

GESCHÄFTSNUTZEN VON NOW ASSIST FÜR IT-LÖSUNGEN

Erfahren Sie, wie Sie von einer
Investition in KI profitieren können,
um zuverlässige Technologieservices
effizient bereitzustellen und zu
verwalten.



INHALT

- 03 | **Rasante Zunahme von IT-Services bewältigen**
- 04 | **KI-Agenten für Ihre IT-Teams arbeiten lassen**
- 05 | **KI-Agenten in Aktion**
- 06 | **Vorteile der Funktionen von Now Assist mit generativer KI für ITSM und ITOM nutzen**
- 07 | **Ein kontrollierter Ansatz für die Verwaltung von KI im Unternehmen**
- 08 | **KI-Wert mit ServiceNow steigern**
- 10 | **Das sagen unsere Kunden**
- 11 | **Kundennutzen-Spotlight**
- 12 | **Weitere Ressourcen**



Rasante Zunahme von IT-Services und steigende Komplexität des IT-Betriebs bewältigen

Eine entscheidende Aufgabe von IT-Führungskräften, die den Servicebetrieb – also die Kombination aus IT Service Management (ITSM) und IT Operations Management (ITOM) – überwachen müssen, besteht darin, die Technologiekosten zu kontrollieren und gleichzeitig die Effizienz zu steigern und eine 100-prozentige Betriebszeit zu gewährleisten. Um diese Ziele heute zu erreichen, müssen ihre Teams KI-Know-how aufbauen oder Technologien implementieren, die für die Einführung von KI und Automatisierung im gesamten Unternehmen erforderlich sind. KI ist die Antwort auf die Herausforderungen in ITSM und ITOM.

In ITSM steigt die Nachfrage nach digitalen Services stetig

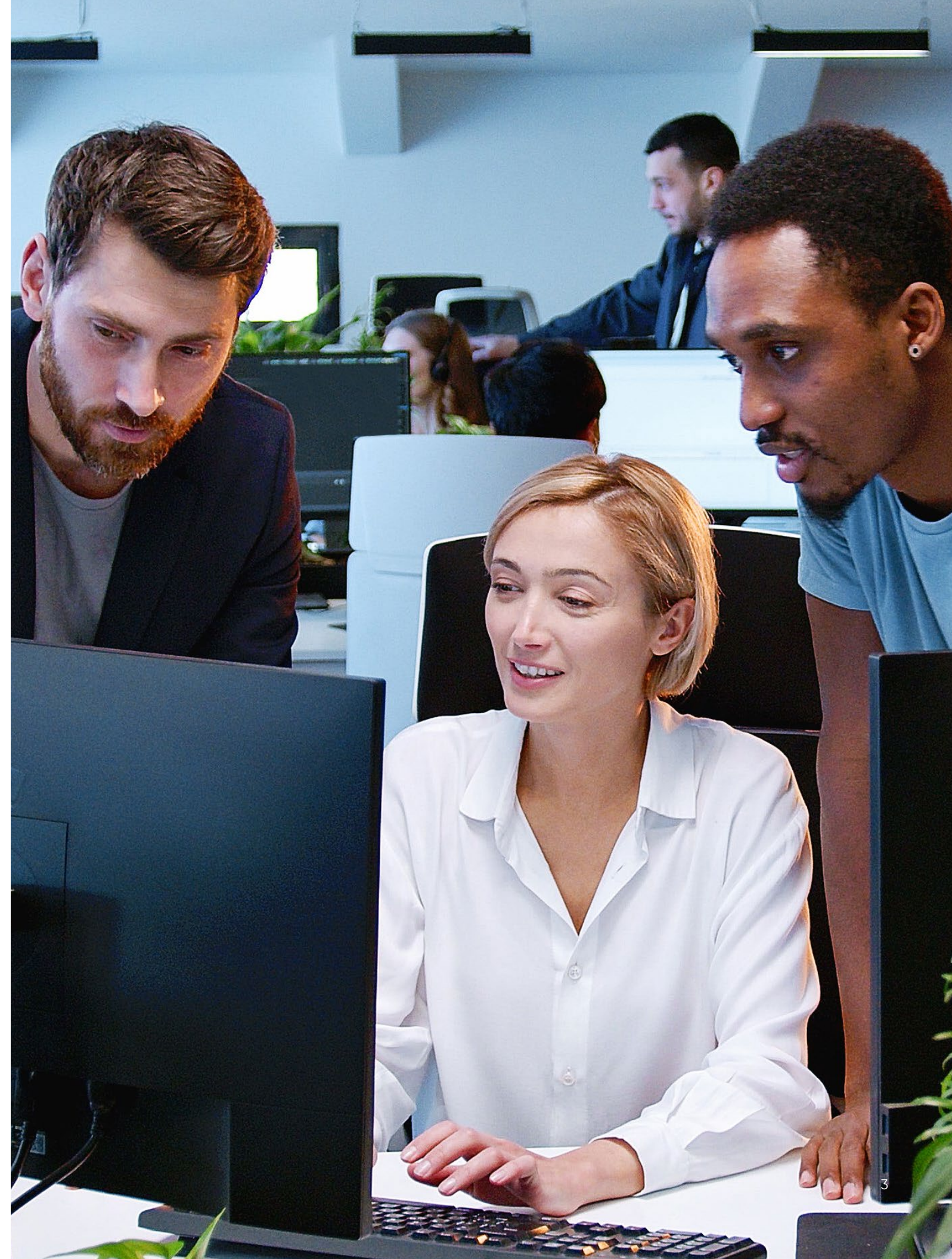
Die ITSM-Welt kann auf Unternehmen wie Ihres, die bestmögliche Technologie-Experience bereitstellen möchten, schnell chaotisch und überwältigend wirken. Um mit den Branchenanforderungen und Mitarbeitererwartungen Schritt zu halten, müssen Sie immer mehr Services bereitstellen. Doch mit den zusätzlichen Services entstehen auch mehr Incidents, die auf die Nutzung durch Mitarbeiter und Kunden sowie auf die Computerinfrastruktur, die diese Services unterstützt, zurückzuführen sind. Die Verwaltung dieser Incidents kann Ihr Team schnell überfordern. Es ist fast unmöglich, immer mehr Mitarbeiter einzusetzen und manuelle Prozesse ständig zu skalieren, um mit dem zunehmenden Incident-Volumen Schritt zu halten – insbesondere, wenn mehrere unterschiedliche Systeme ausgeführt werden.

