

# ServiceNow bringt Struktur in den KI-Einsatz von Unternehmen mit einer Plattform für regelkonforme, autonome Workflows

2026-05-05

Während KI-Agenten die Unternehmenswelt grundlegend verändern, bietet ServiceNow eine einheitliche KI-Plattform, die Abläufe erfasst, Entscheidungen trifft, Prozesse ausführt und autonome Arbeit im großen Maßstab absichert.

ServiceNow Otto ermöglicht es allen Mitarbeitenden, Vorhaben systemübergreifend und unabhängig von Arbeitsweise und Standort direkt in konkrete Ergebnisse umzusetzen.

München – Knowledge 2026 - 5. Mai 2026 - Auf dem jährlichen Kunden- und Partnerevent von ServiceNow, der **Knowledge 2026**, hat **ServiceNow** (NYSE: NOW), der AI Control Tower für die geschäftliche Neuerfindung, gezeigt, wie Unternehmen dem aktuellen KI-Chaos entkommen und KI-Ambitionen in konkrete Umsetzung über alle Workflows, Systeme und Abteilungen hinweg überführen können.

Die Erweiterungen umfassen den AI Control Tower, die Autonomous Workforce, Data Intelligence und Security-Funktionen. Damit stellt ServiceNow eine einheitliche Plattform bereit, die die gesamte KI-Wertschöpfungskette abdeckt, von Daten über Entscheidungen bis hin zu Ausführung und Governance.

ServiceNow stellt zudem **ServiceNow Otto** vor, die neue Enterprise-AI-Erfahrung. Otto vereint Conversational AI,

autonome Workflows und Enterprise Search in einer einzigen Oberfläche und ermöglicht durchgängige Arbeitsprozesse über alle Systeme, Desktops und Workflows hinweg. Damit bringt Otto die Plattform-Fähigkeiten direkt zu Mitarbeitern und Teams.

Unternehmen haben Milliarden in KI investiert, doch die meisten können diese Investitionen nicht in messbare Geschäftsergebnisse übersetzen. Häufig arbeiten Hunderte von Anwendungen parallel, jeweils mit eigenen KI-Funktionen, die nachträglich integriert wurden. KI-Agenten werden ohne klare Governance eingesetzt und Intelligenz ist nicht mit der operativen Umsetzung verbunden.

Die heutigen Ankündigungen zeigen eine KI-Plattform, die Unternehmensdaten, Geräte und Identitäten in Echtzeit erkennt und versteht, im jeweiligen Geschäftskontext die richtige Entscheidung trifft, über KI-Spezialisten und Workflows autonom handelt und jeden Schritt durch belastbare Governance absichert.

„Die Knowledge 2026 ist der Ort, an dem die Welt die nächste Innovationsstufe erlebt: die autonome Plattform, auf der KI denkt und Workflows handeln“, sagt Bill McDermott, CEO und Chairman von ServiceNow. „Das ist der Moment, in dem ServiceNow sich von der Plattform der Plattformen zum Agenten der Agenten entwickelt, und jedes Modell, jede Cloud und jede Datenquelle verbindet. Wir haben die einzige Plattform entwickelt, die das gesamte Unternehmen durchgängig versteht, die richtige Entscheidung trifft, über alle Workflows und Anwendungen hinweg handelt und jeden Schritt absichert. Wir liefern die Regeln und Leitplanken für unternehmerisches Handeln.“

ServiceNow veranstaltete am 4. Mai seinen jährlichen Financial Analyst Day, bei dem McDermott und Präsidentin & CFO Gina Mastantuono gemeinsam mit Produkt- und Go-to-Market-Führungskräften darlegten, wie die KI-native Plattform des Unternehmens sowie die Autonomous Workforce die langfristige finanzielle Entwicklung des Unternehmens vorantreiben. Bis 2030 strebt ServiceNow Abonnementumsätze von über 30 Milliarden US-Dollar an, wobei „Now Assist“ voraussichtlich mehr als 30 % des jährlichen Vertragswerts (ACV) ausmachen soll. Die folgenden Produktankündigungen spiegeln die Plattformfähigkeiten wider, die im Zentrum dieser langfristigen Vision stehen.

Eine vollständige Aufzeichnung ist über die Investor-Relations-Webseite abrufbar:

**<https://investors.servicenow.com>**

Sense: Sichtbarkeit und Kontext über alle Datenquellen, Geräte und Identitäten hinweg

ServiceNow adressiert die Probleme tausend fragmentierter Systeme, die inkonsistent katalogisiert sind und für Menschen entwickelt wurden, nicht für KI-Agenten. Datenfindung, Governance und autonome Ausführung werden

dabei auf einer einzigen Plattform zusammengeführt – ohne diese je verlassen zu müssen. Dadurch erlangen Unternehmen Echtzeit-Transparenz über jedes KI-System, jeden Agenten, jede Identität und jedes verbundene Asset, einschließlich externer KI-Systeme von Amazon Web Services (AWS), Anthropic, Google Cloud, Microsoft Azure, und weiteren. So wird sichergestellt, dass Kunden eine Grundlage haben, um unternehmensreife KI-Agenten kontrolliert bereitzustellen.

