

servicenow™

Faktenblatt

Now Platform® Paris-Release



In der Welt von heute müssen Organisationen geschäftliche Agilität und Resilienz stärken können, um Wachstum und Geschäftskontinuität zu fördern und die Mitarbeiterproduktivität zu optimieren. Das Paris-Release der Now Platform® ermöglicht es Organisationen, IT-Produktivität und -Ausgaben zu optimieren, Kunden stärker zu binden, Mitarbeitern überall die richtigen Experiences bereitzustellen und rasch neue Workflow-Apps zu erstellen.

Informieren Sie sich hier über neue Produkte und Verbesserungen des im Paris-Release der Now Platform: servicenow.de/now-platform/latest-release.html

NOW PLATFORM

Kernfunktionen

- **Playbook-Experience:** Visualisieren Sie Geschäftsprozess-Workflows mit einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht. Gewährleisten Sie eine einheitliche und rasche Reaktion für immer wieder auftretende Situationen. Optimieren Sie die Entscheidungsfindung von Wissensarbeitern durch Darstellung, in welchem Teil des Lebenszyklus sich ein Prozess befindet, und Angabe der möglichen nächsten Schritte.
- **Verbesserungen bei der Quellcodeverwaltung:** Aktivieren Sie Quellcodeverwaltungsfunktionen für globale Apps. Wenden Sie mit Delta-Ladevorgängen Remote-Changes an und schützen Sie dabei die App-Daten.
- **Email Client:** Verwenden Sie Vorlagen für Schnellnachrichten mit häufigen Antworten. Fügen Sie Dateien aus Datensätzen direkt hinzu, ohne sie herunterladen zu müssen. Speichern Sie E-Mails als Entwürfe und bearbeiten Sie sie später.
- **Open ID Connect:** Ermöglichen Sie es Benutzern, sich mit gängigen Social Media-Konten anzumelden und ermöglichen Sie Zugriffsverwaltung mit nur ein paar Klicks. Stellen Sie eine Umgebung bereit, die besser für Smartphones geeignet ist und sich durch Sicherheit auszeichnet.
- **Grundlagenverbesserungen der Now Platform:** Nutzen Sie Instance Data Replication (IDR), um den Datenaustausch zwischen Instanzen zu erleichtern. Überprüfen Sie im Rahmen des Automated Test Framework mehr Seitentypen. Ermöglichen Sie es externen Benutzern, sich über das Service Portal für eine ServiceNow-App zu registrieren. Veröffentlichen Sie über Flow Designer-Flows Wissensartikel direkt aus Microsoft Word. Weiten Sie Antivirus Scanning-Funktionen auf lokale Fälle aus, einschließlich selbst gehosteter Anwendungsfälle.

Now Intelligence

- **Analyse-Center:** Greifen Sie über eine einzige Anlaufstelle auf die wichtigsten Analysedaten zu. Beantworten Sie mit den Analytics Q&A Fragen sofort. Erhalten Sie genauen Einblick in KPI-Details für Prognosen und Aufgliederungen oder bringen Sie unerwartetes Verhalten mit KPI-Signalen automatisch zum Vorschein.
- **KPI-Signale:** Überwachen Sie die Stabilität von Prozessen proaktiv, indem Sie unerwartete KPI-Veränderungen, die die Servicebereitstellung beeinträchtigen könnten, automatisch zum Vorschein bringen.
- **Wert-Tracker:** Überprüfen Sie den Wert Ihrer ServiceNow-Investition durch speziell eingerichtete Metriken und Visualisierungen zur Nachverfolgung von wichtigen Kosteneinsparungsindikatoren wie zum Beispiel Incident-Abwehr, Ausfallvermeidung, Benutzerproduktivität und Anfragebearbeitungserträge.

- **NLU in mehreren Sprachen:** Erweitern Sie die native englische Spracherkennung der NLU-Engine mit Deutsch und Französisch. Verwenden Sie ein einheitliches Konversationsthema für alle drei Sprachen, um eine nahtlose, Virtual Agent-Experience für Mitarbeiter und Kunden weltweit bereitzustellen.
- **Kundenchat-Integrationen:** Vernetzen Sie mittels einer neuen API zur Erstellung eines benutzerdefinierten Adapters Kundenservice-Mitarbeiter und Virtual Agents mit Messaging-Apps.
- **Virtual Agent-API (Store-Release“):** Stellen Sie über mehrere Bots hinweg eine nahtlose Benutzer-Experience bereit. Verbindung von Chat mit Service Desk-Personal und Virtual Agent mit vorgelagerten oder Unternehmens-Chatbots wie IBM Watson. Benutzer interagieren mit einem einzigen primären Bot im Front-End, der im Hintergrund mit einem oder mehreren sekundären Bots zur Verarbeitung und zum Antwortabruf verbunden ist.
- **Predictive Intelligence Workbench:** Führen Sie Benutzer ohne Vorwissen zu ML durch die Implementierung und Anpassung von Lösungen für maschinelles Lernen. Beschleunigen Sie die Bereitstellung mit automatisierter Schulung. Visualisieren Sie den Zustand und die Leistung von Modellen (in diesem Release nur für ITSM verfügbar).

