NEWS RELEASE

ServiceNow treibt autonome, verantwortungsvolle KI auf der Now Platform voran

2024-11-13

Neue Now Assist Funktionen bieten dank Governance mehr Transparenz und Kontrolle für sichere und regelkonforme KI-Lösungen.

Native mehrsprachige Unterstützung erweitert die globale Verfügbarkeit, um eine nahtlose und an den lokalen Markt angepasste Kommunikation und Übersetzung mit GenAI zu ermöglichen.

Neue Lösungen für Now Assist bieten spezifische Anwendungsfälle für Vertragsmanagement, Rechtsdienste sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz.

München, Deutschland – 13. November 2024 – **ServiceNow** (NYSE: NOW), die KI-Plattform für die erfolgreiche Unternehmenstransformation, kündigt mehr als 150 generative KI (GenAI)-Innovationen an, um den Einsatz autonomer, verantwortungsbewusster KI auf der Now Platform voranzutreiben. Mehr Transparenz und Kontrolle für sichere und regelkonforme KI-Anwendungen bieten die erweiterten Now Assist Governance-Lösungen. Daneben sorgt die native Unterstützung mehrerer Sprachen in Now Assist für die globale Verfügbarkeit von GenAI für eine nahtlose und auf den jeweiligen Markt angepasste Kommunikation und Übersetzung. Schließlich ermöglichen dedizierte Lösungen neue Now Assist Anwendungsfälle für die Bereiche Vertragsmanagement sowie Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz.

ServiceNow bietet eine überzeugende Kombination aus einer Plattform mit integrierter Datenschicht und optimiert seine KI-Plattform kontinuierlich hinsichtlich Geschwindigkeit, Skalierbarkeit und Sicherheit. Die einheitliche Architektur der Now Platform trägt dazu bei, dass eine starke Governance in die Now Assist GenAI-Lösungen, -Modelle und -Agenten eingebettet ist, unabhängig davon, wo sie in einer Organisation eingesetzt werden.

„Unternehmen in allen Branchen bereiten sich auf eine Zukunft mit mehr Autonomie und Produktivität vor, was vor allem den Mitarbeitern, Kunden und dem Geschäftserfolg insgesamt zugutekommt“, sagt Jon Sigler, Senior Vice President of Platform and AI bei ServiceNow. „Die Now Platform wurde entwickelt, um diesen Wandel zu unterstützen und mit dem Einsatz von KI eine intelligentere und schnellere Automatisierung zu ermöglichen. Diese neuen Innovationen bringen personalisierte, kollaborative und vertrauenswürdige Erfahrungen in das gesamte Unternehmen, wobei die Governance den Kern bildet.“

Stärkung des Kundenvertrauens durch integrierte KI-Governance

Teams, die mit KI arbeiten, sind oft mit isolierten Tools und Systemen konfrontiert, was Transparenz und KI-Governance erschwert. Diese erfordert die Integration komplexer Geschäftsprozesse und benötigt eine erstklassige Workflow-Plattform, um erfolgreich umgesetzt zu werden. Mit einem einheitlichen KI-Bestandsdatenmodell, das Strategie, Technologie, Sicherheit und Compliance verbindet und als Kontrollturm fungiert, sowie einer erweiterten KI-Governance-Überwachung für Now Assist legt ServiceNow die Grundlage, um Kunden dabei zu unterstützen, Vertrauen aufzubauen und gleichzeitig die geschäftliche Transformation zu beschleunigen.

Weitere neue Funktionen für einen verantwortungsvollen Umgang mit KI:

- Now Assist Guardian bietet eine integrierte Überwachung sowie verantwortungsvolle Richtlinien, damit Kunden die GenAI-Nutzung auf der Now Platform besser kontrollieren können - wie beispielsweise die Verwaltung und Beseitigung von unangemessenen Inhalten, Sicherheitsschwachstellen und die Offenlegung sensibler Informationen.
- Now Assist Data Kit erleichtert die Datenverwaltung und -nutzung für KI-Anwendungsfälle. Daneben können Nutzer Ground-Truth-Datensätze zum Abgleichen der Genauigkeit und zur Vorhersage von Ergebnissen entwickeln sowie die Wirksamkeit, der mit dem Now Assist Skills Kit gesammelten Erfahrungen, schnell bewerten.
- Now Assist Analytics bietet einen verbesserten unternehmensweiten Überblick über die Implementierung, Nutzung und Leistungsfähigkeit von Now Assist im gesamten Unternehmen. So können Kunden fundiertere, datengestützte Entscheidungen treffen, um die GenAI-Einführung voranzutreiben, den ROI von Investitionen zu bewerten und bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.

Ausbau von GenAI auf globaler Ebene

Now Assist verfügt mit dem heutigen Release auch über eine native Unterstützung für mehrere Sprachen, um die Anwendung von Now Assist im globalen Markt auszuweiten. Now Assist kann ab sofort Prompts in mehreren

Sprachen wie Englisch, Französisch, Deutsch etc. generieren, zusammenfassen und beantworten. Weitere Sprachen werden durch Dynamic Translation unterstützt, die automatisch die Benutzereingaben für Now Assist übersetzt und dann eine Antwort in der Sprache des Benutzers zurückübersetzt.

