammenarbeit:** Geben Sie Entwicklern die Möglichkeit, in einer schnellen, intuitiven, visuellen Low-Code-Entwicklungsumgebung besser zusammenzuarbeiten.
  - **Unterstützung von AES und UI Builder für Delegated Development:** Geben Sie Administratoren die Möglichkeit, festzulegen, auf welche Ressourcen Entwickler zugreifen können und was sie in ihrer Umgebung tun können.
  - **AES-Quellcodeverwaltung:** Sorgen Sie dafür, dass Entwickler intuitiv und nahtlos alles erstellen können, was sie für den Erfolg ihrer Anwendungen benötigen.

#### **Mobile**

- **Mobile App Builder:** Geben Sie Entwicklern die Möglichkeit, mobile Anwendungen mit umfassenden Funktionen und geführten Experiences in einer einzigen intuitiven Oberfläche schnell zu erstellen und zu konfigurieren

#### **Flow Designer**

- **Fehlerbehandlung:** Automatisieren Sie Benachrichtigungen und die Behebung von Ablauffehlern, um den Workflow aufrechtzuerhalten.

## IntegrationHub

- **IntegrationHub-Verbesserungen:** Nutzen Sie die in ServiceNow®-Workflows eingebettete Low-Code-Integration, um die Komplexität der Integration zu verringern und die Amortisierungszeit zu verkürzen. Diese Verbesserungen umfassen:
  - **IntegrationHub-Import:** Vereinfachen und beschleunigen Sie den Import großer Datenmengen mit einer neuen Benutzeroberfläche und einem einfachen 3-Schritte-Prozess, der die Komplexität von Importmengen mit einer zuverlässigen Transformations-Engine abstrahiert.
  - **Lösungs-Verbesserungen (Store-Releases in Q2 und Q3):** Beschleunigen Sie die Amortisierungszeit mit Lösungen für gängige Anwendungsfälle – PW-Zurücksetzen für Google Directory, Access Management Automation und Virtual Agent-Integration mit Citrix ITSM Connector.
  - **Neue Flow-Vorlagen (Store-Releases in Q2 und Q3):** Fügen Sie in App Engine Studio mit Flow-Vorlagen für Benachrichtigungen, Dokumentenmanagement, CRM, DevOps, RPA und Umfragen kinderleicht Datenintegration und Automatisierung mit externen Systemen hinzu.

## Entwicklertools

- **Entwickler-Verbesserungen:** Verbessern Sie die Verwaltung von ServiceNow-Plugin-basierten Anwendungen mit Unterstützung für die Quellcodeverwaltung, automatisieren Sie Builds mit Headless Browser Support für ATF-Tests (Automated Test Framework) und integrieren Sie ServiceNow über eine einzige Befehlszeilenschnittstelle mit ServiceNow CLI.

## **IT-WORKFLOWS: Zeiteffektiv die Zukunft der IT gestalten**

### IT Service Management

- **Digital Portfolio Management:** Geben Sie Service-, Anwendungs- und Produktverantwortlichen einen einheitlichen Arbeitsbereich für die gemeinsame Verwaltung ihrer Services, Anwendungen und Produkte über deren gesamten Lebenszyklus. (Geplant für Q1 2022)
- **Employee Center\*\*:** Sorgen Sie durch ein einheitliches Mitarbeiter-Portal für eine ansprechende Service-Experience. Bauen Sie den IT-Selfservice mit einem standardisierten, sofort einsatzbereiten Portal für die Servicebereitstellung aus.
- **Workforce Optimization-Verbesserungen:** Optimieren Sie die Bedarfsprognose durch Modellierung von (Prognose-)Szenarien für eine höhere Genauigkeit und verwalten Sie alle Bereitschaftspläne an einem Ort im WFO-Kalender. Enthält Integrationen mit Lernmanagementsystemen von Drittanbietern (OOB-Integrationen mit Udemy, Pluralsight und Cornerstone).
- **Prozessoptimierungs-Verbesserungen:** Verschaffen Sie den Geschäftskunden verwertbare Einblicke in Prozessverbesserungen und identifizieren und beheben Sie Probleme schnell mithilfe von maschinellem Lernen und Clusteranalysen.
- **Vendor Manager Workspace-Verbesserungen:** Lassen Sie sich die KPIs von Lieferanten auf einer Zielseite anzeigen und verschaffen Sie sich einen sofortigen Überblick. Neue „Service-Gutschriften“ helfen dabei, Rückerstattungen von Lieferanten aufgrund von Leistungsmängeln zu erfassen. Nutzen Sie KPI-Gruppen für mehr Flexibilität bei der Berichterstattung und Nachverfolgung.

