

ServiceNow beschleunigt KI-Einsatz in Unternehmen mit sicherer, skalierbarer KI-Plattform

2025-09-10

Neue Entwickler-Tools machen das Programmieren einfacher und sicherer, helfen Mitarbeitern dabei, Ideen schnell in Anwendungen umzusetzen und erleichtern den Zugang zu vielfältigen KI-basierten Lösungen.

Eine unternehmensweite Sicherheitsarchitektur für die KI-Plattform schützt sensible Daten und steuert Integrationen, damit Unternehmen agentenbasierte KI vertrauensvoll skalieren können.

Autonome Workflows verwandeln Daten in Handlungen durch Anleitungen für autonome KI-Agenten – mit der Flexibilität, KI und menschlichen Input zu kombinieren.

MÜNCHEN – 10. September 2025 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), die KI-Plattform für die Unternehmenstransformation, hat heute das neue **Zürich-Plattform-Release** vorgestellt. Dieses liefert maßgebliche Innovationen: schnellere Entwicklung von Multi-Agenten-KI, unternehmensweite Sicherheitsfunktionen für die KI-Plattform und neu gedachte Workflows. Neue Entwickler-Tools machen das Programmieren in natürlicher Sprache mithilfe von KI einfacher und sicherer, helfen Mitarbeitenden dabei, Ideen schnell in Anwendungen umzusetzen und erleichtern den Zugang zu KI-basierten Lösungen. Integrierte Sicherheitsfunktionen wie die ServiceNow Vault Console und die Machine Identity Console sichern sensible Daten über alle Workflows hinweg und steuern Integrationen zentral. So können Unternehmen Multi-Agenten-KI zuverlässig und vertrauensvoll skalieren. Zudem führt das Release autonome Workflows ein, die Daten in Handlungen umwandeln – mit der einzigartigen Flexibilität, KI und menschlichen Input genau dort einzusetzen, wo es für Kontrolle und Effizienz nötig ist.

Führungskräfte in Unternehmen wollen über einfache KI-Implementierungen hinausgehen, um transformative und

messbare Ergebnisse zu erzielen. Laut Gartner® werden „bis 2029 über 60 % der Unternehmen Entwicklungsplattformen für KI-Agenten nutzen, um komplexe Workflows zu automatisieren, die bisher menschliche Koordination erforderten.“¹ Die ServiceNow KI-Plattform **löst dieses Transformationsversprechen unternehmensweit ein** und ebnet den Weg für eine neue Ära hocheffizienter Zusammenarbeit zwischen Mensch und KI.

„Zürich markiert einen Wendepunkt für Unternehmens-KI. ServiceNow liefert produktive Multi-Agenten-KI-Systeme, die nicht nur leistungsstark, sondern auch steuerbar, sicher und skalierbar sind“, sagt Amit Zavery, President, Chief Operating Officer und Chief Product Officer bei ServiceNow. „Wir machen den Technologie-Stack von Unternehmen fit für das KI-Zeitalter – von autonomen Workflows, die präzise mit Daten arbeiten, bis hin zu Entwickler-Tools, die Innovation in Höchstgeschwindigkeit demokratisieren. Mit integrierten Steuerungsmechanismen für Sicherheit, Risiko und Compliance helfen wir Unternehmen, über die Experimentierphase hinauszugehen und in eine neue Phase intelligenter Umsetzung einzutreten.“

Programmieren in natürlicher Sprache auf Unternehmensniveau

Laut Gartner® werden „agentische KI-Funktionen nahezu allgegenwärtig in Software, Plattformen und Anwendungen eingebettet sein und Nutzererfahrungen sowie Workflows transformieren.“² Mit dem ServiceNow Build Agent und der Developer Sandbox bietet ServiceNow Mitarbeitern neue Möglichkeiten, KI effizienter, dialogorientierter und in großem Maßstab einzusetzen, um reale Probleme in allen Bereichen des Unternehmens zu lösen.

- **Build Agent** ist ein Durchbruch für die Entwicklung von Unternehmensanwendungen – es verbindet die Leichtigkeit des Programmierens in natürlicher Sprache mit den hohen Standards und der Verlässlichkeit der ServiceNow KI-Plattform. Mitarbeiter können innerhalb von Sekunden aus einer Idee eine produktionsreife App erstellen – einfach durch eine Anfrage in natürlicher Sprache. Beispiel: „Erstelle eine Onboarding-App, die Aufgaben an HR, IT und Facility-Management verteilt.“ Der Build Agent übernimmt den Rest: Design, Logik, Integrationen, Tests und Governance eingeschlossen. Was es besonders macht ist unternehmerische Disziplin: Jede App verfügt über integrierte Prüfpfade, Sicherheit, und Compliance. So profitieren Entwickler und Fachanwender von der Geschwindigkeit der KI, kombiniert mit der Sicherheit unternehmensweiter Kontrollmechanismen.
- Developer Sandbox ermöglicht es Entwicklern, bessere Anwendungen schneller zu erstellen, bei gleichzeitiger Einhaltung höchster Qualitätsstandards. Teams entwickeln schneller bessere Anwendungen, ohne Kompromisse bei Qualität oder Sicherheit. Sandboxes stellen isolierte Umgebungen innerhalb einer einzelnen Instanz bereit, sodass mehrere Teams ohne Konflikte parallel zusammenarbeiten, neue Funktionen entwickeln und testen können. Sie können Versionen verwalten, iterieren und liefern, ohne auf

