

# ServiceNow stellt den AI Control Tower vor – eine zentrale Plattform zur Steuerung und Wertschöpfung von KI-Systemen

2025-05-07

Der AI Control Tower optimiert KI-Investitionen und gewährleistet eine nahtlose, verantwortungsvolle Integration in die Unternehmensstrategien der Kunden – über eine einheitliche, zentrale Plattform.

Der neu eingeführte AI Agent Fabric ermöglicht eine nahtlose Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen verschiedenen KI-Agenten und -Modellen.

Partner wie Accenture, Adobe, Box, Cisco, Google Cloud, IBM, Jit, Microsoft, Moonhub, RADCOM, UKG und Zoom planen erste Integrationen mit dem AI Agent Fabric für durchgängige Workflows.

München – 7. Mai 2025 – Knowledge 2025 – Auf dem jährlichen Kunden- und Partnerevent **Knowledge 2025** hat **ServiceNow** (NYSE: NOW), die KI-Plattform für die Unternehmenstransformation, den neuen **AI Control Tower** vorgestellt. Diese zentrale Steuerungsinstanz ermöglicht es Unternehmen, sowohl KI-Agenten, -Modelle und -Workflows von ServiceNow als auch von Drittanbietern zu verwalten, zu sichern und deren Geschäftswert messbar zu machen.

Neben dem AI Control Tower hat ServiceNow auch AI Agent Fabric vorgestellt, eine Lösung, die neue Maßstäbe setzt für die Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen KI-Agenten sowie über mehrere Modelle hinweg. ServiceNow-Partner wie Accenture, Adobe, Box, Cisco, Google Cloud, IBM, Jit, Microsoft, Moonhub, RADCOM, UKG und Zoom gehören zu den ersten, die AI Agent Fabric-Integrationen für durchgängige, unternehmensweite Workflows mit KI-Agenten von Drittanbietern bereitstellen.

Laut Gartner® werden Unternehmen, die bis 2028 Plattformen für KI-Governance einsetzen, voraussichtlich 30 % höhere Vertrauenswerte bei Kunden und 25 % bessere Bewertungen in der regulatorischen Compliance erzielen als ihre Wettbewerber. Das zeigt deutlich, welchen strategischen Mehrwert eine zentrale KI-Orchestrierung auf Unternehmensebene bietet. Der neue ServiceNow AI Control Tower ermöglicht es Unternehmen, sämtliche KI-Agenten – sowohl von ServiceNow als auch von Drittanbietern – zentral zu überwachen, ihre Aktivitäten und Ergebnisse nachzuvollziehen, Risiken zu minimieren, Sicherheitsstandards zu erfüllen und menschliche Führungskräfte für die gezielte Steuerung einzubinden. Mit der Ergänzung durch AI Agent Fabric lassen sich KI-Agenten, Orchestrierungs-Tools und Unternehmensanwendungen nahtlos miteinander vernetzen – unabhängig davon, von welchem Anbieter sie stammen.

„Da immer mehr KI-Agenten in Unternehmen zum Einsatz kommen, wird ihre Koordination ebenso entscheidend und komplex wie die Führung menschlicher Mitarbeiter. Unternehmen benötigen daher neue Tools, um diese digitale Belegschaft gezielt zu steuern“, führt Amit Zavery, President, Chief Product Officer und Chief Operating Officer bei ServiceNow, aus. „Mit dem AI Control Tower lassen sich KI-Ressourcen ebenso effizient führen wie ihre menschlichen Teams. So stellen Unternehmen sicher, dass jeder Agent auf die Unternehmensziele abgestimmt ist, effizient arbeitet und messbaren Mehrwert liefert. Nur ServiceNow vereint leistungsstarke Workflows, marktführende Governance und intelligente Orchestrierung mit exzellenter agentenbasierter KI und schafft damit die Grundlage, um KI skalierbar und wirkungsvoll einzusetzen.“

AI Control Tower maximiert den ROI von KI-Investitionen

Der **AI Control Tower** ist in alle Workflows der **ServiceNow KI-Plattform** integriert und baut auf dem kürzlich angekündigten **AI Agent Orchestrator** auf. Er zentralisiert Strategie, Governance, Leistung und Management über das gesamte KI-Ökosystem hinweg und fördert gleichzeitig unternehmensweite Compliance und Verantwortlichkeit.

