NEWS RELEASE

ServiceNow präsentiert AI Experience – die neue Benutzeroberfläche für Unternehmens-KI

2025-09-30

Die neue AI Experience vereint Menschen, Daten und Workflows mit der integrierten Governance und Sicherheit von ServiceNow auf einer intuitiven, multimodalen Oberfläche, die speziell für KI entwickelt wurde

AI Experience erstreckt sich über alle Workflows, einschließlich ServiceNow CRM, und transformiert Vertrieb und Service – mit dem Ziel, das Umsatzwachstum und die langfristige Kundenbindung zu fördern

München, 30. September 2025 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), die KI-Plattform für die Unternehmenstransformation, hat heute AI Experience vorgestellt, einen einheitlichen, dialogorientierten Zugang zu Unternehmens-KI. Mit ihrer kontextsensitiven Schnittstelle vereint die neue AI Experience Menschen und KI in einer nahtlosen, multimodalen Umgebung mit integrierter Governance, Sicherheit und dem Vertrauen und der Transparenz, die Kunden bei der Implementierung von KI für Skalierbarkeit benötigen. Aufbauend auf **Now Assist** erstreckt sich AI Experience über alle Workflows, einschließlich des autonomen **Customer Relationship Management** (CRM)-Angebots des Unternehmens, um Vertrieb und Service zu transformieren – mit dem Ziel, das Umsatzwachstum und eine dauerhafte Kundenbindung zu fördern. In einer Ära der agentenbasierten KI verbessert es die traditionelle Benutzeroberfläche (UI) und wird zum intelligenten Einstiegspunkt für Mitarbeiter, um auf Informationen zuzugreifen, Aufgaben zu delegieren und mit KI zusammenzuarbeiten.

Unternehmen kämpfen heute mit über Jahre gewachsenen SaaS-Anwendungen, die Arbeit strikt in Silos und nach Abteilungen trennen. Viele verfügen über Dutzende separate KI-Lösungen, die einfach an bestehende Systeme angehängt wurden, sodass die Mitarbeiter mit isolierten Tools jonglieren müssen, die keinen Zugriff auf die Daten haben, die sie für ihre Arbeit benötigen. Mit AI Experience werden Daten, KI-Modelle, KI-Modalitäten und Workflows auf einer einzigen, intuitiven Oberfläche zusammengeführt. So können Unternehmen die Einführung

beschleunigen, den Zugriff vereinfachen und die KI-Lernlücken der Mitarbeiter verringern, da ServiceNow nicht nur in einer einzigen App, sondern über alle Workflows hinweg funktioniert.

AI Experience stellt eine grundlegende Veränderung in der Art und Weise dar, wie Menschen mit Technologie interagieren, um ihre Arbeit zu erledigen. Sie stellt KI in den Vordergrund der Benutzererfahrung mit einer leistungsstarken neuen multimodalen, mehrsprachigen Benutzeroberfläche. Diese ermöglicht sofortigen Zugriff auf Sprache, Text, Bilder, das Internet und Agenten, die eng mit allen Bereichen des Unternehmens verbunden sind und kontextbezogene, personalisierte und proaktive Interaktionen erlauben. AI Experience kann Bedürfnisse antizipieren, Maßnahmen ergreifen und Ergebnisse auf Unternehmensebene liefern.

„AI Experience von ServiceNow geht eine der größten Herausforderungen an, denen Unternehmen heute gegenüberstehen: fragmentierte, umständliche Benutzererfahrungen, die die Arbeit verlangsamen“, so Amy Lokey, Executive Vice President und Chief Experience Officer bei ServiceNow. „Durch die Schaffung einer einheitlichen, kontextbezogenen und intuitiven KI-Erfahrung für Unternehmen integrieren wir KI in den Arbeitsablauf, holen die Benutzer dort ab, wo sie sind, und ermöglichen ihnen den Zugriff auf Workflows, Daten und KI-Agenten. ServiceNow bietet die Plattform, um Menschen und KI zusammenzuführen – damit sie auf natürliche Weise zusammenarbeiten und End-to-End-Aufgaben in AI Experience nahtlos erledigen können.“

Mit dem **AI Control Tower** – einer zentralen Plattform für die Steuerung, Überwachung und Verwaltung aller AI-Ressourcen, egal ob nativ oder von Drittanbietern, können Unternehmen AI Experience sicher einsetzen und so Geschwindigkeit gewinnen, ohne dabei an Sicherheit oder Kontrolle einzubüßen.

