

ServiceNow präsentiert die neue ServiceNow KI-Plattform für den unternehmensweiten Einsatz jeglicher KI sowie aller KI-Agenten und-Modelle

2025-05-07

Entwickelt für das Zeitalter der agentischen KI (agentic AI) und offenen Systeme, vereint die neu gestaltete Plattform künstliche Intelligenz, Datenintegration und Orchestrierung im gesamten Unternehmen.

Die neuen Innovationen der ServiceNow KI-Plattform einschließlich tiefgreifender Integration mit Partnern wie Microsoft, NVIDIA, Google und Oracle ermöglichen eine unternehmensweite Orchestrierung.

Weltweit führende Organisationen wie Adobe, Aptiv, die NHL, Visa und Wells Fargo nutzen ServiceNow KI, um messbare Ergebnisse zu erzielen.

München – 7. Mai 2025 – Knowledge 2025 – **ServiceNow** (NYSE: NOW) eröffnete seine jährliche Kunden- und Partnerveranstaltung **Knowledge 2025** mit der Vorstellung der neuen ServiceNow KI-Plattform, die den unternehmensweiten Einsatz verschiedener KI-Systeme, -Agenten und -Modelle ermöglicht. Dieses nächste Kapitel bringt bedeutende Neuerungen auf der Plattform einschließlich tiefergehender Integration mit strategischen Partnern wie NVIDIA, Microsoft, Google und Oracle, um die unternehmensweite Orchestrierung zu beschleunigen. Weltweit führende Organisationen wie Adobe, Aptiv, die NHL, Visa und Wells Fargo setzen bereits auf ServiceNow KI, um messbare Ergebnisse zu erzielen.

Branchenübergreifend sehen sich Führungskräfte mit steigender Komplexität konfrontiert – von isolierten Systemen über inkonsistente Daten bis hin zu fehlenden KI-Strategien und wachsendem Druck, mit weniger mehr zu erreichen. KI-Innovationen helfen Führungskräften, ihre Geschäftsabläufe neu zu gestalten, indem sie Resilienz,

Effizienz und Kostenoptimierung fördern und gleichzeitig technische Altlasten und Unvorhersehbarkeiten vermeiden. Um erfolgreich zu sein, braucht es jedoch eine klare Vision und die Bereitschaft, agentische KI nahtlos in eine zukunftssichere Plattform zu integrieren.

Für Vorreiter liefert der Einsatz von KI-Agenten bereits greifbare Resultate, die die Produktivität über sämtliche Geschäftsbereiche hinweg steigern. Der finanzielle Nutzen zeigt sich deutlich: 55 % der Organisationen, die agentische KI einsetzen, haben ihre Bruttomarge verbessert – im Vergleich zu nur 22 % derjenigen, die dies nicht tun, so der ServiceNow Enterprise AI Maturity Index.¹ Mit über 20 Jahren Automatisierungserfahrung und nachweisbaren Ergebnissen bei der Bewältigung der komplexesten Unternehmens-Workflows ist die ServiceNow KI-Plattform eine bahnbrechende Lösung für Unternehmen, die KI gezielt zum Nutzen der Menschen einsetzen.

„ServiceNow leitet mit der ServiceNow KI-Plattform eine neue Ära der Unternehmenstransformation ein. Wir die volle Kraft der KI für jede Branche, jeden Mitarbeitenden und jeden Workflow“, bekräftigt Bill McDermott Chairman und CEO von ServiceNow. „Seit Jahrzehnten wünschen sich CEOs Technologien, die den Wandel in Unternehmen beschleunigen. Mit dieser Architektur der nächsten Generation haben wir nun endlich die Grundlage, um das integrierte Unternehmen in Echtzeit zu steuern. Wir sind die Einzigen, die KI, Daten und Workflows auf nur einer Plattform vereinen können. Jetzt ist der Moment, die Chancen von morgen zu erschließen mit ServiceNow als dem KI-Betriebssystem des 21. Jahrhunderts.“

Die weltweit fortschrittlichsten Organisationen setzen bereits die agentische KI von ServiceNow ein und verändern damit grundlegend, wie sie arbeiten, Innovationen vorantreiben und Leistungen erbringen:

- Adobe treibt Innovation und Wachstum mit den KI-Agenten von ServiceNow voran, um IT- und Arbeitsplatzdienste schneller und effizienter zu automatisieren. Durch den Einsatz von KI-Agenten für häufige Anfragen wie das Zurücksetzen von Kennwörtern und die Verwaltung von Zertifikaten reduziert Adobe das Ticketvolumen, verkürzt die Bearbeitungszeit und steigert die Mitarbeiterproduktivität. Darüber hinaus plant Adobe, Workflow Data Fabric und RaptorDB einzusetzen, um Daten mit noch höherer Geschwindigkeit zu verarbeiten.
- Aptiv und ServiceNow treiben intelligente Automatisierung und betriebliche Resilienz für kritische Branchen voran. Die kürzlich angekündigte Partnerschaft der beiden Unternehmen kombiniert die Stärken der ServiceNow KI-Plattform mit Aptivs Edge-Intelligenz, um Automatisierung und Effizienz zu steigern.
- NHL: Die NHL setzt auf die KI von ServiceNow, um Abläufe zu optimieren, damit Mitarbeitende Probleme schneller lösen und Techniker in den Arenen das Erlebnis an Spieltagen verbessern können. Das begeistert letztlich Millionen von Fans.
- Wells Fargo hat die ServiceNow KI zusammen mit RaptorDB eingeführt, um komplexe Workflows zu automatisieren und Datensätze in Echtzeit zu verarbeiten. Das treibt KI-gesteuerte Entscheidungsfindung im

gesamten Unternehmen voran.

