

# Scheda informativa

Release Rome della Now Platform



La release Rome della Now Platform® integra ulteriori funzionalità per fornire workflow digitali in tutta l'azienda, consentendo alle organizzazioni di prosperare nel nuovo mondo del lavoro ibrido.

La release Rome aiuta i nostri clienti a:

- **Creare esperienze coinvolgenti** per guidare i dipendenti nei momenti che contano con Employee Center ed Employee Journey Management.
- **Fornire operazioni del servizio basate sull'intelligenza artificiale** identificando le opportunità di automazione con Automation Discovery e mantenere la produttività del personale contribuendo a prevedere e risolvere rapidamente i problemi con i miglioramenti di AIOps.
- **Risolvere rapidamente i problemi dei clienti** indirizzando gli agenti sulle attività più critiche con un nuovo layout mirato per i playbook per Customer Service.
- **Creare e configurare rapidamente app mobile** consentendo agli sviluppatori con qualsiasi livello di competenza di creare esperienze coinvolgenti con Mobile App Builder.

**CREATOR WORKFLOWS: sviluppare rapidamente applicazioni connesse per i workflow di tutta l'azienda**

App Engine

### **App Engine Studio**

- **Miglioramenti di App Engine Studio:** ora è possibile aumentare l'adozione di strategie low-code e configurare programmi di successo per Citizen developer con nuove funzionalità di base, di collaborazione e di governance:
  - **Collaborazione:** offri agli sviluppatori la possibilità di lavorare meglio insieme in un ambiente di sviluppo visivo rapido, intuitivo e low code.
  - **Supporto di AES e UI Builder per Delegated Development:** consenti agli amministratori di avere un controllo definito su quali risorse concedere agli sviluppatori e su cosa possono fare nel loro ambiente.
  - **Source Control in AES:** consenti agli sviluppatori di creare in modo intuitivo e senza problemi tutto ciò di cui hanno bisogno per il successo delle loro applicazioni.

### **Mobile**

- **Mobile App Builder:** fai in modo che gli sviluppatori possano creare e configurare rapidamente app mobile con funzionalità avanzate ed esperienze guidate in un'unica interfaccia intuitiva

### **Flow Designer**

- **Gestione degli errori:** automatizza le notifiche e la correzione degli errori di flusso per mantenere costanza nel workflow.

IntegrationHub

- **Miglioramenti di IntegrationHub:** un'integrazione low-code incorporata nei workflow di ServiceNow® che elimina la complessità dell'integrazione e accelera il time-to-value. Questi miglioramenti includono:
  - **IntegrationHub Import:** semplifica e accelera l'importazione di grandi set di dati con una nuova interfaccia utente e un semplice processo in 3 fasi, che elimina la complessità degli import set con un efficace motore di trasformazione.
  - **Miglioramenti della soluzione (Store Release 2°T-3°T):** accelera il time-to-value con soluzioni per i casi di utilizzo più comuni, Ripristino PW per Google Directory, Access Management Automation e Virtual Agent Integration con Citrix ITSM Connector.
  - **Nuovi modelli di flusso (Store Release 2°T-3°T):** possibilità di aggiungere facilmente integrazione e automazione dei dati con sistemi esterni in App Engine Studio con modelli di flusso per notifiche, gestione dei documenti, CRM, DevOps, RPA e sondaggi.

### Strumenti di sviluppo

- **Miglioramenti per gli sviluppatori:** migliora la gestione delle applicazioni basate sui plugin di ServiceNow con il supporto per il controllo del codice sorgente, automatizza le build con Headless Browser Support per i test di Automated Test Framework (ATF) ed esegui l'integrazione con ServiceNow attraverso una singola interfaccia a riga di comando con ServiceNow CLI.