Now Mobile

- **Sicherheit für mobile Anwendungen:** Erfüllen Sie behördliche und interne Sicherheitsanforderungen. Die mobilen Apps von ServiceNow können für FedRAMP-Compliance konfiguriert werden und verfügen über Unterstützung für Edge Encryption und Domain Separation.
- **Pushbenachrichtigungen mit Aktionen:** Beschleunigen Sie die Antwortzeit. Nehmen Sie die Genehmigung oder Ablehnung von Anforderungen von Ihrem Sperrbildschirm oder Ihrer Apple Watch vor. Legen Sie bis zu drei benutzerdefinierte Aktionen als Optionen für jede Benachrichtigung fest.
- **Verbesserungen bei Mobile:** Vereinfachen Sie die alltägliche mobile Experience. Betten Sie dynamische Balken- und Ringdiagramme in mobile Dashboards ein. Finden Sie durch neue Filter für Listen und Karten Informationen rasch. Speichern Sie Daten für den Offline-Zugriff automatisch im Hintergrund im Cache.

IntegrationHub

- **Verbesserungen beim IntegrationHub:** Stellen Sie problemlos Verbindungen zu mehreren Konten von Drittanbietersystemen her. Stellen Sie ein einheitliches, skalierbares Integrations-Framework bereit. Verwalten und konfigurieren Sie die Speicher der Instanz mit dem Connection Management Dashboard.

IT-WORKFLOWS – Produktivität, Kosten und Resilienz der IT optimieren

IT Service Management

- **Predictive Intelligence Workbench:** Nutzen Sie Modelle für maschinelles Lernen mit einer einfachen Schritt-für-Schritt-Anleitung und Empfehlungen, ohne eine einzige Zeile Code schreiben zu müssen. Demokratisieren Sie maschinelles Lernen für eine breitere Akzeptanz und raschere Lösung von Problemen.
- **Verbesserungen beim Change Management:** Beschleunigen Sie Arbeitsvorgänge durch automatisierte Genehmigung von Changes basierend auf der Erfolgsbewertung der Changes eines Teams – eine höhere Bewertung sorgt für automatische Genehmigungen. Optimieren Sie durch Aktualisierungen in Datensätzen Hardware-Changes. Vereinfachen Sie durch einfachere Ansicht von Konflikten die Zeitplanung.

- **Playbooks für die Reaktion auf Incidents (eingeschränkter Zugriff*):** Automatisieren Sie die Schritte der Lösung von Incidents durch ausführbare Playbooks. Diese Playbooks dienen als Leitfaden für die Incident-Bearbeiter und zeigen eine vereinfachte, aufgabenorientierte Ansicht des Workflows.
- **Integration von Amazon Connect:** Verknüpfen Sie die IT-Workflows und Service Desk-Fähigkeiten von ServiceNow mit dem Contact Center-Service von Amazon Connect. Organisationen können ihren Mitarbeitern nun die Contact Center-Experience bieten, bei der KI-gestützte Endbenutzer-Interaktionen mit nahtlosen Sprach- und Chatfunktionen kombiniert werden.

IT Business Management

- **Scenario Planning for Project Portfolio Management (PMM):** Simulieren Sie mehrere Investitionsszenarien. Vergleichen Sie Szenarien durch Blick auf Kosten, Nutzen, strategische Ausrichtung und Teamkapazität. Wählen Sie das beste Szenario aus und genehmigen Sie ausgewählte Anforderungen und Ressourcen.
- **Ressourcen-Change Management:** Verringern Sie die Komplexität der Ressourcenplanung durch Verbesserungen an der Workbench zur Ressourcenzuordnung. Verändern Sie Ressourcenpläne effizient, wenn Arbeit verlagert wird. Ersetzen Sie Mitarbeiter, wenn sie nicht mehr zur Verfügung stehen.
- **Konnektoren für Microsoft Azure DevOps (ADO) und Atlassian Jira:** Sorgen Sie für Datensatzintegrität und ermöglichen Sie es Teams, ihre Arbeit mit den Geschäftszielen abzugleichen – durch bidirektionale Synchronisierung zwischen ServiceNow und entweder Jira oder Microsoft Azure DevOps.
- **Verbesserungen beim SAFe- und Scrum-Programm:** Zeigen Sie mehrere agile Teams in einer einzelnen Ansicht an. Verwalten Sie mit der Scrum-Programm-Planungstafel Abhängigkeiten über Teams hinweg und die gesamte Teamkapazität.
- **Workflows für Selfservice-Geschäftsanwendungen:** Ermöglichen Sie es Enterprise Architects und Anwendungsbesitzern, neue Geschäftsanwendungen in die CMDB aufzunehmen. Nutzen Sie Selfservice-Funktionen zum Außerkraftsetzen oder Deaktivieren von Anwendungen, um die Softwareausgaben bestmöglich zu verwalten und zu verringern. Unterstützen Sie den Architecture Review Board-Prozess (ARB).

