

ServiceNow stellt neue agentenbasierte KI-Innovationen zur auto-nomen Lösung komplexer Geschäftsprobleme vor

2025-01-30

Der neueste Fortschritt auf der ServiceNow-Plattform dient als zentrale Steuerungseinheit für AI Agents. Er ermöglicht es, AI Agents in allen Unternehmensbereichen zu analysieren, zu verwalten und zu steuern.

Der neue AI Agent Orchestrator sorgt für Ordnung und gewährleistet, dass AI Agents effizient über Aufgaben, Systeme und Abteilungen hinweg zusammenarbeiten.

Tausende vorgefertigte AI Agents und das AI Agent Studio zur Erstellung individueller Agents steigern die Produktivität erheblich.

Durch den Zugang zu umfangreichen Informationen und Tools sowie Automatisierung ermöglichen die ServiceNow AI Agents eine völlig neue Dimension der Produktivität.

München, 30. Januar 2025 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), die KI-Plattform für die Unternehmenstransformation, hat heute eine Reihe neuer agentenbasierter KI-Innovationen vorgestellt, mit denen die komplexesten Geschäftsprobleme autonom gelöst werden können. Dieser neueste Durchbruch auf der ServiceNow-Plattform dient als zentrale Steuerungsplattform, um die schnell wachsende Welt der agentenbasierten KI in allen Bereichen eines Unternehmens zu analysieren, zu verwalten und zu steuern. Diese Fortschritte basieren auf zwei Jahrzehnten Erfahrung von ServiceNow in der Steigerung der Produktivität von Mitarbeitern und Prozessen, indem komplexe Aufgaben bewältigt werden, die mit herkömmlichen Automatisierungsprozessen nicht gelöst werden können.

Der leistungsstarke neue AI Agent Orchestrator von ServiceNow sorgt dafür, dass Teams aus spezialisierten

KI-Agenten bereichsübergreifend – über Aufgaben, Systeme und Abteilungen hinweg – zur Zielerreichung zusammenarbeiten. Zusätzlich stehen Tausende von vorgefertigten Agenten für dIT, Kundenservice, Personalwesen und andere Bereiche sowie das neue AI Agent Studio für die Erstellung benutzerdefinierter Agenten zur Verfügung, um die Produktivität erheblich zu steigern. Im Gegensatz zu anderen Anbietern sind die ServiceNow AI Agents und ihre Funktionen direkt in die einheitliche, zuverlässige Now Platform integriert. So werden die bestehenden Investitionen der Kunden in Workflows, Automatisierung und Daten von Beginn an von den AI Agents unterstützt. Mit Zugriff auf Milliarden von Informationen, Automatisierung und einer Vielzahl von Wissensquellen und Tools setzen die AI Agents von ServiceNow neue Maßstäbe für grenzenlose Produktivität.

IDC¹ prognostiziert, dass bis 2025 50 Prozent der Unternehmen KI-Agenten einsetzen werden, die für bestimmte Geschäftsfunktionen konzipiert sind. Obwohl dies eine vielversprechende Zukunft darstellt, in der KI-Agenten repetitive Aufgaben übernehmen und den Mitarbeitenden mehr Zeit für wesentliche Tätigkeiten geben, sind viele der bisherigen Entwicklungen lediglich einfache Chatbots und keine echten Agenten. AI Agents, die nur eine Funktion erfüllen, entsprechen nicht der Vision von ServiceNow und tragen zur weiteren Komplexität bei. Das Ergebnis sind fragmentierte Prozesse und isolierte Informationen, die in veralteten Systemen stecken.

Da ServiceNow die agentenbasierte KI direkt in die Now Platform integriert hat, haben die AI Agents Zugriff auf eine Vielzahl von Informationen in den Kundenanwendungen. Dadurch können sie das Unternehmenswissen schnell erfassen und sofort nutzen. Die AI Agents von ServiceNow verstehen die Geschäftsanforderungen, passen sich an und führen eigenständig Aktionen aus, um anstehende Aufgaben zu erledigen. Mit einer einzigen Architektur, einem einzigen Datenmodell und einer einzigen Plattform ermöglicht der agentenbasierte KI-Ansatz von ServiceNow schnellere und intelligendere Ergebnisse in allen Geschäftsprozessen.