Wenn KI zur zentralen Benutzeroberfläche wird

Im Kern von AI Experience stehen intelligente, rollenbasierte KI-Agenten, die Seite an Seite mit Mitarbeitern arbeiten, um Probleme zu lösen, Aufgaben zu erledigen und Ergebnisse voranzutreiben. Diese Agenten agieren transparent, lernen kontinuierlich dazu und geben den Nutzern volle Kontrolle und Sichtbarkeit, sodass KI immer im Arbeitsfluss auf einer Plattform bleibt.

AI Experience führt neue Funktionen ein, darunter:

- KI-Sprachagenten: Bieten freihändige Unterstützung, die Informationen abruft, Datensätze aktualisiert und komplexe Probleme mit menschenähnlicher Sprachgewandtheit löst.
- AI Web Agents: Lernen von Menschen, um Aufgaben in Drittanbieter-Apps und im Web zu erledigen – sie klicken Buttons, füllen Online-Formulare aus und navigieren durch interne Quellen und externe Systeme, ganz ohne APIs oder Integrationen.
- AI Data Explorer: Verbindet Erkenntnisse aus ServiceNow und externen Datenquellen über Workflow Data

Fabric und hilft Benutzern dabei, Trends zu untersuchen, Ursachen zu ermitteln und Ergebnisse zu dokumentieren, ohne ihren Arbeitsablauf zu verlassen.

- AI Lens: Verwandelt das, was Benutzer sehen – Bildschirme, Formulare und Dashboards – in sofortige Aktionen, wodurch manueller Aufwand entfällt und Entscheidungen durch KI-gestützte Automatisierung beschleunigt werden.

Autonomes CRM: Steigerung von Umsatz und Kundenbindung

Durch die einheitliche Architektur und das einheitliche Datenmodell der ServiceNow KI-Plattform kann die KI-Erfahrung sofort auf alle Unternehmens-Workflows, einschließlich CRM, angewendet werden. Dies markiert einen Wandel von älteren SaaS-Systemen, die Kundeninteraktionen passiv verfolgen, hin zu einem KI-nativen, umsatzsteigernden KI-Betriebssystem, das Kundenprobleme löst und die Kundenbindung in jeder Phase verbessert.

AI Experience verwandelt CRM von einem statischen System der Aufzeichnung in ein KI-zentriertes System des Handelns. Anstatt Mitarbeiter zu zwingen, zwischen verschiedenen Anwendungen hin und her zu wechseln, Zeit mit der manuellen Konfiguration von Angeboten zu verbringen oder Fulfillment-Prozesse zusammenzufügen, übernehmen KI-Agenten die manuellen, sich wiederholenden Aufgaben wie das Scannen von Tickets, das Markieren von Mustern und das Empfehlen von Antwortplänen. So können sich Fachkräfte auf komplexe Entscheidungen und Echtzeit-Verbesserungen konzentrieren.

Im Servicebereich können Kunden ihr Problem lösen oder ihre Anfrage über den Kanal ihrer Wahl automatisiert bearbeiten lassen. Im Vertrieb beschleunigt eine neue KI-gestützte CPQ-Lösung (Configure, Price, Quote) die Erstellung von Angeboten, die den Kundenbedürfnissen entsprechen, und entlastet die Vertriebsmitarbeiter, sodass sie sich auf die Kundenbeziehungen konzentrieren können. Da KI-Agenten und vorgefertigte Workflows integriert sind, läuft die Arbeit reibungslos über Teams und Tools hinweg. Das Ergebnis: Probleme werden schneller gelöst, Kosten können gesenkt werden, Mitarbeiter bleiben auf Kunden fokussiert und Kunden genießen ein besseres Erlebnis.

