

servicenow™

# Scheda Informativa

Release Paris di Service Now®



Al giorno d'oggi, le organizzazioni devono incrementare l'agilità e la resilienza per promuovere la crescita, rafforzare la continuità di business e migliorare la produttività dei dipendenti. Con la release Paris della Now Platform<sup>®</sup>, le organizzazioni possono ottimizzare la produttività e i costi dell'IT, incrementare la fidelizzazione dei clienti, offrire ai dipendenti le esperienze giuste ovunque e creare rapidamente nuove app per workflow.

Scopri qui sotto i nuovi prodotti e i miglioramenti inclusi nella release Paris della Now Platform e ottieni maggiori informazioni all'indirizzo [servicenow.co.it/now-platform/latest-release.html](https://servicenow.co.it/now-platform/latest-release.html)

## NOW PLATFORM

### Funzionalità principali

- **Playbook Experience:** visualizza i workflow dei processi aziendali in una vista semplice e incentrata sui task. Garantisci una risposta rapida e coerente alle situazioni più comuni. Semplifica il processo decisionale dei knowledge worker mostrando il punto in cui si trova il processo nel suo ciclo di vita e indicando le fasi successive migliori.
- **Miglioramenti al controllo delle origini:** abilita funzioni di controllo delle origini per app globali. Applica modifiche da remoto preservando i dati delle app con il caricamento delta.
- **E-mail Client:** invia messaggi rapidi grazie a modelli per le risposte comuni. Aggiungi i file direttamente dai record, senza doverli scaricare. Salva le e-mail come bozze e inviale in un secondo momento.
- **OpenID Connect:** consenti agli utenti di eseguire l'accesso con account social standard e semplifica la gestione degli accessi con pochi clic. Fornisci un ambiente più sicuro e agevole per i dispositivi mobile.
- **Miglioramenti di base della Now Platform:** sfrutta l'IDR (Instance Data Replication) per facilitare lo scambio di dati tra istanze. Esamina più tipi di pagina nell'ambito dell'Automated Test Framework. Consenti agli utenti esterni di effettuare la registrazione a un'app ServiceNow tramite il Service Portal. Pubblica articoli knowledge base direttamente da Microsoft Word mediante un flusso di Flow Designer. Estendi le funzionalità della scansione antivirus ai casi on premise, inclusi i casi di utilizzo self-hosted.

### Now Intelligence

- **Analytics Center:** accedi ai contenuti di analisi più importanti da uno sportello unico. Rispondi alle domande in tempo reale utilizzando la sezione delle domande e risposte. Esamina i dettagli dei KPI per ottenere previsioni e analisi approfondite o rileva automaticamente comportamenti imprevisti con i segnali relativi ai KPI.
- **Segnali relativi ai KPI:** monitora in modo proattivo la stabilità dei processi mediante la rilevazione automatica di modifiche inattese al trend dei KPI che potrebbero influire sulla fornitura dei servizi.
- **Tracker del valore:** ottieni un riscontro del valore del tuo investimento ServiceNow con parametri e visualizzazioni appositamente creati per tenere traccia degli indicatori di risparmio principali, quali la deviazione degli incidenti, la prevenzione delle interruzioni, la produttività degli utenti e i vantaggi della gestione delle richieste.

- **NLU multilingue:** oltre all'inglese, includi il tedesco e il francese per il supporto nativo del motore NLU. Utilizza un singolo argomento di conversazione Virtual Agent per tutte e tre le lingue, in modo da offrire a dipendenti e clienti a livello globale un'esperienza con i chatbot intelligente e senza problemi.
- **Integrazioni con la chat dei clienti:** collega agenti virtuali e live alle app di messaggistica con una nuova API che consente la creazione di un adattatore personalizzato.
- **API Virtual Agent (Store Release™):** offri un'esperienza utente semplice con più bot. Collegamento della chat Live Agent e di Virtual Agent ai chatbot upstream o aziendali come IBM Watson. Gli utenti interagiscono con un unico bot principale sul front end, che si collega a uno o più bot secondari per elaborare e recuperare le risposte in background.
- **Predictive Intelligence Workbench:** guida gli utenti che non hanno familiarità con l'apprendimento automatico attraverso i processi di implementazione e perfezionamento di soluzioni di apprendimento automatico. Accelera l'implementazione con la formazione automatica. Visualizza lo stato e le prestazioni dei modelli (disponibile solo per ITSM in questa release).