Der ServiceNow Data Catalog ermöglicht Organisationen eine ganzheitliche Sicht auf die gesamte Datenlandschaft durch automatisierte Datenerkennung, Nachverfolgung von Datenflüssen und ein gemeinsames Unternehmens-Glossar. Das Ergebnis ist eine einheitliche, Governance-konforme Sicht auf die gesamte Datenlandschaft, unabhängig davon, wo sich die Daten befinden.

Darüber hinaus wird die Datenlandschaft kontinuierlich überwacht, wobei Qualitätsverletzungen automatisch erkannt und Sicherheits- sowie Datenschutzrichtlinien in Echtzeit durchgesetzt werden. So wird sichergestellt, dass die Daten, die KI-Workflows speisen, jederzeit definierten Standards entsprechen – ohne dass manuelle Eingriffe nötig sind.

Decide: Unternehmensentscheidungen auf Basis von Kontext

Jede KI-Entscheidung ist nur so gut wie der Kontext, auf dem sie basiert. KI kann in Unternehmen nur dann effektiv arbeiten, wenn das zugrunde liegende Modell ausreichend Unternehmenskontext hat.

Die neuen Data-Intelligence-Fähigkeiten von ServiceNow, einschließlich der **Context Engine**, geben der ServiceNow AI Platform einen konsistenten Überblick in Echtzeit über das gesamte Unternehmen: wer für was verantwortlich ist, was womit verbunden ist, welche Richtlinien welche Aktionen steuern und wie der tatsächliche operative Zustand des Unternehmens zu jedem Zeitpunkt aussieht.

Diese Fähigkeiten verstärken die Intelligenz mit jeder Entscheidung von Menschen und Agenten. Auf Basis von 100 Milliarden Workflows und mehr als 7 Billionen Transaktionen, die jährlich über ServiceNow laufen, wird die Plattform mit jeder KI-Aktion besser darin, zu verstehen, wie ein Unternehmen tatsächlich funktioniert.

ServiceNow ist damit in einer einzigartigen Position, KI auf die konkrete operative Realität eines Unternehmens auszurichten – statt auf ein generisches Modell unternehmerischer Abläufe.

Act: KI-Spezialisten, die echte Arbeit ausführen

Das Zeitalter der künstlichen Intelligenz geht über in eine Ära der Umsetzung und autonomen Arbeit. Zu wissen, was richtig ist, und die passende Entscheidung zu treffen, lässt dennoch einen entscheidenden Schritt offen: die

tatsächliche Ausführung.

Die **ServiceNow Autonomous Workforce** geht diesen Schritt: weg von KI-Agenten, die isolierte Aufgaben bearbeiten, hin zur durchgängigen Ausführung kompletter Prozesse – von der Anfrage bis zur Lösung, mit klar definierten Rollen, unternehmensweiter Autorisierung und integrierter Governance. Die neuesten KI-Spezialisten von ServiceNow, die heute angekündigt wurden, arbeiten bereichsübergreifend in CRM, Employee Experience, IT Operations sowie Security & Risk.

Ein Beispiel: Bei ServiceNow bearbeitet die Autonomous Workforce bereits über 90 % der IT-Anfragen von Mitarbeitern. Der Level 1 Service Desk AI Specialist löst zugewiesene IT-Fälle dabei 99 % schneller als menschliche Agents. Jeden Monat bearbeitet ServiceNow Autonomous CRM über 100 Millionen Kundenfälle, orchestriert mehr als 16 Millionen Bestellungen und konfiguriert über sieben Millionen Angebote. Dadurch wird der gesamte Kundenlebenszyklus deutlich schneller und präziser unterstützt, von der Lead-Qualifizierung und Angebotserstellung über die Auftragsabwicklung bis hin zu Rechnungsstreitigkeiten, Serviceprozessen und Vertragsverlängerungen.

Zudem hat ServiceNow heute die ServiceNow AI Platform sowie ihr vollständiges „System of Action“ für beliebige KI-Agenten geöffnet – unabhängig davon, ob sie auf ServiceNow basieren oder mit Claude, Copilot oder durch eigene Anwendungen der Kunden erstellt wurden.

Mit **ServiceNow Action Fabric** können Kunden nun auch sichere, kontrollierte Aktionen im Hintergrund über den allgemein verfügbaren Model Context Protocol (MCP) Server von ServiceNow ausführen.