### IT Operations Management

- **Einheitlicher Agent Client Collector:** Stellen Sie eine vereinheitlichte, zentrale Lösung für Service Desk-Mitarbeiter bereit, die den IT-Betrieb unterstützt. Überwachen Sie Events, finden

Sie Assets und Endpunkte, und verbessern Sie die Incident Response mit integrierten Playbooks für das digitale Unternehmen.

- **Health Log Analytics-Verbesserungen:** Erkennen Sie Probleme, bevor sie auftreten. Verbessern Sie die Benutzer-Experience mit einer anpassbaren Protokollanzeige mit dynamischen Filtern und einem neuen Übersichts-Dashboard.
- **Site Reliability Metrics:** Verbessern Sie die Serviceleistung durch definierte Service Level Indikatoren (SLIs). Reduzieren Sie den Einsatz unterschiedlicher Tools, indem Sie Fehlerbudgets und Service Level Objectives (SLOs) verfolgen.
- **Verbesserungen des richtlinienbasierten Service Mappings:** Bieten Sie eine richtlinienbasierte Akzeptanz von Empfehlungen des maschinellen Lernens für Service Mapping.
- **Automatisierte Erfüllung von TLS-Zertifikatsanforderungen:** Automatische Bereitstellung für TLS-Zertifikatsvorgänge – das ist die Lösung. Verbessern Sie den Workflow, indem Sie die Anforderung, Erneuerung und den Widerruf von TLS-Zertifikaten durch eine geführte Einrichtung für benutzerdefinierte Richtlinien automatisieren.

### CMDB – Configuration Management Database

- **CMDB Data Workspace:** Verbessern Sie die Produktivität mithilfe eines zentralen Ortes für wichtige Metriken, Aktivitäten und Tools für CMDB-Administratoren und sorgen Sie für einen besseren CI-Zustand, indem Sie die CI-Beziehungen besser nachvollziehen und verstehen..
- **CMDB Data Manager:** Richtliniengesteuerte Automatisierung von CMDB-Datenverwaltungsaufgaben ohne sich wiederholende, manuelle Eingaben – mit Hilfe eines Assistenten. Verwenden Sie einen geführten Assistenten, um Regeln zu erstellen, die CMDB-Datenverwaltungsaufgaben automatisieren.

### IT Business Management\*

- **Alignment Planner Workspace-Verbesserungen:** Optimieren Sie Investitionen und Teams im Hinblick auf die Strategie für hybrides Projektmanagement. Zu den neuen Funktionen gehören flexible Planungshierarchien, Planung mit hybriden Roadmaps sowie Meilensteine und Nachverfolgung.
- **Nicht-monetäre Vorteile:** Erfassen Sie harte und weiche Vorteile, um Ergebnisse effektiv beurteilen zu können. Verschaffen Sie sich einen Überblick über die gesamten Projektergebnisse, indem Sie monetäre und nicht-monetäre Vorteile erfassen.
- **Resource Management-Verbesserungen:** Vereinfachte Planung der verfügbaren Ressourcen, damit Arbeiten schnell erledigt werden können. Eine einheitliche Ansicht, die sowohl die operative als auch die geplante Arbeit umfasst. Erhöhte Agilität zur Optimierung von Ressourcen bei veränderten Prioritäten.
- **Universal Request zur Ideenfindung:** Steigern Sie die Mitarbeiterzufriedenheit. Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience, indem Sie Mitarbeitern die Möglichkeit geben, auf einfache Weise neue Ideen einzureichen.

