

servicenow®

Factsheet

TOKYO-RELEASE Now Platform®



Versnel bedrijfsinnovatie en verbeter de ervaringen van uw organisatie, zodat ze gewoon beter werkt met de Now Platform® Tokyo-release. De Tokyo-release helpt ServiceNow-klanten om:

- Betrokkenheid en productiviteit te verbeteren met klant- en werknemersbelevingen:
 - Vergroot het behoud en de productiviteit van werknemers en klanten in Next Experience met Service Operations Workspace, **Manager Hub**, Order Management, Schedule Optimization en **Admin Center, onderdeel van ServiceNow Impact**.
- De intelligentie en het vertrouwen voor activiteiten en beveiliging te verbeteren:
 - Benut verbeterde activiteiten rond intelligentie en automatisering met **Automatische afhandeling van problemen**, Task Intelligence, Automation Center, DevOps Config en Operational Resilience.
 - Ontdek meer platformprivacy en -beveiliging met **ServiceNow Vault**: een nieuw beveiligingsproduct van ServiceNow.
- Sneller waarde te realiseren met doelgerichte oplossingen:
 - Navigeer door de toekomst met doelgerichte oplossingen en bied de flexibiliteit om van richting te kunnen veranderen te midden van macro-economische uitdagingen met **Enterprise Asset Management, Supplier Lifecycle Management, ESG Management, Telecommunications Network Inventory** en Legal Investigations.

KLANTBELEVING

Customer Service Management

Haal alles uit uw bedrijf om de klant service te bieden

- **Order Management:** Definieer meerdere prijslijsten en pas deze toe op basis van verschillende ingangsdatums, vaste bundels en producten met verschillende attributen in een beeldrijke enkelvoudige weergave. Geef klanten de mogelijkheid om 24/7 orders in te dienen zonder te hoeven wachten op een beschikbare servicemedewerker.
- **Task Intelligence voor klantenservice:** Los klantcases snel op met automatisering en AI. Vul velden automatisch in, detecteer het klantsentiment en extraheer gegevens uit bijlagen voor vollediger casebestanden.
- **Gegevensmodellen branche:** Voeg bedrijfsactiviteiten op interne en externe bedrijfslocaties samen. Definieer en registreer externe bedrijfslocaties (franchise, dealer, enz.) en personeel.

- **Sidebar:** Werk in één scherm samen met andere servicemedewerkers en MKB's om cases efficiënter op te lossen. Gebruik AI Search om eerdere discussies te zoeken en belangrijke meldingen als favoriet te markeren om ze voor toekomstig gebruik op te slaan.

Field Service Management

Haal alles uit uw bedrijf om de klant service te bieden

- **Gebiedsplanning:** Optimaliseer servicegebieden. Minimaliseer overlappingsen in de dekking, verbeter de planning en visualiseer mensen, taken en middelen met een interactieve gebiedskaart.
- **Planning optimaliseren:** Maximaliseer de planningsefficiëntie door prioriteit te geven aan bedrijfsdoelen en scenario-KPI's. Verbeter realtime dagschema's en weeg automatisch meerdere prioriteiten af.
- **Verbeteringen voor capaciteits- en reserveringsbeheer:** Plan personeel efficiënt in door de werklastcapaciteit van werknemers te beheren. Optimaliseer het capaciteitsgebruik door zowel intern als extern personeel in te zetten om alle benodigde afspraken te kunnen inplannen.
- **Verbeteringen voor voorraadbeheer:** Stroomlijn de sourcing van onderdelen en onderhoud voorraden. Buitendienstpersoneel heeft de mogelijkheid om meerdere onderdelen te zoeken, over te dragen aan collega's, te selecteren en aan te vragen.
- **Planned Work Management:** Ga flexibeler om met onderhoudsbehoeften door periodieke bezoekschema's te automatiseren, plannen te maken die het inspecteren van meerdere assets op één locatie ondersteunen en uitzonderingen te definiëren die ontstaan door vroegtijdige voltooiing van werkzaamheden en annuleringen.

TECHNOLOGISCHE EXCELLENTIE

IT Service Management

Automatiseer en optimaliseer technologische serviceactiviteiten

IT Service Management

- **Admin Center:** Onderdeel van ServiceNow Impact™, een waardeversnellende oplossing ontwikkeld op het Now Platform en ontworpen om klanten te helpen een snellere time-to-value te realiseren. Admin Center stroomlijnt het klanttraject met een gecentraliseerde beheerbeleving die een enkele bestemming vormt voor platformeigenaren en -beheerders om ITSM en andere platformmogelijkheden beter te begrijpen.

- **Service Operations Workspace:** Een uniforme beleving voor IT-service- en operationeel beheer. Lever snelle en consistente oplossingen voor verder herstel met incidentdraaiboeken voor ITSM en ITOM.
- **ITSM Pro+:** Lever onmiddellijke en blijvende waarde van Virtual Agent met zorgvuldige implementatie- en updateservices. Vereenvoudig aanschaf en verhoog de ROI met het gebundelde ITSM Pro+ SaaS- en dienstenpakket.
- **DevOps Config:** Centraliseer het beheer van DevOps-configuratie-items in applicaties, releases, omgevingen en infrastructuur.
- **Verbeteringen voor DevOps Change Velocity:** Ondersteuning voor GitHub Actions en Azure DevOps Artifacts.