Entwicklerressourcen zurückgreifen zu müssen. Entwickler wiederum können mit Vibe Coding sicher experimentieren, KI-Workflows testen und Versionskonflikte beheben bevor Änderungen live gehen. Das Ergebnis: weniger Nacharbeit, kürzere Feedbackschleifen und schnellere Releases, in höherer Qualität und mit geringerem Risiko.

Sicherheit als Fundament der KI-Strategie

Mit wachsendem Einsatz von autonomen Workflows unter Einsatz von agentischer KI wird Sicherheit entscheidend. Das Zürich Release liefert neue native Sicherheitsfunktionen für die ServiceNow KI-Plattform, die es erleichtern, sensible Informationen zu schützen, Integrationen zu steuern und wachsende KI-Landschaften zu managen.

- Die neue ServiceNow Vault Console ermöglicht es, sensible Daten innerhalb von Workflows systematisch zu erkennen, zu klassifizieren und zu sichern. So kann beispielsweise ein Administrator im Kundenservice personenbezogene Daten in Tickets identifizieren, unterschiedliche Richtlinien anwenden und Compliance-Aktivitäten nachverfolgen. Darüber hinaus gibt die Konsole Empfehlungen zum Schutz neu entdeckter sensibler Daten und stellt passende Dashboards zur Verfügung, um zentrale Kennzahlen zu überwachen.
- Die Machine Identity Console adressiert den Bedarf an Integrationssicherheit mit Authentifizierung und Autorisierung in Unternehmen und ermöglicht so die direkte Kontrolle über Bots und APIs. Mit der Skalierung der ServiceNow KI-Plattform bringt jede API-Verbindung, auch die von KI-Agenten, eine weitere Identität mit sich, die verwaltet und hinsichtlich ihrer Zugriffsrechte geprüft werden muss. Die Konsole verschafft Plattform-Teams Transparenz über alle eingehenden API-Integrationen, die Maschinenidentitäten wie Servicekonten oder Schlüssel nutzen, erkennt veraltete oder schwache Authentifizierungsmethoden und bietet klare Handlungsempfehlungen. Erkennt die Konsole beispielsweise eine Integration mit Basic Authentication oder eine Verbindung, die seit 100 Tagen inaktiv ist, wird sie hervorgehoben und kann direkt behoben werden.

„Für den Kanton Zürich ist digitale Transformation zentral, um sichere und effiziente öffentliche Dienstleistungen bereitzustellen. Seit 2018 unterstützt uns ServiceNow dabei, unsere Prozesse zu zentralisieren und zu standardisieren – mit höchster Priorität auf Datensicherheit“, sagt Jürg Kasper, Leiter Business Solutions, Kanton Zürich. „Die neuesten Weiterentwicklungen in den Bereichen Sicherheit und KI ermöglichen es uns, noch komplexere Workflows zu automatisieren. Dadurch erschließen wir neue Effizienzpotenziale, die es uns erlauben, unsere Bürger schneller, klarer und mit größerer Verlässlichkeit zu bedienen.“

Ohne integrierte Sicherheit und Vertrauen ist die Skalierung von KI mit Risiken verbunden. Diese Funktionen knüpfen an den **im Mai 2025 vorgestellten AI Control Tower** an, der Unternehmen Sichtbarkeit, integrierte Compliance und durchgängige Governance über den gesamten Lebenszyklus agentischer KI-Systeme ermöglicht.

Durch die zentrale Überwachung aller KI-Agenten, -Modelle und -Workflows – ob nativ oder von Drittanbietern – stellt der AI Control Tower sicher, dass Unternehmen KI vertrauensvoll skalieren können und Innovation mit Sicherheit und Vertrauen gemäß Unternehmensstandards verbunden wird.

Von Daten zu messbaren Ergebnissen mit autonomen Workflows

Unternehmen stehen beim schnellen Skalieren von KI vor der Herausforderung, Lösungen konsistent, zuverlässig und verantwortungsvoll bereitzustellen. Dafür brauchen sie die richtigen Leitplanken, vollständige Transparenz und starke Governance – andernfalls riskieren sie Vertrauensverlust und verzögerte Ergebnisse. ServiceNow vereint all dies in einer einzigen KI-Plattform und setzt damit einen neuen Standard dafür, wie Unternehmen autonome Workflows schaffen, um Daten in Handlungen und KI in messbaren Geschäftserfolg zu verwandeln.