In ITOM wächst die Komplexität der IT-Umgebung ständig

Selbst erfahrene IT-Betreiber haben Schwierigkeiten, die Flut an Warnungen zu überblicken, die von verschiedenen Technologien und Überwachungssystemen generiert werden. Zudem generieren diese Systeme in der Regel unklare und verworrene Warnungen, was es schwierig macht, sie schnell und effizient zu bearbeiten. Dieser arbeitsintensive und psychisch anstrengende Prozess verursacht verschiedene Probleme:

- Beeinträchtigung der Reaktion und Agilität des Personals
- Gesteigerte MTTR
- Geringere Servicequalität und -zuverlässigkeit
- Höhere Betriebskosten

Während IT-Services und Betriebstechnologie immer weiter hochskaliert, weiterentwickelt und komplexer werden, benötigen Unternehmen eine Möglichkeit, wertvolle Ressourcen freizusetzen, Indikatoren für Probleme vorherzusagen, Probleme schneller zu selektieren und zu lösen und die Produktivität zu steigern. Und genau hier kommt KI ins Spiel.



KI-Agenten für Ihre IT-Teams arbeiten lassen

Stellen Sie sich eine Zukunft vor, in der Ihre Teams weniger Zeit mit der Reaktion auf akute Probleme verbringen müssen und sich stattdessen stärker auf wertvolle, innovative Aufgaben konzentrieren können, die echte Geschäftsergebnisse fördern. Das ist die Zukunft der agentenbasierten KI.

Angeichts immer neuer Bedrohungen und Technologien sowie immer komplexerer Systeme und Prozesse benötigen Technologieteams mehr als fortschrittliche Chatbots, um einen nahtlosen Betrieb zu gewährleisten und Innovationen voranzutreiben. Sie brauchen eine Möglichkeit, mit weniger mehr zu erreichen – und genau das ermöglichen KI-Agenten von ServiceNow.

Durch die dynamische Interpretation von Anforderungen und die optimale Vorgehensweise können KI-Agenten von ServiceNow lernen, sich anpassen und mit Menschen zusammenarbeiten, um komplexe und vielfältige Aufgaben zu bewältigen. Sie werden von Ihnen verwaltet, geleitet und kontrolliert, reduzieren Routineaufgaben, optimieren das IT-Incident-Management, selektieren Probleme und helfen Ihnen, Mitarbeiter, Prozesse und Systeme zu vernetzen, um einen nahtlosen, effizienten Betrieb zu ermöglichen.

Von der Softwarebereitstellung für neue Mitarbeiter bis hin zur Bearbeitung komplexerer Prozesse wie der Diagnose und Behebung von IT-Ausfällen mit hoher Priorität – KI-Agenten von ServiceNow für ITSM und ITOM bieten Ihren Teams folgende Vorteile:

- Potenzielle IT-Probleme und -Ausfälle mit Echtzeitdaten vorhersagen
- In Echtzeit mit KI-Agenten von Drittanbietern zusammenarbeiten, um Schweregrad und Auswirkungen zu bewerten
- Problemlösungen über vernetzte Systeme hinweg priorisieren, zuweisen und ausführen
- Anzahl und Dauer von IT-Ausfällen mit prädiktiver Analytics reduzieren
- End-to-End-IT-Prozesse nahtlos orchestrieren
- Anwenderdefinierte KI-Agenten für bestimmte Aufgaben und Funktionen erstellen und verwalten



Produktivität rund um die Uhr mit autonomen KI-Agenten, die für Ihre Mitarbeiter arbeiten

