NEWS RELEASE

ServiceNow stellt dritte Generation von EmployeeWorks vor

2026-10-15

Mit ServiceNow EmployeeWorks können Mitarbeitende eigene KI-Agenten erstellen und anpassen – ganz ohne Programmierkenntnisse

Mit ToolSmith entwickeln Softwareteams KI-Tools für die Unternehmensassistenten von ServiceNow EmployeeWorks schnell und sicher per Vibe-Coding

München – 15. Oktober 2026 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), der Super Intelligence Control Tower für die geschäftliche Neuerfindung, hat heute umfangreiche Neuerungen für ServiceNow EmployeeWorks vorgestellt. Damit können Mitarbeitende die KI-Agenten, die sie für ihre täglichen Aufgaben benötigen, selbst entwickeln. Diese Agenten erledigen eigenständig Routineaufgaben und unterstützen zudem bei anspruchsvollen, auf konkrete Rollen zugeschnittenen Tätigkeiten in zentralen Unternehmensbereichen. Zusätzlich verkürzt ToolSmith, eine neue Entwicklungsumgebung für KI-Agenten innerhalb von ServiceNow EmployeeWorks, die Erstellung komplexer Anwendungen von mehreren Tagen auf wenige Minuten – sicher und skalierbar für den unternehmensweiten Einsatz. Die dritte Generation von ServiceNow EmployeeWorks stellt Mitarbeitenden relevante Kontextinformationen, verlässliche Entscheidungsgrundlagen und umfassende Möglichkeiten zur Ausführung von Geschäftsprozessen bereit, um den Einsatz von KI sicher zu koordinieren und zu steuern.

Mitarbeitende entwickeln KI-Anwendungen ohne Programmierkenntnisse

Unternehmen investieren zunehmend in KI. Dennoch entwickeln Mitarbeitende die KI-Lösungen, die sie für ihre Arbeit benötigen, in den seltensten Fällen selbst. Gründe hierfür sind etwa überlastete IT-Abteilungen, begrenzte Entwicklungskapazitäten, die Abhängigkeit von einzelnen Technologieanbietern sowie eine Vielzahl fragmentierter

Tools. Das hindert diejenigen, die die Arbeitsabläufe und Herausforderungen am besten kennen, daran, selbst Lösungen zu entwickeln, um ihre Aufgaben bestmöglich und sicher auszuführen. Genau hier setzt ServiceNow EmployeeWorks an.

„Das Potenzial von KI liegt darin, die Lücke zwischen Absicht und Umsetzung zu schließen“, sagt Jacqui Canney, Chief People and AI Enablement Officer bei ServiceNow. „In der heutigen Zeit müssen Führungskräfte Arbeitsabläufe konsequent an den Bedürfnissen ihrer Kunden ausrichten. Wenn die Technologie sie dabei unterstützt, verbringen Mitarbeitende weniger Zeit mit Abstimmungen und können sich stärker auf die Lösung von Kundenproblemen konzentrieren, bei denen menschliches Urteilsvermögen gefragt ist. ServiceNow EmployeeWorks ermöglicht genau diesen Wandel.“

„ServiceNow verbindet die Planung durch KI-Agenten mit kontrollierten, nachvollziehbaren Workflows für unterschiedlichste Anwendungsfälle im Arbeitsalltag. Die Grundlage dafür bilden intelligente, auf die jeweiligen Mitarbeitenden zugeschnittene Kontextinformationen“, so Bhavin Shah, Senior Vice President und General Manager, Moveworks and AI, bei ServiceNow. „So entsteht ein Betriebssystem für die Employee Experience: Es erschließt Mitarbeitenden das gesamte Leistungsspektrum der ServiceNow AI Platform – über sämtliche Geschäftsanwendungen und Kommunikationskanäle hinweg und in jeder Sprache. Diese Lösung ist vom ersten Tag an für den unternehmensweiten Einsatz bereit.“