## **IT WORKFLOWS: crea il futuro dell'IT a tutta velocità**

### IT Service Management

- **Digital Portfolio Management:** offri ai proprietari di servizi, applicazioni e prodotti uno spazio di lavoro unificato per gestire collettivamente i propri servizi, applicazioni e prodotti durante tutto il loro ciclo di vita (previsto per il primo trimestre 2022)
- **Employee Center\*\*:** offri esperienze di servizio soddisfacenti tramite un portale unico per i dipendenti. Aumenta il self-service IT con un portale standard preconfigurato per la fornitura dei servizi.
- **Miglioramenti di Workforce Optimization:** ottimizza la previsione della domanda modellando scenari (previsioni) per una maggiore accuratezza e gestisci tutti gli orari di reperibilità in un unico posto nel calendario WFO. Include integrazioni con Learning Management Systems di terze parti (integrazioni OOB con Udemy, Pluralsight e Cornerstone).
- **Miglioramenti di Process Optimization:** fornisci agli utenti business indicazioni utili sui miglioramenti dei processi identificando e risolvendo rapidamente i problemi con l'analisi dei cluster di machine learning.
- **Miglioramenti di Vendor Manager Workspace:** metti in evidenza i KPI dei fornitori su una pagina di destinazione per una panoramica immediata. I nuovi "Crediti servizi" aiutano a calcolare i rimborsi da parte dei fornitori a causa di problemi di prestazioni. Sfrutta i gruppi KPI per una maggiore flessibilità con la creazione di report e il monitoraggio.

### IT Operations Management

- **Agent Client Collector unificato:** fornisci una soluzione unificata a singolo agente che potenzia le operazioni IT. Monitora gli eventi, scopri risorse ed endpoint e migliora la risposta agli incidenti con playbook integrati per l'azienda digitale.
- **Miglioramenti di Health Log Analytics:** rileva i problemi prima che si verifichino. Migliora l'esperienza utente con un visualizzatore di log personalizzabile con filtro dinamico e una nuova dashboard di panoramica.

- **Site Reliability Metrics:** migliora le prestazioni del servizio attraverso indicatori del livello del servizio (SLI) definiti. Riduci l'utilizzo di più strumenti monitorando i budget di errore e gli obiettivi del livello di servizio (SLO).
- **Miglioramenti basati su criteri di Service Mapping:** fornisci l'accettazione basata su policy delle raccomandazioni di machine learning per Service Mapping.
- **Adempimento automatico delle richieste di certificati TLS:** fornitura automatica per le operazioni di certificati TLS. Migliora il workflow automatizzando la richiesta, il rinnovo e la revoca dei certificati TLS tramite la configurazione guidata dei criteri personalizzati.

### CMDB (Configuration Management Database)

- **CMDB Data Workspace:** migliora la produttività con un'unica posizione per parametri, attività e strumenti importanti per gli amministratori CMDB, creando una migliore integrità delle condizioni del CI grazie a una migliore conoscenza e comprensione delle relazioni CI.
- **CMDB Data Manager:** automazione basata su policy delle attività di gestione dei dati con CMDB senza input manuali ripetitivi. Utilizza una procedura guidata per creare regole che automatizzano le attività di gestione dei dati con CMDB.

### IT Business Management\*

- **Miglioramenti di Alignment Planner Workspace:** allinea investimenti e team alla strategia per la gestione ibrida dei progetti. Le nuove funzioni includono Gerarchie di pianificazione flessibili, Pianificazione con roadmap ibride e Compiti cardine e rilevamento.
- **Vantaggi non monetari:** cogli i vantaggi di tipo hard e soft per capire efficacemente i risultati. Ottieni la comprensione dei risultati dell'intero progetto rilevando i vantaggi monetari e non monetari.
- **Miglioramenti di Resource Management:** pianificazione più semplice delle risorse disponibili per garantire un lavoro rapido. Visualizza un "singolo riquadro con effetto cristallo" per i lavori operativi e pianificati. Aumenta l'agilità per ottimizzare le risorse man mano che le priorità cambiano.
- **Universal Request to Ideation:** migliora la soddisfazione dei dipendenti. Migliora l'esperienza dei dipendenti consentendo loro di presentare facilmente nuove idee.