ServiceNow DevOps

- **GitLab-Integration:** Schaffen Sie eine Integration mit dem GitLab Code Repository und der kontinuierlichen Bereitstellungsfähigkeit von GitLab, um die Bereitstellungslebenszyklen der Teams zu beschleunigen. Normalisieren Sie Informationen und nutzen Sie sie mit Daten aus Teams unter Verwendung von Jenkins und Azure DevOps.
- **Verbesserte Einblicke, Release-Nachverfolgung und Change-Automatisierung:** Fügen Sie Azure DevOps weitere Typen von Agile-/Scrum-Tafeln hinzu. Erweitern Sie Release-Pipelines mit Integration.
- **Test-Tool-Konnektivität:** Erweitern Sie die Reichweite von Steuerungen mit Test-Tool-Einblicken, die sich sofort in gängige Test-Tools integrieren lassen. Stellen Sie Toolkit und Dokumentation bereit, um die Integration in andere Test-Tools zu vereinfachen.

- **Verbesserungen bei Metrics:** Erweitern Sie Einblicke auf Resilienzmetriken und operative Metriken, die mit DevOps verbunden sind. Verbessern Sie Metriken zu Serviceverfügbarkeit und wichtigen Messwerten wie der durchschnittlichen Zeit bis zur Reparatur. Machen Sie sich die erweiterten Daten zunutze, die durch neue Integrationen gesammelt werden.

IT Operations Management

- **Agent Client Collector ("Store-Release):** Umfasst sofort einsatzbereite Überwachungsfunktionen für Server, Anwendungsserver sowie Datenbanken und bietet eine Alternative zu fragmentierten Monitoring-Tools. Verbessert die Produktivität des IT-Betriebs durch zentralisierte Überwachung und vereinfachte Agent-Konfigurationen. Eliminiert den Bedarf an fragmentierten Monitoring-Tools durch eine einheitliche ServiceNow-Lösung. Funktioniert nahtlos mit ITOM Health, bietet Mehrwert und eliminiert den Integrationsaufwand.
- **Audit-Anwendung für Firewall und Bestand:** Tragen Sie mit einem automatisierten Audit-Framework für Firewall-Richtlinien, das CMDB-Daten nutzt, zur Geschäftssicherheit bei. Steigern Sie durch automatisierte Erstellung und Erfüllung von Change-Anforderungen die Produktivität.
- **Anwendungs-Fingerprinting für Service Mapping:** Nutzen Sie maschinelles Lernen (ML) zur programmgesteuerten Identifikation und Klassifizierung von mit Service Mapping verwendeten Anwendungsmustern. Stellen Sie ML-basierte Empfehlungen bereit, um dynamische Muster für komplexe Anwendungssignaturen, einschließlich benutzerdefinierter Anwendungen, zu erstellen.
- **Verbesserungen für Event Management and Alert Intelligence:** Tragen Sie mit NLP-basierter gruppierter Warnungskorrelation und Ursachenanalyse, bei der mehrere mögliche Ursachen aufzeigt werden, zur Verringerung von Ausfällen und der durchschnittlichen Zeit bis zur Reparatur bei. Profitieren Sie durch UI/UX-Verbesserungen in Agent Workspace von Workflow-Effizienz.

