

ServiceNow bringt seine Autonomous Workforce in alle zentralen Unternehmensbereiche

2026-05-05

Neue KI-Spezialisten für IT, CRM, Employee Service und Security & Risk erweitern die gesteuerte, KI-gestützte Ausführung von Prozessen auf Unternehmensebene.

Im Gegensatz zu aufgabenbasierten KI-Tools und einzelnen KI-Agenten arbeiten die KI-Spezialisten von ServiceNow mit Menschen zusammen, um durchgängige End-to-End-Prozesse zu bearbeiten.

München – Knowledge 2026 - 5. Mai 2026 - Auf seiner jährlichen Kunden- und Partnerkonferenz **Knowledge 2026** hat **ServiceNow** (NYSE: NOW), der AI Control Tower für die geschäftliche Neuerfindung, heute eine umfassende Erweiterung seiner **Autonomous Workforce** angekündigt und neue KI-Spezialisten für IT, Customer Relationship Management (CRM), Employee Services sowie Security & Risk vorgestellt. Gemeinsam mit dem bereits angekündigten und nun **verfügbaren** Level 1 (L1) IT Service Desk AI Specialist ermöglichen diese KI-Spezialisten die durchgängige Bearbeitung von Prozessen in Zusammenarbeit mit Menschen. Sie lösen eigenständig Anfragen, begrenzen Bedrohungen, steuern Vorfälle und bearbeiten eine hohe Anzahl von Mitarbeiteranfragen.

Unternehmen arbeiten heute mit einem Flickenteppich aus Systemen, in denen hochqualifizierte Mitarbeiter viel Zeit mit der Beantwortung routinemäßiger Anfragen, der Priorisierung offener Aufgaben, der Pflege von Daten und dem Reagieren auf akute Probleme verbringen. Dadurch geraten wertschöpfende Tätigkeiten wie strategische Entscheidungen, Beziehungsaufbau und Risikobewertung zunehmend ins Hintertreffen. Die Autonomous Workforce setzt genau hier an: Sie bringt rollenbasierte KI-Spezialisten in bewährte Workflows ein, die Prozesse von Anfang bis Ende begleiten – vollständig automatisiert und ohne menschliches Eingreifen.

„Rein beratende KI hat ausgedient. Unternehmen brauchen KI, die Situationen versteht, entscheidet und im

Einklang mit unternehmensweiten Leitplanken sicher handelt“, sagt Amit Zavery, President, Chief Product Officer und Chief Operating Officer bei ServiceNow. „Mit der Ausweitung der Autonomous Workforce auf zentrale Geschäftsbereiche können Unternehmen KI-Spezialisten im großen Maßstab einsetzen – auf Basis einer einheitlichen, gesteuerten Plattform, mit vollständiger Nachvollziehbarkeit, rollenbasierten Berechtigungen und einem über Jahrzehnte gewachsenen Unternehmenskontext.“

Da die KI-Spezialisten auf einer ganzheitlichen Plattform basieren, greifen sie auf eine gemeinsame operative Intelligenz (**Configuration Management Database** und **Context Engine**), eine einheitliche Datenvernetzung (**Workflow Data Fabric**), einen zentralen sprachbasierten Zugang (**ServiceNow EmployeeWorks**) sowie eine gemeinsame Governance-Infrastruktur (**AI Control Tower**) zu.

ServiceNow hat im April **angekündigt**, dass all diese Funktionen nun in sämtlichen Produkten und Paketen enthalten sind – nicht als Zusatzoptionen, sondern standardmäßig integriert.

Dies ermöglicht es Unternehmen, auf jahrelangen Plattforminvestitionen aufzubauen und Geschwindigkeit, Skalierbarkeit und Kontrolle zu erreichen – ohne zusätzliche Komplexität oder längere Time-to-Value.

ServiceNow hat zudem die Reichweite seiner Autonomous Workforce durch die Partnerschaften mit Amazon Web Services (AWS), Google Cloud, Microsoft und NVIDIA erweitert und damit für mehr Kunden verfügbar gemacht. Dadurch können KI-Spezialisten auf der bestehenden Infrastruktur von Unternehmen bereitgestellt und betrieben werden. ServiceNow KI-Spezialisten können zudem auf Technologien von Drittanbietern zurückgreifen, darunter die NVIDIA Agent Toolkit-Software mit dem **NVIDIA AI-Q** Deep Research Specialist Agent Blueprint sowie eine Kombination aus geschlossenen und offenen Modellen.