### ServiceNow DevOps\*

- **Verbesserungen der Integrationen:** Integrieren Sie SonarQube mit ServiceNow DevOps und konfigurieren Sie SonarQube-Scans in Jenkins-Pipelines. Ein offenes Datenmodell umfasst Codeanalyse- und Sicherheitsscanergebnisse und ermöglicht das schnelle Hinzufügen von benutzerdefinierten Integrationen..
- **Verbesserungen der Microsoft Azure-Integrationen:** Erweiterte Pipeline-Unterstützung zur Vereinfachung der Verwaltung von Azure DevOps. Dank der Unterstützung paralleler Phasen müssen Sie keine Pipelines ändern, um eine Verbindung zu ServiceNow herzustellen.

- **Verbesserungen des DevOps-Change-Prozesses:** Erweitern Sie die automatische Änderungskontrolle um weitere Funktionen. Übermitteln Sie der Jenkins-Pipeline einen Grund, wenn ein Change abgelehnt oder storniert wird.

## IT-WORKFLOWS: Sicherheit, Risiken und Kosten proaktiv verwalten

### Security Operations\*

#### Security Incident Response

- **Microsoft Azure Sentinel Incident Ingestion-Integration:** Automatisieren Sie die Erstellung von Security Incidents aus Microsoft Cloud SIEM. Automatisieren Sie die Zuordnung von Azure Sentinel Incidents zu Security Incident Response-Feldern.
- **Zscaler-Integration für Security Incident Response:** Cloud Security Threat Intelligence beschleunigt die Reaktion auf Incidents. Schnelle Selektierung und Untersuchung von Bedrohungen mit Threat Look-up und Sandbox Reports.

#### Vulnerability Response

- **Verbesserungen der Application Vulnerability Response:** Zentrale Sichtbarkeit von Schwachstellen in Anwendungen und Infrastruktur. Verbesserte Zusammenarbeit zwischen Sicherheits- und Entwicklungsorganisationen für schnelle Abhilfe.
- **Microsoft Threat and Vulnerability Management (TVM)-Integration:** Orchestrierung der Reaktion auf Microsoft TVM. Reduziert die Zeit zur Identifizierung von Verantwortlichen in großen Umgebungen. Nutzt die Standardmethoden für den Import von Vulnerability Response-Daten und den CI-Abgleich.
- **Tenable for Vulnerability Response-Integration:** Orchestrierung der Reaktion auf Tenable-Erkenntnisse. Nutzt den Standardimport von Vulnerability Response-Daten und CI-Abgleichsmethoden.

### Integrated Risk Management\*

- **Anwendungsfall- und rollenbasierte Workspaces:** Neue Workspaces für 360-Grad-Sichtbarkeit nach Rolle. Vereinfachen Sie Ihre täglichen Aktivitäten mit Problemen, Aufgaben und schnellen Links in einem einzigen Arbeitsbereich.
- **Privacy Management:** Verwaltung von Datenschutzrisiken und Compliance in Echtzeit. Zentralisieren Sie die Einhaltung von Richtlinien, finden Sie heraus, wo sensible Daten gespeichert sind, überwachen Sie kontinuierlich die Compliance, beschleunigen Sie die intelligente Automatisierung und treffen Sie die besten Entscheidungen zur Schaffung von Vertrauen.
- **Business Continuity Management-Verbesserungen:** Geschäftsunterbrechungen durch Kontinuitätsplanung überwinden. Mit Crisis Map können Sie Notfall-Events auf der ganzen Welt nachverfolgen. Dank der Integration von Krisenmanagement mit Everbridge Notifications können Sie vor, während und nach Krisen-Events kommunizieren.

### IT Asset Management

#### Software Asset Management (SAM)

- **Arbeitsbereich für Software-Asset-Manager** Empfohlene Aktivitäten, Warnungen und umsetzbare Erkenntnisse. Konsolidieren Sie mehrere Dashboards in einem besseren Arbeitsbereich für die täglichen Asset-Aktivitäten und stellen Sie gleichzeitig aussagekräftigere und kontextbezogene Analysen und KPIs bereit.
- **Oracle-Updates – BYOL & Publisher Pack:** Erweitern Sie die Flexibilität Ihrer Oracle-Lizenzierung. Bestimmen Sie die Compliance von Oracle DB-Lizenzen und übertragen Sie Ihre On-Premises-Lizenzen in die Cloud.

- **Software Asset Management Playbooks:** Ein Schritt-für-Schritt-Erfolgsleitfaden für korrekte Lizenzberechtigungen. Verbesserte Benutzerfreundlichkeit und Effizienz dank Playbook-Workflows – Erstellen von Berechtigungen.