IT Asset Management

Verlaag de kosten van hardware, software en de cloud

'Samen sterker'-oplossingen van IT Asset Management (ITAM)

- **Asset Management Executive Dashboard:** Stel leidinggevenden in staat de status en levenscyclus van alle software, hardware en cloudtechnologie te bekijken. Beheer KPI's om kosten te besparen, risico's te beperken en te bepalen welke assets zich in welke verschillende fasen van de levenscyclus bevinden.
- **Kostensimulator licenties en cloud** Bereken de kosten om licenties op locatie naar de cloud te verplaatsen en stel een business case op voor het verplaatsen van resources op basis van gebruik en de afschrijving van software/hardware. Simuleer en vergelijk de kostenverschillen tussen virtuele machines op locatie en VM's op zowel AWS als Azure.
- **Beheer van contracten en verlengingen:** Vereenvoudig verlengingen met een begeleide beleving en uitgelichte aanbevelingen voor het verlengen van software- en hardwarecontracten. Maak gebruik van een gestroomlijnde workflow voor het automatiseren van verlengingen van hardwaregaranties en onderhoudscontracten.
- **Workflows voor technologiestandaarden en onboarding** Stel enterprise architecten in staat om de organisatie te besturen en te adviseren over goedgekeurde standaard softwaretechnologieën. Vereenvoudig het onboarden van een nieuwe technologie met behulp van SAM, APM en Service Catalog om technologieën te beheren en te rationaliseren en de levenscyclusfasen die relevant zijn voor elk type asset te definiëren en te volgen.

Enterprise Asset Management (EAM): nieuw!

- **Levenscyclusbeheer van bedrijfsassets:** Maak strategische assetplanning mogelijk en verminder kapitaaluitgaven (CapEx) met inzicht in alle bedrijfsassets. Automatiseer de volledige levenscyclus van fysieke bedrijfsassets, van planning tot buitengebruikstelling, en neem

bedrijfsbeslissingen op basis van financiële gegevens over assets, zoals kosten, waarden, afschrijvingen en uitgavenrapporten.

- **Voorraadbeheer voor ondernemingsassets:** Exploiteer opslagruimten efficiënt door assets in de inventaris te implementeren en overdrachten tussen magazijnen eenvoudig uit te voeren. Automatiseer aanvraag-, vervangings- en vernieuwingsworkflows om beleid af te dwingen dat werkzaamheden voor verliespreventie ondersteunt.

Software Asset Management (SAM)

- **Succesmeting voor Software Asset Management:** Verhoog de efficiëntie van het meten van het succes van assetmanagementteams door zelfgedefinieerde succesdoelstellingen en -activiteiten te creëren en volgen. Stel relevante potentiële en werkelijke besparingen vast die kunnen worden gerapporteerd aan het leidinggevendendashboard.

Hardware Asset Management (HAM)

- **Assetwerkomgeving – inkoop – sourcing:** Verbeter de sourcing van voorraden met informatie over het verbruik van lokale voorraad, overdracht uit opslagruimten en inkooporders, allemaal vanuit één sourcingworkflow.

Cloud Insights (CI)

- **Kostenbeheer voor Google Cloud:** Integreer met het Google Cloud-platform om gebruik te maken van cloudgebruik, factureringsgegevens en multicloudinzet van resources voor Google, AWS en Azure. Creëer uitgavenshowbacks en optimalisatieaanbevelingen voor financiële operationele teams en andere cloudverantwoordelijke partijen.

IT Operations Management en Configuration Management Database

Automatiseer en optimaliseer technologische serviceactiviteiten

IT Operations Management (ITOM)

- **Realtime zoekzichtbaarheid in Health Log Analytics:** Integreer, indexeer en visualiseer Elasticsearch-gegevens in real time.
- **Versnelde probleemanalyse:** Bekijk welke invloed wijzigingen van DevOps configuratie-items (CI) hebben op de configuratiegegevenswaarden en beoordeel deze tegen beleid om niet-conforme wijzigingen van gerelateerde incidenten op te lossen, ongedaan te maken of te bewerken.
- **Verbeteringen voor Cloud Management:** Optimaliseer een multicloudstrategie door cloudmigratiekosten te simuleren voor Azure en AWS. Controleer de groei van de cloudinventaris en vergelijk aanbieders over een bepaalde periode.

Configuration Management Database (CMDB)

- **CMDB-attestatie met slimme detectie:** Bevestig de aanwezigheid van kritieke CI's met de attestatiewidget en attesteer ontdekkingsitems automatisch met de functie voor slimme detectie.
- **Intelligent in CMDB zoeken:** Voer meerdere query's uit in de CMDB met behulp van natuurlijke taal en krijg hulp van AI om de beste zoektermen te selecteren.
- **Verbeteringen voor multisource CMDB:** Harmoniseer technische informatie door toegang te krijgen tot alle gegevenspunten, inclusief afwijkingen uit meerdere systemen. Maak gebruik van gebruikersrollen om geselecteerde gebruikers toegang te geven tot complexe multisourcegegevens en -instellingen.