Mit dem AI Control Tower erhalten Kunden:

- Unternehmensweite KI-Transparenz: Überwachung und Verwaltung aller KI-Agenten, -Modelle und -Workflows – sowohl unternehmenseigene als auch von Drittanbietern – an einem zentralen Ort, mit einheitlichen Richtlinien im gesamten Unternehmen.
- Eingebettete Compliance und KI-Governance: Proaktives Risikomanagement, einschließlich Sicherheit und Datenschutz, sowie Überwachung der Compliance über den gesamten KI-Lebenszyklus hinweg mit umfassenden, integrierten Governance-, Risiko- und Compliance-Funktionen.
- End-to-End-Lifecycle-Management von agentischen Operationen: Von der Ideenfindung über die Bereitstellung bis hin zur Optimierung ermöglicht der AI Control Tower kontextbezogene Entscheidungsfindung und hilft, Leitplanken im gesamten Unternehmen durchzusetzen.

- Echtzeit-Berichterstattung: Dynamische Dashboards bieten operative Einblicke und validieren die KI-Leistung anhand wichtiger Geschäftsergebnisse wie Produktivität und dem Einfluss auf den Umsatz, sodass KI-Agenten entsprechend handeln können.
- Verbesserte Ausrichtung zwischen KI- und Geschäftsstrategie: Der AI Control Tower hilft Kunden, ihre KI-Initiativen besser mit den übergeordneten Geschäfts- und Technologiezielen abzustimmen, um echten Mehrwert zu liefern.

„Da KI-Lösungen und -Services bis 2030 voraussichtlich einen globalen kumulierten wirtschaftlichen Effekt von 22,3 Billionen US-Dollar erzielen werden, steht Unternehmen eine nie dagewesene Menge an KI-Ressourcen bevor, die es zu verwalten gilt“, so Ritu Jyoti, Group Vice President und General Manager for Worldwide AI & Data Market Research & Advisory Services bei IDC. „Den größten Ertrag aus ihren KI-Investitionen werden jene Unternehmen erzielen, die auf eine zentrale Lösung setzen, um ihre wachsende Landschaft agentenbasierter KI effektiv zu steuern, zu überwachen und zu kontrollieren – und damit Vertrauen schaffen sowie die Zuverlässigkeit und Stabilität ihrer Systeme stärken.“

#### Erweiterte Orchestrierung mit AI Agent Fabric

ServiceNow hat außerdem **AI Agent Fabric** vorgestellt, das Kommunikationsrückgrat für gesamte KI-Ökosysteme, das eine native Zusammenarbeit zwischen agentenbasierten Systemen ermöglicht. Im Gegensatz zu traditionellen KI-Lösungen unterstützt AI Agent Fabric die Kommunikation zwischen KI-Agenten, zwischen KI-Agenten und Tools oder sogar zwischen kompletten agentischen Systemen, alles basierend auf gemeinsamen Protokollen wie dem Model Context Protocol (MCP) und dem Agent2Agent-Protokoll (A2A). Dadurch können sowohl ServiceNow-KI-Agenten als auch Drittanbieter-KI-Agenten, Tools, Systeme und Informationen dynamisch austauschen, Aufgaben koordinieren und in Echtzeit handeln.

Mit dem AI Agent Fabric können die tausenden KI-Agenten von ServiceNow nahtlos mit Drittanbieter-Agenten zusammenarbeiten: Sie teilen Kontext, koordinieren Aktionen und erzielen Ergebnisse als Teil eines intelligenten, vernetzten Systems. Gemeinsam mit den unternehmensspezifischen Agenten, die Kunden über das **ServiceNow AI Agent Studio** entwickeln, sowie aktuellen und künftigen Integrationen mit dem AI Agent Fabric – unter anderem von Accenture, Adobe, Box, Cisco, Google Cloud, IBM, Jit, Microsoft, Moonhub, RADCOM, UKG und Zoom – eröffnen sich völlig neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit. So können KI-Systeme gemeinsam Workflows optimieren, und das über eine Vielzahl von Plattformen und Services hinweg. Diese neuen Integrationen erweitern den **ServiceNow Marketplace**, auf dem das führende Partner-Ökosystem von ServiceNow eigene Agenten auf der ServiceNow KI-Plattform erstellen kann und damit das bereits bestehende Angebot von tausenden KI-Agenten ergänzt.

