

Die KI-Welle rollt – doch die Grundlagen fehlen

2026-07-15

Der ServiceNow Enterprise AI Maturity Index zeigt: Die KI-Investitionen stiegen in Deutschland um 118 %. Doch hinter dieser Zuversicht steckt noch kein tatsächlicher Return on Invest (ROI).

München, 14. Juli 2026 – ServiceNow (NYSE: NOW), der AI Control Tower für die geschäftliche Neuerfindung, veröffentlicht heute die dritte Ausgabe seines Enterprise AI Maturity Index mit Blick auf das Jahr 2026. Die Ergebnisse zeichnen ein ambivalentes Bild: Deutsche Unternehmen investieren so stark wie nie zuvor in KI und zählen bei Vision und strategischer Ausrichtung zu den weltweit engagiertesten Akteuren. Doch viele Unternehmen kämpfen weiterhin mit den grundlegenden Voraussetzungen für einen KI-Einsatz im großen Maßstab. Dazu zählen insbesondere die Modernisierung von Datenstrukturen, eine belastbare Governance sowie eine leistungsfähige IT-Infrastruktur, die autonome Prozesse und Entscheidungen unterstützen kann.

Der KI-Reifegrad deutscher Unternehmen beläuft sich auf 52 von 100 Punkten und liegt damit über dem Vorjahreswert von 34 Punkten. Trotz dieser positiven Entwicklung bleibt das Gesamtniveau jedoch ausbaufähig. Während die Bereiche Führung, Vision und Strategie mit 59 Punkten vergleichsweise hohe Werte erzielen, fallen KI-gestützte Workflows mit 41 Punkten deutlich zurück. Diese Erkenntnis spiegelt einen übergreifenden Trend in Europa und dem Nahen Osten (EMEA) wider. Auch hier erzielen KI-gestützte Workflows den niedrigsten Reifegrad aller untersuchten Kategorien. Mit anderen Worten: Unternehmen wissen zunehmend, welche Ziele sie mit KI verfolgen, haben jedoch nach wie vor Schwierigkeiten, diese in ihre operativen Prozesse zu überführen. Vor allem Defizite im Datenmanagement, in Governance-Strukturen und bei der Gestaltung von Workflows bremsen die unternehmensweite Skalierung von KI und verhindern, dass ihr volles Potenzial ausgeschöpft werden kann.

Robert Rosellen, VP Sales und Country Manager Germany bei ServiceNow , ordnet die Ergebnisse wie folgt ein: „ Unternehmen in Deutschland mangelt es nicht an Engagement oder Innovationsbereitschaft. Vielmehr geht es darum, diese Ambitionen mit den notwendigen operativen Voraussetzungen zu verknüpfen, um KI unternehmensweit wirksam zu skalieren. Erfolgreiche Unternehmen zeichnen sich dadurch aus, dass sie den Einsatz von KI grundlegend anders betrachten: Sie hinterfragen bestehende Strukturen, vereinfachen Prozesse, vernetzen Daten und Systeme stärker und schaffen Transparenz über den KI-Einsatz. Gleichzeitig investieren sie konsequent sowohl in Menschen als auch in Technologie und bauen neue Fähigkeiten sowie klare Verantwortlichkeiten auf. Governance wird dabei nicht als Kontrollinstrument verstanden, sondern als Enabler, der von Beginn an mitgedacht wurde. Damit haben sie bereits heute messbare Wettbewerbsvorteile und Rendite erzielt, mit denen Wettbewerber nur schwer Schritt halten können. “

Hohe Investitionen, geringe Skalierung

Deutschland zählt hinsichtlich seiner KI-Investitionen zu den führenden Nationen Europas: Im laufenden Jahr sind die KI-Ausgaben im Durchschnitt um 118 % gegenüber dem Vorjahr gestiegen. Damit liegen deutsche Unternehmen über dem globalen Durchschnitt (110 %) sowie dem EMEA-Durchschnitt (113 %). Auch für das kommende Jahr gehört KI zu den wichtigsten Investitionsprioritäten. Insgesamt soll rund ein Fünftel der IT-Budgets deutscher Unternehmen in KI fließen. Unter dem Eindruck anhaltender Konjunkturschwäche und eines verschärften internationalen Wettbewerbs wächst zugleich der Druck auf Unternehmen, diese Investitionen in einen messbaren ROI zu übersetzen.

Agentische KI wird häufig noch als Sammlung einzelner, voneinander getrennter Assistenten eingesetzt und nicht als integrierte operative Ebene, die End-to-End-Prozesse steuert und neue Formen der Wertschöpfung ermöglicht. So nutzen 46 % der Unternehmen KI-Agenten bislang lediglich als persönliche Assistenten in einzelnen Unternehmensbereichen. Die Lücke zwischen der Einführung der Technologie und ihrer unternehmensweiten Orchestrierung bleibt damit erheblich. Lediglich 7 Prozent der Unternehmen haben KI-Agenten funktionsübergreifend skaliert und in durchgängige Arbeitsabläufe integriert. Dadurch rückt das Ziel einer Autonomous Workforce , in der spezialisierte KI-Agenten als Team agieren, weiter in die Ferne. Gerade hier liegt jedoch das eigentliche Potenzial von KI: Effizienz zu steigern, Produktivität zu erhöhen und Mitarbeitende von Routinetätigkeiten zu entlasten, damit mehr Raum für Innovation und wertschöpfende Arbeit entsteht.