Security Operations

Transformeer beveiligingsactiviteiten

Security Incident Response (SIR)

- **Data Loss Prevention (DLP) Incident Response:** Integreer met DLP-producten zoals Symantec, Netskope en Proofpoint om incidenten uit meerdere bronnen te importeren, zoals endpoint, netwerk, e-mail en cloud. Maak herstelworkflows mogelijk waarbij eindgebruikers, managers en operationele DLP-teams betrokken zijn, aan de hand van geautomatiseerde incidenttoewijzing en -escalaties.

Vulnerability Response

- **Patch Orchestration:** Integreer Vulnerability Response met Microsoft SCCM en HCL BigFix om patchorkestratie te automatiseren. Stel beveiligings- en IT-teams in staat om snel patches voor kritieke kwetsbaarheden te identificeren en patchupdates te plannen vanuit Vulnerability Response.
- **Cloudbeveiligingsintegraties:** Krijg inzicht in de kwetsbaarheden van ingezette cloudcontainerafbeeldingen en stel prioriteiten in. Maak herstelworkflows mogelijk voor beveiligings- en applicatieontwikkelingsteams om snel kritieke kwetsbaarheden in containerafbeeldingen aan te pakken.
- **Cloudbeveiligingsintegraties voor configuratieleving:** Prioriteer en herstel cloudconfiguratieproblemen. Identificeer configuratieschendingen in uw cloudomgevingen aan de hand van benchmarknormen zoals AWS en Azure CIS.

WERKNEMERSBELEVING

HR Service Delivery

Vergroot de werknemersproductiviteit en -betrokkenheid

- **Manager Hub:** Verbeter de managerbeleving vanuit één uitgebreide locatie om teamtrajecten, dagelijkse statistieken, lopende leertrajecten en belangrijke datums te bekijken. Ontvang zelfs meldingen om te reageren op taken en verzoeken van werknemers.
- **Journey Designer:** Automatiseer workflows en geef managers de mogelijkheid om trajecten en taken te personaliseren met behulp van AI-gestuurde leeraanbevelingen. Krijg inzicht in de werknemerstevredenheid binnen trajecten en reageer snel op feedback.
- **Automatische afhandeling van problemen voor HR:** Los routinematige verzoeken van werknemers snel op met AI-gestuurde automatisering. Maak gebruik van Natural Language Understanding (NLU) om ongestructureerde verzoeken te analyseren en selfservicecontent te leveren via Microsoft Teams, sms en e-mail. Identificeer kritieke of gevoelige cases en stuur deze indien nodig direct naar een servicemedewerker op een hoger niveau.

OPERATIONELE EXCELLENTIE

Supplier Lifecycle Management: nieuw!

Transformeer inkoopactiviteiten

- **Supplier Management Workspace:** Gebruik één werkomgeving om door leveranciers toegewezen cases en taken actief te creëren, te beheren en te voltooien. Beheer staminformatie over leveranciers en verzamel actuele gegevens via integratie met gegevensbronnen van externe partijen.
- **Onboarding van leveranciers:** Orkestreer alle benodigde teams voor de onboarding van leveranciers, zoals de juridische afdeling, GRC, inkoop, financiën en meer in een uniform en flexibel draaiboek. Coördineer taken aan zowel leveranciers- als bedrijfszijde om tijdige en accurate informatie te helpen waarborgen.
- **Supplier Collaboration Portal:** Stel leveranciers in staat direct samen te werken aan cases en hun eigen gegevens te bekijken, te controleren en bij te werken. Laat meerdere contactpersonen bij leveranciers aan taken werken en deze waar nodig toewijzen aan juridische, financiële of inkoopafdelingen.
- **Leveranciersgegevens:** Krijg in één samenhangend overzicht toegang tot alle bekende informatie over een leverancier, verzameld uit ERP's, interne gegevenssets en gegevenssets van externe partijen. Vraag informatie over leveranciers van externe partijen op, waaronder gegevens over leveranciers, nieuws en financiën, uit een groot aantal gegevensbronnen.

Governance, Risk and Compliance/Integrated Risk Management

Beheer risico en veerkracht in real time

- **Scenarioanalyse voor Operational Resilience:** Los serviceonderbrekingen op voordat ze een bedrijfsrisico worden door de gevolgen en onderbrekingsscenario's te bewaken en te helpen voorspellen.
- **DevOps Accelerator:** Integreer de verwerking van beleidsuitzonderingen in het ontwikkelingsproces om te waarborgen dat nalevingsproblemen worden aangepakt zonder de ontwikkeling te stoppen. Houd voortdurend toezicht op nalevingscontroles en lever bewijs voor audits.
- **Meetwaarden en risico-heatmap:** Identificeer en volg risico's in nieuwe gegevenstypen en krijg inzicht in de prioriteit van elk risico en het traject ervan.