### Cloud Insights

- **Cloud Insights-Budgetierung:** Proaktive Überwachung der Cloud-Ausgaben durch Aufstellung von Budgets. Erstellen Sie flexible Budgets auf Basis von Tag-Werten.
- **Tag-Kategorien:** Normalisieren Sie Tags in Ihrer IT-Umgebung, um Cloud-Ressourcen zu kategorisieren und die Cloudkosten-Berichterstellung zu vereinfachen. Strukturieren Sie die Abrechnungen von Cloud-Anbietern und erstellen Sie die dazugehörigen Berichte.

### Hardware Asset Management (HAM)

- **Asset Health Dashboard:** Überwachen Sie Schlüsselmetriken für die Ermittlung, Integritätsprüfung und Stilllegung von Assets. Erhalten Sie Handlungsempfehlungen, Warnungen und Erkenntnisse auf der Grundlage der Asset-Integrität sowie einer interaktiven Standortverfolgung.
- **Warenrücksendegenehmigung (Return Merchandise Authorization, RMA):** Unterstützen Sie Workflows für Warenrücksendegenehmigungen. Abwicklung von RMA-Aufgaben – Garantie-Reparaturen oder Garantie-Austausch. Automatische Aktualisierung der von RMA-Aufgaben betroffenen Asset-Datensätze.
- **Reservierung von Assets** Ermöglicht Benutzern die temporäre Reservierung von Assets, die Verfolgung von Erfüllungsphasen und die Prognose von Lagerbeständen.

## KUNDEN-WORKFLOWS: Mit vernetzten Abläufen die Kundenbindung festigen

### Customer Service Management

- **Messaging Service:** Vereinfachen Sie die Einrichtung des Messagings, indem Sie Messaging-Services von Drittanbietern direkt von ServiceNow erwerben. Kaufen Sie einen bestimmten Wert an Messaging-Guthaben zu günstigen, im Voraus ausgehandelten Tarifen.
- **Playbooks: Focused Layout:** Lösen Sie Probleme schnell dank einer zielgerichteten Playbook Experience. Ermöglichen Sie es Service Desk-Mitarbeitern, sich auf die aktuelle Aufgabe zu konzentrieren, während sie den gesamten Prozesslebenszyklus sehen. Zeigen Sie dynamische, kontextbezogene Daten an, die für den aktuellen Prozessschritt relevant sind.
- **Geleitete Entscheidungen: Next Best Actions:** Empfehlen Sie nach Prioritäten geordnete Next Best Actions zur schnellen Lösung von Problemen. Ordnen Sie die Next Best Actions dynamisch nach Häufigkeit und Priorität. Sorgen Sie für eine schnelle Bereitstellung von Anleitungen über die Konfiguration.
- **Kundendatenmodelle für B2B2C:** Unterstützen Sie komplexe Geschäftsmodelle durch die einfache Konfiguration von mehrstufigen B2B2C-Kundenbeziehungen. Ermöglichen Sie es Partnern und Kontakten, Fälle für Endverbraucher zu erstellen.
- **Chat-Autopilot:** Verbessern Sie die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie allgemeine Aufgaben delegieren. Übertragen Sie vorübergehend die Steuerung des Chats an den Virtual Agent. Überwachen Sie Chatbot-Dialoge und greifen Sie bei Bedarf wieder ein.

- **Umfangreiche Messaging-Verbesserungen:** Verbessern Sie die Kunden-Experience in den von den Kunden bevorzugten Kanälen. Buchen, verschieben und stornieren Sie Termine über Virtual Agent auf dem Portal oder über den Engagement Messenger.. Ermöglichen Sie vom System initiierte Dialoge über den Facebook Messenger sowie vom System und von Service Desk-Mitarbeitern initiierte Dialoge über WhatsApp und LINE.
- **Workforce Optimization-Verbesserungen:** Gewährleisten Sie die Einhaltung des Zeitplans und verwalten Sie die Bedarfsprognose. Stellen Sie mithilfe der Zeitplaneinhaltung die Termintreue sicher. Visualisieren Sie Verlaufs- und Prognosedaten, passen Sie Bedarfsprognosen manuell an und wählen Sie Algorithmen aus.

