

#AdobeSummit2019 #Experience

Kooperation von Adobe und ServiceNow treibt das Customer Experience Management voran

Die Partnerschaft unterstützt Unternehmen bei der Integration von Customer Experience Daten und der Schaffung eines reibungslosen digitalen Workflows für personalisierte Kundenerlebnisse über alle Kontaktpunkte hinweg.

Las Vegas, 26. März 2019 – Adobe (Nasdaq: ADBE) und ServiceNow (NYSE: NOW) haben heute auf dem Adobe Summit ihre zukünftige Zusammenarbeit bekanntgegeben. Marken profitieren ab sofort von einer branchenführenden Lösung für die Zusammenführung von Adobe Customer Experience Daten und ServiceNow Kundendaten für nahtlose digitale Workflows und personalisierte Kundenerlebnisse über alle Kontaktpunkte hinweg.

Unternehmen setzen auf Lösungen zur Kundenbindung, um ihre Kunden besser zu verstehen und ihnen personalisierte Erlebnisse anbieten zu können. Denn Anwender erwarten ein nahtloses, auf sie zugeschnittenes Erlebnis und schnelle Problemlösungen. Das geht nicht ohne Daten – doch zu häufig werden die entscheidenden Informationen nicht zwischen den verschiedenen Abteilungen geteilt. Adobe und ServiceNow ermöglichen deshalb die Integration der Adobe Experience Platform und der ServiceNow Platform. So können die Echtzeit-Kundenprofile von Adobe um die umfangreichen Kundendaten von ServiceNow erweitert werden. Das Ergebnis ist eine umfassendere Übersicht über die gesamte digitale Customer Journey – von der Kundengewinnung bis zum Kundenservice.

Die Adobe Experience Cloud-Lösungen werden zudem in die ServiceNow Platform integriert. Dazu zählen auch die CSM-Lösungen (Customer Service Management), um bessere Kunden- und Mitarbeitererfahrungen in den Anwendungen beider Unternehmen zu ermöglichen. Die Kooperation von Adobe und ServiceNow ermöglicht es gemeinsamen Kunden, digitale Workflows, Leistungskataloge, intelligente Content- und Knowledge-Management Funktionen nahtlos zu integrieren.

„Kunden erwarten außergewöhnliche Erlebnisse. Da überrascht es nicht, dass Unternehmen alles daran setzen, Kundenservice und Engagement weiterzuentwickeln“, so John Donahoe, Präsident und Chief Executive Officer von ServiceNow. „Gemeinsam tragen ServiceNow und Adobe dazu bei, reibungslose digitale Workflows zu ermöglichen, die den Kundenbedürfnissen gerecht werden und die Marken gerne anbieten möchten.“

„Personalisierte Kundenerlebnisse in Echtzeit bereitzustellen, hebt erfolgreiche Unternehmen von der Konkurrenz ab“, erklärt Shantanu Narayen, Präsident und CEO von Adobe. „Adobe und ServiceNow arbeiten gemeinsam daran, Unternehmen einsatzfähige Daten in Echtzeit für die gesamte Customer Journey zur Verfügung zu stellen. So können Marken ihr digitales Geschäft besser verwalten und ausbauen.“

Mit dieser Partnerschaft werden Kunden in die Lage versetzt, von einem zentralen, intelligenten Customer Experience Management (CXM)-Tool zu profitieren, und zusammen mit der Now Platform von ServiceNow können Kunden die Arbeit zwischen den Teams optimieren und so in kürzester Zeit umfangreiche Kundenprofile in Echtzeit zu erstellen. Gemeinsamen Kunden von Adobe und ServiceNow ist es beispielsweise möglich, digitale Workflows, Wissensmanagement und Leistungskataloge von ServiceNow nahtlos in eine personalisierte Interaktionsebene über die Adobe Experience Platform zu integrieren, um konsistente, kontextbezogene Erlebnisse und Services zu schaffen.

Über Adobe

Adobe verändert die Welt durch digitale Experiences. Weitere Informationen erhalten Sie auch unter www.adobe.de, www.adobe.at oder www.adobe.ch.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) trägt zu einer besseren Arbeitswelt für Menschen bei. Unsere Cloud-basierten Plattformen und Lösungen bieten digitale Workflows, die großartige Erlebnisse schaffen und Produktivität der Mitarbeiter und Unternehmen steigern. Weitere Informationen finden Sie unter: www.servicenow.com.

Nützliche Links

- [Adobe Summit 2019](#)

Adobe-Blog & Social Media-Accounts

- [Adobe Digital Experience Blog](#)
- [Twitter](#)
- [Facebook](#)
- [YouTube](#)

Pressekontakt

ADOBE SYSTEMS GmbH

Martin Moschek

Communications Manager, Central Europe

FAKTOR 3 AG

Caroline Lambert

PR-Consultant

Tel: (0)40-67 94 46-6106

Fax: (0)40-67 94 46-11

E-Mail: adobe_mc@faktor3.de

<http://www.adobe-newsroom.de>