## Now Mobile

- **Sicurezza delle app mobile:** rispetta i requisiti federali e interni in materia di sicurezza. Le app mobile ServiceNow possono essere configurate per garantire la conformità con il programma FedRAMP e includono il supporto per Edge Encryption e Domain Separation.
- **Notifiche push fruibili:** accelera i tempi di risposta. Approva o rifiuta le richieste dalla schermata di blocco o da Apple Watch. Personalizza fino a 3 azioni come opzioni per ogni notifica.
- **Miglioramenti per i dispositivi mobile:** semplifica le esperienze quotidiane con i dispositivi mobile. Integra grafici dinamici a barre e ad anello in dashboard mobili. Trova rapidamente le informazioni con i nuovi filtri per elenchi e mappe. Memorizza automaticamente i dati nella cache in background per accedervi offline.

## Hub di integrazione

- **Miglioramenti di IntegrationHub:** collegati facilmente a più account di un sistema di terze parti. Fornisci un unico framework di integrazione scalabile. Gestisci e configuri le conversazioni sull'istanza con una dashboard di gestione dei collegamenti.

## **Workflow dell'IT - Ottimizzazione la produttività, i costi e la resilienza IT**

### IT Service Management

- **Predictive Intelligence Workbench:** distribuisce modelli di apprendimento automatico con semplici procedure dettagliate e consigli senza dover scrivere una sola riga di codice. Semplifica l'apprendimento automatico per favorire un'adozione più ampia e risolvere i problemi più rapidamente.
- **Miglioramenti di Change Management:** accelera il lavoro con l'approvazione automatica delle modifiche basata su punteggi (le modifiche con i punteggi più alti si qualificano per l'approvazione automatica). Semplifica le modifiche dell'hardware con aggiornamenti nei record. Semplifica la programmazione mediante una vista semplificata dei conflitti.

- **Playbook per la risposta agli incidenti (Accesso limitato\*):** automatizza la procedura di risoluzione degli incidenti con playbook eseguibili, che forniscono una vista dei workflow semplificata e incentrata sui task per aiutare il personale incaricato a rispondere agli incidenti.
- **Integrazione con Amazon Connect:** combina i workflow dell'IT e le funzionalità per Service Desk di ServiceNow con il servizio di call center Amazon Connect. Le organizzazioni possono ora trasformare l'esperienza dei call center per i dipendenti grazie a interazioni con gli utenti finali gestite dall'AI con funzionalità vocali e per la chat semplici.

## IT Business Management

- **Scenario Planning for Project Portfolio Management (PMM):** simula più scenari di investimento. Confronta gli scenari esaminando costi, vantaggi, allineamento alla strategia e capacità del team. Seleziona lo scenario migliore e approva la domanda e le risorse selezionate.
- **Resource Change Management:** riduci la complessità della pianificazione delle risorse con i miglioramenti apportati al workbench per l'assegnazione delle risorse. Modifica in modo efficiente la pianificazione delle risorse quando il lavoro cambia. Sostituisci le persone quando non sono più disponibili.
- **Connettori Microsoft Azure DevOps (ADO) e Atlassian Jira:** mantieni l'integrità dei record e consenti ai team di allineare il proprio lavoro agli obiettivi di business mediante la sincronizzazione bidirezionale tra ServiceNow e Jira o Microsoft Azure DevOps.
- **Miglioramenti dei programmi SAFe e Scrum:** visualizza più team Agile in un'unica vista. Gestisci le dipendenze e la capacità complessiva dei team nella Scheda di pianificazione dei programmi Scrum.
- **Workflow self-service per le applicazioni aziendali:** consenti agli enterprise architect e ai proprietari di applicazioni di implementare nuove applicazioni aziendali nel CMDB. Disattiva o ritira le applicazioni mediante operazioni self-service per gestire al meglio e ridurre la spesa software. Supporta il processo ARB (Architecture Review Board).

## ServiceNow DevOps

- **Integrazione con GitLab:** esegui l'integrazione con l'archivio di codici e le funzionalità di integrazione continua di GitLab per accelerare i cicli di vita della delivery dei team. Normalizza le informazioni e utilizzale insieme ai dati dei team con Jenkins e Azure DevOps.
- **Dati di livello avanzato, rilevamento delle release e automazione delle modifiche:** estendi il supporto di Azure DevOps a più tipi di schede Agile/Scrum. Aggiungi l'integrazione alle pipeline delle release.
- **Connettività dello strumento di test:** estendi il controllo con dati degli strumenti di test che includono l'integrazione preconfigurata con strumenti di test comuni. Fornisci il toolkit e la documentazione necessari per semplificare l'integrazione con altri strumenti di test.