### Field Service Management

- **Field Service Crew Operations:** Verwalten Sie Aufgaben für Teams, die sich aus mehreren Technikern zusammensetzen, und weisen Sie diese zu, um komplexe Arbeitsaufträge zu unterstützen. Optimieren Sie die Aufgabenzuweisung und verbessern Sie die Produktivität der Disponenten.
- **Intelligente Aufgabenempfehlungen:** Maximieren Sie die Anzahl der Aufgaben, die ein Techniker pro Tag erledigen kann, indem Sie die Lücken in seinem Zeitplan verringern. Erlauben Sie den Technikern, über die mobile Appzusätzliche Arbeitsaufgaben anzufordern.
- **Verbesserungen des Dispatcher-Arbeitsbereichs:** Optimieren Sie die Routen der Techniker, um die Wegezeiten zu reduzieren und die produktive Zeit zu maximieren. Planen Sie die Arbeit vor Ort basierend auf den Zugangszeiten und verbessern Sie die Erstbehebungsrate
- **Mobile Zeiterfassungsbögen:** Ermöglichen Sie es Technikern, Zeiteinträge direkt über ihre mobile App zu erfassen und zu übermitteln. Vereinfachen Sie das Zeiterfassungsmanagement und reduzieren Sie den Verwaltungsaufwand.

### Connected Operations\*

- **Analyse der bisherigen Assetleistung:** Visualisieren Sie den Verlauf Ihrer Gerätedaten, um Trends zu erkennen, Ursachenanalysen durchzuführen und schnell und proaktiv zu reagieren. Führen Sie eine proaktive Wartung durch, um die Betriebszeit von Assets zu erhöhen, die Anzahl der LKW-Fahrten zu reduzieren und die Kundenzufriedenheit zu steigern.
- **Zeitbasierte Regeln:** Dieser neue Regeltyp ermöglicht eine schnelle Problemerkennung und -lösung. Wenden Sie Zusammenfassungsfunktionen (z. B. Durchschnitt, Maximum, Minimum) auf die über einen bestimmten Zeitraum empfangenen Messwerte von IoT-Geräten an, um eine genauere Überwachung und Erkennung von Trends zu ermöglichen. Lösen Sie automatisierte Workflows zur Problembeseitigung aus, um schnell zu reagieren.
- **Überwachung der Gerätekonnektivität:** Stellen Sie sicher, dass Ihre IoT-Geräte wie erwartet Bericht erstatten, um Risiken zu verringern und einen vollständigen Prüfpfad zu erhalten. Überwachung auf verpasste Kommunikation, um die Zuverlässigkeit Ihrer IoT-Daten zu erhöhen.
- **Skalierung der Gerätedatenerfassung:** Führen Sie isolierte Daten von IoT-Geräten zusammen, damit Sie Ihre Infrastruktur standortübergreifend überwachen können. Erfassen Sie bis zu 5x mehr Nachrichten pro Sekunde und unterstützen Sie bis zu 100.000 Geräte pro IoT Bridge.

## **MITARBEITER-WORKFLOWS: Überzeugende vernetzte Experiences für Mitarbeiter schaffen**

### HR Service Delivery

- **Employee Journey Management:** Unterstützen Sie Führungskräfte mit vorgefertigten Mitarbeiter-Journeys, Workflows und Interaktionen, die personalisiert werden können, um eine aussagekräftige und vernetzte Experience zu bieten. Analysieren Sie die aktuelle Stimmung der Mitarbeiter und stellen Sie mitarbeiterzentrierte Lern-Erfahrungen im Workflow bereit.
- **Employee Center\*\*:** Stellen Sie ein abteilungsübergreifendes Service-Portal bereit, das vernetzte und aussagekräftige Experiences für HR, IT, Workplace Services, Legal und Procurement bietet. Nutzen Sie kanalübergreifenden Selfservice und kuratierte Inhalte, um die Mitarbeiter-Experience unabhängig vom Standort zu verbessern.
- **Unterstützung von hybrid arbeitendem Personal:** Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Anforderungen einzureichen, auf Benachrichtigungen zu reagieren und mit Virtual Agents zu chatten. Steigern Sie die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter und ermöglichen Sie ihnen, effektiv zusammenzuarbeiten und Aufgaben zu erledigen – alles innerhalb von Microsoft Teams. Geben Sie HR die Möglichkeit, Microsoft Teams-Dialoge von ServiceNow aus zu initiieren, um Mitarbeiter bei ihren Anforderungen zu unterstützen.