„In einer Zukunft, in der Millionen von KI-Agenten als neue digitale Arbeitskraft agieren, fungiert ServiceNow als das Kontrollzentrum für KI-Agenten und bringt Ordnung ins Chaos“, sagte Amit Zavery, Präsident, Chief Product Officer und Chief Operating Officer bei ServiceNow. „Agentische KI ohne Vereinheitlichung schafft mehr Komplexität innerhalb eines Unternehmens. Die Fähigkeit der ServiceNow AI Agents, gemeinsam an Aufgaben zu arbeiten, die aus mehreren Systemen und Abteilungen stammen, ist bemerkenswert. Mit einem einzigen Ort, um Agenten zu orchestrieren und Streuverluste zu vermeiden, arbeiten unsere KI-Agenten wie aktive Teilnehmer bei der Arbeit und agieren als wahre Erweiterungen ihrer menschlichen Kollegen.“

Dirigieren des KI-Orchesters

In dieser neuen Ära der agentenbasierten KI fungiert die Now Platform als Kontrollzentrum für die AI Agents. Sie bietet eine verbindende Ebene, die alle Bereiche eines Unternehmens abdeckt und ermöglicht es dem neuen AI Agent Orchestrator, die Arbeitsweisen zu optimieren, indem er Gruppen von AI Agents koordiniert, die auf ein

gemeinsames Ziel hinarbeiten.

Im Gegensatz zu einzelnen AI Agents für einfache Konversationsaufgaben, ermöglicht der neue ServiceNow AI Agent Orchestrator eine reibungslose Kommunikation zwischen den Agenten und eine zentrale Koordination. Dadurch wird gewährleistet, dass Informationen effizient ausgetauscht und Aufgaben unabhängig vom Ausgangspunkt des Prozesses weitergeleitet werden, was ihn unverzichtbar für das Management komplexer Workflows macht.

Zum Beispiel ist die Aufnahme eines neuen Kunden oder die Bearbeitung eines Sicherheitsvorfalls im Netzwerk für viele Unternehmen ein alltäglicher, aber komplexer Vorgang. Das ordnungsgemäße Onboarding eines neuen Kunden erfordert die Koordination mehrerer Abteilungen - von der Erfassung der Kundeninformationen für Verträge bis hin zur Bearbeitung von Anfragen durch Support-Teams. Der AI Agent Orchestrator stellt sicher, dass die spezialisierten AI Agents, die für jede dieser Aufgaben zuständig sind, effizient zusammenarbeiten, um das übergeordnete Ziel zu erreichen: eine reibungslose Betreuung des Neukunden. Tritt ein Netzwerkproblem auf, verwaltet der AI Agent Orchestrator benutzerdefinierte AI Agents, die Informationen aus Quellen wie Netzwerkverwaltungssoftware, Sicherheitsinformations- und Verwaltungssystemen sowie Anwendungsleistungsüberwachung beziehen, um das Problem zu beheben. Das umfasst die Identifikation des Problems, die Erstellung eines Lösungsplans und die Ausführung dieses Plans nach Genehmigung durch einen menschlichen Netzwerkoperator.

„Bei EY setzen wir uns dafür ein, sowohl ein Pionier als auch ein praktischer Vorreiter in der Entwicklung und Implementierung von KI zu sein und dabei Rahmenwerke zu schaffen, die ethische Governance mit Innovation und Ausführung verbinden“, sagte Raj Sharma, Global Managing Partner – Growth and Innovation bei EY. „KI-Agenten sind entscheidend, um Teams mit intelligenten Fähigkeiten auszustatten, die eine Zusammenarbeit zwischen Mensch und KI ermöglichen. Aus diesem Grund arbeiten wir mit ServiceNow und unseren Ecosystem-Partnern zusammen, um das volle Potenzial der agentenbasierten KI auf unseren KI-Plattformen im Unternehmen zu nutzen, so dass wir i Daten in Echtzeit integrieren und kontextualisieren können, und zwar mit dem hohen Maß an Vertrauen und Transparenz, das wir benötigen.“

AI Agents treiben die nächste Ära der KI voran

Mit Tausenden von AI Agents, die bereits auf der Now Plattform verfügbar sind, fügt ServiceNow täglich weitere hinzu. Zudem unterstützt ServiceNow durch sein branchenführendes Partnernetzwerk – darunter Accenture, Cognizant und Deloitte – die aktive Entwicklung und Veröffentlichung neuer AI Agents im ServiceNow Store. Dadurch bietet ServiceNow eine einzigartige Bandbreite an Anwendungsfällen und Funktionen, die Millionen von Geschäftsprozessen unterstützen, die ServiceNow-Kunden jedes Jahr bewältigen.