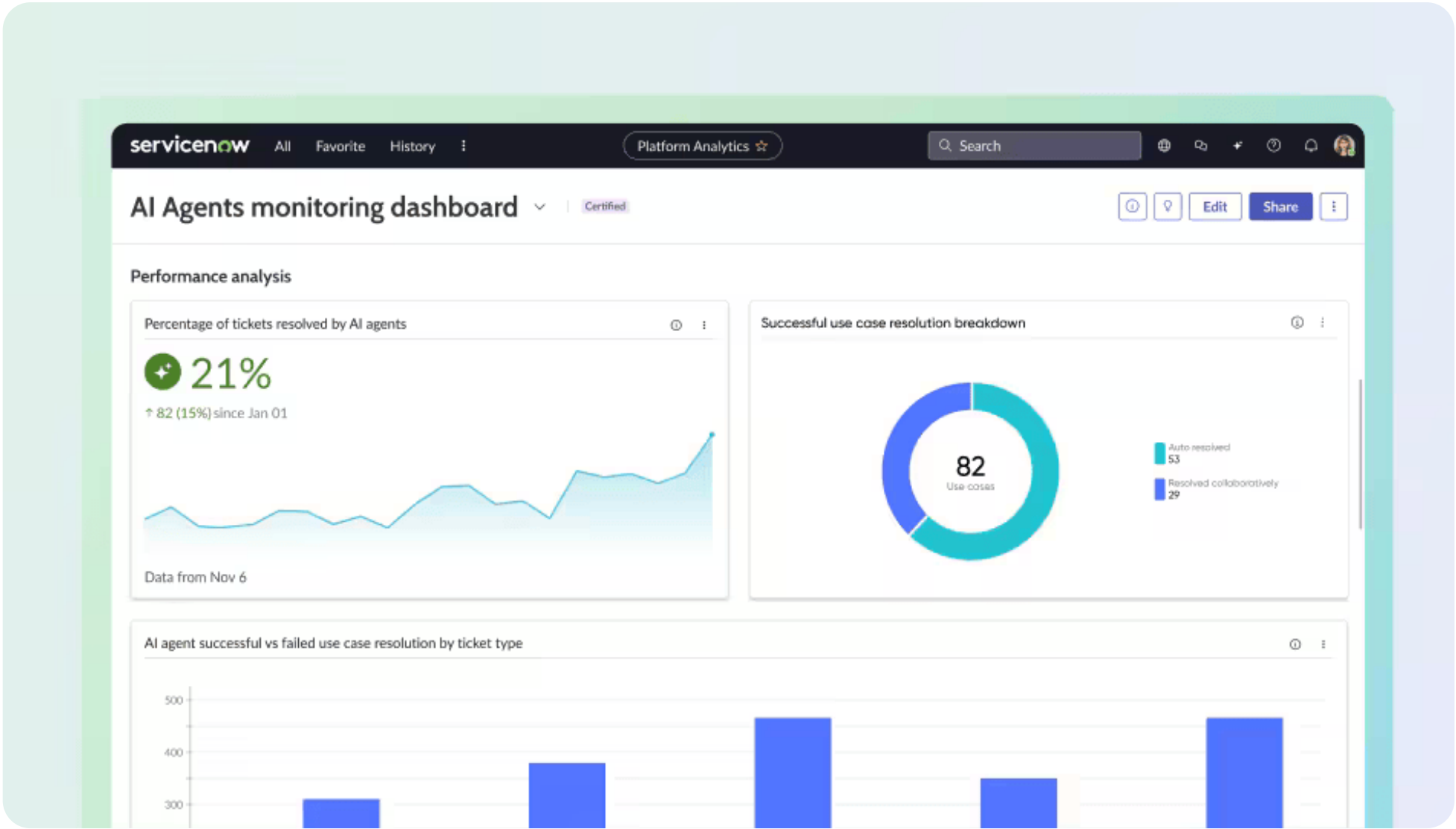
Mit ServiceNow können Sie ganze Teams von KI-Agenten bereitstellen, die dazulernen, Rückschlüsse ziehen, zusammenarbeiten und Probleme eigenständig lösen können – im gesamten Unternehmen. Diese KI-Agenten arbeiten rund um die Uhr für Ihr Personal, wobei Governance-Kontrollen sicherstellen, dass alle Richtlinien eingehalten werden. Auf diese Weise sorgen sie für höhere Produktivität und größeres Wachstumspotenzial. Die KI-Agenten von ServiceNow sind in die weltweit leistungsfähigste End-to-End-Plattform zur Workflow-Automatisierung eingebettet. Das bedeutet, dass sie in jedem Bereich Ihres Unternehmens proaktiv Aktionen ausführen und Probleme lösen können.



[Mehr entdecken](#)

KI-Agenten in Aktion

Mit KI-Agenten von ServiceNow können sich IT-Teams auf größere Aufgaben konzentrieren. Von der proaktiven Erkennung von Cyberbedrohungen, bei der automatisch die richtigen Personen benachrichtigt werden, bevor das Problem eskaliert, bis hin zu erweiterten Selfservice-Funktionen, mit denen Mitarbeiter Incidents lösen und Anfragen bearbeiten können, ohne IT-Serviceteams einzubeziehen – KI-Agenten von ServiceNow erleichtern die IT-Servicebereitstellung und das -Betriebsmanagement.



Vorteile der Funktionen von Now Assist mit generativer KI für ITSM und ITOM nutzen

Es ist nicht nur agentenbasierte KI, die derzeit die Welt von ITSM und ITOM verändert. Auch generative KI birgt das Potenzial, IT-Servicebereitstellung und -Betrieb in jedem Unternehmen vollständig zu transformieren. So wird die Produktivität gesteigert und die Mitarbeiter-Experience in allen Bereichen des Unternehmens verbessert.

Mit Now Assist für ITSM und ITOM können Ihre Teams unsere Funktionen generativer KI nutzen, um den Kontext und die Absicht der Anwender zu verstehen, Wissen zu sammeln, Aufgaben zu automatisieren, maschinell generierte Warnungen zu untersuchen, Auswirkungen zu selektieren und zu analysieren und die nächsten Schritte zur Problemlösung basierend auf bisherigen Incidents zu bewerten.