Legal Service Delivery

Ver groot de efficiëntie met wereldwijde bedrijfsservices

- **Legal Investigations:** Formaliseer alle stappen in de interne klachtenprocedure met een sjabloon voor juridische zaken, waarin gesprekken, het verzamelen van bewijsmateriaal en aanbevolen acties zijn opgenomen. Registreer klachten vanuit Employee Center, een anoniem meldpunt of via e-mail en volg de voortgang van een onderzoek met rapporten, dashboards en een gedetailleerde auditgeschiedenis.
- **Verbeteringen aan de externe opslag:** Configureer direct inzetbare opslagintegraties voor clouddocumenten, waaronder Box, OneDrive en Google Drive. Vereenvoudig het indienen van juridische verzoeken door documenten automatisch toe te voegen en te uploaden naar een cloudopslagprovider, zodat u ze gemakkelijk kunt raadplegen, inzien en bewerken.
- **Universal Request-ondersteuning:** Bied één referentiepunt voor werknemers om verzoeken in te dienen bij een afdeling, waaronder de juridische afdeling. Stuur verzoeken voor follow-up door naar de juiste juridische teams en wijs verzoeken om aanvullende actie eenvoudig vanuit de juridische afdeling toe aan andere afdelingen, terwijl werknemers continu op de hoogte worden gehouden.

Environmental, Social, and Governance

Activeer ESG in de hele onderneming

- **Berekende meetwaarden:** Bereken meetwaarden die bruikbaar inzicht geven in ESG-prestaties, zoals CO₂-uitstoot, in de ESG-beheertool. Rapporteer gegevens met behulp van meerdere normalisatiemeetwaarden, zoals de gemiddelde donaties per werknemer of CO₂-uitstoot per eenheid van inkomsten.

- **CO₂-boekhouding met behulp van emissiefactoren en berekende meetwaarden:** Bereken de uitstoot van broeikasgassen (BKG) nauwkeurig met behulp van emissiefactoren en berekende meetwaarden.
- **Spreadsheetachtige UI voor gegevensinvoer:** Vereenvoudig de gegevensinvoer door gegevens in een spreadsheetindeling te ordenen en meetwaardegerelateerde informatie, zoals datums en documentatie, te tonen in een deelvenster naast de gegevenstabel.

Strategic Portfolio Management

Stimuleer de bedrijfsresultaten

- **Verbeteringen voor Alignment Planner Workspace (APW):** Boek strategisch resultaten door doelen en targets te bepalen voor de hele organisatie. Visualiseer relaties tussen planningsitems in portefeuilles om werkitens te prioriteren en conflicten snel op te lossen.
- **Naar PowerPoint exporteren:** Genereer snel aangepaste statusrapporten voor eenvoudige communicatie en afstemming.
- **Financiële meetwaarden:** Stel projectmanagers in staat om vol vertrouwen projectkosten opnieuw te voorspellen als er veranderingen optreden.

HYPERAUTOMATION EN LOW-CODE

App Engine

Versnel innovatie met low-code applicatieontwikkeling

- **App Engine Management Center:** Volg alle levenscyclusgebeurtenissen in de app-ontwikkeling en ontwikkelaarsactiviteiten op één dashboard. Bekijk de app-status en identificeer knelpunten op elk moment tussen ontwikkeling en implementatie/productie.
- **Table Builder:** Verlaag de drempel voor burgerontwikkelaars met een gestroomlijnde app-ontwikkelingsbeleving die vergelijkbaar is met populaire spreadsheetplatforms. Bouw snel en met weinig code nieuwe apps, op basis van bijvoorbeeld tabellen, formulieren en flows.
- **Formula Builder voor App Engine Studio:** Maak low-code voor meer burgerontwikkelaars beschikbaar met een eenvoudige en vertrouwde spreadsheetplatformbeleving. Vereenvoudig het maken van formules door toe te staan dat formules binnen tabelvelden worden gemaakt, zodat gebruikers complexere apps kunnen creëren.
- **Inline dashboard editing voor App Engine Studio:** Configureer eenvoudig visuele bedrijfsdashboards in werkomgevingen zonder de low-codeomgeving te verlaten. Bewerk visualisatietypen, configureer gegevensbronnen en wijzig labels volledig inline zonder enige code.

- **Integratie van AI Search in App Engine Studio:** Verbeter werkomgevingen met AI Search ingebouwd in de UX voor een betere, snellere zoekbeleving in de portal en de mobiele app. Ontvang aangepaste zoekresultaten en voer rechtstreeks vanuit de resultatenpagina taken uit.
- **Applicatiesjablonen delen in App Engine Studio:** Verbeter low-code governance met toegangscontrole voor aangepaste en direct inzetbare applicatiesjablonen en zichtbaarheid voor beheerders. Hergebruik bewezen applicatiesjablonen voor snellere ontwikkeling en minder risico op fouten.
- **Aangepaste applicatiesjablonen voor App Engine Studio met uitgebreidere functies:** Creëer applicatiesjablonen met extra platformfuncties en krachtige mogelijkheden, zoals SLA's, e-mailmeldingen, woordenboekaanpassingen, REST-berichten en basisverificatie.
- **Verbeteringen voor Flow Designer:** Verbeter workflowbeoordelingen en verlaag wijzigingsrisico's met alleen-lezenweergave voor gebruikers en belanghebbenden.
- **Verbeteringen voor Process Automation Designer:** Creëer complexe procesvarianten op een efficiënte manier door nieuwe processen te creëren vanuit een bestaande procesdefinitie en geteste processen te dupliceren.
- **Verbeteringen pro-ontwikkeling:** Zet ServiceNow Store-apps om in apps in ontwikkeling en dien parallel implementaties in zonder conflicten te veroorzaken door gebruik te maken van continue integratie en continue implementatie (CI/CD).