### ServiceNow DevOps\*

- **Miglioramenti alle integrazioni:** integra SonarQube con ServiceNow DevOps e configura le scansioni SonarQube sulle pipeline Jenkins. Un modello di dati aperto include l'analisi del codice e i risultati della scansione di sicurezza, consentendo l'aggiunta rapida di integrazioni personalizzate.
- **Miglioramenti delle integrazioni di Microsoft Azure:** supporto più profondo a livello di pipeline per semplificare la gestione di Azure DevOps. Evita di cambiare le pipeline per connetterti a ServiceNow grazie al supporto degli stadi paralleli.
- **Miglioramenti del processo di modifica DevOps:** aggiungi maggiore sofisticazione al controllo automatizzato delle modifiche. Fornisci una motivazione alla pipeline Jenkins quando una modifica viene rifiutata o annullata.

## **IT WORKFLOWS: gestisci proattivamente la sicurezza, i rischi e i costi**

### Security Operations\*

#### **Security Incident Response**

- **Integrazione dell'acquisizione dei dati di incidente Microsoft Azure Sentinel:** automatizza la creazione di incidenti di sicurezza da Microsoft Cloud SIEM. Automatizza la mappatura degli incidenti Azure Sentinel ai campi Security Incident Response.
- **Integrazione di Zscaler per Security Incident Response:** l'intelligence delle minacce alla sicurezza del cloud accelera la risposta agli incidenti. Consenti una rapida valutazione e un'indagine sulle minacce con Threat Look-up e Sandbox Reports.

## Vulnerability Response

- **Miglioramenti dell'Application Vulnerability Response:** visibilità centralizzata dell'esposizione alle vulnerabilità tra le applicazioni e l'infrastruttura. Migliora la collaborazione tra le organizzazioni di sicurezza e sviluppo per una rapida risoluzione dei problemi.
- **Integrazione di Microsoft Threat and Vulnerability Management (TVM):** coordina la risposta a Microsoft TVM. Riduce il tempo necessario per identificare i proprietari in ambienti di grandi dimensioni. Consente di sfruttare i metodi standard di importazione dei dati di Vulnerability Response e di riconciliazione CI.
- **Tenable per integrazione Vulnerability Response:** coordina la risposta ai risultati di Tenable. Utilizza i metodi standard di importazione dei dati di Vulnerability Response e di riconciliazione CI.

## Integrated Risk Management\*

- **Workspace basati su casi di utilizzo:** nuovi workspace progettati per una visibilità a 360 gradi per ruolo. Esegui le attività quotidiane più facilmente con problemi, attività e collegamenti rapidi in un unico workspace.
- **Privacy Management:** gestisci i rischi e la conformità alla privacy in tempo reale. Mantieni centralmente le normative, scopri dove sono archiviati i dati sensibili, monitora continuamente la conformità, guida l'automazione intelligente e prendi le decisioni migliori per costruire la fiducia.
- **Miglioramenti di Business Continuity Management:** pianificazione, esercizio e ripristino in caso di interruzioni dell'attività. Crisis Map ti consente di tenere traccia degli eventi di disastro in tutto il mondo. L'integrazione di Crisis Management con Everbridge Notifications consente le comunicazioni prima, durante e dopo gli eventi di crisi.

## IT Asset Management

### Software Asset Management (SAM)

- **Area di lavoro responsabile asset software:** consente di fornire attività consigliate, avvisi e informazioni utili. Consolida più dashboard in un'area di lavoro migliore per le attività quotidiane delle risorse, fornendo al contempo analisi e KPI più significativi e contestuali.
- **Aggiornamenti di Oracle -- BYOL e Publisher Pack:** aggiungi maggiore versatilità alle tue licenze Oracle. Determina la conformità alle licenze Oracle DB e trasferisci le licenze in locale sul cloud.
- **Playbook per Software Asset Management:** un playbook di successo passo dopo passo per ottenere diritti di licenza accurati. Aumenta usabilità ed efficienza attraverso i workflow dei playbook, creando diritti.

### Cloud Insights

- **Budgeting in Cloud Insights:** monitora in modo proattivo la spesa per il cloud creando budget. Crea budget flessibili in base ai valori dei tag.

- **Categorie di tag:** normalizza i tag nel tuo ambiente per classificare le risorse cloud e semplificare il reporting dei costi del cloud. Organizza e genera report sulle fatture dei provider cloud.