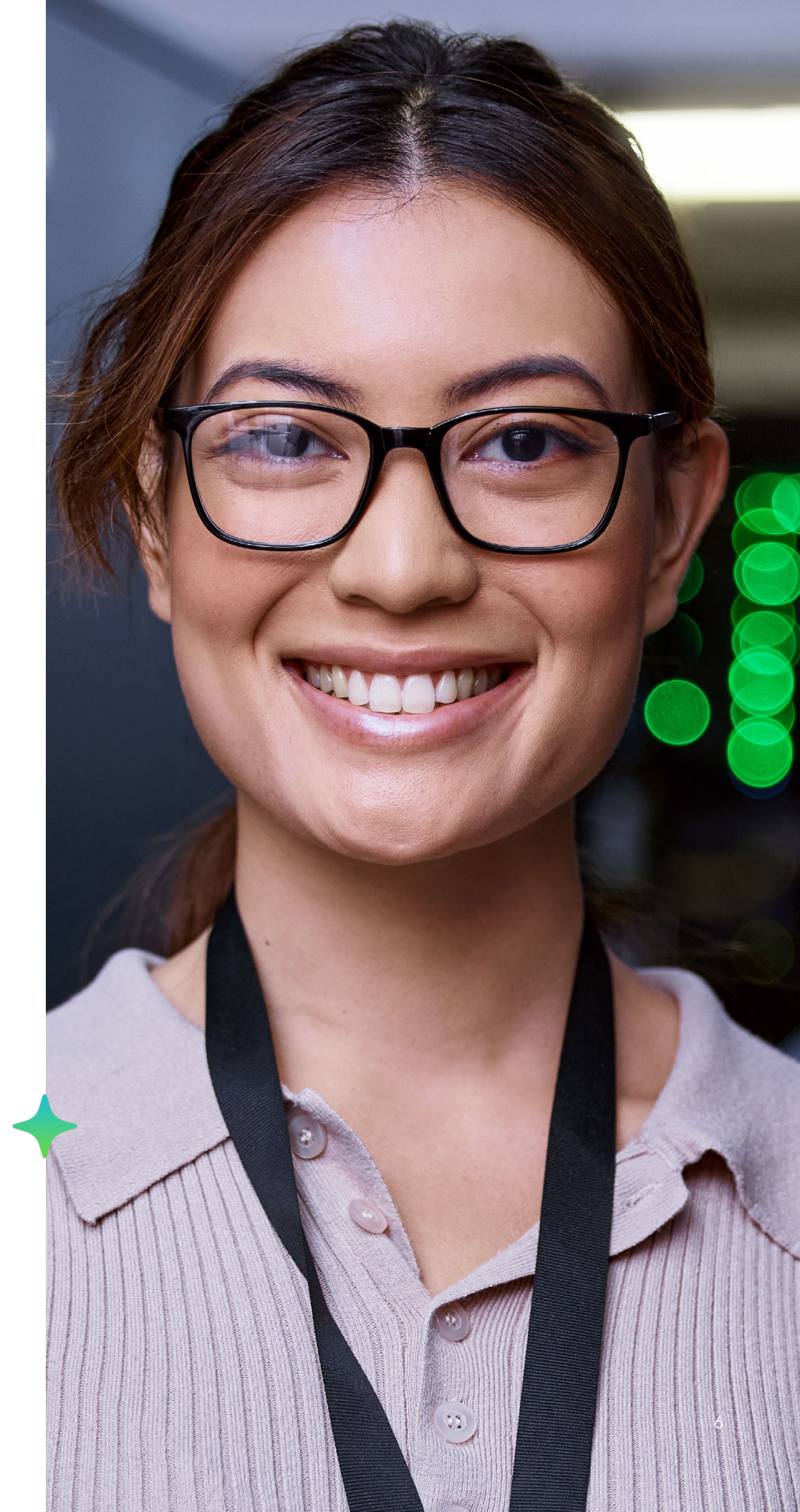
Für ITSM bedeutet das:

- Bereitstellung von Selfservice über einen dialogorientierten Virtual Agent, z. B. für die Bestellung von IT-Assets oder das Zurücksetzen von Passwörtern
- Zusammenfassung von: KI-Suchen aus mehreren Wissensartikeln, um Mitarbeiteranfragen zu beantworten, bevor sie Service Desk-Mitarbeiter erreichen
- Zusammenfassung von: Chats zwischen Mitarbeiter und Virtual Agent zur Übergabe an einen Service Desk-Mitarbeiter
- Zusammenfassung von: Incidents für Service Desk-Mitarbeiter, damit sie schnell die Umstände verstehen und Maßnahmen zur Behebung ergreifen können
- Generieren von Lösungsnotizen und Wissensartikeln, um Service Desk-Mitarbeitern Zeit zu sparen und die Lösung ähnlicher Incidents zu beschleunigen

- Erstellung detaillierter Pläne für die Implementierung und das Testen von Changes basierend auf den Anforderungsdetails, potenziellen Auswirkungen und ähnlichen früheren Changes

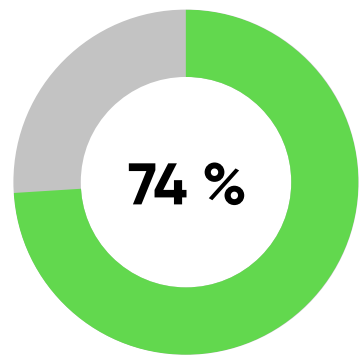
Für ITOM ermöglicht Now Assist Betreibern Folgendes:

- Sie können in Echtzeit mit anderen KI-Agenten aus Überwachungs- und Beobachtungssystemen zusammenarbeiten, um die Auswirkungen des Problems zu bewerten.
- Sie können unnötige Warnungen reduzieren, indem Sie riesige Mengen an Einblicken und Verlaufsdaten zu Incidents korrelieren, und so Warnungen priorisieren.
- Sie können kryptische Warnungsbeschreibungen durch Zusammenfassungen und Analysen in einfacher Sprache ersetzen – egal, ob für gruppierte oder individuelle Warnungen. So wird die Alarmflut deutlich reduziert.
- Sie können Probleme schnell und genau in einer interaktiven, anwenderfreundlichen Oberfläche selektieren – unabhängig von ihrer Erfahrung.
- Sie können Informationen aus vergangenen Incidents einsehen, die geschlossen oder gelöst wurden, um die Zusammenarbeit mit Service Desk-Mitarbeitern und Incident-Managern zu optimieren.
- Sie können die Incident-Lösung mit von generativer KI gestützten Automatisierungen beschleunigen, die mithilfe von Large Language Models und maschinellem Lernen erstellt werden.



Ein kontrollierter Ansatz für die Verwaltung von KI im Unternehmen

Wie können Unternehmen also sicherstellen, dass jede KI-Initiative auf die Strategie ausgerichtet und dafür optimiert ist, maximalen Erfolg zu erzielen, wenn KI-Experimente und -Implementierungen langsam Fahrt aufnehmen? Auf dem Weg zur digitalen Transformation entstehen schnell fragmentierte KI-Initiativen im gesamten Unternehmen – eingesperrt in Silos, die nicht mit zentralen Geschäftszielen verbunden sind. Diese Fragmentierung hemmt nicht nur die Innovation, sondern erhöht auch das Risiko und erschwert es, den richtigen KI-Fokus zu finden und KI-Bemühungen zu skalieren. Das gilt insbesondere, wenn es um risikoreiche Funktionen wie ITSM und ITOM geht, auf die das gesamte Unternehmen angewiesen ist.