Automation Engine

Automatiseer alles wat u maar wilt en verbind het met ServiceNow

- **Automation Center:** Ontdek, prioriteer en beheer automatisering gedurende de volledige levenscyclus en maak gebruik van de volledige bedrijfswaarde van leveranciersafhankelijke automatisering in een centrale werkomgeving.
- **Document Intelligence:** Automatiseer de extractie van documentgegevens uit lijsten en tabellen en integreer ze in ServiceNow-workflows. Maak gebruik van Document Intelligence-spoke- en flowsjablonen om workflowintegratie te vereenvoudigen.
- **Cloud Deployment Automation:** Automatiseer het AWS CloudFormation-aanvraagproces snel met direct inzetbare catalogusitems en flows die ingebouwde spoke-acties bieden. Versnel de afhandeling van aanvragen voor cloudimplementatie en vereenvoudig goedkeuringen met vooraf opgestelde, configureerbare beslissingstabellen.
- **Direct inzetbare activiteiten voor Process Automation Designer (PAD):** Versnel de time-to-value en stel proceseigenaren in staat om sneller ondernemingsbrede workflows te bouwen. Verbeter de productiviteit van burgerontwikkelaars met herbruikbare, direct inzetbare activiteiten voor veelvoorkomende use cases voor DocuSign, Adobe Sign, Microsoft Teams, Slack en Now Platform.

WERKNEMERSBELEVING

Workplace Service Delivery

Maak een hybride werkplek mogelijk

- **Workplace Indoor Mapping:** Importeer plattegronden en beheer routebeschrijvingen en belangrijke plekken met native indoor mapping die reserveringen en weergave van beschikbare werkruimte mogelijk maakt.
- **Verbeteringen voor Workplace Reservation Management:** Vereenvoudig de reserveringsbeleving door bezoekers en genodigden toe te voegen, virtuele uitnodigingslinks voor vergaderingen op te nemen en ruimten als favoriet te markeren.
- **Verbeteringen voor Workplace Service Delivery for mobile:** Maak gebruik van de native mapping- en reserveringsmogelijkheden door gebruikers naar collega's te laten navigeren, reserveringswaarden vooraf te laten invullen en pushmeldingsherinneringen te laten versturen.
- **Verbeteringen voor Workplace Calendar Synchronization:** Optimaliseer agendaplanning door meerdere agendaproviders en omgevingen in het reserveringssysteem te synchroniseren en aan te geven hoe reserveringen voor aanwezig worden weergegeven: vrij of bezet.
- **Verbeteringen voor Workplace Space Management:** Beheer de levenscyclus van ruimten door activerings- en intrekingsdatums bij te houden en toe te staan dat ruimten flexibel of permanent worden gebruikt.

HET PLATFORM VOOR DIGITALE BEDRIJFSVOERING: PRODUCTEN, SERVICES, PARTNEROPLOSSINGEN

Next Experience

- **Admin Center:** Onderdeel van ServiceNow Impact™, een waardeversnellende oplossing ontwikkeld op het Now Platform en ontworpen om klanten te helpen een snellere time-to-value te realiseren. Volg een begeleide beleving om ServiceNow-oplossingen te installeren en te configureren, waaronder applicatieaanbevelingen op basis van instantieontwikkeling.
- **Platform Analytics Workspace:** Maak gebruik van platformbrede gebruikerservaring en registreer analysegegevens in een speciale werkomgeving. Ontwerp, bouw en configureer complexe dashboardvisualisaties met inline bewerking en geavanceerde UI Builder-componenten.

- **AI Search:** Krachtig intelligent zoeken in configureerbare werkomgevingen. AI Search biedt een robuuste, intelligente zoekfunctie waarmee servicemedewerkers gemakkelijk de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben om problemen snel op te lossen.
- **Sidebar:** Biedt een realtime berichtenapplicatie voor Next Experience die collega's met elkaar verbindt, zodat ze tijdens hun werk gemakkelijk en persoonlijk kunnen samenwerken met personen of groepen.

Now Intelligence

- **Task Intelligence:** Lever snelle oplossingen met AI-gestuurde aanmaak van taken en classificering. Herken sentiment om prioriteit te geven aan bepaalde taken, categoriseer cases om ze correct toe te wijzen en vul automatisch velden in met Document Intelligence.
- **Verbeteringen voor Process Optimization:** Ontdek en analyseer processen om de prestaties te maximaliseren met multidimensionale proces mining.
- **Verbeteringen voor AI Search:** Maak gebruik van suggesties voor automatisch invullen op basis van zoekopdrachten om gebruikers naar de juiste bestemming te leiden. Breid taalondersteuning uit met tokenization van traditionele en vereenvoudigde Chinese tekens.
- **Verbeteringen voor Virtual Agent:** Verbeter de gespreksbelevingen van klanten door de taal van de eindgebruiker te detecteren en te vertalen, gespreksonderwerpen in Slack en Microsoft Teams door te sturen en interactive voice responses (IVR's) te verzenden.
- **Verbeteringen voor NLU Workbench:** Verbeter de bruikbaarheid om het proces voor modelbeheer intuïtiever en gebruiksvriendelijker te maken.