Secure: Jedes Cyber-Asset erkennen, jede Identität steuern und jede Schwachstelle schließen

Der erweiterte AI Control Tower von ServiceNow bietet eine durchgängige Lösung, um Enterprise-KI zu identifizieren, zu überwachen, zu steuern und abzusichern. Er schafft Transparenz darüber, wie KI arbeitet, wo sie Mehrwert schafft und wo fehlerhafte oder unzuverlässige Ergebnisse entstehen können. Der AI Control Tower umfasst nun unter anderem die Erkennung über mehr als 30 Enterprise-Konnektoren hinweg, Echtzeit-Einblicke in das Verhalten von Agenten, automatisierte Risiko- und Compliance-Kontrollen sowie eine erweiterte Identitäts-Governance für Hyperscaler-Umgebungen und KI-Modelle. Ergänzt wird dies durch Finanz-Dashboards, die Unternehmen eine bessere Kontrolle über ihre KI-Kosten ermöglichen.

„Vor einem Jahr hat der AI Control Tower Unternehmen Transparenz über ihre KI verschafft. Heute steuert er den gesamten KI-Lebenszyklus – über jeden Agenten, jedes Modell, jeden Datensatz, jedes Asset und jede Identität hinweg, in jeder Cloud und in jedem Enterprise-System“, sagt Amit Zavery, President, Chief Operating Officer und Chief Product Officer bei ServiceNow. „Das ist die Infrastruktur, die Unternehmen benötigen, um KI vertrauensvoll zu skalieren und nur ServiceNow verfügt über die Workflows, den Kontext und das notwendige Verständnis für den

Unternehmenseinsatz, um dies zu leisten.“

Über reine Kontrolle hinaus benötigen Unternehmen eine Plattform, die über die gesamte Angriffsfläche hinweg Transparenz schafft, steuert, Risiken behebt und auf Vorfälle reagiert – mit vollständiger Sicht auf jede Identität, jedes Asset sowie die jeweiligen Berechtigungen und Richtlinien.

ServiceNow bietet eine durchgängige Sicherheitsplattform, die Asset-Transparenz, Identity Governance, Risikomanagement und die Behebung von Schwachstellen kombiniert, um den Übergang von reaktiver Sicherheit hin zu einer autonomen, agentenbasierten Cyberabwehr zu ermöglichen. Armis schließt die Lücke zwischen Asset-Transparenz und Cyberrisiko und bietet eine umfassende, KI-gestützte Lösung, die Cyberrisiken über alle vernetzten Assets hinweg in Echtzeit erkennt, schützt und steuert. Veza integriert KI-gestützte Identitätsanalysen in die Plattform und bildet Zugriffsberechtigungen über menschliche, maschinelle und KI-Agenten-Identitäten hinweg ab. Dadurch erhalten Unternehmen kontinuierliche Transparenz darüber, wer oder was Zugriff auf digitale und vernetzte Ressourcen hat.

„ServiceNow liefert ein vollständiges Sicherheitsbild, wie es bislang kein Anbieter von Unternehmenssoftware bereitgestellt hat: vollständige Transparenz über Identitäten und fein granular gesteuerte Berechtigungen für jeden Menschen und jeden Agenten im System sowie einen vollständigen Überblick über alle vernetzten Assets im Unternehmen – von Code bis hin zu physischen Anlagen –, gebündelt im ServiceNow AI Control Tower“, sagt John Aisien, SVP und GM Security & Risk bei ServiceNow. „ServiceNow bietet die Sicherheits-, Risiko- und Governance-Kontrolle, die autonome KI von einem Risiko zu einem Wettbewerbsvorteil machen.“

Die vollständige KI-Wertschöpfungskette – bereitgestellt aus einer Hand

Jedes Unternehmen hat heute Zugang zu Intelligenz. Entscheidend ist jedoch eine vertrauenswürdige Enterprise-Plattform, die diese Intelligenz sicher und skalierbar macht und sie direkt in die täglichen Geschäftsprozesse einbindet. ServiceNow liefert das vollständige System: von Daten zur Entscheidung, von der Entscheidung zur Handlung, von der Handlung zum Vertrauen.

Zusätzliche Informationen:

ServiceNow setzt KI ein, um für Kunden, Partner und das breitere Technologie-Ökosystem Mehrwert zu schaffen.