#### Legal Service Delivery\*

- **Simple Contracts-Verbesserungen:** Optimieren Sie den Prozess der Vertragsprüfung und die Speicherung. Neue Speicheranbieter für Verträge sind verfügbar, darunter Microsoft OneDrive und Google Drive.
- **Employee Center\*\*:** Bieten Sie Ihren Mitarbeitern einen zentralen Einstiegspunkt für den Selfservice in den Bereichen Recht, IT, HR und Workplace. Verbessern Sie die Effizienz der Rechtsabteilung, indem Sie sich wiederholende Fragen umleiten.
- **Ad-hoc-Genehmigungen:** Holen Sie Genehmigungen im Handumdrehen ein. Weisen Sie Genehmigungen für rechtliche Anforderungen, Vorgänge, Artefakte oder Anhänge zu.

#### Workplace Service Delivery\*

- **Workplace Space Management:** Optimierte Gestaltung und Verwaltung von Räumen. Verbessern Sie die Transparenz der Raumnutzung zur Optimierung der Immobilienausgaben.
- **Workplace Reservation Management-Verbesserungen:** Ermöglichen Sie Selfservice-Reservierungen. Schaffen Sie eine native mobile Experience für die Verwaltung und Erstellung von Reservierungen.
- **Workplace Space Mapping-Verbesserungen:** Nahtlose Navigation durch den Arbeitsbereich. Ermöglicht die Suche nach Räumen und Mitarbeiterstandorten über Etagenpläne.
- **Employee Center\*\*:** Bieten Sie Ihren Mitarbeitern einen zentralen Einstiegspunkt für den Selfservice in den Bereichen Recht, IT, HR und Workplace. Verbessern Sie die Effizienz der Rechtsabteilung, indem Sie sich wiederholende Fragen umleiten.

#### Procurement Service Management\*

- **Procurement with Project Management:** Vereinfachen Sie das Ausgabenmanagement für Projekte. Automatisierte Beschaffungs- und Einkaufsanforderungen für Projekte.
- **Procurement for Field Service Management:** Verbinden Sie Service-Teams im Außendienst mit dem Procurement. Sorgen Sie für eine schnelle Abwicklung von Arbeitsaufträgen beim Kauf von Teilen von Nicht-Katalog-Lieferanten.
- **Kauf von Produktpaketen:** Kaufen Sie zügig Produktpakete und erzielen Sie Einsparungen. Vereinfachen Sie die Bündelung von Artikeln aus dem Produktkatalog während des Einkaufs.
- **Employee Center\*\*:** Bereitstellung von vernetzten Service-Experiences für Unternehmen. Sparen Sie Zeit und Mühe beim Zugriff auf abteilungsübergreifende Services, Informationen und Aufgaben von einem einzigen Ort aus.

### **NOW PLATFORM – Die Plattform für das digitale Geschäft**



## Now Intelligence

- **Automation Discovery:** Identifizieren Sie Automatisierungsmöglichkeiten, bei denen ServiceNow-Anwendungen, wie Virtual Agent, Auto-Routing und Agent Assist, eingesetzt werden können. Aktivieren Sie Automatisierungslösungen von ServiceNow und erhöhen Sie die Ablenkung bei gleichzeitiger Senkung der MTTR.
- **Virtual Agent-Verbesserungen:** Transformation der Benutzerinteraktion und Vereinfachung der Entwickler-Experience mit Funktionen wie Asynchroner Chat, Virtual Agent Designer und Conversational Analytics.
- **Verbesserungen der KI-Suche:** Großartige Genauigkeit und Relevanz für eine verbesserte Benutzer-Experience. Durchsuchen Sie externe Inhalte auf sichere Weise und schaffen Sie so eine einheitliche Experience für Kunden, die eine einheitliche Portallösung suchen.
- **NLU Workbench-Verbesserungen:** Die mehrsprachige Modellverwaltung bietet eine verbesserte Workbench Experience mit mehreren Möglichkeiten zur Übersetzung eines Modells von der Primärsprache in die Sekundärsprache und sorgt so für mehr Flexibilität.