Autonomous IT: Vom reaktiven Krisenmodus zur autonomen Resilienz

IT-Teams sehen sich heute mit einer stetig wachsenden Zahl ungelöster Fälle, Sicherheitsbefunden und operativen Empfehlungen konfrontiert, die sie kaum noch bewältigen können. Dadurch werden Ressourcen gebunden, die eigentlich für KI-Governance, strategische Investitionen und die Skalierung von Plattformen benötigt werden. Der L1 IT Service Desk AI Specialist löst innerhalb des eigenen Helpdesks von ServiceNow bereits heute zugewiesene IT-Tickets um 99 % schneller als menschliche Mitarbeitende. Auf dieser Grundlage stellt ServiceNow nun eine neue Generation von KI-Spezialisten für den IT-Bereich vor, unter anderem für Infrastrukturüberwachung, Site Reliability (SRE), Asset Lifecycle Management und Portfolioplanung.

So erkennt beispielsweise ein neuer KI-Spezialist für AIOps eigenständig Anomalien, korreliert Ereignisse und stößt automatisch Gegenmaßnahmen an. Ein weiterer Spezialist für Site Reliability (SRE) übernimmt die Incident-Triage sowie die systematische und durchgängige Auswertung von Vorfällen. Dadurch können IT-Teams ihren Fokus vom

reaktiven Krisenmanagement auf strategische Infrastrukturinvestitionen verlagern. Weitere neue KI-Spezialisten für gängige IT-Workflows schaffen vollständige Transparenz über Hardware-, Software- und Cloud-Assets über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg und verknüpfen Bedarfe in Echtzeit mit Kapazitäten, Budgets und verfügbaren Ressourcen.

Autonomous CRM: KI, die Kundenanliegen direkt umsetzt

Klassische CRM-Systeme erfassen Vertriebsaktivitäten und Serviceinteraktionen, erfüllen jedoch keine konkreten Kundenanfragen. Ob ein Kunde ein Angebot anfordert, eine schnellere Bearbeitung einer Bestellung wünscht oder eine Rechnung reklamiert, das Ziel sollte es sein, das Anliegen direkt zu lösen, statt neue Vertriebschancen oder Tickets anzulegen. Genau an der Schnittstelle zwischen Frontoffice-Interaktion und Backoffice-Abwicklung entstehen häufig Brüche im Kundenerlebnis. Laut einer Studie von Ipsos verbringen Vertriebsmitarbeiter lediglich rund zehn Stunden pro Woche im direkten Austausch mit Kunden. Gleichzeitig zeigt die Studie „The CX Shift“ von ServiceNow, dass Service-Mitarbeiter weiterhin in drei bis fünf Systemen arbeiten müssen, um ein einzelnes Kundenanliegen zu lösen. Ein Großteil ihrer Zeit geht dabei für CRM-Updates, manuelle Übergaben und administrative Tätigkeiten verloren.

ServiceNow Autonomous CRM ist darauf ausgelegt, Aufgaben vollständig abzuschließen, von der beschleunigten Vertriebsunterstützung bis zur Automatisierung des Kundenservice. ServiceNow stellt heute neue KI-Spezialisten entlang des gesamten Kundenlebenszyklus vor, darunter für Lead-Qualifizierung und Angebotserstellung, Auftragsabwicklung, Rechnungsreklamationen, Kundenservice und Vertragsverlängerungen. Ausgehend vom Case Management kann ein KI-Spezialist Fälle kanalübergreifend priorisieren, bearbeiten und bei Bedarf eskalieren sowie auf Basis von Gesprächsprotokollen individuelle Angebote erstellen. Monatlich bearbeitet ServiceNow Autonomous CRM mehr als 100 Millionen Kundenanliegen, steuert über 16 Millionen Bestellungen und erstellt mehr als sieben Millionen Angebote. Diese KI-Spezialisten gehen noch einen Schritt weiter und ermöglichen eine schnellere Bereitstellung von Angeboten, Aufträgen und Problemlösungen für Kunden.