CMDB

- **CMDB mit mehreren Quellen:** Versetzen Sie die CMDB durch umfangreichere CI-Details in einen besseren Zustand. Verbessern Sie die Qualität der CMDB-Daten und tragen Sie zur Verringerung der durchschnittlichen Zeit bis zur Reparatur bei, indem Sie CI-Duplikate vermeiden und Qualitätsprobleme bei Echtzeitdaten beheben.
- **ServiceDiagramm-Konnektoren:** Verbessern Sie die Qualität der CMDB-Daten, indem Sie Datenquellen aus SCCM, JAMF, Extrahop, Solarwinds, Intune, Bigfix, Istio und DataDog über eine Robust Transform Engine in die CMDB aufnehmen. (Verfügbar als Teil von ITOM Visibility)
- **Setup zur Erstellung von Anwendungsservices:** Tragen Sie durch bessere Transparenz Ihrer Anwendungsservices zur Verringerung von Ausfällen und der durchschnittlichen Zeit bis zur Reparatur bei. Verringern Sie durch eine einheitliche UI und Guided Setup für Anwendungsservices die Komplexität.
- **Für Anwendungsservices optimierter Abfragengenerator:** Erstellen Sie Abfragen ohne Skripting. Durchlaufen Sie alle Beziehungen in einem Anwendungsservice und stellen Sie Anfragen zu relevanten Elementen. Tätigen Sie kombinierte Abfragen auch zu Daten außerhalb der CMDB wie Changes, Incidents und Aufgaben.

IT Asset Management

- **Hardware Asset Management (HAM):** Automatisieren Sie den IT-Asset-Lebenszyklus durch Nachverfolgung der Finanz-, Vertrags- und Bestandsdetails von Hardware und Geräten (einschließlich Nicht-IT-Assets). Verwalten Sie Asset-Anforderungen mit einem intuitiven Workflow zum Erhalt von Genehmigungen, zur Verbuchung von Ausgleichen und zur Bereitstellung von Services.
- **Cloudausgaben-Dashboard:** Verbinden Sie für eine zusammengefasste Ansicht der Cloud-Nutzung (SaaS, IaaS, PaaS) Software Asset Management (SAM) und Cloud Insights. Optimieren Sie Clouds zur Verringerung von Kosten, zum Abschalten inaktiver Rechnerressourcen und zum Zurückfordern inaktiver SaaS-Benutzer.
- **Verbesserungen bei der SaaS-Lizenzverwaltung:** Erlangen Sie die Nutzungs- und Anmeldedaten für alle Single Sign-on-Apps (SSO) in Azure AD. Aktivieren Sie mit einem einzigen Passwort Zugriffsdaten für mehrere Anwendungen. Überwachen Sie Benutzerzugriff auf Anwendungen und analysieren Sie Nutzungsinformationen für jede Anwendung auf Benutzerebene.
- **Software-Asset-Verbindungen:** Nutzen Sie jedes bestehende Discovery-Tool mit einer API zum Vervollständigen von Softwaredaten. Erhalten Sie rascher Wertergebnisse, sorgen Sie für CMDB-Genauigkeit und verringern Sie die Kosten weiter, indem Sie Daten aus bereits vorhandenen Quellen verwenden.
- **Unterstützung für Managed Service-Anbieter:** Verwalten Sie SAM-Services für Kunden in einer Instanz für mehrere Mandanten. Stellen Sie Domain Separation für Dateninstallationen, Software-/Hardwaremodelle, Softwarenutzung und Integrationen in beispielsweise SCCM, ILMT oder SaaS bereit.

Security Operations

- **Anwendungsschwachstellen-Management:** Sorgen Sie bei Anwendungsschwachstellen für Resilienz. Bieten Sie Transparenz zu Schwachstellen über Anwendungen und Infrastruktur hinweg und sorgen Sie für eine orchestrierte Antwort für raschere Behebung.
- **Playbook-Bibliothek für kritische Anwendungsfälle:** Bieten Sie sofort einsatzbereite, reproduzierbare und automatisierte Playbook-Aktionen und reduzieren Sie so den Arbeitsaufwand Ihrer Analysten für wiederkehrende Vorgänge (zum Beispiel Rollup der Daten betroffener Benutzer). Sorgen Sie für Qualität und Einheitlichkeit bei den Antworten Ihrer Analysten. Diese Aktionsbibliothek ermöglicht die Automatisierung von Aufgaben für eine beschleunigte Reaktion auf Incidents zur Gewährleistung der geschäftlichen Resilienz.
- **Empfehlungen für die Zuweisung von Schwachstellen:** Nutzen Sie maschinelles Lernen mit Schwachstellen- und Asset-Daten für Verantwortlichkeitsprognosen. Identifizieren Sie auf intelligente Weise die geeigneten Korrekturteams für jede Schwachstelle und ermöglichen Sie automatisches Lernen von der laufenden Zuweisungsauswahl.
- **Predictive Intelligence for User Reported Phishing:** Automatisieren Sie die Selektierung und Priorisierung von durch Benutzer gemeldeten Phishing-Angriffen. Verwenden Sie prädiktive Analyse von durch Benutzer gemeldeten Phishing-E-Mails, um festzustellen, ob es sich um einen tatsächlichen Angriff handelt. Tragen Sie zur genaueren und rascheren Priorisierung von Incidents bei.

