

ServiceNow bringt KI in der gesamten industriellen Wertschöpfungskette zum Einsatz und schließt die Lücke zwischen Fertigung und Verwaltung

2026-04-20

Neue KI-native Lösungen verbinden Auftragsabwicklung, Qualitäts-, Garantie- und komplexe Angebotsprozesse auf einer einheitlichen Plattform.

Industrial Connected Workforce digitalisiert produktionsnahe Arbeit und macht Erfahrungswissen nutzbar.

ServiceNow EmployeeWorks bietet Mitarbeitern in der Produktion einen dialogbasierten KI-Zugang zu unternehmensweiten Services.

Hannover, Deutschland – HANNOVER MESSE - 20. April 2026 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), der AI Control Tower für die geschäftliche Neuerfindung, hat heute neue KI-native Lösungen vorgestellt, die die industrielle Wertschöpfungskette verbinden – von Qualitätssicherung sowie Garantie- und Serviceleistungen bis hin zu Auftragsabwicklung und Angebotskonfiguration – auf einer einheitlichen Plattform. Darüber hinaus präsentierte das Unternehmen Industrial Connected Workforce sowie **ServiceNow EmployeeWorks** für die Fertigungsindustrie.

Hersteller haben in den vergangenen zwei Jahren ihre Investitionen in KI deutlich gesteigert, doch die Umsetzung bleibt häufig fragmentiert. Informationen zur Qualität, Garantieansprüche, Auftragsprozesse und Abläufe auf dem Shopfloor sind auf voneinander getrennte Systeme verteilt. Die Lösungen von ServiceNow für Fertigung und Industrie vereinen Daten, Workflows und Governance über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg auf einer einzigen Plattform und ermöglichen so den durchgängigen Einsatz von KI statt isolierter Anwendungen.

„Das Potenzial von KI in der Fertigung bleibt ungenutzt, solange Daten über Silos hinweg verstreut sind“, sagt Abhi

Rele, Head of Manufacturing Products bei ServiceNow. „ServiceNow verbindet diese Systeme und gibt der KI den Kontext und die Governance, die sie benötigt, um von isolierter Automatisierung zu einer durchgängigen und ganzheitlichen Ausführung zu gelangen.“

Eine Plattform von Vertrieb und Service bis in die Fertigung

Die neuen Funktionen überträgt den Plattformansatz von ServiceNow, mit dem bereits IT, CRM, HR und Sicherheit vereinheitlicht werden, nun auch auf die Fertigung. Garantieansprüche, Auftragsabweichungen, Konfigurationsanfragen und Aufgaben für Mitarbeiter laufen dadurch in einer Plattform zusammen – mit in jeden Workflow integrierter KI und durchgängiger Governance.

Quality Issue Management: Vereinheitlicht den gesamten Lebenszyklus qualitätsrelevanter Vorfälle mit Auswirkungen auf Kunden – von der Erfassung über die Analyse bis zur Behebung. So können Hersteller die Kosten für die Qualitätssicherung senken, Fehlerquoten reduzieren und das Vertrauen ihrer Kunden stärken. KI beschleunigt die Erfassung von Vorfällen und unterstützt etablierte Methoden zur Ursachenanalyse wie die 8D-Methode und die 5-Why-Analyse.

Warranty Claims mit AI Fraud Detection: Ersetzt manuelle Prüfprozesse, bei denen Fehlentwicklungen oft unentdeckt bleiben. Der End-to-End-Prozess umfasst Reparaturen, Rückrufmaßnahmen und weitere Anspruchsarten. Gleichzeitig erkennt eine KI-gestützte Anomalieerkennung Muster und reduziert Betrug bei Garantieansprüchen, bevor er sich negativ auf die Margen auswirkt.

Order Operations mit Voice AI Agents: Beseitigt starre Formulare und langsame Supportprozesse, mit denen Kunden in der Fertigung bei Rechnungsstreitigkeiten, Auftragsabweichungen oder Produktrücksendungen konfrontiert sind

Configure-Price-Quote (CPQ) mit Configuration AI Agent: Ermöglicht es Vertriebsmitarbeitern, komplexe Produkte zu konfigurieren, indem sie Kundenanforderungen in natürlicher Sprache beschreiben, anstatt sich durch hunderte Eingabefelder zu arbeiten. Die Lösung ist speziell auf die Komplexität der Fertigung ausgelegt, verwaltet Stücklisten mit tausenden Positionen und beseitigt Konfigurationsengpässe, die Verkaufsabschlüsse verzögern.