- ServiceNow erweitert die Funktionen des **AI Control Tower** und ermöglicht Unternehmen die zentrale Steuerung aller KI-Systeme, Agenten und Workflows - unabhängig davon, wo sie betrieben werden.
- ServiceNow stellt **neue KI-Spezialisten** für CRM, Employee Services, IT Operations sowie Security & Risk vor und ermöglicht damit skalierte, Governance-konforme KI-Prozesse im gesamten Unternehmen.
- **ServiceNow Action Fabric** öffnet das vollständige „System of Action“ von ServiceNow für alle KI-Agenten und

stellt es vollständig zur Verfügung.

- Mit **Autonomous Security & Risk** bietet ServiceNow eine umfassende Plattform für Security, Risk und Compliance im Enterprise-AI-Umfeld.
- **ServiceNow Otto** vereint Now Assist und Moveworks zu einer konsolidierten, gesteuerten KI-Erfahrung und einem zentralen Einstiegspunkt für Unternehmen.
- Ein neuer **CRM Case Management AI Specialist** übernimmt das Triage-, Lösungs- und Eskalationsmanagement über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg.
- Neue **autonome HR-Funktionen** geben HR-Business-Partnern, Führungskräften und Mitarbeitenden KI-gestützte Workforce-Intelligenz und Automatisierung, um Zeit für strategische, menschenzentrierte Arbeit zurückzugewinnen.
- **ServiceNow University** unterstützt berufliche Weiterentwicklung durch Echtzeit-Coaching und Simulationen und erreicht inzwischen fast 2 Millionen Lernende weltweit.
- **ServiceNow und FedEx** automatisieren und orchestrieren Workflows, um die Transparenz in der Lieferkette, den Umgang mit Abweichungen und das Kundenerlebnis zu verbessern
- **ServiceNow und NVIDIA** machen agentenbasierte KI über die gesamte Unternehmens-IT-Landschaft hinweg steuerbar – unter anderem mit Arc, einem neuen KI-Desktop-Agenten für Unternehmen
- ServiceNow erweitert die Governance des **AI Control Tower** auf das Microsoft Agent 365 Ökosystem und schafft damit Ordnung im wachsenden KI-Agenten-Ökosystem.
- ServiceNow und **Lenovo** kombinieren KI-native Workflow-Automatisierung mit Geräteintelligenz, um Workflows über den gesamten Gerätelebenszyklus hinweg End-to-End zu automatisieren, und dabei die IT-Supportkosten um 30 % zu senken.

Die Knowledge 2026 findet vom 5. bis 7. Mai in Las Vegas statt. Weitere Ankündigungen werden im Laufe der Konferenz gemacht.

## 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](http://www.servicenow.de), wie ServiceNow KI für Menschen nutzbar macht.

## Zukunftsgerichtete Aussagen

Diese Pressemitteilung enthält „zukunftsgerichtete Aussagen“ zu Erwartungen, Annahmen, Planungen und Absichten im Zusammenhang mit den Innovationen der KI-Plattform von ServiceNow. Dazu zählen insbesondere Aussagen über zukünftige Produktfunktionen und -angebote sowie erwartete Vorteile für ServiceNow. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen bekannten und unbekanntem Risiken und Unsicherheiten und basieren auf Annahmen, die sich als unzutreffend erweisen können. Dies kann dazu führen, dass die tatsächlichen Ergebnisse erheblich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen ausdrücklich oder implizit dargestellten Ergebnissen abweichen. Sollten sich solche Risiken oder Unsicherheiten realisieren oder sich Annahmen als falsch herausstellen, können die tatsächlichen Ergebnisse von ServiceNow erheblich von den prognostizierten abweichen. ServiceNow übernimmt keine Verpflichtung und beabsichtigt nicht, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren.

Zu den Faktoren, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den in zukunftsgerichteten Aussagen dargestellten abweichen, gehören unter anderem:

- (i) Verzögerungen sowie unerwartete Schwierigkeiten und Kosten bei der Umsetzung der Produktfunktionen und -angebote,
- (ii) Veränderungen im regulatorischen Umfeld im Zusammenhang mit KI sowie
- (iii) Unsicherheiten darüber, ob die Umsätze die Investitionen in die Produktfunktionen und -angebote rechtfertigen.

Weitere Informationen zu Faktoren, die die finanziellen und sonstigen Ergebnisse von ServiceNow beeinflussen können, sind in den regelmäßig bei der Securities and Exchange Commission (SEC) eingereichten Unterlagen von ServiceNow enthalten.

© 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](mailto:mathias.raeck@servicenow.com)

Daniela Preis

Senior Specialist Corporate Communications

E-Mail: [daniela.preis@servicenow.com](mailto:daniela.preis@servicenow.com)

Maisberger GmbH

Maren Voß / Tanja Stricker

Claudius-Keller-Straße 3c

D-81669 München

E-Mail: [servicenow@maisberger.com](mailto:servicenow@maisberger.com)

Web: [www.maisberger.de](http://www.maisberger.de)