

## Pressemitteilung

### **ServiceNow bringt Autonomous Workforce Lösung auf den Markt und erweitert seine AI Plattform um Moveworks**

*KI-Spezialisten führen ihre Arbeit mit dem erforderlichen Umfang, der entsprechenden Entscheidungskompetenz und der notwendigen Governance aus, die für den geschäftlichen Erfolg notwendig ist.*

*Die neue Lösung ServiceNow EmployeeWorks verbindet den dialogbasierten KI-Chat und die Enterprise Search von Moveworks mit autonomen Workflows für fast 200 Millionen Mitarbeiter.*

**München, 26. Februar 2026** – [ServiceNow](#) (NYSE: NOW), der AI Control Tower für die geschäftliche Neuerung, hat heute Autonomous Workforce vorgestellt. Dabei handelt es sich um ein Team von Spezialisten aus KI-Agenten, die Aufgaben in Unternehmen eigenständig übernehmen, inkl. der entsprechenden Befugnisse und der notwendigen Governance – sodass sich die Mitarbeiter auf strategische Problemlösungen und einen personalisierten Service konzentrieren können. Nur zwei Monate nach Abschluss der Übernahme von Moveworks stellte das Unternehmen außerdem ServiceNow EmployeeWorks vor, das die dialogbasierte KI und die Enterprise Search von Moveworks mit dem einheitlichen Portal und den automatisierten Workflows von ServiceNow kombiniert. So werden in natürlicher Sprache formulierte Anfragen in gesteuerte, durchgängige End-to-End-Prozesse übersetzt – für nahezu 200 Millionen Beschäftigte weltweit.

Bei der Beurteilung von KI-Plattformen durch Unternehmen haben sich zwei konkurrierende Paradigmen herausgebildet: funktionsorientierte KI-Features, die an getrennte SaaS-Anwendungen gekoppelt werden, und einheitliche Plattformen, die Aufgaben über bewährte Unternehmensworkflows mit integrierter KI ausführen. Der Unterschied ist grundlegend: Der Feature-Ansatz erfordert, dass Unternehmen die damit verbundene Komplexität selbst pflegen, integrieren und verwalten. ServiceNow beseitigt diese Komplexität, indem es dialogbasierte KI, Workflows, Unternehmensdaten, Sicherheit und Governance auf einer Plattform vereint, die speziell für geschäftskritische Vorgänge entwickelt wurde.

„Unternehmen brauchen keine weiteren Pilotprojekte oder Versprechungen. Sie brauchen KI, die ihre Arbeit erledigt“, sagt Amit Zavery, President, Chief Product Officer und Chief Operating Officer von ServiceNow. „Die Führungskräfte, die den Wert von KI erkennen, investieren in Plattformen, bei denen Intelligenz, Ausführung und Vertrauen als ein integriertes System zusammenspielen. Unsere Plattform wurde speziell für diesen Zweck entwickelt. Autonomous Workforce ergänzt menschliche Teams durch Spezialisten aus KI, die mit der Verantwortung, der Befugnis und der Governance arbeiten, die das Unternehmen verlangt. Dies ist eine neue Ära von Produktivität und skalierbarem Return on Invest.“

#### **Autonomous Workforce: KI-Teammitglieder führen Aufgaben in Zusammenarbeit mit Menschen aus**

Autonomous Workforce von ServiceNow setzt KI-Spezialisten mit definierten Rollen ein, um Teams zu verstärken. Im Gegensatz zu KI-Agenten, die einzelne Aufgaben ausführen, koordiniert die ServiceNow Autonomous Workforce ganze Teams von

## Pressemitteilung

KI-Spezialisten, etwa als Level-1-Service-Desk-KI, Employee Service Agent oder Security Operations Analyst, um Aufgaben von Anfang bis Ende auszuführen. Sie arbeiten Hand in Hand mit Menschen, halten sich an festgelegte Prozesse und Unternehmensrichtlinien, lernen aus Ergebnissen und Mitarbeiterfeedback und verbessern sich kontinuierlich im Laufe der Zeit.