- **Integration mit Microsoft Azure Sentinel:** Automatisieren Sie mit ServiceNow Security Incident Response die Incident-Erstellung und integrieren Sie mehrere Microsoft-Sicherheitstechnologien (Azure Sentinel, Defender ATP, Azure Security Center) mit bidirektionaler Kommunikation, Filterung und Eventzusammenfassung.

Governance, Risk, and Compliance

- **Lieferanteneinbindung:** Überprüfen Sie alle Ebenen der Organisationshierarchie, um Risiken in komplexen Organisationen genau bewerten zu können. Erstellen und bewerten Sie die Aufträge jedes Lieferanten und jedes Tochterunternehmens in der Hierarchie. Erstellen Sie Rollups und Zusammenfassungen der Risikobewertungen bis zur höchsten Ebene.
- **Business Continuity Management (BCM) ("Store-Release):** Stellen Sie für den kritischen Geschäftsbetrieb mit BCM-Kernfunktionalität Resilienz sicher. Dies umfasst: Bewertung der Geschäftsauswirkung, Kontinuitätsplanung, Übungen für den Notfall und Krisenmanagement. Erkennen Sie Risiken, priorisieren Sie die Relevanz, setzen Sie Ziele für die maximale Wiederherstellungszeit nach einem Ausfall und erstellen Sie Wiederherstellungspläne mit Aktionsschritten.
- **Risikobewertungen:** Fördern Sie durch Automatisierung fundierte Entscheidungen, bei denen Risiken berücksichtigt werden. Bewerten Sie das Risiko jedes Objekts (zum Beispiel Change-Management-Anfrage, Standort, Vorschrift) und automatisieren Sie die Abfrage von Antworten für Risikobewertungen.
- **Funktionsübergreifende Integrationen:** Erreichen Sie bessere Compliance und besseres Risikomanagement im gesamten Unternehmen. Dokumentieren Sie Risikoereignisse in Security Incident Response, Verwaltung schwerwiegender Incidents, HR Service Delivery und Customer Service Management.

KUNDEN-WORKFLOWS – Hohe Kundenloyalität dank vernetzter digitaler Workflows

Customer Service Management

- **Playbooks für Customer Service Management:** Standardisieren und automatisieren Sie komplexe Kundenservice-Prozesse, die abgeschottete Teams und Systemsilos vernetzen. Führen Sie Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte zur Lösung und ermöglichen Sie ihnen die Erstellung von Aufgaben für andere Teams. Ermöglichen Sie es Service Desk-Mitarbeitern, den Fortschritt im Middle-Office zu überwachen.
- **Geleitete Entscheidungen:** Führen Sie Service Desk-Mitarbeiter entlang des optimalen Lösungswegs dynamisch zur Lösung komplexer Fälle und ermöglichen Sie es dem Servicepersonal, auch unvorhergesehen hohe Anfrageaufkommen zu bewältigen.
- **Messaging:** Fördern Sie die Kommunikation über aktuelle Fälle, Themen und Anforderungen. Unterstützen Sie sowohl von Kunden als auch von Service Desk-Mitarbeitern initiierte SMS-Konversationen, damit Kunden in ihrer bevorzugten Weise kommunizieren können.
- **Kundenzentrale:** Bieten Sie eine zentralisierte Ansicht von Kundenaktivitäten und Kundenverlauf in einem für die Unterstützung von Kundeninteraktionen optimierten Workspace. Ermöglichen Sie Kundenkommunikation über verschiedene Fälle und Kanäle hinweg. Integrieren Sie Daten aus unterschiedlichen Quellen, um eine einheitliche Ansicht relevanter Kundendaten zu bieten.

- **Branchendatenmodelle:** Bilden Sie Daten flexibel ab, um unterschiedliche Branchen zu unterstützen. Erweitern Sie das Datenmodell auf Haushalte und andere Geschäftsstandorte, indem Sie die Sicherheit relevanter Daten gewährleisten. Legen Sie Beziehungen zwischen Kunden, Haushalten, Konten, Kontakten, Geschäftsstandorten und Drittanbietern fest.
- **Walk-Up Experience für Customer Service:** Bedienen Sie Präsenzkunden mit Online-Check-ins für Walk-Ups oder Terminplanung effizienter. Zeigen Sie den Platz in der Warteschlange und die Wartezeit auf dem Informationsdisplay an.
- **Wissensdokumenterstellung mit Microsoft Word Outline:** Erstellen und bearbeiten Sie Artikel mit Microsoft 365 Word für eine integrierte Experience bei der Wissensdokumenterstellung. Nutzen Sie die native Kommentar- und Zusammenarbeitsfunktion, um die Lernkurve für Wissensdokumentautoren zu verkürzen.