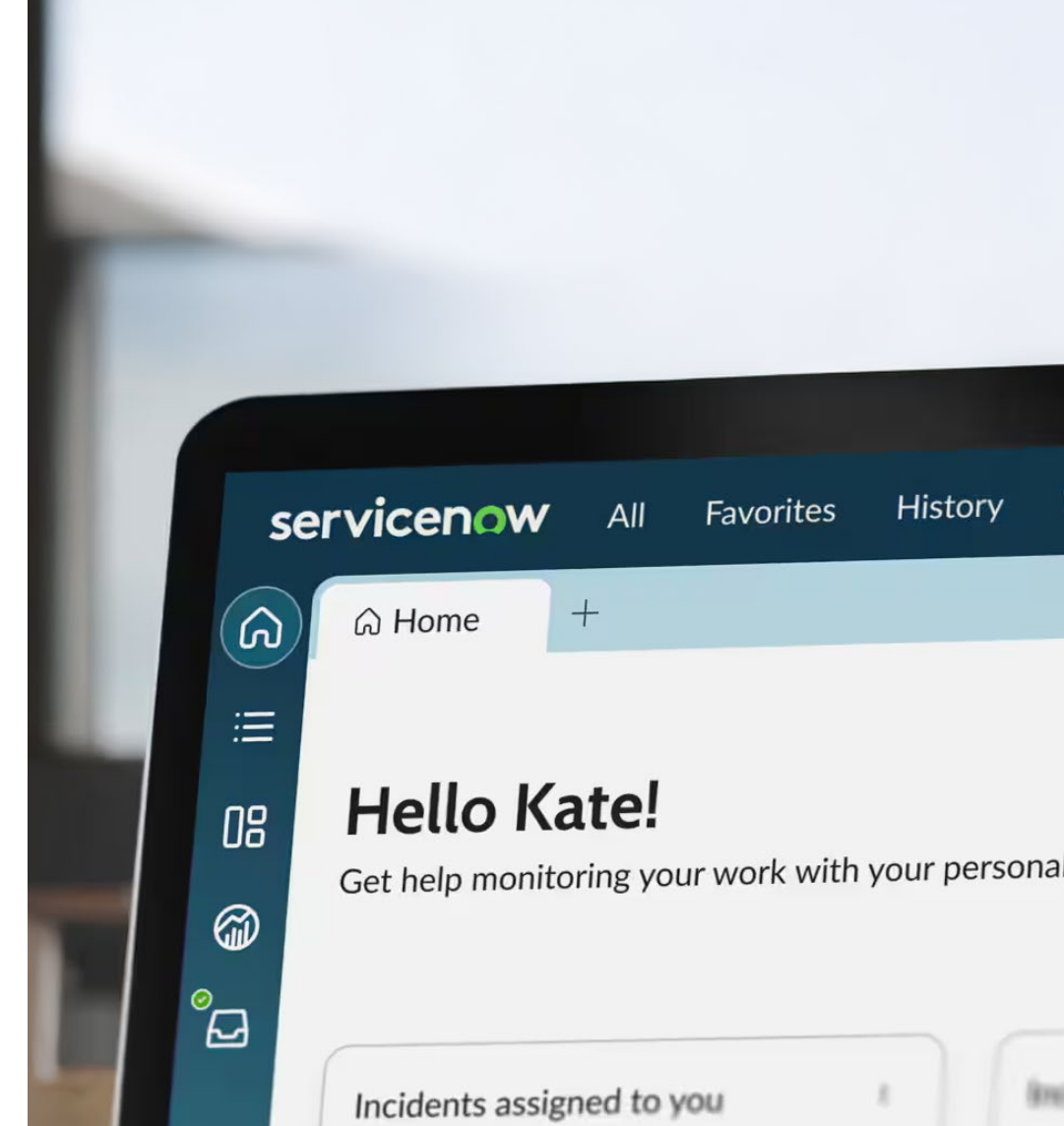
der Unternehmen haben Schwierigkeiten, mit KI einen Wert zu erzielen und diesen Wert zu skalieren.

(BCG 2024)

Egal, ob generative oder agentenbasierte KI – ohne eine einheitliche Plattform entstehen oft fragmentierte Maßnahmen, die komplexe Technologie-Stacks und Geschäftsprozesse nur weiter verkomplizieren. Um echte unternehmensweite KI-Exzellenz zu erreichen, benötigen IT-Teams mehr als nur Punktlösungen: Sie benötigen eine KI-Plattform, die KI-Bemühungen mit umfassenderen Geschäftsprozessen und -zielen verbindet und vereinheitlicht.

Mit einer einzigen, vertrauenswürdigen Plattform, die IT-Exzellenz mit fortschrittlicher Governance verbindet, können Unternehmen einen End-to-End-KI-Lebenszyklus orchestrieren, um unternehmensweite Auswirkungen zu erzielen. Die ServiceNow AI Platform wurde speziell für KI-Kompetenzzentren und Chief AI Officers entwickelt und ermöglicht ITSM- und ITOM-Teams Folgendes:

- Steuern, Verwalten und Optimieren jeder KI-Initiative im gesamten Unternehmen
- Nötige Transparenz und Kontrolle, um KI sicher und verantwortungsvoll zu skalieren
- Entwicklung über Silos hinaus – mit einer Einzelansicht, die KI auf Geschäftsziele abstimmt, die Projektimplementierung optimiert, den Geschäftsnutzen von KI demonstriert und die Compliance gewährleistet



Mit einer dedizierten KI-Plattform können Unternehmen sämtliche KI-Bemühungen und -Projekte vernetzen, integrieren und optimieren und sie auf breitere Technologie- und Geschäftsziele abstimmen, um greifbare, messbare Auswirkungen zu erzielen.