- **Miglioramenti dei parametri:** includi tra i dati i parametri operativi e relativi alla resilienza collegati a DevOps. Migliora i parametri relativi alla disponibilità del servizio e alle misurazioni principali, come il tempo di riparazione medio. Sfrutta i vantaggi offerti da un maggior numero di dati raccolti tramite nuove integrazioni.

## IT Operations Management

- **Agent Client Collector ("Store Release):** include il monitoraggio preconfigurato per server, server di applicazioni e database ed è un'alternativa agli strumenti di monitoraggio frammentati. Migliora la produttività delle operazioni IT grazie al monitoraggio centralizzato e a configurazioni semplificate degli agenti. Elimina la necessità di strumenti di monitoraggio frammentati mediante una soluzione ServiceNow unificata. Grazie alla perfetta compatibilità con ITOM Health, offre valore aggiunto e semplifica l'integrazione.
- **Applicazione di audit per firewall e inventario:** contribuisce a supportare la sicurezza aziendale con un framework di audit automatizzato per politiche relative al firewall che sfrutta i dati del CMDB. Migliora la produttività mediante la creazione e l'elaborazione automatizzate delle richieste di cambiamento.
- **Creazione di impronte digitali per applicazioni per Service Mapping:** sfrutta l'apprendimento automatico per identificare e classificare in modo programmatico i modelli di applicazioni utilizzati con Service Mapping. Fornisci consigli basati sull'apprendimento automatico per creare in modo dinamico un modello per la firma di applicazioni complesse, incluse quelle personalizzate.
- **Miglioramenti di Event Management e Alert Intelligence:** contribuisce a ridurre le interruzioni del servizio e i tempi di riparazione medi grazie alla correlazione degli avvisi raggruppati in base alla NLP e all'analisi di più cause originarie probabili. Garantisci una maggiore efficienza dei workflow grazie al miglioramento dell'interfaccia utente/dell'esperienza utente di Agent Workspace.

## CMDB

- **CMDB multiorigine:** mantieni un CMDB in buono stato fornendo maggiori dettagli relativi ai CI. Migliora la qualità dei dati del CMDB e contribuisce a ridurre il tempo di riparazione medio evitando CI duplicati e risolvendo problemi di qualità dei dati in tempo reale.
- **Service Graph Connector:** migliora la qualità dei dati del CMDB grazie all'acquisizione delle origini di dati provenienti da SCCM, JAMF, Extrahop, Solarwinds, Intune, Bigfix, Istio, DataDog mediante un efficace motore di trasformazione. (Disponibile con ITOM Visibility)
- **Configurazione dei servizi applicativi:** contribuisce a ridurre le interruzioni del servizio e i tempi di riparazione medi grazie a una migliore visibilità dei servizi applicativi. Riduci la complessità con un'interfaccia utente unificata e una configurazione guidata dei servizi applicativi.
- **Generatore di query ottimizzato per i servizi applicativi:** crea query visivamente senza script. Esplora tutte le relazioni in un servizio applicativo e applica le query in base agli elementi rilevanti. Combina la creazione di query con dati non relativi al CMDB, ad esempio modifiche, incidenti e task.

## IT Asset Management

- **Hardware Asset Management (HAM):** automatizza il ciclo di vita degli asset IT monitorando i dettagli finanziari, contrattuali e relativi all'inventario di hardware e dispositivi (compresi gli asset non IT). Gestisci le richieste degli asset con un workflow intuitivo per ottenere approvazioni, emettere riaddebiti e fornire servizi.
- **Dashboard della spesa per il cloud:** l'aggregazione di Software Asset Management (SAM) e Cloud Insights consente di ottenere una vista consolidata del consumo del cloud (SaaS, IaaS, PaaS). Ottimizza i cloud per ridurre i costi, disabilitare le risorse informatiche non utilizzate e recuperare gli utenti SaaS inattivi.
- **Miglioramenti di SaaS License Management:** ottieni i dati relativi all'utilizzo e agli accessi per tutte le app Single Sign-on (SSO) all'interno di Azure AD. Consenti dati di accesso per più applicazioni con un'unica password. Monitora l'accesso degli utenti alle applicazioni e analizza le informazioni sull'utilizzo per ciascuna applicazione a livello di utente.
- **Collegamenti agli asset software:** sfrutta gli strumenti di rilevazione esistenti utilizzando un'API per popolare i dati del software. Grazie alla possibilità di utilizzare i dati provenienti da origini già in uso, puoi ottenere risultati più rapidamente, assicurare l'accuratezza del CMDB e ridurre ulteriormente i costi.
- **Supporto di server provider gestiti:** gestisci i servizi SAM per i clienti su un'istanza multi-tenant. Fornisci la separazione dei domini per le installazioni di dati, i modelli software/hardware, l'utilizzo del software e le integrazioni come SCCM, ILMT, SaaS, ecc.

