



servicenow

Release Paris di Service Now®

Incrementa l'agilità e la resilienza aziendali

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®, 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.

NOW PLATFORM®: la piattaforma per eccellenza per la rivoluzione del workflow digitale

Now Platform

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

WORKFLOW DELL'IT - Ottimizzazione della produttività, dei costi e della resilienza IT

IT Service Management

- **Predictive Intelligence Workbench:** distribuisce modelli ML 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.

CMDB

- **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.)

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.

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.

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.

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.

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.
- **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.

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.

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.

WORKFLOW DEI DIPENDENTI - Offri ai dipendenti l'esperienza giusta ovunque

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.

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.

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.

** 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.