Heute stellt ServiceNow zudem den ersten sofort einsatzbereiten KI-Spezialisten für Kunden vor: einen Level-1-Service-Desk KI-Spezialisten. Diese KI diagnostiziert und löst gängige IT-Support-Anfragen eigenständig und vollständig – etwa Passwortzurücksetzungen, Berechtigungen für Softwarezugriffe oder Netzwerkprobleme – unter Verwendung von unternehmensweiten Wissensdatenbanken, historischen Daten zu ähnlichen Fällen und proaktiven Workflows zur Fehlerbehebung. Die Lösung ist für den 24/7-Einsatz ausgelegt, wobei Aufgaben auf bestimmte Fähigkeiten und Zielvorgaben abgestimmt sind und Probleme eskaliert werden, wenn menschliches Eingreifen erforderlich ist.

Die ServiceNow Autonomous Workforce bearbeitet mehr als 90 % der IT-Anfragen von Mitarbeitern. Erste Ergebnisse zeigen, dass der neueste KI-Spezialist, der L1-Service-Desk KI-Spezialist, ihm zugewiesene IT-Fälle bereits eigenständig löst – und zwar 99 % schneller als bei der Bearbeitung durch menschliche Servicekräfte.

KI-Modelle ohne angebundene Workflows arbeiten wahrscheinlichkeitsbasiert: Sie erkennen Muster, entwickeln Hypothesen und können unterschiedliche Antworten auf dieselben Fragen geben. Unternehmen benötigen jedoch deterministische Ergebnisse – Governance, Sicherheit, Überprüfbarkeit und Abläufe, die keine Halluzinationen hervorrufen. Da ServiceNow wahrscheinlichkeitsbasierte Intelligenz mit einer deterministischen Workflow-Orchestrierung kombiniert, können KI-Spezialisten eine Anfrage interpretieren, anhand des Unternehmenskontexts die richtige Maßnahme festlegen und diese mithilfe der im AI Control Tower von ServiceNow integrierten Governance systemübergreifend autonom ausführen. Jede Maßnahme ist nachvollziehbar und unterliegt Richtlinien, die in die Workflow-Ebene selbst eingebettet sind.

### **ServiceNow EmployeeWorks: Consumer-orientierte KI-Erlebnisse kombiniert mit Ausführungen auf Enterprise-Niveau**

ServiceNow integriert die Stärke von Moveworks in die ServiceNow AI Platform und schafft mit ServiceNow EmployeeWorks unmittelbaren Mehrwert für Kunden und zwar als dialogbasierter Einstiegspunkt ins Unternehmen. ServiceNow EmployeeWorks ist dort einsetzbar, wo Mitarbeiter bereits (zusammen-)arbeiten – sei es in Teams, Slack oder in einem beliebigen Browser. Es verbindet den dialogbasierten KI-Chat und die Enterprise Search von Moveworks mit dem einheitlichen Portal und den autonomen Workflows von ServiceNow und wandelt Absichten in koordinierte, systemübergreifende Maßnahmen um.

Die Plattform versteht Organisationsstrukturen, Freigaben und Autorisierungen. Sie führt auch Aufgaben aus, die eine Koordination mehrerer Systeme erfordern, und gewährleistet dabei die Einhaltung von Governance-Vorgaben und die Nachvollziehbarkeit von Prüfprozessen.

„ServiceNow EmployeeWorks ist eine der ersten KI-basierten Einstiegslösungen, die nicht nur Inhalte zusammenfasst, sondern die Arbeit vollständig erledigt“, so Bhavin Shah, Senior Vice President and General Manager von Moveworks und AI bei ServiceNow. „Moveworks beweist, dass Menschen KI nutzen, wenn sie echte Probleme auf elegante Weise löst. In Kombination mit der mehr als 20-jährigen Erfahrung von ServiceNow im Bereich der Workflow-Automatisierung bieten wir

## Pressemitteilung

einfache Bedienbarkeit für Verbraucher und Zuverlässigkeit für Unternehmen, einschließlich der betrieblichen Sicherheiten, die für geschäftskritische Aufgaben erforderlich sind.“

### **Erfahrungen von Kunden**

„Bei Siemens Healthineers verschieben unsere 74.000 Mitarbeiter die Grenzen der Gesundheitsversorgung, um schnellere und bessere Ergebnisse zu erzielen – und dafür benötigen sie Technologien, die mit dieser Entwicklung Schritt halten“, so Nicole Hulst, Head of Digital Workflows Tooling bei Siemens Healthineers. „Unser KI-Assistent ‚Ada‘, der auf Moveworks basiert, spart ihnen monatlich 5.000 Stunden Zeit und erzielt eine Zufriedenheitsrate von 91 %, was die Mitarbeitererfahrung nachhaltig verbessert. ServiceNow EmployeeWorks geht noch einen Schritt weiter und bietet autonome Workflows, die Aufgaben vollständig erledigen, sodass unsere Teams mehr Zeit für Innovationen haben.“