- Agentische Playbooks von ServiceNow verbinden Menschen, Automatisierung und KI nahtlos miteinander und treiben so autonome Workflows voran. Ein traditionelles Playbook ist eine strukturierte Abfolge automatisierter Schritte, die auf vordefinierten Geschäftsregeln und Prozessen basiert – ideal, um Konsistenz, Effizienz und Vertrauen sicherzustellen. Agentische Playbooks erweitern dieses Modell, indem sie KI in den bewährten Rahmen integrieren. KI-Agenten übernehmen manuelle Aufgaben, erledigen sie in Sekunden und beschleunigen die Ausführung erheblich. So haben Mitarbeitende mehr Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten, bei denen menschliches Urteilsvermögen entscheidend ist. Ein Beispiel: Im Kreditkarten-Support kann ein agentisches Playbook einen KI-Agenten anleiten, die Identität einer Person zu prüfen, die Karte zu sperren, eine Ersatzkarte zu veranlassen und den Kunden zu benachrichtigen, während bei Bedarf ein menschlicher Mitarbeiter eingreifen kann. Das Ergebnis: gesteuerte, effiziente und vertrauenswürdige Abläufe durch KI beschleunigt und für schnellere, intelligentere Ergebnisse optimiert.
- Das Zürich-Release kombiniert Process- und Task-Mining nahtlos auf einer einheitlichen Plattform. Diese neuen Funktionen geben Unternehmen ein durchgängiges Verständnis dafür, wie Arbeit tatsächlich abläuft – und machen sichtbar, wo menschliche Expertise unverzichtbar ist und wo KI-Agenten den größten Mehrwert schaffen. Mit integrierter Process Intelligence können Kunden nahtlos von der Erkenntnis zur Aktion übergehen. Das bedeutet: Abläufe straffen, KI gezielt dort einsetzen, wo sie am meisten Wirkung entfaltet, und reale Geschäftsergebnisse beschleunigen, ohne die Komplexität isolierter Altsysteme.

Verfügbarkeit

Alle Funktionen des Zürich-Plattform-Release sind ab sofort allgemein verfügbar und im **ServiceNow Store** erhältlich.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zur Veröffentlichung der Zurich-Plattform finden Sie im **ServiceNow-Blog** von Jon Sigler, Executive Vice President und General Manager of Platform and AI.

Mehr Information über die neuen Lösungen im ServiceNow Newsroom.

¹Gartner, **Cool Vendors for AI Agent Development**, 27. Mai 2025

²Gartner, **Tech FutureSight: The Agentic AI Race Redefines the Future of Software Applications**, 16. Juni 2025

GARTNER ist eine eingetragene Marke und ein eingetragenes Dienstleistungszeichen von Gartner, Inc. und/oder deren Tochtergesellschaften in den USA und international und wird hier mit Genehmigung verwendet. Alle Rechte vorbehalten.

Zukunftsgerichtete Aussagen

Diese Pressemitteilung enthält „zukunftsgerichtete Aussagen“ über Erwartungen, Annahmen und Pläne im Zusammenhang mit den KI-Innovationen von ServiceNow. Solche Aussagen beziehen sich u. a. auf künftige Produktfähigkeiten und erwartete Vorteile für Kunden. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen bekannten und unbekannten Risiken, Unsicherheiten und potenziell unzutreffenden Annahmen, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den hier erwarteten abweichen. Sollte eines dieser Risiken eintreten oder Annahmen sich als falsch herausstellen, können die Ergebnisse von ServiceNow wesentlich von den Erwartungen abweichen.

ServiceNow übernimmt keine Verpflichtung, diese Aussagen zu aktualisieren. Faktoren, die zu Abweichungen führen können, sind u. a.: (i) Verzögerungen oder unerwartete Kosten bei der Umsetzung von Produktfunktionen, (ii) regulatorische Änderungen im Zusammenhang mit KI und (iii) Unsicherheiten, ob Umsätze die Investitionen rechtfertigen. Weitere Informationen zu Risikofaktoren sind in den bei der U.S. Securities and Exchange Commission eingereichten Unterlagen enthalten.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) setzt KI für Menschen ein. Wir halten mit dem Innovationstempo Schritt, um Kunden in allen Branchen bei der Unternehmenstransformation zu helfen und verfolgen dabei einen vertrauenswürdigen, menschenzentrierten Ansatz für die Bereitstellung unserer Produkte und Dienstleistungen in großem Maßstab. Unsere KI-Plattform für Unternehmenstransformation verbindet Menschen, Prozesse, Daten und Systeme, um die Produktivität zu steigern und die Geschäftsergebnisse zu maximieren. Weitere Informationen finden Sie unter:

<http://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>

Pressekontakt

ServiceNow

Johanna Fritz

Director Corporate Communications, EMEA Central

Tel.: + 49 173 753 17 00

E-Mail: johanna.fritz@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

Tel: +49 89 419599-33/-21

E-Mail: servicenow@maisberger.com

Web: www.maisberger.de