Mobiel

- **Verbeteringen voor Mobile Agent:** Verhoog de productiviteit van uw servicemedewerkers door offline records aan te maken, bij te werken en te bekijken. Laat servicemedewerkers meerdere mediabestanden tegelijk uploaden zodat zij kunnen schakelen tussen kaart- en lijstweergave voor alle relevante items.

Platform Security

- **ServiceNow Vault:** Bescherm bedrijfskritieke toepassingen met eersteklas platformprivacy- en -beveiligingscontroles. Help de gegevensnaleving te verbeteren, opgegeven gegevensvelden te anonimiseren en digitale referenties in de gehele organisatie te beheren.
- **ServiceNow Platform Encryption:** Help de naleving van het privacybeleid te verbeteren met kosteneffectieve versleuteling die werkt voor zowel ServiceNow- als door de klant beheerde sleutels (BYOK).

- **Adaptieve verificatie voor mobiele apparaten:** Ga snel aan de slag met veilige verificatie voor ServiceNow-instanties op geregistreerde en vertrouwde mobiele apparaten, ongeacht de fysieke locatie. Verhoog de productiviteit van mobiele gebruikers en verifieer hen met contextgebaseerde verificatie om kwetsbaarheden te verwijderen.

Platform Foundation

- **Upgradeplannen:** Versnel upgrades door applicaties te bundelen in een upgradeplan en verminder upgradefouten door ze te configureren op een niet-productieomgeving om gewenst gedrag te waarborgen.

BRANCHES

Financial Services Operations

Bankieren

Optimaliseer bankprocessen en -integraties met veilige en intuïtieve hyperautomation

- **Card Operations:** Digitaliseer het geschillenbeheer rond betaalpassen en geef pashouders en werknemers transparante inzichten in de status. Verbeter de oplostijd en -kosten door ingediende geschillen te categoriseren met drempelwaarden en voldoe aan de wettelijke vereisten bij het oplossen van geschillen met behulp van SLA's.
- **Socure-integratie:** Implementeer en creëer snel nieuwe geautomatiseerde onboardingprocessen met direct inzetbare Socure-connectiviteit. Zorg voor een naadloze klantbeleving met geautomatiseerde verificatie en goedkeuring.
- **Adobe Sign- en DocuSign-integratie:** Beveilig klantgegevens met verificatie, versleuteling en verzegeling tegen manipulatie. Versnel het overeenkomstproces door meerdere klanten en werknemers in staat te stellen samen te werken aan één document en vanaf elke locatie te ondertekenen met handige mobiele en portaaltoegang.
- **Document Processor:** Automatiseer en integreer belangrijke documentinformatie in bestaande processen voor een samenhangende en ononderbroken contentstroom. AI-gestuurde DocIntel extraheert automatisch informatie en helpt zo verwerkingstijd, fouten en herhaalde verzoeken te verminderen.

Verzekeringen

Haal alles uit het verzekeringsecosysteem om een naadloze beleving te bieden

- **Commercial Lines Claims:** Automatiseer het commerciële claimproces end-to-end en verbeter de doorloopverwerking met intelligente toewijzing. Verbeter de klanttevredenheid met realtime inzicht in de status van commerciële claims voor vervoerders, distributiepartners en polishouders.
- **Group Life Servicing en Individual Life Servicing:** Verbeter het polisserviceproces voor klanten door werknemers toegang te geven tot contextuele klantinformatie die mensgerichte service ondersteunt. Stel polishouders van levensverzekeringen, individuele levensverzekeringen, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en distributiepartners in staat om via elk gewenst kanaal zelfstandig te werken, te communiceren en aanvragen in te dienen.
- **Document Processor:** Automatiseer en integreer belangrijke documentinformatie in bestaande processen voor een samenhangende en ononderbroken contentstroom. AI-gestuurde DocIntel extraheert automatisch informatie en helpt zo verwerkingstijd, fouten en herhaalde verzoeken te verminderen.

Gezondheidszorg en Life Sciences

Activeer gepersonaliseerde zorg door activiteiten in zorgsystemen te automatiseren

Healthcare and Life Sciences Service Management (HCLS-SM)

- **Patiëntenportal:** Stel patiënten en hun familieleden in staat op één plek veilig toegang te krijgen tot een uitgebreid pakket van zorgservices, zoals vaccinaties, verzoeken, takenlijsten en herinneringen. Laat ziekenhuizen en andere zorginstellingen gebruikmaken van hun EMR's of andere recordsystemen om een aanpasbare en gepersonaliseerde portal te bouwen voor een naadloze patiëntbeleving.
- **Redox Integration:** Zorg voor naadloze interoperabiliteit en synchroniseer gegevens van medisch dossier-systemen door EMR's te koppelen aan ServiceNow. Verenig technologische omgevingen die meerdere EMR-systemen gebruiken en verzend realtime gegevens binnen een netwerk van aanbiedende, betalende en productorganisaties.