### Hardware Asset Management (HAM)

- **Dashboard sull'integrità degli asset:** monitora e agisci sui parametri chiave per l'individuazione, l'integrità e la dismissione degli asset. Ricevi azioni raccomandate, avvisi e approfondimenti basati sull'integrità degli asset e sul rilevamento interattivo della posizione.
- **Autorizzazione al reso (RMA):** supporta i workflow di autorizzazione al reso. Completa le attività RMA per riparazioni o sostituzioni in garanzia. Aggiorna automaticamente i record degli asset interessati dalle attività RMA.
- **Prenotazioni di asset:** consente agli utenti di prenotare asset temporanei, di tenere traccia delle fasi di adempimento e di prevedere i livelli di stock.

## CUSTOMER WORKFLOWS: collega le operazioni dei tuoi clienti per aumentare la fidelizzazione

### Customer Service Management

- **Messaging Service:** semplifica la configurazione della messaggistica acquistando servizi di messaggistica di terze parti direttamente da ServiceNow. Acquista un valore fisso di crediti di messaggistica a tariffe vantaggiose prenegoziate.
- **Playbook - Layout mirato:** risolvi rapidamente i problemi con un'esperienza di playbook mirata. Consenti agli agenti di concentrarsi sull'attività corrente visualizzando allo stesso tempo l'intero ciclo di vita del processo. Visualizza dati dinamici e contestuali relativi alla fase corrente del processo.
- **Decisioni guidate: Migliori azioni successive:** ottieni suggerimenti sulle migliori azioni successive con priorità per risolvere rapidamente i problemi. Classifica dinamicamente le migliori azioni successive in base alla frequenza e alla priorità. Implementa rapidamente la guida tramite la configurazione.
- **Modelli di dati di clienti per B2B2C:** supporta modelli aziendali complessi configurando facilmente relazioni con i clienti B2B2C multilivello. Consenti a partner e contatti di creare casi per i consumatori finali.
- **Autopilota conversazione:** migliora l'efficienza degli agenti delegando le attività comuni. Trasferisci temporaneamente il controllo della chat a Virtual Agent. Monitora le conversazioni dei chatbot e riprendi il controllo, se necessario.
- **Miglioramenti alla messaggistica avanzata:** migliora le esperienze dei clienti sui loro canali preferiti. Prenota, riprogramma e annulla gli appuntamenti tramite Virtual Agent sul portale o Engagement Messenger. Abilita le conversazioni avviate dal sistema su Facebook Messenger e le conversazioni avviate dall'agente e dal sistema su WhatsApp e LINE.
- **Miglioramenti di Workforce Optimization:** contribuisci a garantire la conformità ai programmi e a gestire le previsioni della domanda. Utilizza lo strumento di conformità ai piani di lavoro per garantire la conformità ai piani di lavoro stabiliti. Mostra i dati cronologici e di previsione, regola manualmente le previsioni della domanda e seleziona gli algoritmi.

## Field Service Management

- **Operazioni membri Field Service:** gestisci e assegna le attività a team composti da più tecnici per supportare ordini di lavoro complessi. Ottimizza l'assegnazione delle attività e migliorare la produttività dei dispatcher.
- **Suggerimenti sulle attività intelligenti:** massimizza il numero di attività che un tecnico può completare ogni giorno riducendo le lacune nella pianificazione. Consenti ai tecnici di richiedere ulteriore lavoro dall'app mobile.
- **Miglioramenti di Area di lavoro dispatcher:** ottimizza i percorsi dei tecnici per ridurre il tempo di trasferta e massimizzare i tempi produttivi. Pianifica il lavoro sul campo in base agli orari di accesso e migliora il tasso di risoluzione al primo tentativo
- **Schede attività mobili:** consenti ai tecnici di registrare e inviare le voci relative all'orario direttamente dall'app mobile. Semplifica la gestione dei fogli presenze e riduci gli oneri amministrativi.