- Visa plant die Einführung von ServiceNow Disputes Management, einem gemeinsam mit ServiceNow entwickelten System zur Streitfallbearbeitung, das Funktionen basierend auf KI-Agenten auf der ServiceNow-Plattform beinhaltet. Nach dem erfolgreichen Produktstart beabsichtigt Visa, die KI-Technologie von ServiceNow auch für die Bereitstellung eigens verwalteter Streitfalldienste zu nutzen.

Die neu konzipierte ServiceNow KI-Plattform vereint Intelligenz, Daten und Orchestrierung – und befähigt Unternehmen, von isolierten Pilotprojekten zur umfassenden Umsetzung von KI überzugehen. Dies geschieht über eine intelligente, dialogfähige AI Engagement Layer. Diese Ebene ermöglicht es Kunden, komplexe Aufgaben systemübergreifend zu erledigen, indem sie auf ServiceNow's Knowledge Graph, Workflow Data Fabric und AI Agent Fabric zugreifen – alle nahtlos verbunden mit den Datenlandschaften und agentischen Strukturen des Unternehmens. Dieser Meilenstein markiert den Startschuss für eine Welle neuer Innovationen auf der Plattform und im Ökosystem – darunter erweiterte Partnerschaften, tausende einsatzbereite KI-Agenten und die Einführung des ServiceNow AI Control Tower. Neben der ServiceNow KI-Plattform führt ServiceNow folgende leistungsstarke neue Funktionen ein, um den Nutzen von KI im gesamten Unternehmen zu erweitern. Zu den neuen Lösungen und Partnerschaften gehören:

- **AI Control Tower:** Eine zentrale Kommandozentrale, um jeden KI-Agenten, jedes KI-Modell und jeden KI-Workflow von ServiceNow und Drittanbietern auf einer einheitlichen Plattform zu steuern, zu verwalten, zu sichern und zu nutzen. Der AI Control Tower ermöglicht eine nahtlose Zusammenarbeit, eine umfassende Überwachung und eine skalierbare Automatisierung im gesamten Unternehmen. AI Control Tower ermöglicht eine nahtlose Zusammenarbeit, eine umfassende Überwachung und eine skalierbare Automatisierung im gesamten Unternehmen.
- **AI Agent Fabric:** Eine Kommunikationsgrundlage für unternehmensweite KI-Ökosysteme, die es KI-Agenten ermöglicht, über verschiedene Tools, Teams und Anbieter hinweg zusammenzuarbeiten. AI Agent Fabric sorgt für nahtlose Koordination mit Partnern wie Microsoft, NVIDIA, Google, Oracle und vielen weiteren. Ob von ServiceNow, Partnern oder internen Teams entwickelt – über AI Agent Fabric teilen Agenten und Orchestratoren ihren Kontext, koordinieren Aufgaben und erzielen Ergebnisse im gesamten Unternehmensökosystem.
- **CRM der nächsten Generation:** Ein erweitertes, KI-gestütztes Angebot, das Vertrieb, Auftragsabwicklung und Service auf einer einzigen Plattform vereint und Unternehmen befähigt, den Übergang vom reaktiven Support hin zu proaktiver Kundenbindung über den gesamten Customer Lifecycle zu gestalten. Von Konfiguration, Preisgestaltung und Angebotserstellung über die Auftragsabwicklung bis hin zu Kundenservice und Vertragsverlängerung transformiert ServiceNow das CRM für moderne Unternehmen.
- **Apriel Nemotron 15B:** Ein neues Reasoning-Sprachmodell und eine integrierte Data-Flywheel-Architektur, entwickelt von ServiceNow in Zusammenarbeit mit NVIDIA, treiben skalierbare und intelligente agentische KI

voran. Das neue erstklassige Reasoning-Modell ist auf Leistung, Kosteneffizienz und Skalierbarkeit ausgelegt und ermöglicht hohe Genauigkeit, geringere Latenz, niedrigere Inferenzkosten und schnellere agentische KI für jedes Unternehmen.

Mit der Einführung der **ServiceNow University** erhalten Unternehmen zudem ein innovatives Lernerlebnis, das nicht nur menschliches Potenzial freisetzt, sondern auch die geschäftliche Transformation vorantreibt.

Die Knowledge 2025 findet vom 6. bis 8. Mai statt; ServiceNow wird im Rahmen der Veranstaltung weitere Ankündigungen machen, die die Strategie „KI plus Daten plus Workflows“ unterstützen.

Weitere Informationen:

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

¹ Enterprise AI Maturity Index 2025. ServiceNow and Oxford Economics, May 2025.

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>**

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