Productivity Assistants: KI-Assistenten für rollenbezogene Aufgaben

Productivity Assistants sind spezialisierte KI-Assistenten, die Mitarbeitende bei komplexen, kontextabhängigen und auf ihre jeweilige Rolle zugeschnittenen Aufgaben unterstützen. Sie basieren auf der dritten Generation der mitarbeiterzentrierten KI-Plattform, die logisches Schlussfolgern, ein dauerhaftes Gedächtnis sowie die Zusammenarbeit mit verschiedenen Anwendungen und Tools vereint. Dadurch sind sie in der Lage, auch komplexe Recherchen, längerfristige Aufgaben und Abläufe über mehrere Systeme und KI-Agenten hinweg eigenständig zu bearbeiten.

Auch Mitarbeitende ohne Programmierkenntnisse können innerhalb zentral festgelegter Sicherheits- und Kontrollvorgaben eigene Productivity Assistants erstellen. Dabei lassen sich Verhalten, Inhalte, verfügbare Tools und Zugriffsberechtigungen individuell anpassen. Zudem stehen bereits vorkonfigurierte Assistenten zur Verfügung.

HR Service Delivery: Productivity Assistants werden künftig für verschiedene ServiceNow-Produkte verfügbar sein, beginnend mit HR Service Delivery. Damit erhalten Führungskräfte direkten Zugang zu KI-gestützter Unterstützung bei Personalfragen, Talentmanagement, Mitarbeiterentwicklung und Recruiting.

- Talent Insights Assistant: Führungskräfte erhalten direkten Zugang zu KI-Unterstützung bei Personalfragen, Talentmanagement, Mitarbeiterentwicklung und Recruiting. Grundlage dafür sind Integrationen mit Findem und Phenom.
- HR Business Partner Assistant: Hilft bei alltäglichen Personalangelegenheiten – von Genehmigungen über die Bearbeitung von HR-Anliegen bis hin zu Mitarbeiterprogrammen. Als digitaler Zwilling entlastet er HR-Teams und hilft, Kapazitäten zu erweitern und die Arbeit effizienter zu gestalten.
- Manager Assistant: Unterstützt Führungskräfte mit zeitnahen Handlungsempfehlungen, relevanten Informationen und Einblicken in die Leistung ihrer Teams. So erhalten sie direkten Zugang zu HR-Wissen und Funktionen, für die sie sich sonst an die Personalabteilung wenden müssten.

ServiceNow EmployeeWorks: Zwei grundlegende Productivity Assistants stehen bereits standardmäßig zur Verfügung. Weitere Assistenten können individuell erstellt werden.

- Research Analyst: Recherchiert komplexe Fragestellungen in Echtzeit und greift dabei auf interne und externe Quellen zurück. Die Ergebnisse werden auf die jeweilige Rolle und die Zugriffsrechte der Mitarbeitenden abgestimmt und übersichtlich aufbereitet – beispielsweise als Dokument oder Präsentation.
- Calendaring Assistant: Übernimmt die Terminplanung und koordiniert auch komplexe Abstimmungen. Dazu greift er direkt auf bestehende Kalenderstrukturen zu, erkennt Terminkonflikte, reserviert Räume und fügt Konferenzlinks hinzu. Der Assistent kann beispielsweise Einzelgespräche mit allen Teammitgliedern so planen, dass die Projektarbeit möglichst wenig gestört wird. Auch für einen ganztägigen Teamworkshop findet er einen Termin, der sich möglichst gut mit den übrigen Aufgaben vereinbaren lässt.

Productivity Routines: Mitarbeitende erstellen eigene KI-Agenten für wiederkehrende Aufgaben

Für wiederkehrende und vorhersehbare Tätigkeiten können Mitarbeitende ab sofort eigene Productivity Routines erstellen und einsetzen. Diese arbeiten selbstständig im Hintergrund, sodass dieselben Aufgaben nicht immer wieder manuell ausgeführt werden müssen. Sie folgen dabei jedes Mal festgelegten Abläufen und liefern fertige Ergebnisse, ohne dass menschliches Eingreifen erforderlich ist.