Telecommunicatie

Optimaliseer netwerkinvesteringen en lanceer snel nieuwe services

Telecommunications Network Inventory (TNI): nieuw!

- **Network Inventory Workspace:** Maak gebruik van gepersonaliseerde, configureerbare werkomgevingen voor meer zichtbaarheid bij het volgen en beheren van de meetwaarden voor netwerkopbouw en -gebruik.

Geavanceerde visualisatie biedt een uitgezoomde grafische weergave van complexe netwerktopologieën en maakt een snelle detailweergave van apparatuur mogelijk om details te bekijken, zoals beschikbare sleuven en poorten.

- **Netwerkmodellering en -sjablonen:** Modelleer snel apparatuur en ontwerp eenvoudig complexe sjablonen op één platform. Leg nauwkeurig de gehele levenscyclus voor alle netwerkinventaris vast en onderhoud deze met de Resource Inventory Management-API.
- **Netwerk ontwerpen en toewijzen:** Ontwerp complexe apparatuurconfiguraties om end-to-end services te leveren en serviceonderbrekingen tot een minimum te beperken. Automatiseer het maken van netwerkservices door ontwerpcriteria in te stellen om automatisch een bepaald netwerkpad toe te wijzen en wijzigingsworkflows te starten.

Telecommunications Service Management (TSM)

- **Versiebeheer van catalogi:** Vergroot de flexibiliteit door productmanagers in staat te stellen wijzigingen aan te brengen in gepubliceerde catalogi en catalogusupdates naadloos te implementeren zonder het orderverwerkingsproces te verstoren.
- **Horizontale catalogusafhankelijkheden:** Implementeer compatibiliteitsregels voor producten en services die afhankelijkheden met een ander product of een andere service omvatten of uitsluiten, om ervoor te zorgen dat de klant krijgt wat deze heeft besteld.

Order Management for Telecommunications (OMT)

- **Order Orchestration Visualization:** Volg eenvoudig de orderverwerkingsstatus in één grafisch overzicht. Maak gebruik van de kleinste details van alle orders in een hiërarchische visualisatie waarmee servicemedewerkers snel de status van een klant voor een specifieke order kunnen rapporteren.
- **Enhanced Order Capture:** Koppel moeiteloos bestaande orders los en breng wijzigingen aan vanuit één werkomgeving. Servicemedewerkers kunnen eenvoudig de gewenste inventaris selecteren die ze willen wijzigen en de vereiste wijzigingen aan de order vastleggen door gebruik te maken van een lijst van bestaande inventarissen voor een product of service.

TMI Forum Open API's

- **Conformiteitscertificering voor TMI Open API's:** Vereenvoudig integratietaken met direct inzetbare Open API's. Creëer, volg en beheer incidenten met de Trouble Ticket Open API (TMF621) en versnel de controletijd met de Alarm Management Open API (TMF642).

Productie

Beheer en bescherm assets voor operationele technologie (OT)

Operational Technology Management

- **Vulnerability Response V3:** Stel fabrieksmanagers in staat om beveiligingsmaatregelen op bedrijfsniveau snel te isoleren en prioriteit te geven door de meest risicovolle lijnen en locaties te identificeren. Bepaal hoe de kwetsbaarheid van een bedrijfsmiddel het totale risico beïnvloedt van productiecellen, productielijnen en volledige locaties waar het bedrijfsmiddel aanwezig is.
- **POWER (Pre-import OT Worksheet Entry Review)-tool:** Versnel digitale transformatie en verminder handmatige registraties door automatisch gegevens uit verschillende spreadsheets op te nemen zonder dat ze in een vooraf gedefinieerde sjabloon hoeven te passen. Voer gegevens per locatie in, terwijl de tool zorgt voor de afstemming en aggregatie van gegevens en zelfs extra context kan importeren.
- **AMAZING (Automated Mapping Associating Zone-based IP Network Groups):** Automatiseer de toewijzing van OT-assets aan een ISA-entiteit met behulp van IP-adressen. Upload subnetten naar ServiceNow vanuit gezaghebbende bronnen zoals NetDB en Firewalls en wijs deze subnetten eenvoudig toe aan entiteiten uit het apparaatmodel.

Publieke sector/overheid

Wees individuen, organisaties en instanties van dienst op één platform

- **Overzicht bedrijfsservices:** Bied bedrijven en andere entiteiten de mogelijkheid om via selfservice verzoeken in te dienen en tegelijkertijd de status transparanter te maken. Maak gebruik van een geconsolideerde record van het bedrijf en de geschiedenis van interacties via alle kanalen, soorten verzoeken en werknemers.
- **Ondersteuning instantieservices:** Digitaliseer en automatiseer door workflows te creëren voor services van instantie aan instantie. Maak verzoeken tussen instanties mogelijk door instanties in staat te stellen via selfservice een verzoek van een andere instantie in te dienen.