Field Service Management

- **Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst:** Verwalten Sie von Drittanbietern durchgeführte Tätigkeiten und verfolgen Sie sie nach. Weisen Sie externen Serviceanbietern Aufgaben zu. Ermöglichen Sie es Auftragnehmern, Aufgaben im Contractor Portal anzuzeigen und neu zuzuweisen. Stellen Sie eine Schnittstelle für beauftragte Techniker bereit, um den Fortschritt von Tätigkeiten nachverfolgen zu können.
- **Kunden-Experience auf der letzten Meile:** Tragen Sie mit der Echtzeit-Standortbestimmung von Technikern auf der Karte zur Verringerung von Kundenanrufen bei. Benachrichtigen Sie Kunden via SMS über Statusaktualisierungen zu ihrem Arbeitsauftrag.
- **Verbesserungen bei Mobile:** Planen Sie automatische Downloads für besseren Offlinezugriff. Halten Sie Tätigkeiten an und nehmen Sie sie wieder auf; protokollieren Sie Ausgaben, Kilometerstand und Nebenkosten. Zeigen Sie weitere Kundendaten wie Konten, Assets und Fälle an.

Connected Operations (**Store-Release)

- **Betriebliche Incidents:** Zeigen Sie den Asset-Status über mehrere Standorte hinweg im Operations Workspace an. Nutzen Sie digitale Workflows für die Incident-Untersuchung, die Selektierung und die Korrektur auf der Basis von IoT-Daten. Werden Sie über Abteilungen hinweg aktiv, indem Sie IT-Serviceanfragen, Kundenservicefälle oder Außendienst-Arbeitsaufträge erstellen.
- **IoT-Regelmodul:** Legen Sie fest, wann IoT-Daten ein Event auslösen, ohne eine Zeile Code schreiben zu müssen. Fügen Sie geschäftlichen Kontext aus der ServiceNow-CMDB bei der Erstellung von IoT-Events oder der Auslösung von Workflows hinzu.
- **IoT-Brücke:** Stellen Sie IoT-Gerätekonnektivität und Datenaufnahmefähigkeiten für verbundene Geräte bereit. Verbinden Sie IoT-Daten mit digitalen ServiceNow-Workflows zur Erstellung von IoT-Events und -Incidents.

MITARBEITER-WORKFLOWS – Mitarbeitern überall die richtige Experience bieten

HR Service Delivery

- **Agent Workspace für HR-Mitarbeiter:** Führen Sie Mitarbeiter mit KI-unterstützten Empfehlungen durch die Fallerfüllung. Standardisieren Sie Fallerfüllungsaktivitäten mit der HR-Playbook-Experience. Stellen Sie einen zentralisierten Hub für HR-Mitarbeiter bereit, damit diese ihren Fallstatus, SLAs, Ankündigungen und relevante Neuigkeiten verwalten können. Verbessern Sie die Produktivität von HR und Teams mit gemeinsam genutzten Services, während Sie gleichzeitig die Service-Experience der Mitarbeiter verbessern.
- **Now Intelligence für HR Service Delivery:** Bieten Sie mit eingebettetem maschinellen Lernen und Predictive Intelligence intelligenter Möglichkeiten für Ihre Workflows. Leiten Sie Fälle und Artikel an die richtige Person weiter und sorgen Sie so für raschere Problemlösung. Verwenden Sie den Virtual Agent mit Natural Language Understanding, um Fälle schnell zu lösen und weiterzuleiten.
- **Kampagnenerstellung:** Verbessern und vereinfachen Sie die Experience der Dokumenterstellung für Geschäftskunden mit zielgerichteten Informationen und Kampagnen. Planen Sie Inhalte über eine Drag-and-Drop-Anwenderoberfläche, um Informationen einfacher bereitzustellen.
- **Employee Relations:** Bieten Sie HR-Fachkräften eine sichere Art zur Verwaltung sensibler Themen und Fälle, die von Mitarbeitern eingereicht werden. Bieten Sie Mitarbeitern eine standardisierte, einheitliche Art zur Lösung komplexer und herausfordernder Probleme auf der Arbeit.
- **Verbesserungen beim Onboarding:** Sorgen Sie für mehr Agilität im HR-Bereich durch Stornierung von Aktivitätensätzen im Lebenszyklus-Events-Generator. Vereinfachen Sie die Bereitstellung für neue Mitarbeiter mit Azure- und Active Directory-Integrationen.
- **Verbesserungen Mobile:** Geben Sie Ihren Managern Sichtbarkeit von Onboarding-Aufgaben auf Mobilgeräten. Stellen Sie neue Inhaltstypen wie beispielsweise Videos bereit. Gewährleisten Sie die Datenschutz- und Sicherheitsanforderungen von Kunden, die Teil der US-amerikanischen Bundesregierung sind, mit FedRamp-Compliance.
- **Dokumentvorlagen; erweiterte Formulare:** Digitalisieren und optimieren Sie „papierbasierte“ Prozesse, indem Sie eine Organisation berechtigen, bearbeitbare PDFs zu erstellen, auszufüllen und elektronisch zu unterzeichnen. Unterstützen Sie Behördenvorschriften für bessere Transparenz bei Einstellungsverfahren von Organisationen der US-Bundesregierung und zusätzliche Compliance-Anforderungen.

