

## **ServiceWare SE: Einsatz von KI bei ServiceWare Processes 7.0 als Teil der ESM-Plattform hebt Service Management auf neue Ebene**

- KI-getriebene Automatisierung von Serviceprozessen verbessert die Wettbewerbsfähigkeit
- Machine Learning auf Basis unstrukturierter Daten beschleunigt die Reaktionsgeschwindigkeit im Service
- Neue Benutzeroberflächen, Wissensmanagement und KI-basierte Prozess-Optimierung entlasten Kunden und Servicemitarbeiter
- Im Zusammenspiel mit dem Release von ServiceWare Financial 6.0 Anfang Juli 2021 stärkt ServiceWare erneut seine Position als führende Plattform für vernetztes Enterprise Service Management

**Bad Camberg, 28. Juli 2021** - Die ServiceWare SE („ServiceWare“, ISIN DE000A2G8X31) beschleunigt mit dem Release von ServiceWare Processes 7.0 die durch Künstliche Intelligenz (KI) getriebene digitale Transformation des unternehmensweiten Service Managements. Unternehmen stehen mit der neuen Version des Moduls aus der integrierten ServiceWare Enterprise Service Management Plattform zahlreiche neue Features zur Verfügung, mit denen die Produktivität im Service Management erhöht und sämtliche Service-Prozesse deutlich beschleunigt werden. ServiceWare Processes 7.0 verfügt über neue KI-basierte Lösungen für Service-Center. Zudem wurde die Messaging- und Chatlösung von smoope in ServiceWare Processes 7.0 integriert. Die innovative Lösung von smoope lässt sich nahtlos in Apps und bestehende Websites integrieren und ermöglicht Nutzern die kontextbezogene Kontaktaufnahme mit Serviceorganisationen.

ServiceWare Processes 7.0 macht die automatische Klassifizierung von Service-Anfragen möglich und stellt durch die Nutzung unstrukturierter Daten schnell Antworten bereit. So lässt sich die Qualität in der Bearbeitung von Serviceanfragen steigern und die Reaktionszeit in der Beantwortung von Anfragen senken. Mehr Effizienz erreichen Serviceorganisation durch das neue Portal für Servicekonsumenten und schnelle, webbasierte Arbeitsbereiche für Agenten. Im Portal werden alle Services gebündelt. Struktur und Darstellung lassen sich komfortabel vom Kunden steuern. Ein klarer Fokus auf eigenständiger Lösungsfindung für Servicekonsumenten erhöht die Kundenzufriedenheit und schafft gleichzeitig Entlastung für Serviceagenten. ServiceWare Processes 7.0 steht Kunden von ServiceWare, die das Modul ServiceWare Processes lizenziert haben, ab sofort zur Verfügung.

Cordula Bauer, Group Director Product & Development bei ServiceWare: „Wir arbeiten mit hoher Innovationsgeschwindigkeit an der Weiterentwicklung unserer Softwarelösungen und unterstützen Unternehmen, ihre Service-Prozesse unternehmensweit zu steuern und so in allen Bereichen effektiver zu arbeiten. Die ServiceWare Plattform ermöglicht dank der Integration von Künstlicher Intelligenz einen bis dato unerreichten Automatisierungsgrad bei der Digitalisierung von Serviceprozessen. Damit sind hohe Servicequalität und niedrige Servicekosten keine unvereinbaren Ziele mehr.“

## **Über ServiceWare**

ServiceWare ist ein führender Anbieter von Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen (Enterprise Service Management), mit denen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können.

Die Serviceware Plattform besteht aus den Softwarelösungen Serviceware Processes, Serviceware Financial, Serviceware Resources, Serviceware Knowledge und Serviceware Performance. Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

Serviceware ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der Service Strategie bis hin zur Implementierung der Enterprise Service Plattform. Weitere Bestandteile des Portfolios sind sichere und zuverlässige Infrastruktur-Lösungen sowie Managed Services.

Serviceware hat weltweit mehr als 1000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter fünfzehn DAX-Unternehmen sowie fünf der sieben größten deutschen Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Bad Camberg, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter an vierzehn internationalen Standorten.

Weitere Informationen finden Sie auf [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com).

**Media Relations**

edicto GmbH

Axel Mühlhaus

Tel. +49(0) 69/905505-52

E-Mail: [Serviceware@edicto.de](mailto:Serviceware@edicto.de)