NEWS RELEASE

ServiceNow bringt CRM ins KI-Zeitalter und vereint Vertrieb, Service und Abwicklung auf einer Plattform

2025-05-07

Das KI-gestützte CRM koordiniert abteilungsübergreifende Prozesse und sorgt so für schnelle, nahtlose Erlebnisse über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg – mit dem Ziel, die Produktivität zu steigern und das Wachstum zu fördern.

Neue KI-Agenten für das CRM ermöglichen echten Self-Service, indem sie Aufgaben eigenständig ausführen – so wie bei Kunden wie Pure Storage.

München – 7. Mai 2025 – Knowledge 2025 – Auf **ServiceNow** (NYSE: NOW) – die KI-Plattform für die Unternehmenstransformation –, den nächsten Meilenstein seines wegweisenden CRM-Systems vorgestellt, das eine Branche revolutionieren kann, die bislang von veralteten und überdimensionierten Systemen dominiert wurde. Mit einem klaren Anspruch, bestehende Strukturen aufzubrechen, hat ServiceNow das CRM (Customer-Relationship-Management) für das KI-Zeitalter neu konzipiert. Ziel ist es, Vertrieb, Auftragsabwicklung und Kundenservice auf einer einheitlichen Plattform zu bündeln und so hervorragende End-to-End-Erlebnisse zu schaffen.

Das KI-gestützte CRM koordiniert die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Abteilungen und ermöglicht dadurch schnelle, reibungslose Abläufe über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg. Dadurch reduziert es den Aufwand, der bisher durch den Wechsel zwischen verschiedenen Anwendungen und Kundenanfragen entstanden ist. Darüber hinaus hat ServiceNow neue KI-Agenten für das CRM angekündigt, die in der Lage sind, Aufgaben vollständig autonom zu erledigen. Sie unterstützen die Skalierung von Callcentern und Vertriebsteams und ermöglichen echten Self-Service.

Traditionelle CRM-Systeme fungieren lediglich als Datenablage für die Frontoffice-Prozesse und gefährden damit sowohl Kundengewinnung als auch -bindung. Das CRM von ServiceNow hingegen ist konsequent für eine KI-basierte Welt entwickelt und bietet personalisierte, proaktive Erlebnisse. Die ServiceNow KI-Plattform verknüpft Arbeitsabläufe in allen Systemen und Abteilungen und beseitigt ineffiziente Prozesse, die bislang durch Tabellen, gemeinsame Postfächer oder manuelle Schnittstellen mühsam zusammengehalten wurden.

Das CRM-Geschäft von ServiceNow wächst rasant, da Kunden verstärkt nach besseren Möglichkeiten suchen, Vertriebs- und Servicemitarbeiter sowie Außendiensttechniker auf einer einheitlichen Plattform zusammenzuführen. CRM ist inzwischen der am schnellsten wachsende Geschäftsbereich für Workflows bei ServiceNow – mit einem jährlichen Vertragswert (Annual Contract Value, ACV) und einem Wachstum von 30 % im Vergleich zum Vorjahr (Stand: Jahresende 2024)**[1]**. Die gesamte Customer Experience läuft auf einer zentralen Plattform, die durch agentenbasierte KI-Funktionen ergänzt wird. So können Unternehmen schneller auf Kundenbedürfnisse reagieren, die Produktivität steigern, neue Umsatzpotenziale erschließen und ein neues Maß an Kundentreue aufbauen.

„ServiceNow bietet eine wegweisende, neue Vision für CRM, die das gesamte Kundenerlebnis rund um die leistungsstarken Möglichkeiten von KI neugestaltet. Weit über einfache Chatbots hinaus ermöglichen wir unseren Kunden, Vertrieb und Service durchgängig auf einer einzigen, KI-gestützten Plattform zu orchestrieren – und so den gesamten Kundenlebenszyklus deutlich effizienter zu gestalten“, erklärt . „ServiceNow geht bewusst andere Wege – wir bieten vollständige Workflow-Automatisierung vom Auftragseingang bis zur Auslieferung. So können sich unsere Kunden auf wertschöpfenden Vertrieb und exzellenten Service konzentrieren, statt ihre Zeit mit veralteten Systemen zu vergeuden.“

The Whole Group, ServiceNow-Partner im Bereich CRM, hat aus erster Hand erlebt, wie leistungsfähig nahtlos verknüpfte Daten und KI-gestützte Workflows sein können, wenn es darum geht, Umsatz, Profitabilität und operative Effizienz zu maximieren. Durch den Einsatz von ServiceNow und den Aufbau KI-gestützter Customer Journeys auf der ServiceNow KI-Plattform konnte das Unternehmen sowohl die time-to-value deutlich verkürzen als auch die Kosten für die Transformation von Geschäftsmodellen bei seinen Kunden um 40 % senken.