Legal Service Delivery (**Neues Store-Release in cGTM)

- **Legal Counsel Center:** Fassen Sie Anforderungen mit einer Einzelansicht eingehender Anfragen für rechtliche Angelegenheiten zusammen. Kategorisieren Sie rechtliche Anfragen automatisch und weisen Sie sie automatisch zu, ohne E-Mails und Tabellen durchforsten zu müssen. Bearbeiten Sie mehrere Anfragen und juristische Angelegenheiten gleichzeitig.
- **Selfservice für Rechtsangelegenheiten:** Stellen Sie rechtliche Fragen und erhalten Sie Antworten in einem Selfserviceportal. Automatisieren Sie Antworten zu häufigen rechtlichen Anforderungen mit Virtual Agents. Konfigurieren Sie sofort einsatzbereite oder unternehmensspezifische Workflows für jedes rechtliche Szenario und stellen Sie sie bereit.

- **Legal Matter Management:** Verfolgen Sie laufende Rechtsangelegenheiten, für die mehrere Aufgaben, Phasen und Meilensteine erforderlich sind, priorisieren Sie sie und erfüllen Sie sie. Konfigurieren Sie auf einfache Art Vorlagen für Ihre häufigsten rechtlichen Verfahren und Richtlinien.
- **Berichterstellung und Dashboards für den Rechtsbereich:** Antizipieren Sie das Volumen von rechtlichen Serviceanfragen und fördern Sie kontinuierliche Verbesserungen mit Echtzeit-Berichterstellung und Dashboards, um sofortigen Einblick in die Serviceleistung und -trends zu haben. Identifizieren Sie Trends bei Mitarbeiteranforderungen, um mehr Selfservice-Workflows im Rechtsbereich bereitzustellen.
- **Legal Service Delivery-Pakete:** Bringen Sie die Bereitstellung von Legal Service Delivery mit einem Paket von sofort einsatzbereiten Workflows für die häufigsten Anforderungen im Rechtsbereich auf Touren. Sorgen Sie durch branchenspezifische Best-Practice-Workflows für schnellere Wertschöpfung.

APP ENGINE – Neue Workflow-Apps schnell erstellen, wenn Sie diese am dringendsten benötigen

- **Process Automation Designer:** Erstellen und verwalten Sie ohne Code mehrere komplexe Workflows mit Playbooks. Ermöglichen Sie es Geschäftsprozessverantwortlichen, unternehmensweite Workflows in einem einzigen End-to-End-Prozess zu erstellen, zu verwalten und anzuzeigen.
- **Verbesserungen bei Flow Designer:** Ermöglichen Sie bessere Flow-Anpassungen und verbesserten Katalogsupport, einschließlich mehrzeiliger Daten aus Katalogelementen. Sorgen Sie für mehr Automatisierung, indem Sie Benutzern die Ausführung von Flows erlauben, auf die sie üblicherweise keinen personabasierten Zugriff hätten.

BRANCHEN – Auf Branchen ausgerichteten Lösungen zur Behebung spezifischer geschäftlicher Probleme

Mit Financial Services Management, Telecommunications Service Management und Telecommunications Network Performance Management bieten wir branchenspezifische Lösungen, die Kunden basierend auf unserem Verständnis der Herausforderungen und Best Practices der Branche einen Startvorteil beim Lösen üblicher geschäftlicher Probleme bieten.

ServiceNow Financial Services Operations

Financial Service Operations verwendet eine allumfassende Plattform zur Verbesserung von Resilienz, Effizienz und Experiences.

- **Datenmodell für Finanzdienstleistungen:** Nutzen Sie ein sofort einsatzbereites, maßgeschneidertes Datenmodell speziell für Finanzdienstleistungen. Bieten Sie eine standardisierte Konfiguration im gesamten Ökosystem.
- **Card Operations:** Maßgeschneiderte Workflows zur Unterstützung von Kartentransaktionen. Sofort einsatzbereite Workflows für Kreditkarten: neue Kreditkartenanforderung, Kreditlimitänderungsanforderung, abgelehnte Kreditkarte, verlorene/gestohlene Kreditkarte und Kreditkarte sperren. Automatisieren Sie Prozesse, die mehrere Teams umfassen, um rasche Antworten auf Kartenanfragen zu bieten.
- **Payment Operations:** Verwalten Sie Forderungen und Rückzahlungen. Automatisieren Sie Zahlungsanforderungen von Kunden und Drittanbieterbanken. Geben Sie Kunden Einblick in Status und Ergebnis von Forderungen.