## Security Operations

- **Application Vulnerability Management:** garantisci la resilienza in caso di vulnerabilità delle applicazioni. Offri la visibilità delle vulnerabilità in tutte le applicazioni e all'interno dell'infrastruttura e favorisci una risposta coordinata che consenta di portare a una risoluzione più rapida.
- **Libreria di playbook dei casi di utilizzo critici:** fornisci azioni dai playbook preconfigurate, ripetibili e automatizzate, riducendo il carico sugli analisti per le procedure di risposta ricorrenti (ad esempio, roll-up degli utenti interessati). Garantisci la qualità e la coerenza delle risposte degli analisti. Questa libreria di azioni consente l'automazione dei task per accelerare la risposta agli incidenti e garantire la resilienza dell'azienda.
- **Consigli su vulnerabilità e assegnazioni:** sfrutta l'apprendimento automatico con i dati sulle vulnerabilità e sugli asset per ottenere previsioni sulla responsabilità. Identifica in modo intelligente i team di risoluzione più appropriati per ogni vulnerabilità e consenti l'apprendimento automatico continuo dalla selezione delle assegnazioni in corso.
- **Predictive Intelligence for User-Reported Phishing:** automatizza la valutazione e la definizione delle priorità degli attacchi di phishing segnalati dagli utenti. Utilizza l'analisi predittiva delle e-mail di phishing segnalate dagli utenti per stabilire se si tratta di attacchi reali. Contribuisci a stabilire le priorità degli incidenti in modo più rapido e preciso.

- **Integrazione con Microsoft Azure Sentinel:** automatizza la creazione di incidenti mediante l'integrazione con più tecnologie della sicurezza Microsoft (Azure Sentinel, Defender ATP, Azure Security Center) sfruttando la comunicazione bidirezionale, il filtraggio e l'aggregazione di eventi, di ServiceNow Security Incident Response.

## **Governance, Risk and Compliance**

- **Interazioni con i fornitori:** esplora più livelli della gerarchia aziendale per valutare con precisione i rischi nelle organizzazioni più complesse. Crea e valuta le interazioni per qualsiasi fornitore o consociata nella gerarchia, oltre ai punteggi di rischio aggregati e di roll-up al livello più alto.
- **Business Continuity Management (BCM) ("Store Release):** garantisci la resilienza per le operazioni aziendali più importanti con funzionalità BCM di base, tra cui: valutazione dell'impatto aziendale, pianificazione della continuità, esercizi di pianificazione e gestione della crisi. Identifica i rischi, stabilisci le priorità delle criticità, determina Recovery Time Objective (RTO) e crea piani di ripristino realizzabili.
- **Punteggio di valutazione del rischio:** sfrutta l'automazione per prendere decisioni consapevoli relative ai rischi. Valuta il rischio di qualsiasi oggetto (ad esempio, richiesta di gestione dei cambiamenti, ubicazione, normative) e automatizza la raccolta delle risposte relative alle valutazioni dei rischi.
- **Integrazioni interfunzionali:** migliora la conformità e la gestione dei rischi in tutta l'azienda. Segnala gli eventi di rischio all'interno di Security Incident Response, Major Incident Management, HR Service Delivery e Customer Service Management.

