Pressemitteilung

ServiceNow beschleunigt Einführung neuer Kundenmanagementsysteme mit Autonomous CRM Engine

Die neue KI-native Lösung hilft Unternehmen, ihre bestehenden CRM-Prozesse zu erfassen, Geschäftsabläufe neu zu gestalten und ServiceNow CRM innerhalb weniger Wochen einzuführen.

München – 12. November 2026 – ServiceNow (NYSE: NOW), der Super Intelligence Control Tower für Business Transformation, hat heute die **Autonomous CRM Engine** vorgestellt. Die neue KI-native Lösung erleichtert Unternehmen den Wechsel von komplexen Altsystemen zu einem modernen CRM. Autonomous CRM Engine analysiert die bestehenden CRM-Prozesse und schafft damit die Grundlage, um Geschäftsabläufe neu zu gestalten sowie ServiceNow CRM innerhalb nur weniger Wochen einzuführen. Nach der Inbetriebnahme überwacht die Lösung die CRM-Umgebung kontinuierlich und erkennt Fehlkonfigurationen sowie schleichende Konfigurationsabweichungen, bevor daraus Supportanfragen entstehen oder Geschäftsabläufe beeinträchtigt werden.

Der Druck, den Kundenservice zu verbessern, ist hoch: Laut einer Studie von ServiceNow gibt fast die Hälfte der Befragten an, bei langsamem oder schlechtem Service zu einem Wettbewerber zu wechseln. Veraltete CRM-Systeme erschweren es vielen Unternehmen, auf diese Erwartungen zu reagieren: Verbesserungen im Kundenservice sind häufig mit großem Aufwand und hohen Kosten verbunden. Auch zusätzliche KI-Funktionen beseitigen die zugrunde liegenden Hürden oft nicht. Die Einschränkungen reichen über den operativen Kundenservice hinaus: Sie erschweren es Unternehmen, neue Angebote auf den Markt zu bringen, zentrale Geschäftsprozesse weiterzuentwickeln und neue Funktionen schnell zu nutzen. Doch auch der Wechsel auf eine neue Plattform ist aufwendig. Allein die manuelle Bestandsaufnahme dauert häufig mehrere Monate, da Teams zunächst nachvollziehen müssen, wie individuell angepasste Datenstrukturen, Workflows, Validierungsregeln, Schnittstellen und Eskalationsregeln funktionieren und zusammenwirken.

Wie wichtig es ist, die Grenzen bestehender CRM-Systeme zu kennen, zeigt eine Prognose von Gartner®: *„Bis 2029 werden Unternehmen, die die Einschränkungen ihrer aktuellen CRM-Systeme nicht verstehen, ihr Potenzial zur Verbesserung des Kundenserviceerlebnisses um bis zu 50 Prozent weniger ausschöpfen können.*"

In vielen Branchen ist das CRM fest in die operativen Abläufe eingebunden. Es unterstützt die Kundenbetreuung über die gesamte Customer Journey hinweg und berücksichtigt dabei regulatorische Vorgaben. Telekommunikationsanbieter steuern beispielsweise komplexe Abläufe zur Aktivierung und Bereitstellung von Diensten. Finanzinstitute müssen bei der Aufnahme und Betreuung von Kunden umfangreiche Compliance-Anforderungen erfüllen. Handelsunternehmen koordinieren kundenrelevante Abläufe in ihren Filialen über eine fragmentierte Systemlandschaft hinweg. Diese enge Einbindung macht die Modernisierung des CRM besonders anspruchsvoll. Zugleich wird es immer kostspieliger, an veralteten Plattformen festzuhalten.

ServiceNow Autonomous CRM Engine geht direkt auf diese Herausforderungen ein. Die KI-native Lösung schafft eine präzise Grundlage für den Wechsel und beschleunigt die Umsetzung in vier Schritten:

- **Analyse der bestehenden CRM-Nutzung:** Die Lösung bildet Geschäftsprozesse, Workflows, individuell angepasste Datenobjekte sowie Integrationen ab. Dabei erfasst sie auch, wie diese in der jeweiligen Unternehmensumgebung definiert, konfiguriert und miteinander verbunden sind.

- **Neugestaltung der Geschäftsprozesse:** Auf Basis der branchenspezifischen Best Practices von ServiceNow entsteht ein neues Zielbild für das CRM. Bestehende Prozesse werden dabei weiterentwickelt, statt die bisherige CRM-Strategie unverändert auf eine neue Plattform zu übertragen.