## Mobile

- **Mobile App Builder:** Schnelles Erstellen und Konfigurieren von mobilen Anwendungen. Vereinfachen Sie die Konfiguration von Mobilgeräten und steigern Sie die Produktivität von Entwicklern mit einer einzigen intuitiven Benutzeroberfläche.
- **Mobile B2C-Verbesserungen:** Erreichen Sie neue Benutzer und Anwendungsfälle mit der Unterstützung für externe Benutzer und Mobile Publishing, und erstellen Sie benutzerdefinierte Anwendungen mit der Betaversion des Mobile SDK.
- **Verbesserungen der Mobile Experience:** Schaffen Sie ansprechende Experiences für den Gebrauch im Alltag mit nativen Funktionen. Enthält neue Funktionen wie Asset-Reservierung, Universal Linking und Mobile Onboarding Consolidation.

## Now Platform Security

- **Platform Security-Verbesserungen:** Verstärken Sie den Schutz Ihrer Daten mit Multi-Faktor-Authentifizierung und Datenexportmetriken für die Sichtbarkeit von nicht autorisierten Tabellenexporten.
- **Platform Encryption-Verbesserungen:** Erfüllen Sie die Anforderungen des Datenschutzes und verschlüsseln Sie Daten, ohne die Workflow-Funktionalität zu beeinträchtigen.

## Now Platform Foundation und Upgrades

- **Employee Center\*\*:** Bieten Sie Ihren Mitarbeitern einheitliche Unternehmensservice-Experiences. Bauen Sie den-Selfservice mit einem standardisierten, sofort einsatzbereiten Portal für die Servicebereitstellung aus.
- **Verbesserungen beim Automated Test Framework:** Reduzieren Sie die Upgrade-Zeit durch automatisierte Upgrade-Tests. Verwendet Headless-Tests, neue Schnellstarttests und Verbesserungen der Screenshot-Qualität.
- **Upgrade-Verbesserungen:** Verwenden Sie das Upgrade Center, um eine Vorschau der neuen Versionen zu erhalten und zu sehen, wie sich ein Upgrade auf die aktuelle Konfiguration auswirkt. Mit Instance Scan können Sie reaktive Scans einrichten, die bei einem Ausfall des Ausführungstrackers automatisch ausgeführt werden.

## **BRANCHEN**

### Financial Services Operations\*

- **Client / Business Lifecycle Operations:** Beschleunigen Sie das Onboarding und die Amortisierungszeit bei gleichzeitiger Verbesserung der Compliance. Erfassen Sie gleich beim

ersten Mal die richtigen Informationen und Unterlagen, um unnötige Reibungsverluste für den Kunden zu vermeiden.

- **Treasury Services Operations:** Erzielen Sie mit Cross-Sales schneller einen Mehrwert. Ersetzen Sie den Papieraufwand beim Onboarding durch sichere, konforme, weiterleitbare digitale Formulare und Playbooks.
- **Beschwerdemanagement:** Setzen Sie Prioritäten und lösen Sie Beschwerden schnell – mit einem klaren Audit-Pfad. Klären Sie Beschwerden konsistent, kontrolliert und reversionssicher auf.

## Fertigungsindustrie\*

### **Operational Technology Management**

- **OT Foundation** Kombiniert Daten aus verschiedenen Quellen, um eine solide Datengrundlage für OT-Umgebungen zu schaffen. Nutzen Sie das Purdue-Modell, um die verschiedenen Ebenen der kritischen Infrastruktur in Fertigungslinien zu definieren.
- **OT-Transparenz:** Verschaffen Sie sich einen kontextbezogenen Überblick über OT-Assets, Abhängigkeiten und Beziehungen. Erstellen Sie eine visuelle Karte der Produktionsprozesse und Abhängigkeiten.
- **OT Vulnerability Response und OT Service Management\*\*\*:** Verbinden Sie Ihre OT mit Produktionsprozessen und digitalen Workflows.

