NEWS RELEASE

Das neuste Plattform-Release von ServiceNow liefert Tausende von KI-Agenten für CRM, HR, IT und mehr – für schnellere, intelligentere Workflows und maximalen Geschäftserfolg

2025-03-12

Das neue Yokohama-Release der ServiceNow-Plattform umfasst vorkonfigurierte KI-Agenten für eine schnellere Implementierung, verbesserte Produktivität und verlässliche Ergebnisse vom ersten Tag an

Funktionen zur Erstellung, die Integration und die Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von KI-Agenten sind nun verfügbar

Weiterentwicklungen der ServiceNow-Datenlösungen überwinden Barrieren zwischen Datenquellen für besser vernetzte KI-Agenten

München, 12. März 2025 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), die KI-Plattform für die Unternehmenstransformation, kündigte heute das **Yokohama-Plattform-Release** an: Die neu eingeführten KI-Agenten für CRM, HR, IT und weitere Unternehmensbereiche sorgen für schnellere, intelligentere Workflows, um den Geschäftserfolg ganzheitlich zu maximieren. Zu den neuesten Innovationen gehören vorkonfigurierte KI-Agenten-Teams, die vom ersten Tag an Produktivität und verlässliche Ergebnisse auf einer einzigen Plattform liefern. Zudem bietet die neue Version Funktionen zur Erstellung, Einbindung und Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von KI-Agenten. Da Daten die Grundlage für KI bilden, erweitert ServiceNow auch seinen Knowledge Graph mit Weiterentwicklungen und verbessert das Common Service Data Model (CSDM), um Barrieren zwischen Datenquellen abzubauen und KI-Agenten noch stärker zu vernetzen.

Laut Gartner® „werden bis 2028 40% der CIOs fordern, dass „Guardian Agents" die Ergebnisse von KI-gesteuerten Aktivitäten autonom verfolgen, beaufsichtigen oder einschränken"*. Dies unterstreicht den wachsenden Bedarf an einem koordinierten, unternehmensweiten Ansatz für die Bereitstellung und Verwaltung von KI. ServiceNow dient als zentrales Kontrollzentrum für KI-Agenten in Unternehmen und bietet Lösungen, die gängige Hindernisse wie Datenfragmentierung, fehlende Governance und Echtzeit-Performance-Probleme beseitigen. Im Gegensatz zu anderen KI-Anbietern, die in Silos arbeiten oder komplexe Integrationen erfordern, basieren die KI-Agenten von ServiceNow auf einer einheitlichen, unternehmensweiten Plattform, die eine nahtlose Datenkonnektivität mit der **Workflow Data Fabric** gewährleistet. Durch die zentrale Ansicht aller Workflows, KI und Automationsanforderungen ermöglicht ServiceNow Unternehmen, Tausende von KI-Agenten über verschiedene Geschäftsbereiche hinweg – von CRM und IT bis hin zu HR und Finanzen - nahtlos zu koordinieren und so unternehmensweite Transparenz und Kontrolle zu gewährleisten.

„Agentic AI ist die nächste Entwicklungsstufe. Führungskräfte in Unternehmen experimentieren nicht mehr nur mit KI-Agenten, sondern verlangen nach KI-Lösungen, die ihnen helfen, Produktivität in großem Stil zu erreichen“, sagt Amit Zavery, President, Chief Product Officer und Chief Operating Officer bei ServiceNow. „Das branchenführende agentenbasierte KI-Framework von ServiceNow erfüllt diesen Bedarf, indem es von Anfang an Vorhersehbarkeit und Effizienz bietet. Mit der Kombination aus agentenbasierter KI, Data Fabric und Workflow-Automatisierung auf einer Plattform erleichtern wir es Unternehmen, vernetzte KI in ihre Arbeitsabläufe zu integrieren. So können sie Geschäftsergebnisse schneller, intelligenter und in großem Umfang messen und vorantreiben.“

Ab sofort verfügbare ServiceNow KI-Agenten beschleunigen Produktivität im großen Maßstab deutlich

Führungskräfte in Unternehmen wollen nicht mehr nur experimentieren, sondern fordern KI-Lösungen, die messbare Ergebnisse liefern. Die KI-Funktionen von ServiceNow generieren Einblicke, die das logische Denken, Planen, Lernen und die Orchestrierung von KI-Agenten unterstützen - und ermöglichen es Unternehmen, ihre Ziele schneller und wirkungsvoller zu erreichen.

Die neuen KI-Agenten von ServiceNow sind **ab sofort verfügbar** und können Unternehmen dabei helfen, ihre Produktivität zu steigern, Abläufe zu optimieren und echte Ergebnisse für unternehmensweite Anwendungsfälle zu erzielen.