Field Service Management mit Parts Management AI Agent: Automatisiert einen der fehleranfälligen Schritte im Außendienst: den Abgleich von Ersatzteilen beim Abschluss eines Einsatzes. Wenn ein Techniker einen Auftrag abschließt, prüft der Agent verwendete, ausgetauschte und ungenutzte Teile anhand des Arbeitsauftrags und erstellt eine nachvollziehbare Teileübersicht. Das verhindert Umsatzverluste und ermöglicht eine korrekte Abrechnung.

Schließen der Wissenslücke auf dem Shopfloor

Die Belegschaft in der Fertigungsindustrie befindet sich in einem Generationenwechsel. Wenn erfahrene Mitarbeiter in den Ruhestand gehen, nehmen sie jahrzehntelang aufgebautes Erfahrungswissen mit – darunter nicht dokumentierte Problemlösungen, maschinenspezifische Anpassungen und situative Entscheidungen, die den reibungslosen Betrieb von Produktionslinien sichern. Kommt es zu einem Stillstand, entstehen sofort Kosten durch Kapazitätsverluste und verpasste Liefertermine. Gleichzeitig fehlt der Schichtleitung häufig ein digitaler Nachweis darüber, wie ein ähnliches Problem zuletzt gelöst wurde. Die verfügbaren Werkzeuge für operative Führungskräfte sind dabei nicht für die Anforderungen der Fertigung ausgelegt.

ServiceNow Industrial Connected Workforce ersetzt papierbasierte Prozesse, isolierte Einzellösungen und informelles Erfahrungswissen durch eine zentrale KI-Plattform, die speziell auf die Anforderungen der Fertigung zugeschnitten ist. KI digitalisiert Standardarbeitsanweisungen in schrittweise geführte Aufgaben, weist Arbeit rollen- und standortbasiert zu und stellt kontextbezogenes Wissen genau dann bereit, wenn es benötigt wird. Qualitätsingenieure profitieren von KI-gestützten Ursachenanalysen, die jeden Vorfall in organisatorisches Lernen überführen. Wenn erfahrene Mitarbeiter in den Ruhestand gehen, erfasst die Plattform deren Erfahrungswissen und stellt es allen Teammitgliedern bedarfsgerecht zur Verfügung, sodass niemand bei null anfangen muss. Im Gegensatz zu fragmentierten Insellösungen wächst der Nutzen kontinuierlich: Jeder Workflow, jede geführte Aufgabe und jede gewonnene Erkenntnis machen die Abläufe intelligenter.

ServiceNow EmployeeWorks holt Mitarbeiter in der Fertigung genau dort ab, wo sie arbeiten – ob über Microsoft Teams, Slack, einen gemeinsam genutzten Browserarbeitsplatz oder ein Kiosk-Terminal in der Produktion. So können sie IT-Probleme lösen, HR-Anfragen stellen oder Facility-Themen melden – alles über eine einheitliche, dialogbasierte Oberfläche. Die ServiceNow AI Plattform übernimmt im Hintergrund Routing, Genehmigungen und Nachverfolgung über alle Abteilungen hinweg und sorgt so für ein konsistentes Serviceerlebnis.

ServiceNow bestätigt zudem die Zusammenarbeit mit SupplyOn und erweitert damit sein Fertigungsökosystem. Viele Unternehmen haben ihre internen Beschaffungsprozesse heute gut im Griff. Doch genau dort, wo die Lieferkette beginnt, kommt es häufig zu Brüchen in der Zusammenarbeit mit Lieferanten. Diese Herausforderung wollen SupplyOn und ServiceNow gemeinsam lösen.

„Hersteller verlieren Zeit und Geld nicht aufgrund fehlender interner Prozesse, sie verlieren beides an der Schnittstelle zu ihren Lieferanten. Mit ServiceNow schließen wir genau diese Lücke: Wir integrieren strukturierte, in Echtzeit verfügbare Lieferantenzusagen in den Beschaffungsprozess, sodass Teams nicht länger Bestätigungen hinterherlaufen müssen, sondern die Lieferkette aktiv steuern können“, sagt Markus Quicken, CEO von SupplyOn.

Kunden- und Partnerstimmen:

Bosch Rexroth

Bosch Rexroth, ServiceNow und die Initiative Next Level Mittelstand werden künftig im KI-Netzwerk „any.site“ zusammenarbeiten. Das Netzwerk any.site vernetzt Maschinenhersteller, Serviceanbieter und Produktionsteams über KI-gestützte

„Wissensassistenten“. Diese unterstützen Inbetriebnahme- und Wartungsexperten bei der Informationssuche und stehen rund um die Uhr als digitale Assistenten zur Verfügung, die das Know-how der Hersteller bereitstellen.