KI-Wert mit ServiceNow steigern

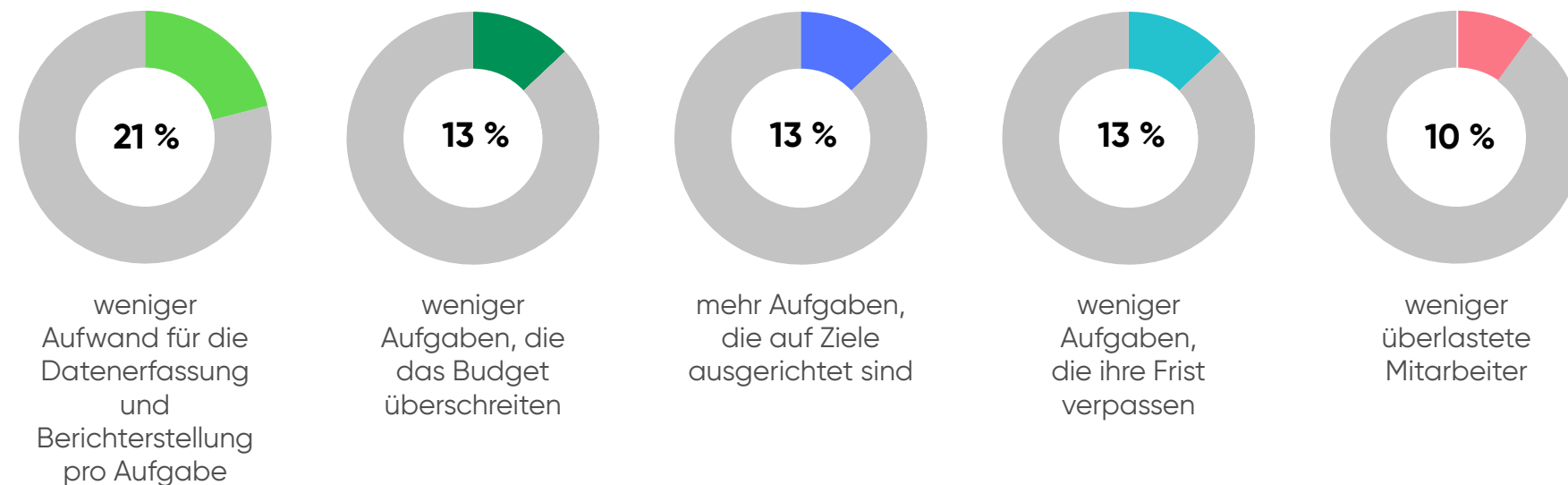
Effektive KI beginnt mit der richtigen Strategie. Von proaktiven Einblicken über verbindliche Anleitungen bis hin zu Projektausrichtung und Echtzeit-Berichterstellung – ServiceNow hilft Unternehmen, ihre KI-Bemühungen zu vereinheitlichen, den Wert zu maximieren und schneller Auswirkungen zu erzielen.

KI-Projekte schneller implementieren und den ROI steigern – mit Strategisches Portfoliomanagement von ServiceNow

Strategisches Portfoliomanagement (SPM) von ServiceNow hilft Ihnen, wichtige Aufgaben zu priorisieren und mit KI einen höheren Geschäftsnutzen zu erzielen. Mit SPM kann sich Ihr gesamtes Unternehmen auf Initiativen konzentrieren, die mit der Strategie im Einklang stehen und die Anforderungen von Stakeholdern und Kunden erfüllen. Mit SPM können Unternehmen Folgendes erreichen:

- Automatisieren Sie E-Mail-Projektzusammenfassungen, um die Kommunikation und Effizienz zu verbessern.
- Verwandeln Sie Rohdaten mit agiler Story-Generierung in aussagekräftige Einblicke.
- Geben Sie Stakeholdern die Möglichkeit, Bedarfsanforderungen über eine intuitive Anwenderoberfläche einzugeben.
- Verwandeln Sie langwierige, kryptische Verbesserungsanfragen in leicht verständliche Produktfeedback-Zusammenfassungen.
- Erhalten Sie Aufgabenverfolgung und -berichterstellung in Echtzeit – mit Projektaufgaben-Überwachung, die auf KI-Agenten basiert.

So kann Ihr Unternehmen den KI-Wert schneller erkennen und realisieren.



Finden Sie heraus, welchen Nutzen Ihr Unternehmen mit ServiceNow erzielen kann

Wir bei ServiceNow wissen, dass Sie mehr an Geschäftsergebnissen als an Produkten interessiert sind. Aus diesem Grund bieten wir Ihnen unseren Beratungsservice Business Value Assessment (BVA) an. Damit sehen Sie, welche konkreten Ergebnisse Sie unter den ganz besonderen Umständen Ihres Unternehmens erreichen können. Außerdem erfahren Sie, welche strategische Bedeutung die Ergebnisse haben, auf welche Weise wir sie umsetzen werden und wie hoch Ihre Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen ausfallen werden. Verpassen Sie nicht diese Gelegenheit für einen Vergleich Ihrer heutigen Arbeitsweise mit den Möglichkeiten, die ServiceNow bietet.

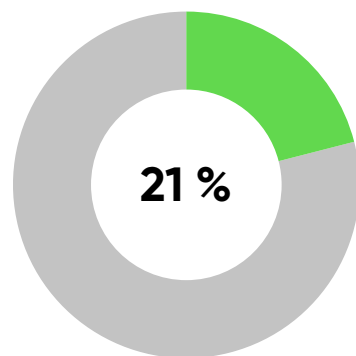
[BVA-Beratung planen](#)



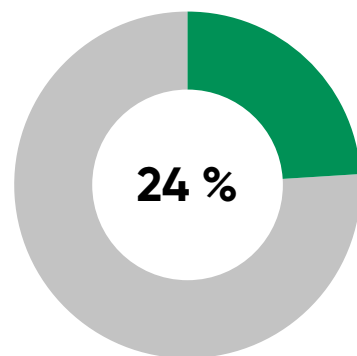
Amortisierung mit ServiceNow Impact beschleunigen

Impact ist eine umfassende Lösung zur Wertbeschleunigung, mit der Sie die Leistungsfähigkeit der ServiceNow AI Plattform für die Unternehmenstransformation maximieren können. Basierend auf KI und menschlichem Know-how bietet Ihnen die Lösung die nötige Unterstützung und Anleitung, um schnell einen Wert zu generieren. Insbesondere können Sie folgende Vorteile erreichen:

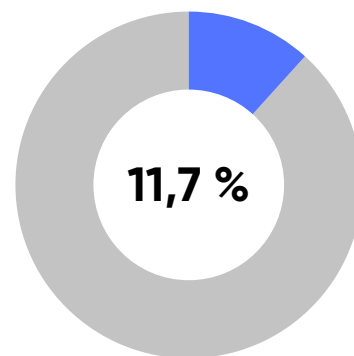
- **Einführung und Wertschöpfung beschleunigen:** Führen Sie Innovationen schneller ein, maximieren Sie Ihre Investition in ServiceNow, und demonstrieren Sie Stakeholdern den Wert.
- **Geschäftskontinuität fördern:** Maximieren Sie Produktivität und Betriebszeit dank jederzeit verfügbarem technischen Support, der sicherstellt, dass die Arbeit in Ihrem Unternehmen rund um die Uhr effektiv läuft.
- **Plattformleistung optimieren:** Machen Sie Ihre Plattform bereit für Innovationen – mit Tools, die proaktiv den Systemzustand überwachen, Probleme diagnostizieren und aussagekräftige Einblicke bereitstellen können.
- **Jederzeit auf Fachwissen zugreifen:** Erhalten Sie personalisierte Empfehlungen sowie Zugang zu technischen und strategischen Experten. Darüber hinaus können Ihre internen Teams durch On-Demand-Schulungen ihre Fähigkeiten ausbauen.



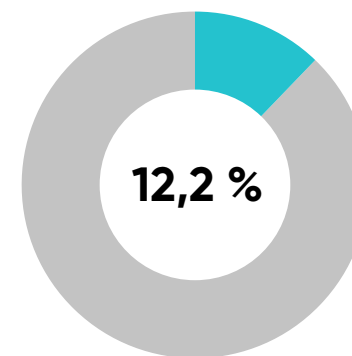
schnellere
Amortisierung neuer
Anwendungen



gesteigerter Nutzen
der bestehenden
Plattform



produktivere
Endanwender



höhere
Produktivität von
Betriebsmitarbeitern



* Die Ergebnisse stammen aus der Studie „Total Economic Impact™ of ServiceNow Impact“, die Forrester Consulting im Oktober 2023 im Auftrag von ServiceNow durchgeführt hat. Die Prozentsätze werden über einen Analysezeitraum von drei Jahren von einem Modellunternehmen erzielt, dessen Merkmale die Unternehmen der sieben von Forrester befragten ServiceNow-Kunden aus den USA, Asien und Europa widerspiegeln, die Impact bereits einsetzen. Die Mitarbeiterzahlen dieser Kundenunternehmen reichten von etwa 4.000 bis hin zu mehr als 500.000. Ihr Jahresumsatz lag zwischen zwei und 60 Milliarden US-Dollar. Zu den Branchen der befragten Kunden gehörten Gesundheitswesen, Behörden, Banken, Technologie und Fachdienstleistungen.

[Vollständige Studie herunterladen](#)

“

Das sagen unsere Kunden

...



Die Bereitstellungszeit wurde um 25% bis 30% verkürzt.

Now Platform-Verantwortlicher, Regionalbank in den USA

Dank Impact wurde der Wert der Plattform insgesamt um 20% oder mehr gesteigert.

ServiceNow AI Platform-Leitung, Gesundheitsdienstleister

Wir nutzen fast 20% mehr Funktionalität als zuvor.

Senior Director, Enterprise & IT, Computertechnologie-Unternehmen

Wir mussten 25% weniger Aufwand in Upgrades stecken.

Enterprise Services Director, Professional Services-Unternehmen

[→ Erfahren Sie mehr über ServiceNow Impact.](#)



KUNDENNUTZEN- SPOTLIGHT



BT arbeitet mit ServiceNow zusammen, um das Unternehmen mit KI zu transformieren

Nur wenige Unternehmen haben die Reichweite und die Verantwortung der BT Group. Das Unternehmen umfasst 1.000 multinationale Unternehmen in über 180 Ländern und musste eine Strategie entwickeln, die dazu beiträgt, das Vertrauen von Millionen von Menschen zu gewinnen und gleichzeitig mit dem KI-Zeitalter Schritt zu halten. Mit der ServiceNow AI Platform kann BT eingehende Anfragen intelligent analysieren und an die richtigen Personen weiterleiten, Ausfälle vorhersagen und verhindern und konnte die Lösungszeiten von 4,7 Stunden auf weniger als eine Minute verkürzen. Indem BT verschiedenste Service Management-Plattformen, Überwachungssysteme, IT Service Management-Tools und -Prozesse auf einer einheitlichen Plattform integriert, kann der Konzern eine echte, kontinuierliche Transformation vorantreiben.



Während andere nur über generative KI sprechen, lassen wir sie bereits für unsere Mitarbeiter und Kunden arbeiten. Wir konnten KI schnell einführen, weil die Technologie direkt in die ServiceNow AI Platform eingebettet ist.“