## **WORKFLOW DEI CLIENTI: incrementa la fidelizzazione dei clienti con workflow digitali connessi**

### **Customer Service Management**

- **Playbook per Customer Service Management:** standardizza e automatizza i processi di servizio clienti complessi che includono team e sistemi in silo. Guida gli agenti nella procedura di risoluzione, consentendo loro di creare task per altri team. Consenti agli agenti di monitorare i progressi dei team del middle office.
- **Decisioni guidate:** guida in modo dinamico gli agenti nella risoluzione ottimale di casi complessi consentendo loro di scalare le operazioni per volumi inattesi.
- **Messaggistica:** partecipa a conversazioni in corso su casi, argomenti e richieste. Supporta le conversazioni SMS avviate dai clienti e dagli agenti per interagire con i clienti sul loro canale preferito.
- **Customer Central:** offri una vista centralizzata delle attività e della cronologia dei clienti in uno spazio di lavoro ottimizzato per supportare le interazioni con i clienti. Includi le conversazioni con i clienti relative ai diversi casi e canali. Includi i dati provenienti da fonti diverse per fornire un singolo riquadro con effetto cristallo dei dati rilevanti dei clienti.

- **Modelli di dati di settore:** modella i dati in modo flessibile per supportare i mercati verticali del settore. Estendi il modello di dati alle famiglie e alle sedi aziendali con la sicurezza dei dati pertinente. Definisci i rapporti tra consumatori, famiglie, account, contatti, sedi aziendali e fornitori di terze parti.
- **Walk-up Experience for Customer Service:** offri ai clienti un servizio più efficiente di persona con il check-in online per richieste o appuntamenti futuri. Mostra la posizione nella coda e il tempo di attesa sull'heads-up display.
- **Creazione di contenuti di knowledge con Microsoft Word Outline:** crea e modifica articoli con Microsoft 365 Word per un'esperienza di creazione di knowledge integrata. Sfrutta le funzionalità native per i commenti e la collaborazione per ridurre la curva di apprendimento per gli autori dei contenuti di knowledge.

## Field Service Management

- **Field Service Contractor Management:** gestisci e tieni traccia del lavoro svolto da terze parti. Assegna task a service provider esterni. Consenti ai manager esterni di visualizzare e riassegnare task nel portale per gli esterni. Fornisci ai tecnici esterni un'interfaccia per tenere traccia dell'avanzamento del lavoro.
- **Esperienza clienti "last mile":** contribuisci a ridurre il numero di chiamate dei clienti grazie alla visualizzazione in tempo reale dell'ubicazione dei tecnici su una mappa. Invia ai clienti aggiornamenti tramite SMS per informarli dello stato del loro ordine di lavoro.
- **Miglioramenti per i dispositivi mobile:** pianifica i download automatici per un migliore accesso offline. Metti in pausa e riprendi il lavoro; registra spese, indennità di trasferta o costi extra. Visualizza più dati relativi ai clienti, come account, asset e casi.

## Connected Operations ("Store Release)

- **Incidente operativo:** visualizza lo stato degli asset in più ubicazioni nell'Operations Workspace. Sfrutta i workflow digitali per l'indagine, la valutazione e la risoluzione degli incidenti in base ai dati IoT. Intraprendi azioni in tutti i reparti creando richieste di servizio IT, casi di assistenza clienti oppure ordini di lavoro per servizio esterno.
- **Motore di regole IoT:** specifica quando i dati IoT attivano un evento senza bisogno di scrivere codice. Utilizza il contesto aziendale di ServiceNow CMDB per creare eventi IoT o attivare workflow.
- **IoT Bridge:** offri connettività IoT e funzionalità di acquisizione dati per i dispositivi connessi. Combina i dati IoT con i workflow digitali di ServiceNow per creare eventi e incidenti IoT.