## Connected Operations\*

- **Analisi storica delle prestazioni degli asset:** visualizza una cronologia dei dati delle apparecchiature per rilevare le tendenze, eseguire analisi delle cause originarie e reagire in modo rapido e proattivo. Esegui una manutenzione proattiva per aumentare i tempi di attività degli asset, ridurre i viaggi dei veicoli e aumentare la soddisfazione dei clienti.
- **Regole basate sul tempo:** Questo nuovo tipo di regola consente la rilevazione e la risposta rapidi dei problemi. Applica funzioni aggregate (ad esempio, media, max, min) ai valori dei dispositivi IoT ricevuti in un determinato periodo di tempo per un monitoraggio e una rilevazione più precisi delle tendenze. Attiva workflow di correzione automatizzati per rispondere rapidamente.
- **Monitoraggio della connettività dei dispositivi:** assicurati che i dispositivi IoT forniscano le segnalazioni previste per ridurre i rischi e mantenere un audit trail completo. Monitora le comunicazioni perse per aumentare l'affidabilità dei dati IoT.
- **Scalabilità dell'acquisizione dei dati dei dispositivi:** riunisci i dati in silo provenienti dai dispositivi IoT per monitorare l'infrastruttura in diverse posizioni. Questa funzione consente di ricevere fino a 5 volte più messaggi al secondo e supporta fino a 100.000 dispositivi per ogni IoT Bridge.

## **EMPLOYEE WORKFLOWS: crea esperienze connesse e coinvolgenti per i tuoi dipendenti**

### HR Service Delivery

- **Employee Journey Management:** supporta i manager con percorsi dei dipendenti, workflow e interazioni basati su modelli che possono essere personalizzati per offrire un'esperienza più significativa e connessa. Misura il sentiment attuale dei dipendenti e offri esperienze di apprendimento incentrate sui dipendenti nel workflow.
- **Employee Center\*\*:** fornisci un portale assistenza multidisciplinare che offra esperienze connesse e significative tra HR, IT, Workplace Services, Legal e Procurement. Fornisci un self-service omni-canale ed esperienze di contenuti mirati per migliorare l'esperienza dei dipendenti da qualsiasi luogo.
- **Supporto della forza lavoro ibrida:** consenti ai dipendenti di inviare richieste, intraprendere azioni sulle notifiche e chattare con gli agenti virtuali, aumentando al contempo l'efficienza degli agenti e consentendo loro di collaborare e completare le attività in modo efficace, il

tutto all'interno di Microsoft Teams. Consenti alle risorse umane di avviare conversazioni in Microsoft Teams dall'interno di ServiceNow per supportare le richieste dei dipendenti.

### Legal Service Delivery\*

- **Miglioramenti di Simple Contracts:** semplifica il processo di revisione dei contratti e lo storage. Sono disponibili nuovi provider di storage a contratto, tra cui Microsoft OneDrive e Google Drive.
- **Employee Center\*\*:** offri ai dipendenti un punto di ingresso singolo per l'assistenza self-service attraverso Legal, IT, HR e Workplace. Migliora l'efficienza a livello di questioni legali deviando le domande ripetitive.
- **Ad-Hoc Approvals:** ottieni approvazioni al volo. Assegna approvazioni per richieste legali, questioni, artefatti o allegati.

### Workplace Service Delivery\*

- **Workplace Space Management:** progetta e gestisci gli spazi in modo più efficace. Migliora la visibilità sull'utilizzo dello spazio per ottimizzare la spesa immobiliare.
- **Miglioramenti di Workplace Reservation Management:** consenti prenotazioni self-service. Introduci un'esperienza mobile nativa per gestire e creare prenotazioni.
- **Miglioramenti di Workplace Space Mapping:** naviga in modo ottimale nell'area di lavoro. Sfrutta la possibilità di cercare stanze e postazioni dei dipendenti utilizzando le mappe dei piani.
- **Employee Center\*\*:** offri ai dipendenti un punto di ingresso singolo per l'assistenza self-service attraverso Legal, IT, HR e Workplace. Migliora l'efficienza a livello di questioni legali deviando le domande ripetitive.

### Procurement Service Management\*

- **Procurement with Project Management:** semplifica la gestione delle spese per i progetti. Approvvigionamento automatizzato e richieste di acquisto associate ai progetti.
- **Procurement for Field Service Management:** collega i team di servizio esterno con Procurement per acquisti semplificati. Evadi rapidamente gli ordini di lavoro in caso di acquisto di parti da fornitori non presenti in catalogo.
- **Acquisto di pacchetti di prodotti:** acquista rapidamente pacchetti di prodotti e ottieni risparmi. Semplifica la raccolta degli articoli dal catalogo dei prodotti durante gli acquisti.
- **Employee Center\*\*:** offri servizi aziendali connessi. Risparmia tempo e fatica accedendo a servizi, informazioni e attività interdipartimentali da un unico punto.