Im Gegensatz zu anderen, die an einzelne Clouds oder begrenzte Datenquellen gebunden sind, haben die ServiceNow AI Agents einen einzigartigen Wettbewerbsvorteil: 20 Jahre Erfahrung in der Automatisierung und Lösung komplexer Herausforderungen in Unternehmens-Workflows. Durch die Nutzung von Erkenntnissen aus strukturierten und unstrukturierten Datenquellen erhalten Kunden von Anfang an produktive AI Agents. Mit diesem neuesten technologischen Fortschritt werden Tausende weitere vortrainierte AI Agents für IT, Kundenservice, Personalwesen und mehr bereitgestellt, um kritische Geschäftsprozesse in bisher unerreichter Geschwindigkeit zu automatisieren.

„Raleigh gehört zu den am schnellsten wachsenden Städten in den USA, und wir setzen uns dafür ein, KI zu einem wichtigen Treiber zu machen, um das Leben unserer Mitarbeiter und Einwohner zu verbessern – sei es durch die Optimierung des Verkehrsmanagements oder die Straffung der Abläufe in den städtischen Abteilungen“, sagte Mark Wittenburg, Chief Information Officer der Stadt Raleigh. „Während unsere Gemeinde als Ganzes weiterwächst, sind unsere städtischen Betriebs- und Back-Office-Systeme mit innovativen Technologien führend. Mit ServiceNow AI Agents freuen wir uns darauf, noch nahtlosere und proaktivere Dienstleistungen anbieten zu können, die den Bedürfnissen unserer zunehmend technikaffinen und zukunftsorientierten Gemeinde entsprechen.“

Eigene Agents erstellen mit dem AI Agent Studio

Das neue ServiceNow AI Agent Studio bringt die Möglichkeiten agentbasierter KI in die Hände aller Anwender im Unternehmen. Es ermöglicht Organisationen, individuelle AI Agents zu erstellen und zu implementieren, die sich nahtlos in unternehmensweite Workflows und Daten integrieren – über eine benutzerfreundliche, sprachbasierte No-Code-Oberfläche. Kunden beschreiben einfach das gewünschte Ergebnis, die Rolle der AI Agents und die Prozesse, die sie aufbauen möchten, in natürlicher Sprache – ohne Programmierkenntnisse. Das AI Agent Studio erstellt daraufhin ein Team von AI Agents, das vom AI Agent Orchestrator verwaltet wird und sofort einsatzbereit ist, um die Effizienz von Unternehmen zu steigern. Die Plattform führt die Benutzer durch alle Schritte – von der Erstellung und Testung bis hin zur Aktivierung von AI Agents für spezifische Anwendungsfälle.

Das AI Agent Studio fügt sich nahtlos in die Automatisierungstools der Now Platform ein, wie Skills, Flows und Prozesse, und bietet Organisationen die Flexibilität, es an ihre spezifischen Anforderungen anzupassen.

„Seit über 100 Jahren steht Rolls-Royce für herausragende Ingenieurskunst und Innovation, die die moderne Welt antreiben, schützen und verbinden. Vom präzisen Handwerk unserer Triebwerke bis hin zur hochmodernen Technologie, die sie antreibt, überschreiten wir kontinuierlich Grenzen, um außergewöhnliche Leistung zu liefern“, sagte Rachel Cameron, Leiterin der Transformationsprogramme bei Rolls-Royce. „Rolls-Royce war immer an der Spitze der Ingenieurskunst und Innovation findet ständig neue Wege, um Effizienz, Resilienz und die Mitarbeitererfahrung zu verbessern. Durch die Integration der ServiceNow AI Agents optimieren wir unsere

Abläufe, reduzieren manuelle Arbeit und ermöglichen eine schnellere, datengestützte Entscheidungsfindung. KI-gesteuerte Automatisierung hilft uns, Service-Desk-Tickets zu vermeiden, Arbeitsabläufe zu optimieren und intelligente Einblicke zu liefern – sodass unsere Teams sich auf wertschöpfende Aktivitäten konzentrieren können, während wir sicherstellen, dass unsere Betriebsabläufe effizient, sicher und zukunftsfähig bleiben.“

Workflow Data Fabric versorgt AI Agents mit Informationen, um transformative Ergebnisse zu liefern

Was die ServiceNow AI Agents in die Lage versetzt, transformative Ergebnisse für Kunden zu erzielen, ist ihre beeindruckende Fähigkeit, auf unternehmensweite Daten zuzugreifen. Das Workflow Data Fabric von ServiceNow ermöglicht es Nutzern, strukturierte sowie unstrukturierte Unternehmensdaten nahtlos zu verbinden und zu aktivieren – unabhängig davon, wo sie gespeichert sind. So erhalten Menschen und AI Agents von ServiceNow die Informationen, die sie benötigen, um in Echtzeit auf Erkenntnisse zu reagieren. Das Ergebnis sind intelligentere Workflows, die reale Geschäftsprobleme lösen. Zudem ermöglichen Zero-Copy-Integrationen mit dem Workflow Data Fabric Unternehmen, ihre Datenquellen sicher zu verbinden, ohne dass Daten verschoben oder dupliziert werden müssen.

