

servicenow

# Now Platform® Paris-Release

Geschäftliche Agilität und Resilienz fördern



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 Now Platform® Paris-Release ermöglicht es Organisationen, die IT-Produktivität und -Kosten 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 Paris-Release der Now Platform.

## NOW PLATFORM® – Die Plattform der Plattformen für die digitale Workflow-Revolution

### Now Platform

- **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.
- **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.
- **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.

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

### IT Service Management

- **Predictive Intelligence Workbench:** Nutzen Sie ML-Modelle mit einer einfachen Schritt-für-Schritt-Lösung sowie Empfehlungen, ohne eine einzige Zeile Code zu schreiben. Demokratisieren Sie maschinelles Lernen für eine breitere Akzeptanz und raschere Lösung von Problemen.

### CMDB

- **Service-Diagramm-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.)

### 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.

## 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.

## 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.

## 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 Problembeseitigung durch relevanten Daten zu kontextbezogenen Changes, Problemen und Incidents.

## **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.

- **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.

## 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.

## 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.

## MITARBEITER-WORKFLOWS – Mitarbeitern überall die richtige Experience bieten

### 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.

### 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.

## 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.

\*\* 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.