## WORKFLOW DEI DIPENDENTI: offri ai dipendenti l'esperienza giusta ovunque

### HR Service Delivery

- **HR Agent Workspace:** guida i dipendenti nella gestione dei casi con consigli assistiti dall'intelligenza artificiale. Standardizza le attività di elaborazione dei casi con HR Playbook Experience. Fornisci un hub centralizzato per consentire agli agenti delle Risorse umane di gestire lo stato dei casi, gli SLA, gli annunci e le notizie rilevanti. Aumenta la produttività dei team delle Risorse umane e dei servizi condivisi, migliorando al contempo l'esperienza del servizio per i dipendenti.
- **Now Intelligence per HR Service Delivery:** offri un modo più intelligente di gestire il workflow con l'apprendimento automatico integrato e l'intelligenza predittiva. Inoltra i casi e invia articoli correlati alla persona giusta per una risoluzione più rapida dei problemi. Utilizza l'agente virtuale in grado di comprendere il linguaggio naturale per risolvere e deviare rapidamente i casi.
- **Generatore di campagne:** migliora e semplifica l'esperienza di produzione di contenuti per consentire agli utenti aziendali di creare comunicazioni e campagne mirate. Pianifica i contenuti con un'interfaccia utente a trascinamento e rilascio per distribuire più facilmente le informazioni.
- **Employee Relations:** offri ai professionisti Risorse umane un modo sicuro per gestire i problemi e i casi sensibili inviati dai dipendenti. Fornisci ai dipendenti un metodo standard e coerente per risolvere problemi complessi e difficili che si presentano al lavoro.
- **Miglioramenti dell'onboarding:** migliora l'agilità del reparto Risorse umane revocando gruppi di attività all'interno del Lifecycle Events Builder. Semplifica l'approvvigionamento delle nuove assunzioni con le integrazioni di Azure e Active Directory.
- **Miglioramenti per i dispositivi mobile:** offri ai manager la visibilità dei task dei nuovi assunti sui dispositivi mobile. Distribuisci nuovi tipi di contenuti, come i video. Configura i requisiti di privacy e sicurezza per i clienti federali con la conformità con il programma FedRAMP.
- **Modelli di documenti; moduli avanzati:** digitalizza e semplifica i processi cartacei consentendo a un'organizzazione di generare, completare e apporre la firma digitale su PDF modificabili. Supporta le politiche federali obbligatorie per una maggiore trasparenza delle pratiche di assunzione federali e ulteriori requisiti di conformità.

### Legal Service Delivery ("Nuova Store Release in cGTM)

- **Legal Counsel Center:** ottieni una vista unificata delle richieste ricevute relative alle operazioni legali. Classifica e assegna automaticamente le richieste legali senza dover recuperare e-mail e fogli di calcolo. Lavora contemporaneamente a più richieste e questioni legali.
- **Legal Self-Service:** poni domande di carattere legale e ottieni le risposte che cerchi, il tutto utilizzando un portale self-service. Automatizza le risposte a richieste legali comuni con agenti virtuali. Configura e distribuisci workflow preconfigurati o specifici per l'azienda per qualsiasi scenario legale.
- **Legal Matter Management:** monitora, stabilisci le priorità e gestisci le questioni legali in corso che richiedono molteplici task, fasi e obiettivi. Configura facilmente i modelli in base alle procedure e alle politiche legali più comuni.

- **Legal Reporting e Dashboards:** anticipa la domanda di servizi legali e promuovi il miglioramento continuo con report e dashboard in tempo reale per un quadro immediato delle prestazioni e dei trend dei servizi. Identifica i trend relativi alle richieste dei dipendenti per ampliare i workflow legali self-service.
- **Legal Service Delivery Pack:** accelera l'implementazione della Legal Service Delivery con un pacchetto di workflow preconfigurato per le richieste legali più comuni. Accelera il time-to-value con workflow basati su best practice di settore.

## **APP ENGINE: crea rapidamente nuove app per workflow quando ne hai più bisogno**

- **Process Automation Designer:** crea e gestisci più workflow complessi con playbook che non richiedono codice. Consenti ai titolari dei processi aziendali di creare, gestire e visualizzare facilmente i workflow in tutta l'azienda in un unico processo end-to-end.
- **Miglioramenti di Flow Designer:** migliora la personalizzazione dei flussi e il supporto dei cataloghi, inclusi i dati di più righe relativi agli articoli di catalogo. Automatizza un maggior numero di processi offrendo agli utenti l'accesso individuale a flussi normalmente non destinati a loro.

## **SETTORI: soluzioni incentrate sul settore per risolvere problemi aziendali specifici**

Con Financial Services Management, Telecommunications Service Management e Telecommunications Network Performance Management, forniamo soluzioni incentrate sul settore che consentono ai clienti di iniziare rapidamente a risolvere i problemi aziendali comuni sfruttando la nostra conoscenza delle sfide e delle best practice del settore.

### **ServiceNow Financial Services Operations**

Financial Service Operations utilizza un'unica piattaforma per front e back-end che migliora la resilienza, l'efficienza e le esperienze.