Beschleunigung der Produktivität mit maßgeschneiderten Lösungen

ServiceNow hat aufbauend auf dem **Xanadu Release**, das die bisher umfassendsten KI-Innovationen des Unternehmens hervorgebracht hat, weitere Lösungen für Now Assist entwickelt:

- Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) nutzt KI, um die Verwaltung und das Verständnis von Daten für Kunden zu erleichtern. Es hilft Nutzern, eine saubere und genaue CMDB zu führen, indem doppelte Daten eliminiert, komplexe Informationen vereinfacht und die Dateneingabe rationalisiert werden. Mit Now Assist for CMDB können Benutzer schnell Zusammenfassungen von Configuration Items (CIs) und deren Abhängigkeiten anzeigen. Darüber hinaus unterstützt Now Assist for CMDB die Einrichtung von Service Graph Connectors, um Daten in die CMDB zu importieren und Probleme zu beheben, die während dieses Prozesses auftreten.
- Now Assist for Legal Service Delivery unterstützt Rechtsabteilungen in Unternehmen dabei, ihren Kunden einen schnelleren Service zu bieten, indem automatisch erstellte Zusammenfassungen von Anfragen und Rechtsangelegenheiten bereitgestellt werden.
- Now Assist in Contract Management vereinfacht die Bearbeitung von Verträgen und reduziert Risiken, indem GenAI automatisch nicht standardisierte Formulierungen und fehlende Klauseln in Verträgen, wie z.B. Geheimhaltungsvereinbarungen (NDAs), identifiziert. Darüber hinaus minimiert GenAI den Verwaltungsaufwand und stellt sicher, dass relevante Vertragsdaten nachverfolgt werden, indem Metadaten aus Verträgen extrahiert werden.
- Now Assist for Health and Safety sorgt für eine sicherere Arbeitsumgebung, indem es das Prozessmanagement in diesen Bereichen vereinfacht und gleichzeitig redundante Aufgaben des Gesundheits- und Sicherheitspersonals reduziert.

Zusätzlich zu diesen Neuerungen enthält **ServiceNow Impact** jetzt neue GenAI Accelerator, die die Implementierung von Now Assist Lösungen für Kunden einfacher und schneller gestalten.

„Es wird erwartet, dass die weltweiten Ausgaben für KI im gleichen Zeitraum (2023-2028) dreimal so schnell wachsen wie die fünfjährige CAGR der weltweiten IT-Ausgaben, angetrieben durch die rasche Einführung von KI und GenAI für Mitarbeitererfahrung, Kundenbindung, Geschäftsprozesse und Brancheninnovation“, sagt Ritu Jyoti, General Manager/Group VP, AI and Data Market Research and Advisory bei IDC. „Unternehmen, die den Wert von KI-Transformationen steigern wollen, erkennen den Wert einer einheitlichen, skalierbaren Plattform, die Menschen, Prozesse, Daten und Systeme verbindet. ServiceNow holt seine Kunden dort ab, wo sie stehen, indem es Workflows

optimiert und komplexe Prozesse auf der Now Platform vereinfacht. Durch die Ausweitung von GenAI auf neue Geschäftsbereiche hilft ServiceNow Unternehmen, ihre Prozesse zu transformieren und wettbewerbsfähig zu bleiben."

Kunden wie EY sehen bereits die Vorteile von Now Assist.

„GenAI hat enorme Auswirkungen auf unsere Organisation – sowohl auf die Art und Weise, wie die Teams von EY die Dienstleistungen erbringen und die Mitarbeitenden unterstützen, als auch darauf, wie wir gemeinsam mit ServiceNow Marktchancen schaffen, um Kunden bei der Unternehmenstransformation zu unterstützen", sagt Hank Prybylski, Global Vice Chair für Transformation bei EY. „Wir sehen großen Mehrwert im Bereich Now Assist und möchten diesen auf eine ganze Reihe weiterer Bereiche ausweiten, darunter das Kundenservicemanagement und umfassender auf unsere Managed Services."

Daten und KI auf der Now Platform arbeiten lassen

Zusätzlich zur heutigen Markteinführung hat ServiceNow kürzlich die **Workflow Data Fabric** angekündigt, eine bahnbrechende Innovation, die alle ServiceNow-Workflows, KI-Lösungen und KI-Agenten verbessert.

Diese erweiterte, integrierte Datenebene ermöglicht es Kunden Streaming-Daten im gesamten Unternehmen innerhalb und außerhalb von ServiceNow zu verbinden, zu verstehen und darauf zu reagieren. In Verbindung mit Zero-Copy-Funktionen und der zukünftigen Integration von Knowledge Graph, der Rohdaten in kontextbezogene Erkenntnisse umwandelt, vereint ServiceNow Menschen, Prozesse, Abläufe und Systeme, sodass KI im gesamten Unternehmen autonomer arbeiten kann.

Diese Datenfunktionen sind ein wesentlicher Bestandteil der ServiceNow-Vision einer agentenbasierten KI, die autonom und in Zusammenarbeit mit Menschen arbeitet, um die Transformation von Unternehmen zu ermöglichen. Dazu gehört auch der Ausbau der **Partnerschaft mit NVIDIA**, um gemeinsam die Einführung agentenbasierte KI zu beschleunigen und entsprechende auf der Now Platform zu entwickeln, um die Wertschöpfung durch KI in allen Branchen neu zu definieren.

Verfügbarkeit

AI Governance ist ab heute für eine begrenzte Anzahl von Kunden verfügbar und wird im 1. Quartal 2025 allgemein verfügbar sein. Alle anderen heute angekündigten neuen GenAI-Innovationen sind ab sofort im **ServiceNow Store** verfügbar.

Zusätzliche Informationen

- Erfahren Sie **hier** mehr über ServiceNow Now Assist.
- Lesen Sie über weitere Neuigkeiten von ServiceNow:
  - **Neue Innovationen** steigern die Produktivität von Entwicklern und die Dynamik der Branche
  - **ServiceNow und Five9 erweitern ihre Partnerschaft** zur Bereitstellung einheitlicher End-to-End-Agenten und Kundenerlebnisse

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/**

© 2024 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