„ServiceNows Vision von modernem CRM stärkt unsere Fähigkeit, KI-gestützte, dynamische und intelligente Geschäftsmodelle schnell zu entwickeln und bereitzustellen – Modelle, die notwendig sind, um wettbewerbsfähig zu bleiben und Marktführerschaft zu übernehmen“, Paul Andrew, Mitgründer und Co-CEO von The Whole Group. „Die ServiceNow KI-Plattform ermöglicht es uns, Transformationen zu beschleunigen und die technische Komplexität für unsere Kunden zu reduzieren – damit sie innovative Lösungen schneller realisieren und Umsatz, Gewinn sowie operative Effizienz maximieren können.“

KI-Agenten ermöglichen nahtlose und intelligente Kundenerlebnisse

Kunden erwarten heute mehr als nur schnellen Service – sie wünschen sich personalisierte, proaktive Erlebnisse, die ihre Bedürfnisse vorausahnen und Probleme reibungslos lösen. Die neuen Funktionen in ServiceNow CRM bieten intelligente Lösungen, mit denen Unternehmen den Wandel von reaktivem Kundenservice hin zu proaktivem Kundenengagement vollziehen können. Gleichzeitig sorgen sie für konsistente End-to-End-Serviceerlebnisse über alle Abteilungen hinweg.

ServiceNow hat auf der Knowledge 2025 außerdem die CRM AI Agents vorgestellt – eine Suite spezialisierter KI-Agenten, die in der Lage sind, Aufgaben autonom zu steuern und auszuführen – von Verkauf und Auftragsabwicklung bis hin zum Kundenservice. Im Gegensatz zu herkömmlicher Automatisierung, die auf vordefinierten Regeln basiert, können diese KI-Agenten dynamisch den besten nächsten Schritt bestimmen: Sie beantworten Anfragen sofort, leiten komplexe Fälle mit vollständigem Kontext weiter und steuern abteilungsübergreifende Workflows. Der Prozess beginnt mit einem dialogbasierten Gespräch, in dem Kundenanliegen aufgenommen werden. Anschließend übernehmen die KI-Agenten nahtlos die gesamte Auftragsabwicklung – inklusive Übergabe an menschliche Mitarbeiter, wenn deren Eingreifen erforderlich ist.

Bei ServiceNow bearbeiten KI-Agenten autonom bereits 37 % aller Kundenservicefälle. Durch die Entlastung menschlicher Agenten in Callcentern steigern sie die Effizienz, beschleunigen Problemlösungen und verbessern die Kundenbindung. So ermöglichen sie Unternehmen den Übergang zu proaktiven, autonomen und KI-gesteuerten Kundenerlebnissen.

Diese Ankündigung ist Teil kontinuierlicher Innovationen im CRM- und Branchenlösungsbereich von ServiceNow, Vorreiter im Kundenservice- und Supportmarkt seit 2016. Im März unterzeichnete ServiceNow eine verbindliche **Vereinbarung zur Übernahme von Logik.ai**, einem führenden Anbieter moderner, KI-gestützter und flexibel kombinierbarer CPQ-Lösungen (Configure, Price, Quote). Ziel war und ist es, die wachsende CRM-Präsenz von ServiceNow weiter auszubauen und Vertriebsteams dabei zu unterstützen, schneller Abschlüsse zu erzielen, die Produktivität zu steigern und effizienter zu arbeiten. Mit dem aktuellen **Yokohama Release** hat ServiceNow zudem seine CRM-Funktionen weiter gestärkt – darunter Self-Service-Commerce-Portale, sofort einsatzbereite CCaaS-Integrationen (Contact Center as a Service) sowie speziell für CRM entwickelte KI-Agenten.

Indem ServiceNow KI, Daten und Workflows unternehmensweit auf einer einzigen Plattform verbindet, stärkt das Unternehmen seine führende Position im CRM-Bereich – vom ersten Kundenkontakt bis zur abschließenden Lösung in Vertrieb, Auftragsabwicklung und Service.