Die vier zentralen Lücken auf einen Blick

Der geringe Fortschritt beim Aufbau einer Autonomous Workforce ist weniger auf fehlende Ambitionen als vielmehr auf strukturelle Defizite zurückzuführen. Die Studie identifiziert vier zentrale Handlungsfelder, die die Skalierung von KI in deutschen Unternehmen derzeit bremsen:

- Datengrundlagen: 72 % nennen unzureichende Datengenauigkeit, eingeschränkten Datenzugriff und mangelndes Datenmanagement als die größten Hürden bei der Skalierung von KI.
- Governance : Nur 16 % der Unternehmen verfügen über etablierte Test-, Audit- und Risikoprozesse für KI und schaffen damit die Voraussetzungen für eine sichere und kontrollierte Einführung der Technologie.
- Altsysteme: Nur 15 % der Unternehmen haben ihre Altsysteme bereits durch integrierte Plattformen ersetzt. Entsprechend erfolgt der Einsatz von KI weiterhin in fragmentierten Systemlandschaften und in isolierten Prozessen.
- Autonome Arbeitsabläufe: 58 % der Unternehmen in Deutschland nutzen bereits agentische KI, doch nur 11 % haben damit autonome, durchgängige Workflows etabliert. Der Schritt von der Unterstützung einzelner Aufgaben zur Neugestaltung unternehmensweiter Prozesse steht damit vielerorts noch aus.

KI-Vorsprung beginnt bei der Governance

Die meisten Unternehmen erzielen bislang nur begrenzte wirtschaftliche Effekte aus ihren KI-Investitionen. Gleichzeitig zeigt die Studie, dass nicht die Höhe der Investitionen über den Erfolg entscheidet, sondern die Fähigkeit, KI im Unternehmen systematisch und skalierbar zu verankern.

Besonders deutlich wird dies bei den 21 % der Unternehmen im EMEA-Raum, die diese entscheidenden Erfolgsfaktoren bereits identifiziert haben. Sie erzielen derzeit einen durchschnittlichen ROI von 164 % und erwarten, ihn innerhalb der kommenden zwei Jahre auf 199 % zu steigern. Gemeinsam ist diesen Unternehmen vor allem ein hoher Reifegrad in den Bereichen Governance, Datenmanagement und Risikokontrolle. Entsprechend sind sie fünfmal produktiver, 2,6-mal erfolgreicher bei der Skalierung von KI und 2,5-mal leistungsfähiger im Risikomanagement. Damit wird deutlich: Governance ist kein Innovationshemmnis, sondern ein Skalierungsfaktor. Sie schafft die Grundlage, um KI im gesamten Unternehmen schneller, sicherer und mit größerem wirtschaftlichem Nutzen einzusetzen.

Gerade im europäischen Kontext ist Governance keine Kür, sondern eine zentrale Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz von KI. Mit dem EU AI Act und den steigenden Anforderungen an Compliance, Transparenz und Risikomanagement wird deutlich, dass der Erfolg von KI vor allem von klaren Verantwortlichkeiten und der sicheren Steuerung der Systeme abhängt. Führende Unternehmen verstehen Regulierung daher als Grundlage für vertrauenswürdige und skalierbare KI. Insbesondere in stark regulierten Branchen, wie der Finanzbranche oder der öffentlichen Verwaltung zeigt sich, dass Governance zunehmend integraler Bestandteil der KI-Implementierung ist. Europas und insbesondere Deutschlands hohe regulatorische Anforderungen könnten sich damit langfristig zu einem Wettbewerbsvorteil entwickeln.

Alle weiteren Studienergebnisse finden Sie **hier** .

Methodik

Der „Enterprise AI Maturity Index 2026“ wurde von ThoughtLab im Auftrag von ServiceNow durchgeführt. Im Rahmen der Studie wurden über 4.500 Führungskräfte in 19 Ländern befragt, wobei die KI-Reife anhand von sieben Säulen gemessen wurde: Führung, Vision und Strategie; Management und Kultur; Datenmodernisierung; KI-Governance; Wertschöpfung; Talente und Kompetenzen; sowie KI-gestützte Arbeitsabläufe. In Deutschland wurden 250 Führungskräfte befragt.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) ist der AI Control Tower für die geschäftliche Neuerfindung. Die ServiceNow AI Plattform 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 95 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 Stricker

Claudius-Keller-Straße 3c

D-81669 München

E-Mail: servicenow@maisberger.com

Web: www.maisberger.de