Technologie

Ondersteun everything-as-a-service en een verbonden ecosysteem

Technology Provider Service Management (TPSM)

- **Externe taak in Service Bridge:** Werk moeiteloos samen en wijs taken toe aan teams binnen het ServiceNow-ecosysteem zonder kostbare integraties te bouwen. Maak gebruik van het netwerkeffect van ServiceNow om

de klantenondersteuning van de onderneming en beheerde levering van services te transformeren.

- **Bevoegde gebruiker in Service Bridge:** Help de beveiliging te waarborgen door de gebruikerstoegang voor serviceverzoeken op catalogusniveau te controleren binnen het ServiceNow-ecosysteem. Klanten en partners in staat stellen om gebruikers te autoriseren indien nodig en gebruikersidentificatie te verstrekken voor ingediende verzoeken.

Order Management voor technologieleveranciers (OMTP)

- **Orderorkestratie visualiseren:** Bewaak de voltooiing van orders met een intuïtieve weergave die afhankelijkheden en voortgang toont voor elk orderonderdeel. Werk proactief samen met andere teams om orderproblemen snel op te lossen, vertragingen te minimaliseren en klanten tijdens het proces op de hoogte te houden.
- **Ordervastlegging voor klantwijzigingen:** Maak gebruik van één werkomgeving voor de product- en service-inventarisgegevens van klanten om wijzigings- en annuleringsorders efficiënt te verwerken. Ondersteun complexere use cases met configureerbare regelitems om de to-be-kenmerken en waarden van orders vast te leggen.
- **Versiebeheer van productcatalogi:** Werk bestaande producten en services snel bij met ondersteuning voor versiebeheer en houd orderverwerkingsactiviteiten eenvoudig door bestaande orderverwerkingsprocessen te hergebruiken.
- **Horizontale productcatalogusrelaties:** Verminder veelvoorkomende bestelfouten door inclusieve of exclusieve compatibiliteitsregels voor producten en services in te stellen. Trigger automatisch workflows wanneer orders andere producten of services vereisen.

UPGRADES

Upgrade vandaag nog naar de Tokyo-release van het Now Platform. Maak gebruik van deze ServiceNow-resources om op de hoogte te blijven.

- **Upgradeplannen:** Versnel upgrades door applicaties te bundelen in een upgradeplan en verminder upgradefouten door ze te configureren op een niet-productieomgeving om gewenst gedrag te waarborgen.
- **Upgrade- en patchcommunity van ServiceNow:** Maak gebruik van de ServiceNow-community om vragen te stellen, tips te krijgen en kennis te delen met andere leden van de community. Doe mee met de nieuwste, door ServiceNow-experts georganiseerde community-events en virtuele webinars om op de hoogte te blijven van alles wat met ServiceNow te maken heeft.

ServiceNow Impact

Benut de volledige waarde van ServiceNow via een uniforme, gepersonaliseerde beleving

Prestatietools voor instanties

- **Admin Center:** In-stantieapplicatie die begeleiding voor selfservice biedt voor snellere implementatie. Versnel resultaten door ServiceNow-oplossingen eenvoudig te ontdekken, te installeren en te configureren.
- **Instance Health Monitoring:** Realiseer sneller waarde met AI-gestuurde waardeversnelling en proactieve inzichten op basis van de instantiestatus. Nieuwe belangrijke conclusies bevatten aanbevelingen en vervolgstappen die moeten worden ondernomen als de HealthScan-scorekaart laag scoort.

Versnellers

Vaste aanbiedingen met ServiceNow-experts om resultaten te versnellen

- **Een snelle start voor het Automated Test Framework:** ATF stelt systeembeheerders in staat om updates sneller te voltooien, risico's te verminderen en snel aanpassingsproblemen te verhelpen door het handmatige testproces te automatiseren. Maak gebruik van de hulp van ServiceNow-experts om de test- en configuratiebehoeften te valideren en ATF op te zetten om er zeker van te zijn dat de instantie goed werkt, zodat wijzigingen snel naar productie kunnen worden bevorderd.
- **Een snelle start voor App Engine Studio:** Geef systeembeheerders een voorsprong door hun gebruikers in staat te stellen applicaties te ontwikkelen met low-code tools met begeleide installatie, vooraf gedefinieerde sjablonen en workflows. ServiceNow-experts zullen App Engine Studio-gebruikers uitgebreid informeren over de mogelijkheden, toonaangevende werkwijzen met ze doornemen en tijd bieden om gedetailleerde, organisatie-relevante vragen te stellen.

Bekijk de nieuwe [Upgradekit voor de Tokyo-release](#) die algemeen beschikbaar is (september 2022).



© 2022 ServiceNow, Inc. Alle rechten voorbehouden. ServiceNow, het ServiceNow-logo, Now, Now Platform en andere ServiceNow-merken zijn handelsmerken en/of gedeponeerde handelsmerken van ServiceNow, Inc. in de Verenigde Staten en/of andere landen. Andere bedrijfsnamen, productnamen en logo's zijn mogelijk eigendom van de betreffende bedrijven waarmee ze zijn verbonden.

servicenow.nl