Die heute angekündigten neuen Partnerschaften mit Unternehmen wie **Google Cloud** erweitern die Fähigkeiten von Workflow Data Fabric und bieten den AI Agents eine noch umfassendere Datenbasis, die sie benötigen, um Muster zu erkennen, Erkenntnisse abzuleiten und intelligente Workflows auszuführen – und das alles auf einer einzigen Architektur und einem einzigen Datenmodell, der Now Plattform.

Ein neuer Standard für agentenbasierte KI

Die komplexen Geschäftsprozesse von heute erfordern mutige Innovationen, die auf Verantwortlichkeit und Compliance beruhen. ServiceNow setzt einen neuen Maßstab für KI in Unternehmen, indem es Lösungen bietet, die die Zusammenarbeit von Mensch und Maschine neu definiert.

Ab März wird die vollständige Suite intelligenter Funktionen innerhalb der ServiceNow AI Agents – einschließlich AI Agent Orchestrator und des AI Agent Studio – ohne zusätzliche Kosten für alle Pro Plus- und Enterprise Plus-Kunden verfügbar sein. Das verbrauchsbasierte Modell setzt den Fokus auf Kundennutzen und Flexibilität und steigert den Wert der bestehenden generativen KI-Pakete von ServiceNow.

Die kürzliche Übernahme von **Cuein**, einer KI-nativen Plattform zur Analyse von Konversationsdaten, zeigt, wie der Fahrplan der ServiceNow AI Agents konsequent weiterentwickelt wird und wie ServiceNow für seine fast 1.000 Kunden, die agentenbasierte KI nutzen, weiterhin Innovationen liefert.

Als einzige Plattform, die die gesamte Historie von Milliarden von Workflow-Ausführungen umfasst, hebt sich

ServiceNow durch die agentenbasierten KI-Integrationen hervor, die den gesamten digitalen Fußabdruck eines Unternehmens und seines Ökosystems abdecken. Nur ServiceNow bietet die Leistung, Einfachheit und unternehmensgerechten Funktionen, die speziell für diese Anforderungen entwickelt wurden. Auf allen Ebenen bieten die ServiceNow AI Agents unvergleichliche Möglichkeiten für eine moderne, KI-gesteuerte Geschäftstransformation.

Verfügbarkeit

- ServiceNow AI Agent Orchestrator und AI Agent Studio werden für Kunden auf der ServiceNow-Plattform im März 2025 verfügbar sein.
- Plan-Updates zur Einbeziehung von ServiceNow AI Agents für alle Pro Plus- und Enterprise Plus-Kunden werden im März 2025 in Kraft treten.

Zusätzliche Informationen

- Weitere Informationen zu unseren KI-Agenten finden Sie im neuesten **Blog** von ServiceNow und im **AI Agent Broadcast**.
- Lesen Sie hier die aktuellsten Neuigkeiten von ServiceNow:
 - **Finanzergebnisse von Q4 sowie des gesamten Jahres 2024**
 - **Google Cloud**
 - **Oracle**
 - **Visa**
 - **SoftwareOne**

IDC¹ FutureScape: Worldwide IT Industry 2025 Predictions, Dokument #US51736824, Oktober 2024

Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) macht künstliche Intelligenz für jeden nutzbar. Wir halten Schritt mit der Innovation, um unseren Kunden zu helfen, Unternehmen aller Branchen zu transformieren, während wir gleichzeitig einen vertrauenswürdigen, menschenzentrierten Ansatz für die Bereitstellung unserer Produkte und Dienstleistungen beibehalten. Unsere KI-Plattform für die Unternehmenstransformation verbindet Menschen, Prozesse, Daten und Geräte, um die Produktivität zu steigern und die Geschäftsergebnisse zu maximieren. Weitere Informationen finden Sie unter <https://www.servicenow.com/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 (0)89 419599-72

E-Mail: servicenow@maisberger.com

Web: www.maisberger.de