Die Grundlage für unternehmensgerechte KI

Die schnelle Transformation zu einem AI-first-Unternehmen erfordert Transparenz, Governance und Daten, um verantwortungsbewusst zu skalieren. Die ServiceNow AI-Plattform bietet diese Grundlage, indem sie KI, Daten und Workflows vereint, um autonome Aktionen zu ermöglichen – verantwortungsbewusst, transparent und sicher im gesamten Unternehmen.

Aufbauend auf den Governance- und Sicherheitsfunktionen der ServiceNow AI-Plattform hat ServiceNow außerdem

neue Funktionen für den **AI Control Tower** eingeführt, die plattformübergreifendes Onboarding, proaktive Risiko- und Compliance-Überwachung sowie Mehrwert-Tracking in Echtzeit umfassen. ServiceNow kündigte außerdem die Flexibilität des Now Assist-Modellanbieters an, die es Kunden ermöglicht, die plattformnativen LLMs von ServiceNow und Drittanbieter wie Azure OpenAI, Teil von Microsoft Azure AI Foundry, Anthropic Claude auf AWS oder Google Gemini-Modelle zu integrieren und auszuwählen. Auf diese Weise können Unternehmen das am besten geeignete KI-Modell ohne zusätzliche Kosten an die spezifischen Anforderungen jedes Workflows auf der ServiceNow KI-Plattform anpassen. Mit **Workflow Data Fabric** kann ServiceNow Daten systemübergreifend verbinden, katalogisieren und verwalten und bietet damit ein umfassendes Framework für KI.

Was Kunden sagen

Innovationsführende Unternehmen setzen auf AI Experience, um KI, Daten und Workflows zu vereinheitlichen und so ihre Arbeitsweise, ihren Kundenservice und die Skalierung von KI zu transformieren.

„ServiceNow trägt dazu bei, die Art und Weise zu verändern, wie unsere Technologieteams Adobe-Mitarbeitern helfen, indem es KI, Daten und Workflows im gesamten Unternehmen miteinander verbindet“, so Toni Vanwinkle, Vice President of Digital Employee Experience bei Adobe. „Mit den KI Agenten von ServiceNow können wir Serviceanfragen effektiver vorhersagen und priorisieren, Lösungen systemübergreifend automatisieren und Echtzeit-Einblicke liefern, sodass unsere Teams den Support in großem Maßstab personalisieren können. Wir sind begeistert vom Potenzial von AI Experience, unsere Transformation weiter voranzutreiben und neue Möglichkeiten zur Unterstützung unserer Mitarbeiter zu eröffnen.“

„Wir bei EY glauben, dass verantwortungsvolle KI bei den Menschen beginnt. Als einer der ersten Anwender der ServiceNow KI-Plattform haben wir gesehen, wie agentenbasierte KI uns dabei helfen kann, uns schnell anzupassen, schneller zu reagieren und die Arbeit für unsere Mitarbeiter einfacher und besser zu machen“, so Brian Eble, Principal, Enterprise Technology in der Core Business Services Technology Group bei EY. „Mit der Einführung von AI Experience freuen wir uns, unseren Mitarbeitern eine nahtlose neue Möglichkeit zur Interaktion mit KI zu bieten, die personalisiert und proaktiv ist und in jeder Phase einen Mehrwert liefert.“

„Pure Storage hat es sich zum Ziel gesetzt, seine Kunden zufrieden zu stellen und gleichzeitig wichtige Daten zu verwalten und zu schützen“, so Paolo Juvara, Chief Digital Transformation Officer bei Pure Storage. „Wir sind ständig bestrebt, unsere Kundendienstprozesse zu vereinfachen, indem wir die Komplexität reduzieren und unseren Teams Tools zur Verfügung stellen, die die Interaktion verbessern. Die neue AI Experience, die auf ServiceNow CRM erweitert wurde, bietet eine einfache, aber leistungsstarke Benutzeroberfläche, sodass wir unseren Kunden weiterhin nahtlose und angenehme Erfahrungen bieten können.“