Employee Services: KI-gestützte Workforce für alle Teams und Funktionen

Teams in den Bereichen HR, Finanzen, Recht, Einkauf und Workplace Services stehen vor großen strukturellen Herausforderungen – darunter steigende Fallzahlen sowie Service Desks, die auf manuelle Priorisierung angewiesen sind. Nach Schätzungen von ServiceNow nutzen monatlich rund 23 Millionen Mitarbeiter das Mitarbeiterportal, wodurch jährlich mehr als 40 Millionen Anfragen entstehen. Dabei handelt es sich überwiegend um routinemäßige, wiederkehrende Aufgaben, die sich ideal für eine autonome Bearbeitung eignen.

ServiceNow stellt neue KI-Spezialisten für die Bereiche HR, Workplace Services, Recht, Finanzen, Einkauf, Lieferantenmanagement sowie Gesundheit und Sicherheit vor. Jeder dieser Spezialisten agiert wie ein digitaler

Mitarbeiter mit rollenspezifischen Fähigkeiten. Über die Kundenbasis von ServiceNow hinweg zeigt sich, dass sie 91 % der Fälle ohne Weiterleitung lösen können. Anfragen werden häufig bereits abgefangen, bevor überhaupt ein Servicefall entsteht, und wenn diese dennoch erstellt werden, werden sie direkt dem passenden KI-Spezialisten zugewiesen. So können sich Teams im operativen Geschäft auf Aufgaben wie Personalplanung, strategische Entscheidungen im Lieferantenmanagement, Finanzplanung, Vertragsverhandlungen und vieles mehr konzentrieren.

Security & Risk: Bedrohungen in wenigen Minuten eindämmen

Teams für Security & Risk stehen zunehmend unter Druck: Schwachstellen häufen sich schneller, als sie priorisiert und bearbeitet werden können, verstärkt durch die KI-getriebene Ausweitung der Angriffsfläche. Phishing-Vorfälle müssen meist über mehrere isolierte Tools hinweg unmittelbar analysiert werden. Gleichzeitig führen manuelle Reaktionsprozesse dazu, dass sich die Behebung von Minuten auf Stunden verlängert. Klassische Einzellösungen sind schlicht nicht darauf ausgelegt, mit dem Wandel hin zu KI-Plattformen Schritt zu halten.

Die neue Lösung **Autonomous Security & Risk** von ServiceNow führt speziell entwickelte KI-Spezialisten ein, die dabei helfen, die wachsende Anzahl offener Aufgaben über die gesamte Bedrohungslandschaft hinweg abzubauen. Sie priorisieren und beheben Schwachstellen eigenständig (einschließlich solcher auf Hardware-Ebene) und untersuchen und begrenzen Sicherheitsvorfälle im SOC (Security Operations Center) in Zusammenarbeit mit Menschen (human in the loop). Zudem bewerten sie Risiken bei Drittanbietern mithilfe sofort verfügbarer Zusammenfassungen, sodass sich Teams auf die prüfungsrelevanten Fälle konzentrieren können. Gemeinsam reduzieren sie Aufgaben, die üblicherweise Tage oder Stunden in Anspruch nehmen, auf wenige Minuten und führen Identitätstransparenz und Governance, Cyber-Asset-Intelligenz, unternehmensweiten Entscheidungskontext sowie autonome Sicherheitsprozesse auf der ServiceNow AI Platform zusammen.

Verfügbarkeit

Der L1 IT Service Desk AI Specialist, die CRM-KI-Spezialisten sowie die KI-Spezialisten für Employee Services sind ab sofort verfügbar. Die KI-Spezialisten für den IT-Bereich werden voraussichtlich im Juni 2026 verfügbar sein. Die KI-Spezialisten für Sicherheit und Risiko werden voraussichtlich ab Juni 2026 als Preview-Version verfügbar sein und im September 2026 allgemein verfügbar werden.

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.

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 unbekannten 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

Daniela Preis

Senior Specialist Corporate Communications

E-Mail: daniela.preis@servicenow.com

Maisberger GmbH

Maren Voß / Tanja Stricker

Claudius-Keller-Straße 3c

D-81669 München

E-Mail: servicenow@maisberger.com

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