### **Verfügbarkeit**

- ServiceNow EmployeeWorks ist allgemein für Kunden verfügbar.
- Der erste KI-Spezialist für autonome Arbeitskräfte, ein Level-1-Service-Desk-KI-Spezialist, wird voraussichtlich im zweiten Quartal 2026 allgemein verfügbar sein.
- Moveworks wird weiterhin als eigenständiges Produkt innerhalb des ServiceNow-Portfolios angeboten. Unternehmen können die Moveworks-Plattform als unabhängige KI-Lösung oder als integrierten Bestandteil ihrer ServiceNow-Bereitstellung erwerben, was Flexibilität bei der unternehmensweiten Implementierung gewährleistet.

### **Über ServiceNow**

ServiceNow (NYSE: NOW) ist der AI Control Tower für die geschäftliche Neuerfindung. Die ServiceNow AI Platform lässt sich in jede Cloud, jedes Modell und jede Datenquelle integrieren, um die Arbeitsabläufe im gesamten Unternehmen zu koordinieren. Durch die Vereinheitlichung von Legacy-Systemen, abteilungsspezifischen Tools, Cloud-Anwendungen und KI-Agenten bietet ServiceNow eine zentrale Oberfläche, die Intelligenz mit der Umsetzung in allen Unternehmensbereichen verbindet. Mit mehr als 75 Milliarden Workflows, die jedes Jahr auf der Plattform ausgeführt werden, hilft ServiceNow Unternehmen dabei, fragmentierte Abläufe in koordinierte, autonome Workflows umzuwandeln, die messbare Ergebnisse liefern. Erfahren Sie unter [www.servicenow.de](http://www.servicenow.de), wie ServiceNow KI für Menschen nutzbar macht.

© 2026 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten. ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den Vereinigten Staaten und/oder anderen Ländern. Andere Firmennamen, Produktnamen und Logos können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie in Verbindung stehen. <http://www.servicenow.de>

### **Zukunftsgerichtete Aussagen**

Diese Pressemitteilung enthält „zukunftsgerichtete Aussagen“ über Erwartungen, Annahmen und Pläne im Zusammenhang mit den KI-Innovationen von ServiceNow. Solche Aussagen beziehen sich u. a. auf künftige Produktfähigkeiten und erwartete Vorteile für Kunden. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen bekannten und unbekanntem Risiken, Unsicherheiten und potenziell unzutreffenden Annahmen, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den hier erwarteten abweichen. Sollte eines dieser Risiken eintreten oder Annahmen sich als falsch herausstellen, können die Ergebnisse von ServiceNow wesentlich von den Erwartungen abweichen.

## Pressemitteilung

ServiceNow übernimmt keine Verpflichtung, diese Aussagen zu aktualisieren. Faktoren, die zu Abweichungen führen können, sind u. a.: (i) Verzögerungen oder unerwartete Kosten bei der Umsetzung von Produktfunktionen, (ii) regulatorische Änderungen im Zusammenhang mit KI und (iii) Unsicherheiten, ob Umsätze die Investitionen rechtfertigen. Weitere Informationen zu Risikofaktoren sind in den bei der U.S. Securities and Exchange Commission eingereichten Unterlagen enthalten.

### **Pressekontakt:**

#### **ServiceNow**

Mathias Raeck

Senior Manager Corporate Communications, EMEA Central

E-Mail: [mathias.raeck@servicenow.com](mailto:mathias.raeck@servicenow.com)

Daniela Preis

Senior Specialist Corporate Communications

E-Mail: [daniela.preis@servicenow.com](mailto:daniela.preis@servicenow.com)

#### **Maisberger GmbH**

Maren Voß / Tanja Seifried

Claudius-Keller-Straße 3c

D-81669 München

E-Mail: [servicenow@maisberger.com](mailto:servicenow@maisberger.com)

Web: [www.maisberger.de](http://www.maisberger.de)