

ROSSMANN bearbeitet Filialanfragen mit der KI von ServiceNow in weniger als fünf Sekunden

2026-04-27

Sechs KI-Agenten entlasten Teams, sodass diese sich ganz auf die Kunden konzentrieren können

München, 28. April 2026 - **ServiceNow** (NYSE: NOW), der AI Control Tower für die geschäftliche Neuerfindung, und ROSSMANN, eine der größten Drogerieketten Europas, gaben heute bekannt, dass ROSSMANN die ServiceNow AI Platform nutzt, um spürbare Produktivitätssteigerungen durch KI zu erzielen. Dabei wird die Bearbeitungszeit von Serviceanfragen in den Filialen für bestimmte Dienstleistungen von mehreren Minuten auf unter fünf Sekunden verkürzt und die Genauigkeit der Ticketweiterleitung in mehr als 800 Filialen von 56 % auf 94 % verbessert. ServiceNow ersetzt die telefonbasierten Prozesse von ROSSMANN durch sechs autonome KI-Agenten und entlastet so die Verkaufsteams, damit diese sich auf die Kunden konzentrieren können.

KI bearbeitet die gesamte Anfrage – vom Eingangszeitpunkt bis zur Lösung

Der erste autonome KI-Agent von ROSSMANN für den Einzelhandel bearbeitet Filialanfragen durchgängig, von der Problemerkennung über Bild- und Barcode-Analyse bis hin zur lückenlos dokumentierten Fallweiterleitung, sodass sich die Mitarbeiter ganz auf die persönliche Interaktion mit den Kunden fokussieren können.

800 Filialen, 1.500 eingesparte Arbeitsstunden – Tendenz steigend

Erste Daten bestätigen deutlich verkürzte Bearbeitungszeiten, wodurch die Mitarbeiter mehr Zeit haben, sich auf die Aufgaben zu konzentrieren, die menschliche Aufmerksamkeit erfordern. ROSSMANN spart dadurch im gesamten Servicebereich 1.500 Arbeitsstunden ein, wobei das Ziel darin besteht, diese auf 10.000 Stunden zu steigern.

Vom einzelnen Agenten hin zu einem vollständig autonomen Filialbetrieb

Das Familienunternehmen bündelt diese Funktionen unter dem Dach der ROSSMANN Servicewelt und weitet die Now Platform über das IT-Servicemanagement hinaus auf die Bereiche HR Service Delivery, IT Operations und Asset Management sowie weitere Module für den Einzelhandelsbetrieb aus. Insgesamt setzt ROSSMANN sechs KI-Agenten ein, die von der intelligenten Weiterleitung bis zur Vorabprüfung alles abdecken, um die autonome Problemlösung und den sensorgesteuerten Betrieb im gesamten Filialnetz zu unterstützen.

Das Ergebnis: eine Filialumgebung, in der die Technologie den operativen Aufwand übernimmt und das Personal in den Geschäften sich um die Kunden kümmert.

„In der Filiale zählt jede Sekunde. Mit KI-Sprachassistenten können die Mitarbeiter von ROSSMANN Probleme per Sprachbefehl und in ihrer Muttersprache lösen – und sich so ganz auf das Wesentliche konzentrieren: den Kunden. Wir haben mit einem einzigen Assistenten angefangen. Unser Ziel ist es, eine Filiale zu schaffen, in der die Technologie die Probleme löst, damit unsere Mitarbeiter dies nicht tun müssen.“ — Christian Metzner, Managing Director HR & IT, Dirk Rossmann GmbH

„ROSSMANN zeigt, dass KI in der Praxis bereits heute einen messbaren Wettbewerbsvorteil bietet – und nicht nur ein fernes Zukunftsziel ist. Auf Basis der ServiceNow AI Platform arbeiten mehr als 800 Filialen heute schneller, bieten einen besseren Service und entlasten das Personal – das ist der Maßstab, den wir für jeden Händler erreichbar machen wollen.“ — Robert Rosellen, Vice President Sales & Country Manager Germany ServiceNow

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 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>

Über Dirk Rossmann GmbH

Die Dirk Rossmann GmbH ist eine der größten Drogerieketten Deutschlands und betreibt mehr als 4.600 Filialen mit über 62.000 Mitarbeitern. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Burgwedel wurde 1972 von Dirk Rossmann gegründet und ist bekannt für sein breites Sortiment, seine wettbewerbsfähigen Preise und sein Engagement im Kundenservice.

www.rossmann.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

Dirk Rossmann GmbH

Telefon: 05139/898 -4444

dialog@rossmann.de

rossmann.de/unternehmen/presse