## **NOW PLATFORM: la piattaforma per le aziende digitali**

### Now Intelligence

- **Automation Discovery:** individua le opportunità di automazione in cui è possibile implementare le applicazioni ServiceNow come Virtual Agent, Auto-Routing e Agent Assist. Attiva le soluzioni di automazione di ServiceNow e aumenta la deviazione abbassando il MTR.
- **Miglioramenti di Virtual Agent:** trasforma l'engagement degli utenti e semplifica le esperienze degli sviluppatori con funzionalità quali Asynchronous Chat, Virtual Agent Designer e Conversational Analytics.
- **Miglioramenti di AI Search:** elevata precisione e pertinenza per un'esperienza utente ottimizzata. Ricerca sicura di contenuti esterni, per un'esperienza coesiva per i clienti che cercano una soluzione di portaleunificata.



- **Miglioramenti di NLU Workbench:** la gestione dei modelli multilingue offre un'esperienza di workbench avanzata con diversi modi di tradurre un modello dalla lingua primaria alla lingua secondaria per una maggiore flessibilità.

### Mobile

- **Mobile App Builder:** crea e configura rapidamente app mobili. Semplifica la configurazione mobile e aumenta la produttività degli sviluppatori con un'unica interfaccia intuitiva.
- **Miglioramenti nell'ambito B2C mobile:** sblocca nuovi utenti mobili e casi di utilizzo con il supporto per utenti esterni e la pubblicazione mobile e crea app personalizzate con Mobile SDK beta.
- **Miglioramenti dall'esperienza mobile:** crea esperienze quotidiane coinvolgenti con funzionalità native. Includi nuove funzioni quali Asset Reservation, Collegamento universale e Mobile Onboarding Consolidation.

### Now Platform Security

- **Miglioramenti alla sicurezza della Platform:** aumenta la protezione dei dati con l'autenticazione a più fattori e i parametri di esportazione dei dati per la visibilità sulle esportazioni non autorizzate di tabelle.
- **Miglioramenti di Platform Encryption:** garantisci conformità ai requisiti di protezione e crittografia dei dati senza influire sui dati delle funzionalità del workflow.

### Funzionalità base e aggiornamenti della Now Platform

- **Employee Center\*\*:** offri ai dipendenti esperienze di servizio aziendali unificate. Aumentate il livello di self-service con un portale standard preconfigurato per la fornitura dei servizi.
- **Miglioramenti di Automated Test Framework:** riduci i tempi di aggiornamento automatizzando le funzionalità di test degli aggiornamenti. Utilizza test headless, nuovi test rapidi e miglioramenti della qualità delle schermate.
- **Miglioramenti dell'aggiornamento:** utilizza l'Upgrade Center per esplorare e visualizzare in anteprima le versioni delle release per ottenere informazioni su come un aggiornamento avrà un impatto sulle configurazioni correnti. Instance Scan consente di impostare le scansioni reattive in modo che vengano eseguite automaticamente in caso di errore del tracker di esecuzione.

## **SETTORI**

### Financial Services Operations\*

- **Client/Business Lifecycle Operations:** accelera l'onboarding e il time-to-value, migliorando al contempo la conformità. Raccogli le informazioni e la documentazione corrette la prima volta per evitare inutili attriti da parte dei clienti.
- **Treasury Services Operations:** ottieni più rapidamente valore dal cross-selling. Sostituisci la documentazione di onboarding con moduli digitali e playbook sicuri, conformi e instradabili.
- **Complaint Management:** assegna priorità e risolvi rapidamente i reclami con un audit trail chiaro. Risolvi i reclami in modo coerente, controllato e verificabile.

### Settore manifatturiero\*

#### **Operational Technology Management**

- **OT Foundation:** combina i dati provenienti da più origini per creare una solida base di dati per ambienti OT. Utilizza il modello Purdue per definire i diversi livelli di infrastruttura critica utilizzati nelle linee di produzione.