- **Umsetzung freigegebener Änderungen:** Die Lösung setzt genehmigte Anpassungen direkt in der ServiceNow-Umgebung um und stellt sie für den Einsatz bereit.

- **Kontinuierliche Überwachung des CRM:** Die Engine erkennt Fehlkonfigurationen und schleichende Konfigurationsabweichungen, bevor daraus Supportanfragen entstehen. So bleibt das CRM auf die sich wandelnden Anforderungen des Unternehmens abgestimmt.

„Wir haben neu definiert, was ein CRM für Unternehmen leisten kann. Jetzt setzen wir neue Maßstäbe dafür, wie schnell es sich einführen und skalieren lässt“, sagt **John Ball, Executive Vice President und General Manager, CRM & Industry Workflows bei ServiceNow.** *„Autonomous CRM Engine verkürzt den Wechsel von Altsystemen zu einem KI-nativen CRM auf wenige Wochen. Damit erhalten Unternehmen einen konkreten Weg, sich von ihren bisherigen CRM-Plattformen zu lösen.*“

Erstmals eröffnet **Autonomous CRM Engine** Unternehmen einen konkreten Weg zu mehr Unabhängigkeit von einzelnen Anbietern und größerer geschäftlicher Flexibilität. Unternehmen stehen damit nicht länger vor der Wahl, an veralteten Systemen festzuhalten oder eine riskante, mehrjährige Migration anzugehen, bei der bestehende Prozessschwächen auf eine neue Plattform übertragen werden.

Auch nach der Inbetriebnahme hält **Autonomous CRM Engine** das CRM auf dem aktuellen Stand und passt es an veränderte Geschäftsanforderungen an. Dadurch sinkt der Aufwand für nachträgliche Korrekturen. Perspektivisch soll die Lösung zu einer agentischen Steuerungsebene ausgebaut werden, die den laufenden CRM-Betrieb unterstützt und das System kontinuierlich verbessert.

Kundenstimmen

„Datacom benötigte eine einheitliche Plattform für Vertrieb, Angebotserstellung, Leistungserbringung und Customer Success. Unser Ziel war es, die bislang getrennten Abläufe zusammenzuführen und manuelle Übergaben zwischen den Teams überflüssig zu machen. Mit ServiceNow Autonomous CRM Engine sind wir innerhalb weniger Wochen von den ersten Gesprächen in die erste Phase der technischen Umsetzung gestartet“, sagt **Mark Hile**, **Managing Director of Infrastructure Products bei Datacom**. *„ServiceNow CRM gibt unseren Teams einen umfassenderen Überblick über jeden Kunden. So können wir schneller auf Kundenbedürfnisse reagieren, neue Geschäftsmöglichkeiten erkennen und profitables Wachstum vorantreiben."*

„Mit unserem bisherigen CRM konnten wir nicht so schnell handeln, wie es unser Geschäft erforderte. Jede Prozessänderung brachte zusätzliche manuelle Arbeit mit sich, erhöhte den Instandhaltungsaufwand für unsere Anwendungen und erschwerte die Zusammenarbeit zwischen unseren Teams“, erklärt **Sam Zayed**, **Chief Revenue Officer bei Xactly**. *„Deshalb haben wir uns strategisch dafür entschieden, unsere Altsysteme abzulösen und unsere Arbeit auf einer einheitlichen KI-gestützten Plattform zusammenzuführen. Mit ServiceNow Autonomous CRM Engine arbeiten Vertrieb, Service und Leistungserbringung endlich im selben System. Das macht für uns den Unterschied: Alle Teams arbeiten auf einer gemeinsamen Plattform, und die kontinuierliche Überwachung erkennt Probleme, bevor sie sich auf unsere Kunden auswirken.*“

Verfügbarkeit Automous CRM Engine

Pressemitteilung

Autonomous CRM Engine ist ab sofort im Rahmen einer kontrollierten Verfügbarkeit (Controlled Availability) zugänglich. Erweiterte Funktionen folgen 2027.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) ist der Super Intelligence Control Tower für Business Transformation. 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 100 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 , 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

Mathias Raeck
Senior Manager Corporate Communications, EMEA Central
E-Mail: mathias.raeck@servicenow.com

Daniela Preis
Senior Specialist Corporate Communications
E-Mail: daniela.preis@servicenow.com

Maisberger GmbH

Maren Voß / Tanja Seifried

Claudius-Keller-Straße 3c

D-81669 München

E-Mail: servicenow@maisberger.com

Web: www.maisberger.de