

## **ServiceNow und OpenAI beschleunigen gemeinsam die nächste Generation von Enterprise AI**

- Mehrjährige Partnerschaft bringt Frontier-Modelle direkt in ServiceNow-Workflows – ganz ohne individuelle Sonderentwicklung
  - Native Speech-to-Speech- und Voice-Technologie ermöglicht natürlichere, sprachübergreifende Interaktionen
- OpenAI-Modelle werden bevorzugte Intelligence-Funktion für ServiceNow-Enterprise-Kunden

**München, 20. Januar 2026** – [ServiceNow](#) (NYSE: NOW), der AI Control Tower für die geschäftliche Neuerung, und OpenAI gaben heute eine erweiterte strategische Zusammenarbeit bekannt, um agentische KI-Erlebnisse voranzutreiben und Enterprise-AI-Ergebnisse zu beschleunigen. Die Vereinbarung ermöglicht eine enge Zusammenarbeit zwischen technischen Beratern von OpenAI und Ingenieuren von ServiceNow, die mit Frontier-Modellen ausgestattet werden. Dadurch erhalten Kunden direkten Zugang zu modernsten KI-Fähigkeiten, maßgeschneiderte ServiceNow-AI-Lösungen, die an ihre individuellen Roadmaps angepasst sind, sowie höhere Geschwindigkeit und Skalierbarkeit – ganz ohne individuelle Sonderentwicklungen. ServiceNow wird zudem direkte Speech-to-Speech-Technologie auf Basis von OpenAI-Modellen entwickeln, um Sprachbarrieren zu überwinden und natürlichere Interaktionen zu ermöglichen. Mit den neuesten OpenAI-Modellen, darunter GPT-5.2, erschließt ServiceNow eine neue Klasse KI-gestützter Automatisierung für die weltweit größten Unternehmen.

*„ServiceNow ist Marktführer für KI-gestützte Workflows und setzt den Enterprise-Standard für messbare Ergebnisse in der Praxis“,* so Amit Zavery, President, Chief Operating Officer und Chief Product Officer bei ServiceNow. *„Gemeinsam mit OpenAI gestalten wir die nächste Generation von KI-Erlebnissen: mit Lösungen, die in komplexen Unternehmensumgebungen End-to-End-Aktionen ausführen. Während Unternehmen von ersten Experimenten zur breiten Einführung übergehen, brauchen sie die gebündelte Stärke mehrerer Technologieführer, um schneller und nachhaltiger Mehrwert zu schaffen. Die Verbindung unserer jeweiligen Technologien ermöglicht genau das - und eröffnet neue, intuitivere Wege, mit KI zu arbeiten.“*

*„ServiceNow hilft Unternehmen dabei, agentische KI in sichere, skalierbare Workflows zu integrieren, die auf messbare Ergebnisse ausgelegt sind“,* ergänzt Brad Lightcap, Chief Operating Officer bei OpenAI. *„Mit OpenAI-Frontier-Modellen und multimodalen Fähigkeiten innerhalb von ServiceNow profitieren Unternehmen branchenübergreifend von Intelligenz, die Arbeit auch in den komplexesten Umgebungen ganzheitlich übernimmt.“*

### **Co-Innovation für eine schnellere und einfachere Kundeneinführung**

Da der Innovationszyklus bei KI-Modellen immer kürzer wird, benötigen große Unternehmen Unterstützung, um ihre Workflows kontinuierlich an die neuesten Innovationen anzupassen.

Die Integration von OpenAI-Modellen in die ServiceNow AI Platform ergänzt die Configuration Management Database (CMDB) der Kunden und bietet zugleich nativen, eingebetteten Zugriff auf Intelligenz, die Aktionen innerhalb von Workflows gezielt unterstützt. Der ServiceNow AI Control Tower fungiert dabei als Governance- und Orchestrierungsebene und verschafft Unternehmen eine zentrale Übersicht darüber, wie Modelle in Workflows eingesetzt werden, wie sie mit Unternehmensdaten und -systemen interagieren und wie KI-gesteuerte Aktionen kontrolliert und revisionssicher im großen Maßstab ausgeführt werden.