- **OT Visibility:** ottieni una visualizzazione contestuale degli asset, delle dipendenze e delle relazioni OT. Crea una mappa visiva dei processi di produzione e delle dipendenze correlate agli asset OT rilevati.
- **OT Vulnerability Response e OT Service Management\*\*\*:** collega l'OT ai processi di produzione e ai workflow digitali.

#### **Manufacturing Connected Workforce:**

- **Manufacturing Foundation:** crea un'impronta digitale completa e contribuisce a garantire la conformità. Crea una mappa visiva dei processi di produzione, dei sistemi e delle dipendenze.
- **App Engine per Manufacturing Foundation:** utilizza App Engine per creare e distribuire strumenti per i processi di produzione. Digitalizza i processi standard per supportare la collaborazione mobile, la risoluzione dei problemi estesa, la risoluzione dei problemi e il processo decisionale situazionale in tempo reale.

#### Telecomunicazioni\*

##### **Order Management for Telecommunications**

- **In-flight Change Orders:** riduci le attività manuali e migliora la produttività con le modifiche degli ordini in corsa.
- **Service Order Management:** migliora l'interoperabilità tra i livelli di gestione degli ordini dei clienti (COM, Customer Order Management) e di gestione degli ordini di servizio (SOM, Service Order Management) con integrazioni basate su standard
- **Order Fallout:** migliora il valore del ciclo dei clienti con dipendenze, avvisi e trasferimenti automatizzati che riducono i fallout nell'ambito degli ordini
- **Order Capture:** acquisisci nuovi ordini di clienti o assistenza tramite qualsiasi canale e crea ordini per più voci di ordine.

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

- **Process Optimization for Telecommunications:** approccio basato sui dati all'ottimizzazione dei processi che fornisce informazioni per migliorare l'efficienza nel processo di ordine complessivo.
- **Trouble Ticket Open API:** migliora l'interoperabilità e riduci i costi di integrazione utilizzando gli standard del settore per interagire con le applicazioni esistenti per la creazione, il rilevamento e la gestione dei ticket relativi alle problematiche.

#### Settore sanitario e life science\*

- **Vaccine Administration Management:** gestisci le vaccinazioni per Covid-19 e influenza stagionale su larga scala per i pazienti che lo desiderano. Incoraggia le vaccinazioni tempestive con appuntamenti gestiti online.
- **Pre-Visit Management:** semplifica i processi di preautorizzazione e preapprovazione. Aumenta la visibilità delle autorizzazioni non approvate o negate in anticipo.
- **Patient Support Services:** riduci i tempi di inizio della terapia. Offri la comodità della registrazione digitale dei pazienti.

### **PROGRAMMI DI AGGIORNAMENTO: esegui subito l'aggiornamento alla release Rome della Now Platform**

Sfrutta queste risorse ServiceNow per restare aggiornato.

- **Semplifica gli aggiornamenti e aumentala produttività** con Upgrade Center, Automated Test Framework e Instance Scan
- **Accelera il time-to-value e fai crescere il tuo business** con Customer Success Services, Now Create Methodology e Release Notes.
- **Riduci i rischi e proteggi la tua azienda** con Assistenza tecnica e Upgrade Assist.

Scopri il nuovo [kit di aggiornamento sulla release Rome](#) disponibile da settembre 2021.

---

\* Store Release: le funzionalità identificate come Store Release sono disponibili per il download all'interno del ServiceNow® Store. La maggior parte di queste funzionalità verrà inclusa in una release futura.

\*\* Employee Center è elencato in Platform, IT Service Management e HR Service Delivery perché offre ai dipendenti esperienze unificate tra questi prodotti.

\*\*\* Entrambe le applicazioni di produzione dovrebbero essere rilasciate nel quarto trimestre.



© 2021 ServiceNow, Inc. Tutti i diritti riservati. ServiceNow, il logo di ServiceNow, Now, Now Platform e altri simboli di ServiceNow sono marchi e/o marchi registrati di ServiceNow Inc. negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Altri nomi di società e prodotti e loghi potrebbero essere marchi delle rispettive società a cui sono associati.

servicenow.it