Hierzu zählen beispielsweise:

- KI- Agenten für Security Operations (SecOps) transformieren Sicherheitsabläufe, indem sie den gesamten Lebenszyklus von Vorfällen verschlanken, sich wiederholende Aufgaben eliminieren und SecOps-Teams in die Lage versetzen, sich auf die schnelle Abwehr echter Bedrohungen zu konzentrieren.
- Autonome Change-Management KI-Agenten agieren wie ein erfahrener Change-Manager und generieren sofort individuelle Implementierungs-, Test- und Backout-Pläne. Sie analysieren Auswirkungen, historische Daten und ähnlicher Veränderungen - für eine nahtlose Abwicklung mit minimalem Risiko.
- KI-Agenten für proaktive Netzwerktests und -reparatur fungieren als KI-gestützte Problemlöser, die Netzwerkprobleme automatisch erkennen, diagnostizieren und beheben, bevor sie die Leistung beeinträchtigen.

Vereinfachtes Management von KI-Agenten für einen optimierten Lebenszyklus

ServiceNow AI Agent Orchestrator und **AI Agent Studio** sind jetzt auch mit erweiterten Funktionen für die Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von KI-Agenten verfügbar - von der Erstellung und Integration von KI-Agenten über die Leistungsüberwachung bis hin zur Sicherstellung, dass Unternehmen den gewünschten Nutzen erzielen.

Dies umfasst:

- Verbesserte Integration durch das AI Agent Studio, um den Einrichtungsprozess mit geführten Anweisungen zu optimieren. So ist es einfacher als je zuvor, neue KI-Agenten per natürlicher Sprachsteuerung zu entwickeln und zu konfigurieren.
- Erweiterte Leistungsmanagement-Funktionen innerhalb des gesamten agentenbasierten KI-Frameworks von ServiceNow, einschließlich eines Analyse-Dashboards zur Visualisierung von KI-Agentennutzung, Qualität und Nutzen. Agentic AI-Workflows sind nahtlos mit geschäftlichen KPIs verknüpft, sodass Administratoren die Leistung und den ROI von KI-Agenten leichter verfolgen können.

Verbinden, verstehen und handeln dank fortschrittlicher Datenlösungen

Die Grundlage der ServiceNow-Plattform ist die **Workflow Data Fabric**: Sie ermöglicht KI-gestützte Workflows, die

sich – unabhängig vom System oder der Quelle – nahtlos in die Datenstruktur eines Unternehmens integrieren lassen. Workflow Data Fabric ermöglicht es Unternehmen, durch KI-gesteuerte Kontextualisierung und intelligente Entscheidungen tiefere Einblicke zu gewinnen und gleichzeitig manuelle Arbeit zu automatisieren und Prozesseffizienz zu erzielen.

In der neuen Yokohama-Version der Now Plattform erweitert ServiceNow seine Knowledge-Graph-Datenfunktionen durch Verbesserungen des **Common Service Data Model** (CSDM). CSDM bietet einen standardisierten Rahmen für die Verwaltung von IT- und Geschäftsservices für eine schnelle, sichere und konforme Bereitstellung von Technologien. Durch die Vereinheitlichung von hunderter Technologiekategorien, Systemen und Prozessen in einem einzigen übersichtlichen Modell ermöglicht CSDM Unternehmen die zuverlässige Implementierung und Skalierung von Technologien. Mit dem neuesten Update erhalten Kunden einen einzigartigen Vorteil: nahtlose Orchestrierung zwischen KI- und Live-Agenten und damit einen mühelosen Arbeitsablauf zwischen den Teams. Integrierte Governance und revisionsfähige Daten sorgen für Transparenz und Vertrauen, sodass Unternehmen beim Innovationstempo Schritt halten und gleichzeitig die Compliance einhalten können.

Stimmen von Kunden und Partnern

CANCOM

„Die GenAI-Lösungen von ServiceNow haben die internen Abläufe von CANCOM grundlegend verändert - sie steigern die Effizienz, senken Kosten und festigen unseren Ruf als innovativer IT-Vorreiter. Jetzt stellen wir diese leistungsstarken Funktionen auch unseren Kunden zur Verfügung“, sagt Ulrich Mayr, CIO von CANCOM. „Die neuen KI-Agenten von Yokohama werden die Produktivität und Erkenntnisgewinne weiter steigern und so den gemeinsamen Erfolg für uns und unsere Kunden vorantreiben.“

Cognizant

„Bei Cognizant unterstützen wir Unternehmen dabei, die nächste Phase der KI mit agentenbasierten KI-Workflows zu nutzen, die zu eine beispiellose Effizienz ermöglichen“, sagt Jason Wojahn, Global Head der ServiceNow Business Group von Cognizant. „Wir waren die ersten, die die Workflow Data Fabric von ServiceNow auf den Markt gebracht haben und arbeiten daran, unseren Kunden zu helfen, ihre Daten nahtlos mit KI zu verbinden. Mit dem Yokohama-Release und der Integration von KI-Agenten in die Now Platform können Kunden ihre Agenten nun mühelos mit vernetzten Daten betreiben und so die Produktivität und den ROI in ihrem gesamten Unternehmen steigern.“

Verfügbarkeit

- Alle heute angekündigten Funktionen sind ab sofort verfügbar und können im ServiceNow Store eingesehen werden
- Mehr Informationen über die agentischen Workflows: ServiceNow Blog

Weitere Informationen

ServiceNow **kündigte** heute im Rahmen des Yokohama-Plattform-Releases auch weitere Lösungen für Automatisierung, Governance und Workflow Intelligence an. Mehr Informationen über die Lösungen im ServiceNow Newsroom, wie beispielsweise

- Wie Unternehmen die Applikationsentwicklung beschleunigen, die Workflow-Performance verbessern und das Kundenerlebnis steigern können - und das alles unter Wahrung höchster Governance- und Sicherheitsstandards.