Das sagen unsere Kunden:

„Traditionelle CRM-Systeme können mit den ständig wachsenden Erwartungen an erstklassigen Service nicht mehr

Schritt halten. Mit ServiceNow CRM setzen wir KI gezielt ein, um die Kundenzufriedenheit zu steigern, und zwar durch schnellere Problemlösungen, geringere Fallzahlen, präzisere Konfigurationen und gleichzeitig sinkende Kosten“, sagt Paolo Juvara, Chief Digital Transformation Officer bei Pure Storage. „Unsere Fähigkeit, Service und Lieferung auf einer einzigen Plattform abzuwickeln, bedeutet besseren Service für unsere Kunden, denn wir schaffen intelligente, proaktive und vernetzte Erlebnisse in großem Maßstab.“

„Wir haben eine klare Vorstellung davon, wie Technologie ländliche Gemeinden und die Landwirtschaft besser unterstützen kann und ServiceNow hilft uns, diese Vision Wirklichkeit werden zu lassen“, erklärt Tiffany Smith, Chief Security Officer and Head of IT Operations bei Farm Credit Mid-America. „Mit der KI-gestützten Plattform von ServiceNow stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiter die nötigen Werkzeuge und Einblicke haben, um Probleme schneller zu lösen und den gleichbleibend hochwertigen Service zu bieten, auf den sich unsere Kunden verlassen. Dabei geht es nicht nur darum, Kosten zu senken und effizienter zu arbeiten – es geht darum, Innovation voranzutreiben und unser Versprechen einzulösen, den Kunden in den Mittelpunkt all unseres Handelns zu stellen.“

„KI ist bei ProAssurance kein Buzzword, sondern ein echter Game-Changer“, betont Max Malloy, Vice President of Digital Experience and Strategy bei ProAssurance. „Wir nutzen die KI-Agenten von ServiceNow in unserem Support-Portal für Versicherungskunden, um Anfragen schneller denn je zu kategorisieren, zusammenzufassen und zu lösen. Die Auswirkungen dieser Technologie zeigen sich bereits deutlich in unserem Team. Wir freuen uns darauf mit dem KI-gestützten CRM von ServiceNow erfolgreiche Ansätze zu skalieren und unseren Serviceerlebnissen noch mehr Geschwindigkeit und Transparenz zu verleihen.“

Verfügbarkeit

Alle heute angekündigten Funktionen sind allgemein verfügbar und im **ServiceNow Store** zu finden.

Weiterführende Informationen

Erfahren Sie mehr über **ServiceNow Knowledge 2025**.

Erhalten Sie einen Überblick über **alle weiteren Ankündigungen** im Rahmen der Knowledge 2025.
Erfahren Sie außerdem mehr darüber, wie ServiceNow Field Service Management (FSM) – ein zentraler Bestandteil der CRM-Strategie von ServiceNow – im **ISG Buyers Guide den 1. Platz** im Bereich „Field Service Management“ sowie in den Kategorien „Customer Engagement“ und „Proactive Maintenance“ belegt hat.

Zukunftsgerichtete Aussagen

Diese Pressemitteilung enthält „zukunftsgerichtete Aussagen“ über Erwartungen, Überzeugungen, Pläne und Absichten in Bezug auf die KI-Innovationen von ServiceNow. Dazu zählen Aussagen über zukünftige Produktfunktionen und -angebote sowie über die erwarteten Vorteile für ServiceNow. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen bekannten und unbekannten Risiken und Unsicherheiten und beruhen möglicherweise auf unzutreffenden Annahmen, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse erheblich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen erwarteten oder implizierten Ergebnissen abweichen. Sollten sich solche Risiken oder Unsicherheiten verwirklichen oder sich zugrunde liegende Annahmen als falsch erweisen, könnten die tatsächlichen Ergebnisse von ServiceNow wesentlich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen genannten oder implizierten Ergebnissen abweichen.

ServiceNow übernimmt keine Verpflichtung und beabsichtigt auch nicht, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren. Zu den Faktoren, die dazu führen könnten, dass die tatsächlichen Ergebnisse erheblich von den zukunftsgerichteten Aussagen abweichen, gehören unter anderem: (i) Verzögerungen, unerwartete Schwierigkeiten oder höhere Kosten bei der Umsetzung der Produktfunktionen und -angebote,
(ii) Veränderungen des regulatorischen Umfelds im Zusammenhang mit KI sowie
(iii) Unsicherheiten darüber, ob die Umsätze die Investitionen in die betreffenden Produktfunktionen und -angebote rechtfertigen. Weitere Informationen zu Faktoren, die sich auf die finanziellen und sonstigen Ergebnisse von ServiceNow auswirken könnten, finden Sie in den bei der US-Börsenaufsichtsbehörde SEC eingereichten Unterlagen von ServiceNow.

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: **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**

[1] ServiceNow Financial Analyst Day, 5. Mai 2025

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 89 419599-33/-21
E-Mail: **servicenow@maisberger.com**