Beispiele dafür sind:

- **Echtzeit-Speech-to-Speech-Voice-Agents:** Gemeinsam mit OpenAI arbeitet ServiceNow an KI-Agenten, die Sprache in Echtzeit verarbeiten und direkt darauf reagieren können – ohne Zwischenschritt über Text. Anwender können beispielsweise in ihrer bevorzugten Sprache sprechen und erhalten sofort eine Antwort von einem KI-Agenten, der einen Case eröffnet, eine Freigabe auslöst und die nächsten Schritte orchestriert. Ganz ohne Übersetzungsverzögerung, mit präziser Bedeutungsübertragung und ohne unnötige Übergaben.
- **Beschleunigung der Automatisierung:** Die Computer-Use-Modelle von OpenAI eröffnen ServiceNow-Kunden eine neue Klasse der IT-Automatisierung, indem sie Interaktionen mit Systemen ermöglichen. Durch die Umwandlung unstrukturierter Dokumente in verwertbare Daten erweitert diese Fähigkeit sichere, kontextbewusste Automatisierung auf noch mehr Umgebungen, darunter die autonome Orchestrierung von Arbeitsplatz-Tools wie E-Mail und Chat, die Automatisierung von Legacy-Systemen einschließlich Mainframes sowie eine höhere Effizienz in komplexen IT-Landschaften.

## Messbare KI-Wirkung auf Basis bewährter Erfolge

Diese Vereinbarung baut auf den langjährigen Bestrebungen von ServiceNow auf, Kunden die Wahl zu lassen, OpenAI-Modelle zu nutzen für:

- **KI-Assistenz**, die es Mitarbeitern ermöglicht, Fragen in natürlicher Sprache zu stellen und klare, umsetzbare Antworten über Speech-to-Text-Funktionen zu erhalten.
- **KI-gestützte Zusammenfassungen und Content-Erstellung** für Incidents, Cases, Wissensartikel und Service-Interaktionen, sodass Teams Probleme schneller und mit weniger manuellem Aufwand lösen können.
- **Developer- und Admin-Tools**, die Absichten direkt in Workflows, Logik und Automatisierung übersetzen und so die Entwicklung und Aktualisierung von Geschäftsprozessen beschleunigen.
- **Intelligente Suche und kontextbasierte Informationserschließung**, die relevante Inhalte aus unternehmensweiten Systemen bündelt und nutzbar macht.

ServiceNow unterstützt jedes Jahr mehr als 80 Milliarden Workflows. Gemeinsam mit OpenAI bringt das Unternehmen innovative neue Fähigkeiten zu seinen Kunden, die noch

fortschrittlichere Automatisierung und Workflows über Branchen und Anwendungsfälle hinweg ermöglichen.

## **Zukunftsgerichtete Aussagen**

Diese Pressemitteilung enthält „zukunftsgerichtete Aussagen“. Dazu zählen Aussagen über zukünftige Produktfähigkeiten und -angebote sowie erwartete Vorteile für ServiceNow. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen bekannten und unbekanntem Risiken und Unsicherheiten und basieren auf Annahmen, die sich als unzutreffend erweisen könnten und dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse erheblich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen erwarteten oder implizierten Ergebnissen abweichen. Sollte sich eines dieser Risiken oder Unsicherheiten realisieren oder sich eine der Annahmen als falsch erweisen, können die tatsächlichen Ergebnisse von ServiceNow wesentlich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen dargestellten oder implizierten Ergebnissen abweichen. ServiceNow übernimmt keine Verpflichtung und beabsichtigt nicht, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren. Faktoren, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den in zukunftsgerichteten Aussagen dargestellten Ergebnissen abweichen, umfassen unter anderem: (i) Verzögerungen sowie unerwartete Schwierigkeiten und Kosten bei der Umsetzung der Partnerschaft oder der Bereitstellung der Produktfähigkeiten und -angebote, (ii) Veränderungen im regulatorischen Umfeld in Bezug auf KI und (iii) Unsicherheiten darüber, ob die Umsätze die Investitionen in die Produktfähigkeiten und -angebote rechtfertigen werden. Weitere Informationen zu Faktoren, die die finanziellen und sonstigen Ergebnisse von ServiceNow beeinflussen könnten, sind in den von ServiceNow regelmäßig bei der US-Börsenaufsichtsbehörde (Securities and Exchange Commission) eingereichten Unterlagen enthalten.

## **Über ServiceNow**

ServiceNow (NYSE: NOW) ist der AI Control Tower für die geschäftliche Neuerung. 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>

## **Pressekontakt**

ServiceNow

Daniela Preis

Senior Specialist Corporate Communications

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

Maisberger GmbH

Tanja Seifried / Maren Voß

Claudius-Keller-Straße 3c

D-81669 München

Tel: +49 89 41 95 99-21/-33

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