- Wie ServiceNow Studio einen einheitlichen Arbeitsbereich für schnelle Applikationsentwicklung und Governance bietet.
- Mit der Unterstützung der Kundennachfrage nach ServiceNow CRM-Lösungen ermöglichen die verbesserten Self-Service-Portale von ServiceNow den Kunden eine bequeme Konfiguration und Auftragserteilung, was die Komplexität vereinfacht und die Effizienz erhöht.
- Service Observability sorgt durch KI-gesteuerte Einblicke für geschäftliche Stabilität, sodass Unternehmen die wachsende Nachfrage nach unternehmensweiter Transparenz erfüllen können - und das alles auf einer einzigen, sicheren Plattform.

Mehr Informationen über die innovativen KI-Agenten und neuen Funktionen für die Barrierefreiheit: **ServiceNow-Blog.**

Gartner-Pressemitteilung, Gartner präsentiert die wichtigsten Vorhersagen für IT-Organisationen und Anwender im Jahr 2025 und darüber hinaus, 22. Oktober 2024 : **https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2024-10-22-gartner-unveils-top-predictions-for-it-organizations-and-users-in-2025-and-beyond

GARTNER ist eine eingetragene Handels- und Servicemarke von Gartner, Inc. und/oder seinen Tochtergesellschaften in den USA und international und wird hier mit Genehmigung verwendet. Alle Rechte vorbehalten.

Über ServiceNow

ServiceNow® ist die KI-Plattform für Business Transformation. Wir ermöglichen unseren Kunden KI in allen Geschäftsbereichen einzusetzen und behalten gleichzeitig einen vertrauenswürdigen und menschenzentrierten Ansatz für die Bereitstellung unserer Produkte und Dienstleistungen bei. Die ServiceNow-Plattform verbindet Menschen, Prozesse, Daten und bestehende Systeme, um die Produktivität zu steigern und die Geschäftsergebnisse zu maximieren. Mehr Informationen finden Sie unter **www.servicenow.de**

© 2025 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.com**

Zukunftsgerichtete Aussagen

Diese Pressemitteilung enthält „zukunftsgerichtete Aussagen“ über die Erwartungen, Überzeugungen, Pläne und Absichten in Bezug auf die mit der ServiceNow Platform Yokohama angekündigten Innovationen. Solche Aussagen beinhalten Aussagen über zukünftige Produktfähigkeiten und -angebote sowie erwartete Vorteile für ServiceNow. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen bekannten und unbekannten Risiken und Ungewissheiten und beruhen auf möglicherweise ungenauen Annahmen, die dazu führen könnten, dass die tatsächlichen Ergebnisse erheblich von den erwarteten oder in den zukunftsgerichteten Aussagen implizierten Ergebnissen abweichen. Sollten solche Risiken oder Ungewissheiten eintreten oder sollte sich eine der Annahmen als falsch erweisen, könnten die Ergebnisse von ServiceNow erheblich von den Ergebnissen abweichen, die in den zukunftsgerichteten Aussagen ausgedrückt oder impliziert wurden. ServiceNow übernimmt keine Verpflichtung und beabsichtigt auch nicht, die zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren. Zu den Faktoren, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von denen in den zukunftsgerichteten Aussagen abweichen, gehören: (i) Verzögerungen und unerwartete Schwierigkeiten und Ausgaben bei der Umsetzung der Produktfähigkeiten und -angebote, (ii) Änderungen im regulatorischen Umfeld im Zusammenhang mit KI und (iii) die Ungewissheit, ob der Umsatz die Investitionen in die Produktfähigkeiten und -angebote rechtfertigt. Weitere Informationen zu Faktoren, die sich auf die finanziellen und sonstigen Ergebnisse von ServiceNow auswirken könnten, sind in den Unterlagen enthalten, die

ServiceNow von Zeit zu Zeit bei der Securities and Exchange Commission einreicht.

© 2025 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 verbunden sind.

Pressekontakt

ServiceNow
Johanna Fritz
Director Corporate Communications, EMEA Central
Tel.: 49 173 753 17 00
E-Mail: **johanna.fritz@servicenow.com**

Maisberger GmbH
Maren Voß / Tanja Seifried
Claudius-Keller-Straße 3c
D-81669 München
Tel: +49 (0)89 419599-72
E-Mail: **servicenow@maisberger.com**
Web: **www.maisberger.de**