AI Agent Fabric komplementiert zudem das kürzlich vorgestellte ServiceNow **Workflow Data Fabric**, eine wegweisende, integrierte Datenschicht, die es Kunden ermöglicht, strukturierte, semi-strukturierte, unstrukturierte

und Streaming-Daten unternehmensweit, innerhalb und außerhalb von ServiceNow, zu verbinden, zu analysieren und zu nutzen. Mit beiden Technologien verfolgt ServiceNow konsequent seine Vision, KI, Daten und Workflows zu vereinen, um Unternehmen durch intelligent orchestrierte agentenbasierte KI ganzheitlich zu transformieren.

Kunden- und Partnerstimmen:

Cisco

„KI wird in jeder Branche tiefgreifende und positive Auswirkungen haben, bringt jedoch auch neue Sicherheitsrisiken mit sich. Die beste Verteidigung der Cybersicherheitsbranche in dieser dynamischen Bedrohungslandschaft wird die Kombination aus künstlicher und menschlicher Intelligenz sein“, betont Jeetu Patel, EVP und Chief Product Officer bei Cisco. „Die Integration von Cisco AI Defense mit der KI-Plattform von ServiceNow ist ein perfektes Beispiel dafür, wie leistungsstarke KI-gestützte Erkenntnisse mit vereinfachten Workflows kombiniert werden können, um sicherzustellen, dass Sicherheitsteams Bedrohungen schnell erkennen und darauf reagieren können. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit mit ServiceNow, um sicherzustellen, dass der AI Control Tower ein wertvolles Asset für unsere Kunden wird.“

Google Cloud

„Um maximalen geschäftlichen Nutzen zu erzielen, müssen KI-Agenten nahtlos über verschiedene Anwendungen, Daten und Clouds hinweg operieren“, sagt Rao Surapaneni, VP, General Management, Business Applications Platform bei Google Cloud. „Unsere Zusammenarbeit mit ServiceNow ermöglicht es Kunden, KI-Agenten über ihre gesamte IT-Landschaft hinweg zu vereinheitlichen und Geschäftsentscheidungen mit Tools wie dem neuen AI Agent Fabric von ServiceNow zu beschleunigen.“

IBM

„Das wahre Potenzial von Agenten hängt von ihrer Fähigkeit ab, über die vielfältigen technologischen Umgebungen von Unternehmen hinweg zu arbeiten, unterstützt durch alle bestehenden Anwendungen und eigenen Daten“, unterstreicht Ritika Gunnar, General Manager, Data and AI bei IBM. „IBM und ServiceNow konzentrieren sich beide darauf, einen mutigen neuen Ansatz für Interoperabilität zu erproben. Einen Ansatz, der Organisationen befähigt, ihre KI-Agenten mit beispielloser Leichtigkeit über ihre gesamte Unternehmensinfrastruktur hinweg einzusetzen.“

Microsoft

„Durch unsere Zusammenarbeit mit ServiceNow als Partner und Kunde verbessern wir die Mitarbeitererfahrungen, indem wir Workflows optimieren und Effizienzen durch KI-Agenten steigern“, sagt Ulrich Homann, Corporate Vice

President bei Microsoft. „Da wir in eine neue Ära der agentenbasierten KI eintreten, freuen wir uns darauf, den AI Control Tower und AI Agent Fabric von ServiceNow zu nutzen, um ein neues Maß an Governance und Orchestrierung für unsere KI-Agenten bereitzustellen, damit wir die Grenzen besser verschieben und über mehrere Plattformen hinweg für unsere Kunden skalieren können.“

## Verfügbarkeit

Der ServiceNow AI Control Tower ist ab sofort allgemein verfügbar. AI Agent Fabric ist derzeit für Early Adopters verfügbar und wird in Q3 2025 allgemein verfügbar sein.

## Weiterführende Informationen

- Erfahren Sie mehr über den neuen ServiceNow **AI Control Tower**.
- Erfahren Sie mehr über die ServiceNow **Knowledge 2025**.

\*Gartner, **Top Strategic Technology Trends for 2025: AI Governance Platforms**, 21. Oktober 2024

GARTNER ist eine eingetragene Marke und Dienstleistungsmarke von Gartner, Inc. und/oder seinen Tochtergesellschaften in den USA und international und wird hier mit Genehmigung verwendet. Alle Rechte vorbehalten.

## 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](http://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.

## Pressekontakt

ServiceNow

Johanna Fritz

Director Corporate Communications, EMEA Central

Tel.: + 49 173 753 17 00

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