### **Manufacturing Connected Workforce:**

- **Manufacturing Foundation:** Schaffen Sie eine vollständige digitale Übersicht und sorgen Sie für die Einhaltung von Vorschriften. Erstellen Sie eine visuelle Karte der Produktionsprozesse, Systeme und Abhängigkeiten.
- **App Engine for Manufacturing Foundation:** Verwenden Sie App Engine zum Erstellen und Bereitstellen von Tools für Fertigungsprozesse. Digitalisieren Sie Standardprozesse, um die mobile Zusammenarbeit, erweiterte Fehlersuche, Problemlösung und situationsbezogene Entscheidungsfindung in Echtzeit zu unterstützen.

## Telekommunikation\*

### **Order Management for Telecommunications**

- **Laufende Change-Aufträge:** Verringern Sie manuelle Aufgaben und verbessern Sie die Produktivität durch Änderungen von Aufträgen im laufenden Betrieb.
- **Service Order Management:** Verbessern Sie die Interoperabilität zwischen den Ebenen Kundenauftragsmanagement (Customer Order Management, COM) und Serviceauftragsmanagement (Service Order Management, SOM) mit standardbasierten Integrationen
- **Verlust von Aufträgen:** Verbessern Sie den Kundenertragswert mit automatisierten Abhängigkeiten, Warnungen und Übergaben, die den Verlust von Aufträgen reduzieren
- **Auftragserfassung:** Erfassen Sie neue Kunden- oder Service-Aufträge über einen beliebigen Kanal und erstellen Sie Aufträge für mehrere Auftragspositionen.

### **Telecommunications Service Management\***

- **Process Optimization for Telecommunications:** Datengesteuerter Ansatz zur Prozessoptimierung, der Einblicke zur Steigerung der Effizienz im gesamten Bestellprozess liefert
- **Trouble Ticket Open API:** Verbessern Sie die Interoperabilität und senken Sie die Integrationskosten durch die Verwendung von Branchenstandards für die Interaktion mit bestehenden Anwendungen zur Erstellung, Verfolgung und Verwaltung von Problem-Tickets.

## Gesundheitswesen und Biowissenschaften\*

- **Vaccine Administration Management:** Verwalten Sie Impfungen gegen COVID-19 und die jahreszeitlich bedingte Grippe in großem Umfang für Patienten, die dies wünschen. Motivieren Sie zu frühzeitigen Impfungen mit online verwalteten Terminen.
- **Pre-Visit Management:** Optimieren Sie die Prozesse der Vorabautorisierung und Vorgenehmigung. Erhöhen Sie die Sichtbarkeit von nicht genehmigten oder verweigeren Genehmigungen im Voraus.
- **Patient Support Services:** Verkürzen Sie die Zeit bis zur Therapie. Bieten Sie den Komfort einer digitalen Patientenregistrierung.

## **UPGRADE-PROGRAMM: Gleich heute auf das Rome-Release der Now Platform aktualisieren**

Nutzen Sie diese ServiceNow-Ressourcen, um auf dem neuesten Stand zu bleiben.

- **Vereinfachen Sie Upgrades und steigern Sie die Produktivität** – mithilfe des Upgrade Centers, des Automated Test Frameworks und des Instance Scans.
- **Verkürzen Sie die Amortisierungszeit und bauen Sie Ihr Geschäft aus** – mit Customer Success Services, Now Create Methodology und Release Notes.
- **Reduzieren Sie Risiken und schützen Sie Ihr Geschäft** – mit Technical Support und Upgrade Assist.

Das neue [Upgrade-Kit zum Rome-Release](#) ist ab September 2021 allgemein verfügbar.

---

\* Fähigkeiten, die als Store Release gekennzeichnet sind, stehen als Teil des ServiceNow® Store zum Download bereit. Die meisten dieser Fähigkeiten werden voraussichtlich in einer der nächsten Versionen enthalten sein.

\*\* Employee Center ist unter Plattform, IT-Service-Management und HR-Servicebereitstellung aufgeführt, weil es eine einheitliche Mitarbeiter-Experience über diese Produkte hinweg bietet.

\*\*\* Beide Manufacturing-Apps sollen im 4. Quartal veröffentlicht werden.



© 2021 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten. ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now, Now Platform und andere Marken von ServiceNow sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern. Bei anderen Firmennamen, Produktnamen und Logos kann es sich um Marken der entsprechenden Unternehmen handeln, mit denen sie verbunden sind.

servicenow.de