„Seit mehr als sieben Jahren setzt Thrive auf ServiceNow, um unseren Serviceteams schnelleren und persönlicheren

Support zu ermöglichen“, sagt Scott Steele, Chief Operating Officer bei Thrive. „Mit dem KI-gestützten CRM von ServiceNow haben wir die Callcenter-Erfahrung durch intelligentere Workflows und Erkenntnisse transformiert, die es unseren Mitarbeitern ermöglichen, Probleme gemeinsam mit maximaler Produktivität zu lösen. Mit der Einführung von AI Experience freuen wir uns darauf zu erkunden, wie KI-gestützte Sprach- und Web-Agenten die Serviceerfahrung weiter verbessern und unseren Kunden dabei helfen können, schnell und sicher genau das zu erhalten, was sie benötigen.“

Verfügbarkeit

AI Lens ist ab sofort allgemein verfügbar. AI Voice Agents, AI Web Agents, AI Data Explorer und AI-gestütztes CPQ werden voraussichtlich bis Ende des Kalenderjahres 2025 verfügbar sein.

Weitere Informationen

Lesen Sie mehr über AI Experience von unserem Präsidenten, Chief Product Officer und Chief Operating Officer, Amit Zavery, im **ServiceNow-Blog**.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) setzt KI zum Nutzen der Menschen ein. Wir halten mit dem Tempo der Innovation Schritt, um Kunden aus allen Branchen bei der Transformation ihrer Unternehmen zu unterstützen, und verfolgen dabei einen vertrauenswürdigen, menschenzentrierten Ansatz bei der Bereitstellung unserer Produkte und Dienstleistungen in großem Maßstab. Unsere KI-Plattform für die Transformation von Unternehmen verbindet Menschen, Prozesse, Daten und Geräte, um die Produktivität zu steigern und die Geschäftsergebnisse zu maximieren. Weitere Informationen finden Sie unter: **www.servicenow.com**.

Zukunftsgerichtete Aussagen

Diese Pressemitteilung enthält „zukunftsgerichtete Aussagen“ über die Erwartungen, Überzeugungen, Pläne und Absichten in Bezug auf die KI-Agent-Innovationen von ServiceNow. Zu diesen Aussagen gehören Aussagen über zukünftige Produktfunktionen und -angebote sowie erwartete Vorteile für ServiceNow. Zukunftsgerichtete Aussagen unterliegen bekannten und unbekannten Risiken und Unsicherheiten und basieren auf potenziell ungenauen Annahmen, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen erwarteten oder implizierten Ergebnissen abweichen. Sollten solche Risiken oder Ungewissheiten eintreten oder sich eine der Annahmen als unrichtig erweisen, können die Ergebnisse von ServiceNow erheblich von den in den zukunftsgerichteten Aussagen zum Ausdruck gebrachten oder implizierten Ergebnissen abweichen. ServiceNow übernimmt keine Verpflichtung und beabsichtigt auch nicht, die

zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren. Zu den Faktoren, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse wesentlich von denen in den zukunftsgerichteten Aussagen abweichen, gehören: (i) Verzögerungen und unerwartete Schwierigkeiten und Aufwendungen bei der Umsetzung der Produktfunktionen und -angebote, (ii) Änderungen im regulatorischen Umfeld im Zusammenhang mit KI und (iii) Unsicherheiten darüber, ob die Umsätze die Investitionen in die Produktfunktionen und -angebote rechtfertigen werden. Weitere Informationen zu Faktoren, die die Finanz- und sonstigen Ergebnisse von ServiceNow beeinflussen könnten, sind in den Unterlagen enthalten, die ServiceNow von Zeit zu Zeit bei der Securities and Exchange Commission einreicht.

© 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 sind möglicherweise Marken der jeweiligen Unternehmen, mit denen sie in Verbindung stehen.

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**