Alex Bell
Business Service CIO, BT Business



125

Service Management-Plattformen auf einer einheitlichen Plattform zusammengefasst



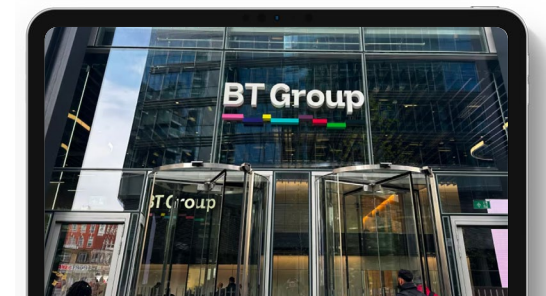
1

Minute durchschnittliche Falllösungszeit – statt früher 4,7 Stunden



55%

weniger Verwaltungsaufwand bei komplexen Fällen



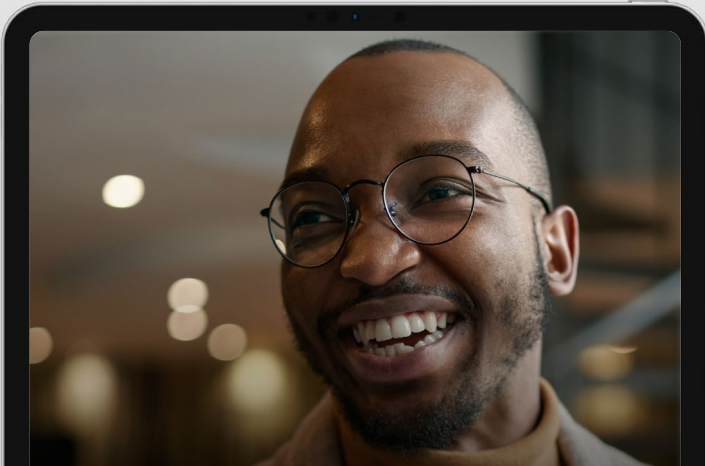
[→ Lesen Sie den vollständigen Bericht, und sehen Sie sich das Video an.](#)

Möchten Sie mehr über KI für IT-Services und operative Technologielösungen erfahren?

Produktivität in der gesamten IT steigern

Erfahren Sie, wie Sie die Effizienz Ihrer IT-Teams deutlich steigern und Experiences schaffen können, die Ihre Mitarbeiter begeistern.

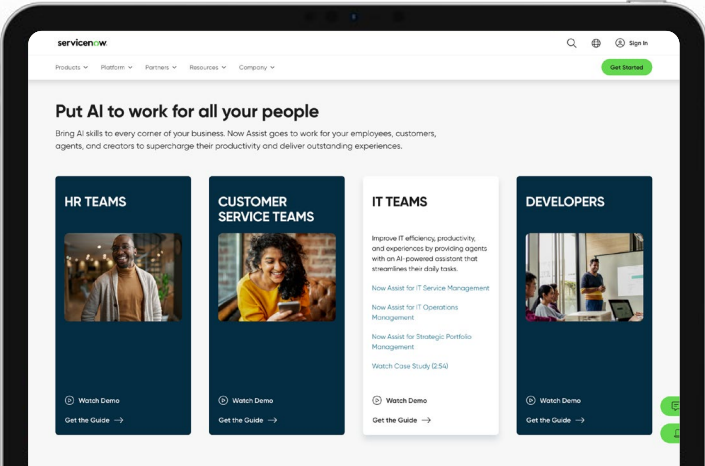
Zum Leitfaden



Lassen Sie die KI arbeiten. Für IT- und Betriebsteams

Verbessern Sie die IT-Effizienz, –Produktivität und –Experience, indem Sie KI-gestützte Unterstützung bereitstellen, um die täglichen Aufgaben Ihrer Teams zu optimieren.

Demo ansehen



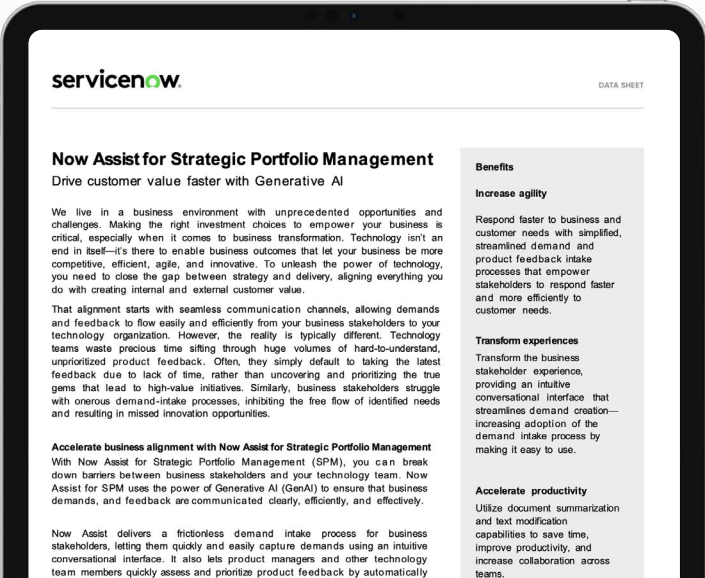
Produktivität steigern und Warnungen schneller selektieren

Egal, ob für ITSM, ITOM oder SPM – die ServiceNow AI Platform hilft IT-Teams überall dabei, die Servicebereitstellung und den –betrieb zu transformieren, und zwar mit vereinfachten Prozessen, einer einfacheren Problemerkennung sowie empfohlenen nächsten Schritten. Erfahren Sie, was Sie mit der Plattform erreichen können.

Datenblatt für ITSM

Datenblatt für ITOM

Datenblatt für SPM



Erleben Sie die KI-Agenten von ServiceNow in Aktion

Besuchen Sie uns auf einer unserer bevorstehenden „Put AI to Work Summit“-Veranstaltungen, um von KI-Experten zu lernen, Kontakte zu knüpfen und zu erfahren, welche Vorteile unsere KI-Plattform für die Unternehmenstransformation Ihrem Unternehmen bieten kann.

Seien Sie dabei



Über ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) sorgt dafür, dass Menschen effizienter und besser arbeiten können. Unsere cloudbasierte Plattform und unsere Lösungen helfen Unternehmen, Arbeitsabläufe zu digitalisieren und zu vereinheitlichen, um intelligentere, schnellere und bessere Arbeitsweisen zu entwickeln. So sind Mitarbeiter und Kunden besser vernetzt, können innovativer arbeiten und sind insgesamt agiler. Wir alle zusammen können die Zukunft erschaffen, von der wir träumen. The world works with ServiceNow™. Weitere Informationen finden Sie hier: www.servicenow.com/de.

© 2025 ServiceNow, Inc. Alle Rechte vorbehalten. ServiceNow, das ServiceNow-Logo, ServiceNow AI Platform und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Bei anderen Firmen- und Produktnamen sowie Logos kann es sich um Marken der entsprechenden Unternehmen handeln, mit denen sie verbunden sind.