- **Modello dati per i servizi finanziari:** sfrutta un modello dati preconfigurato e personalizzato specifico per i servizi finanziari. Offri una configurazione standardizzata nell'intero ecosistema.
- **Card Operations:** workflow personalizzati per supportare le operazioni relative alle carte. Supporto preconfigurato per la richiesta di nuove carte di credito, la modifica del limite di credito, carte di credito rifiutate, lo smarrimento o il furto di carte di credito e workflow per il blocco delle carte. Automatizza i processi che interessano più team per fornire risposte rapide alle domande relative alle carte.
- **Payment Operations:** gestisci le richieste di risarcimento e i rimborsi. Automatizza la raccolta delle richieste di pagamento da parte di clienti e banche di terze parti. Offri ai clienti la visibilità sullo stato e sui risultati delle richieste di risarcimento.

## **ServiceNow Telecommunications Service Management**

Telecommunications Service Management migliora i servizi e le operazioni di telecomunicazione collegando il cliente e la rete su un'unica piattaforma cloud nativa.

- **eBonding for Telecommunications:** collega le istanze ServiceNow dei service provider per le comunicazioni con i loro clienti B2B e all'ingrosso. Consenti ai clienti di richiedere servizi dalla propria istanza. Contribuisci a ridurre il volume delle chiamate e i costi operativi.
- **Workflow avviati nella rete:** offri workflow per le best practice relative a incidenti SD-WAN e a modifiche dei servizi comuni. Riduci le interruzioni del servizio e le sanzioni previste dagli SLA rilevando e risolvendo tempestivamente i problemi.

## **ServiceNow Telecommunications Network Performance Management**

- Migliora la disponibilità del servizio eliminandone proattivamente le interruzioni e risolvi i problemi critici attivando processi di telecomunicazione e opzioni di ripristino automatizzate. Accelera la risoluzione dei problemi con dati pertinenti relativi a modifiche contestuali, problemi e incidenti.

## **PROGRAMMI DI AGGIORNAMENTO**

### **Preparati a passare alla release Paris della Now Platform**

Sei pronto per l'aggiornamento? Anche noi lo siamo! Ti aiuteremo a migliorare le tue competenze e a diventare un punto di riferimento all'interno dell'azienda; inoltre, offriremo alla tua organizzazione assistenza con l'aggiornamento, in modo che possa accedere a tutte le nuove funzionalità innovative e ottenere maggiore agilità e resilienza.

Scopri il nuovo [kit di aggiornamento della release Paris](#) nella pagina Upgrade Easily (Aggiornamento semplice)

- Guarda una presentazione delle ultime funzioni e funzionalità per avere un quadro chiaro della nuova release
- Ricevi una playlist completa di demo, video, blog e link ai prodotti
- Ottieni suggerimenti professionali sulle best practice e le risorse per l'aggiornamento

Siamo inoltre lieti di presentare nuove funzionalità e miglioramenti in grado di semplificare gli aggiornamenti.

- **Upgrade Center:** prima di eseguire un aggiornamento, visualizzalo in anteprima e valutane l'impatto. Esamina i cambiamenti e le risorse pianificate per gli aggiornamenti. Gestisci skip, assegna task e tieni traccia dei progressi con una Visual Task Board.
- **Miglioramenti di Automated Test Framework:** migliora l'esperienza di creazione di test con la nuova categoria di fase Creazione di versioni e indicizzazione per interfaccia utente personalizzata. Amplia l'ambito delle pagine supportate con i miglioramenti del modulo Funzioni e pagine di destinazione. Esegui test in modo più rapido e intelligente con la funzione di test veloce.
- **Note sulla nuova release:** velocizza il processo di preparazione per l'aggiornamento con l'accesso semplificato alle informazioni. Personalizza le note sulla release in base al percorso di aggiornamento del cliente.

Entra a far parte della [community Upgrade Advantage](#) per ottenere le informazioni più recenti, avere accesso agli esperti della community, ottenere gli ultimi aggiornamenti e condividere le tue esperienze con l'aggiornamento.

\* Accesso limitato: le funzionalità contrassegnate con la dicitura Accesso limitato non sono generalmente disponibili, ma sono state testate e sono del tutto supportate. Vengono fornite solo a un numero limitato di clienti preselezionati a scopo di valutazione. Le funzionalità con accesso limitato potrebbero essere rese generalmente disponibili nella versione successiva della Now Platform.

\*\* Store Release: le funzionalità identificate come Store Release sono disponibili per il download all'interno del ServiceNow Store. Queste funzionalità verranno incluse in una versione futura.