Eine Vertriebsleitung kann beispielsweise einen Agenten zur Neukundenansprache erstellen. Dieser prüft den Kalender auf bevorstehende Kundentermine, recherchiert mithilfe interner und externer Quellen zu den jeweiligen Unternehmen und erstellt daraus individuell zugeschnittene Vertriebsunterlagen oder Präsentationen. Diese verbinden das Leistungsversprechen des eigenen Unternehmens mit den konkreten Herausforderungen und Bedürfnissen potenzieller Kunden – noch bevor der Arbeitstag beginnt.

Wissen über die technischen Hintergrundsysteme, API-Schnittstelle oder Datenmodelle ist dafür nicht notwendig.

Mitarbeitende beschreiben lediglich, was sie automatisieren möchten, wählen die benötigten Tools aus und starten den Ablauf. Damit wird die Entwicklung von KI-Automatisierungen nicht mehr allein von der IT gesteuert, sondern auch von den Menschen, die die Abläufe am besten kennen. Die erforderlichen Kontrollmechanismen sind bereits integriert.

ToolSmith: KI-Tools für Unternehmen in wenigen Minuten entwickeln

ToolSmith ist eine neue KI-gestützte Entwicklungsumgebung, mit der sich Automatisierungen für die KI-Assistenten von ServiceNow EmployeeWorks erstellen lassen. Entwickler beschreiben in natürlicher Sprache, was sie erreichen möchten. ToolSmith übernimmt daraufhin den gesamten Entwicklungsprozess.

Die Lösung wurde mit mehr als 75.000 Programmierschnittstellen (APIs) trainiert. Gemeinsam mit den Entwicklungsteams legt ToolSmith die einzelnen Schritte fest und erstellt zuverlässige Werkzeuge für KI-Agenten, die möglichst wenige Rechenressourcen in Form von Tokens benötigen. Treten Fehler auf, analysiert ToolSmith die entsprechenden Protokolle und schlägt Lösungen vor. Auch das Testen und Überarbeiten der Werkzeuge ist direkt im Dialog mit ToolSmith möglich.

Darüber hinaus erkennt ToolSmith eigenständig weiteres Automatisierungspotenzial. Dazu analysiert die Lösung Protokolldaten, um bestehende Workflows gezielt zu verbessern, Fehler zu beheben oder neue Automatisierungsmöglichkeiten zu identifizieren. So lassen sich Entwicklungsaufgaben, die bisher Wochen in Anspruch nahmen, innerhalb weniger Minuten erledigen.

Conversations API: ServiceNow EmployeeWorks direkt in den Anwendungen der Mitarbeitenden

Mit der neuen Conversations API können Unternehmen Funktionen von ServiceNow EmployeeWorks – darunter Productivity Assistants, Productivity Routines und ToolSmith – direkt in die Anwendungen integrieren, die ihre Mitarbeitenden bereits nutzen. Dazu zählen auch individuell entwickelte interne Anwendungen, Terminals sowie weitere KI-Anwendungen.

All dies schafft eine einheitliche Plattform über alle Kanäle hinweg, ohne dass Unternehmen ihre bestehende Systemarchitektur neu aufbauen müssen.

Verfügbarkeit

Productivity Assistants, Productivity Routines, die zugrunde liegende KI-Technologie für Mitarbeitende, ToolSmith und die Conversations API sind ab sofort für einen ausgewählten Nutzerkreis verfügbar.

Weitere Informationen

Mehr Informationen über ToolSmith und weitere ServiceNow-Entwicklerwerkzeuge gibt es auf der **now[dev]26** am 4. und 5. November. Dort können konkrete Lösungen gemeinsam mit den Entwicklerinnen und Entwicklern sowie Produktexperten der Plattform erarbeitet werden.

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) ist der Super Intelligence 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 100 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.

© 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**

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.

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

Maren Voss / Tanja Stricker
E-Mail: **servicenow@maisberger.com**