ServiceNow Telecommunications Service Management

Telecommunications Service Management verbessert Telekommunikationsservices und -betrieb durch Einbindung des Kunden ins Netzwerk über eine native Cloud-Plattform.

- **eBonding for Telecommunications:** Verbinden Sie die ServiceNow-Instanzen von Kommunikationsservice-Anbietern mit ihren B2B- und Großhandelskunden. Ermöglichen Sie es Kunden, Services von ihrer eigenen Instanz anzufordern. Tragen Sie zur Verringerung der Anrufe und der Betriebskosten bei.
- **Netzwerk-initiierte Workflows:** Bieten Sie Best-Practice-Workflows für häufige SD-WAN-Incidents und -Serviceänderungen. Verringern Sie durch frühzeitiges Erkennen und Lösen von Problemen Serviceausfälle und SLA-Strafen.

ServiceNow Telecommunications Network Performance Management

- Verbessern Sie Serviceverfügbarkeit durch proaktive Verhinderung von Serviceausfällen und Behebung kritischer Probleme, indem Telekommunikationsprozesse und Fehlerkorrekturmaßnahmen automatisch ausgelöst werden. Beschleunigen Sie die Problembehebung durch relevanten Daten zu kontextbezogenen Changes, Problemen und Incidents.

UPGRADE-PROGRAMME

Machen Sie sich bereit für das Paris-Release der Now Platform.

Bereit für das Upgrade? Wir auch! Wir machen es Ihnen leicht, als ServiceNow-Champion Ihr Unternehmen beim Upgrade zu unterstützen, sodass Sie von allen aufregenden Innovationen zur Stärkung der geschäftlichen Agilität und Resilienz profitieren können.

Werfen Sie einen Blick auf das [neueUpgrade-Kit für das Paris-Release](#) auf unserer Website:

- Sie erhalten eine schrittweise Präsentation der neuesten Funktionen und Fähigkeiten, um das neue Release einfach zu meistern.
- Sie erhalten eine vollständige Wiedergabeliste mit Demos, Videos, Blogs und Produktlinks.
- Sie erhalten Tipps von Profis zu Best Practices und Ressourcen für das Upgrade.

Außerdem freuen wir uns, neue und verbesserte Fähigkeiten zu präsentieren, die Ihre Upgrades vereinfachen können.

- **Upgrade Center:** Werfen Sie vorab einen Blick auf ein Upgrade und schätzen Sie die Auswirkungen ein. Überprüfen Sie Änderungen und geplante Ressourcen für Upgrades. Verwalten Sie mit einem Visual Task Board Schritte, die übersprungen werden sollen, weisen Sie Aufgaben zu und verfolgen Sie den Fortschritt nach.
- **Verbesserungen beim Automated Test Framework:** Verbessern Sie die Test-Build-Experience mit neuer Versionsverwaltung und Indexierung für die Kategorie „Benutzerdefinierte UI“. Weiten Sie durch Verbesserungen der Funktions- und Zielmodule den Umfang unterstützter Seiten aus. Testen Sie durch Schnellstarttests rascher und intelligenter.
- **Neu gestaltete Versionshinweise:** Beschleunigen Sie den Vorbereitungsprozess für das Upgrade durch vereinfachten Zugriff auf Informationen. Passen Sie Versionshinweise basierend auf dem Upgrade-Pfad eines Kunden an.

Werden Sie Teil der [Upgrade Advantage Community](#) und erhalten Sie aktuelle Informationen, kontaktieren Sie Community-Experten, erhalten Sie Updates und teilen Sie Ihre Upgrade-Tipps.

* **Eingeschränkter Zugriff:** Mit „Eingeschränkter Zugriff“ gekennzeichnete Fähigkeiten sind nicht allgemein verfügbar, aber vollständig getestet und unterstützt. Sie werden ausschließlich einer begrenzten Anzahl an vorausgewählten Kunden zur Beurteilung bereitgestellt. Funktionen mit eingeschränktem Zugang sind möglicherweise im nächsten Now Platform-Release allgemein verfügbar.

** **Store-Release:** Mit Store-Release bezeichnete Fähigkeiten stehen als Teil des ServiceNow-Stores zum Download zur Verfügung. Diese Fähigkeiten werden in einem zukünftigen Release enthalten sein.