„Wir haben any.site entwickelt, um das gesamte Wissen über Maschinen genau den Menschen zugänglich zu machen, die es täglich benötigen. Der größte Hebel für Effizienz liegt nicht darin, Wissen zurückzuhalten, sondern es intelligent zu vernetzen. Any.site ist die Antwort auf proprietäre Systeme – ein Netzwerk, von dem alle profitieren“, sagt Thomas Fechner, Mitglied des Vorstands von Bosch Rexroth und verantwortlich für Factory Automation.

Clubcar

„Die Produktkonfiguration über alle Vertriebskanäle hinweg konsistent zu halten, war früher ein ständiger Kampf – geprägt von komplexen Prozessen, begrenzter Unterstützung und unnötig komplizierten Angeboten“, sagt Craig Drenthe, VP of IT bei Club Car. „Mit ServiceNow CPQ hat sich das grundlegend geändert. Heute basiert alles auf einer einheitlichen Plattform. Änderungen werden sofort wirksam, und eine Nachbestellung durch Händler, die früher bis zu fünf Tage dauerte, ist jetzt in weniger als einem Tag erledigt. Für unsere Vertriebspartner ist der Unterschied enorm – und wir sind deutlich besser aufgestellt, um die Kundennachfrage zu bedienen.“

EY

„Gemeinsam unterstützen EY und ServiceNow Unternehmen dabei, die vernetzten Fabriken der Zukunft aufzubauen und Mitarbeiter in der Produktion durch KI-gestützte Workflows mit Echtzeit-Einblicken und Erfahrungswissen zu vernetzen“, sagt Craig Lyjak, EY Global Smart Factory Leader. „So können Mitarbeiter schneller handeln, sicherer arbeiten und neue Leistungsniveaus in ihren Betriebsabläufen erschließen.“

KODIS Holdings

„Wir haben ONYX entwickelt, um unseren Kunden bessere Werkzeuge und schnellere Antworten entlang der gesamten Lieferkette zu bieten“, sagt James Mayer, Director of IT bei KODIS Holdings. „Die ServiceNow AI Platform ermöglicht es, Transport, Lagerhaltung und Logistik in einem System zu orchestrieren – mit einer Geschwindigkeit und Transparenz, die es in unserer Branche so bisher nicht gab. Auf dieser Grundlage optimieren wir nun auch die Betreuung von Fertigungsprozessen.“

Siemens

„Bei Siemens hängt unsere operative Exzellenz maßgeblich von der Produktivität und dem Fokus unserer Mitarbeiter ab“, sagt Elmar Spreitzer, Head of IT Digital Foundation bei Siemens. „Durch den Einsatz von ServiceNow und Moveworks haben wir dialogbasierte KI direkt zu unseren Mitarbeitern gebracht und ermöglichen nahtlosen IT-Support sowie unmittelbare Unternehmenskommunikation. Das reduziert administrativen Aufwand und sichert wertvolles Erfahrungswissen – sodass sich unsere Belegschaft auf das Wesentliche konzentrieren kann: herausragende Ergebnisse für unsere Kunden zu liefern.“

Weitere Informationen:

Die heute vorgestellten Innovationen für die Fertigungsindustrie sind Teil einer umfassenderen Initiative branchenspezifischer und plattformbasierter KI-Lösungen, die ServiceNow auf der Knowledge 2026 präsentieren wird – der jährlichen Kunden- und Partnerkonferenz des Unternehmens, die vom 5. bis 7. Mai 2026 in Las Vegas stattfindet. Weitere Informationen finden Sie **hier**.

Verfügbarkeit:

- Quality Issue Management, Order Operations mit Voice AI Agents sowie Warranty Claims mit AI Fraud Detection sind ab sofort im Rahmen von Manufacturing Commercial Operations allgemein verfügbar.
- Field Service Management mit Parts Management AI Agent sowie der Configuration AI Agent für CPQ sind ab sofort über Field Service Management sowie CPQ Pro und SOM Pro for Manufacturing verfügbar.
- ServiceNow EmployeeWorks und Industrial Connected Workforce sind ab sofort allgemein verfügbar.

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 75 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 Seifried

Claudius-Keller-Straße 3c

D-81669 München

E-Mail: servicenow@maisberger.com

Web: www.maisberger.de