servicenow

IT-Services und -Betrieb mit KI modernisieren

Eine neue Dimension der Produktivität in Ihrem Unternehmen eröffnen

Die Journey zu mehr Autonomie hat erst begonnen

Wäre es nicht toll, wenn sich Mitarbeiter um die Arbeit kümmern könnten, für die Sie sie eigentlich eingestellt haben, statt den ganzen Tag damit zu verbringen, auf Probleme zu reagieren? Wie wäre es, wenn sie ihre gesamte Energie in unternehmenskritische Initiativen stecken könnten, die wirklich zum Geschäftswachstum beitragen?

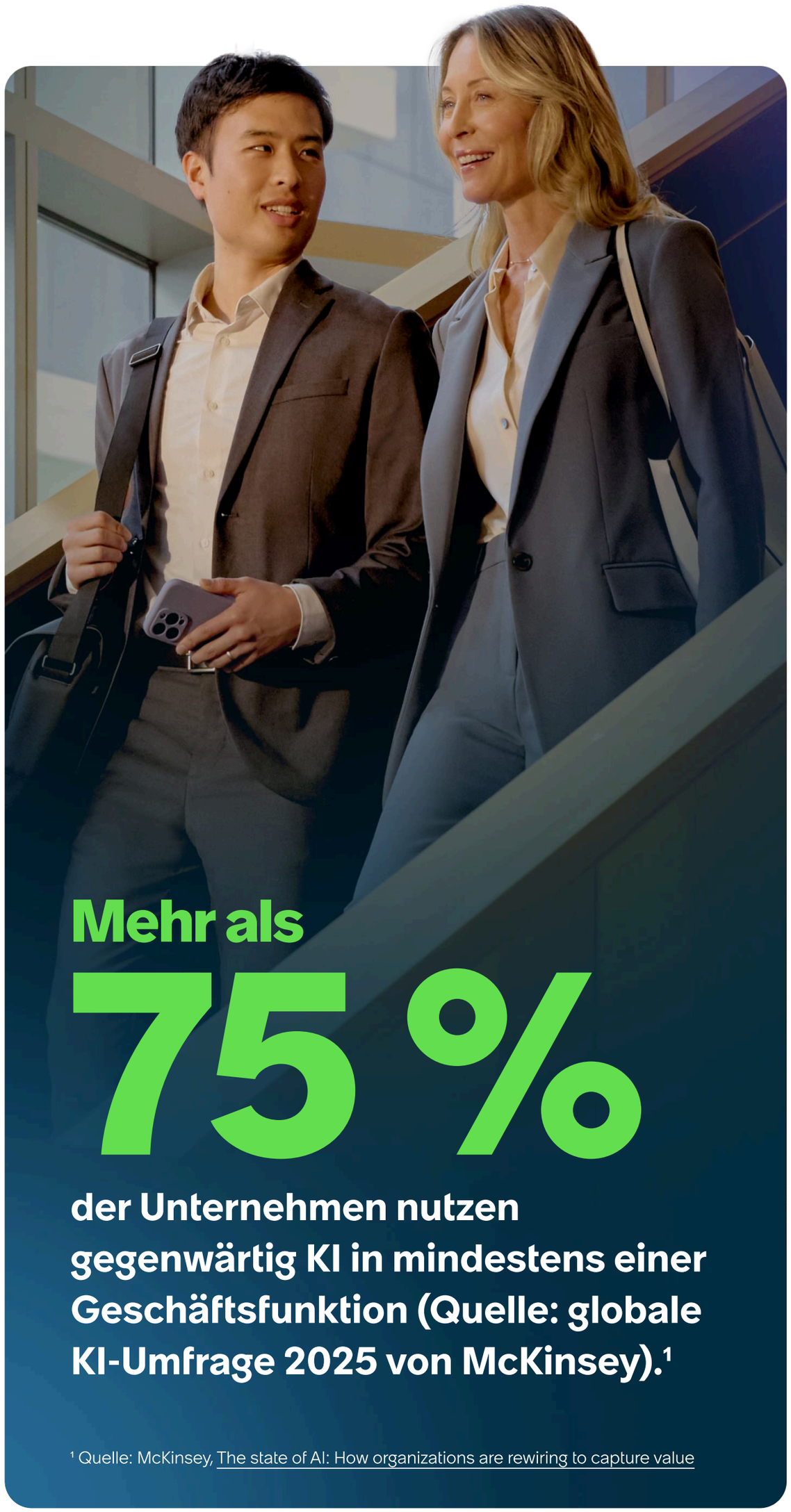
Sie haben bereits gesehen, dass KI neue Effizienzsteigerungen ermöglicht und bisher unvorstellbare Mitarbeiter- und Kunden-Experiences schafft. Sehen Sie sich nur an, wie generative KI die Produktivität gesteigert hat, indem sie die Erstellung von Inhalten, die Generierung von Einblicken und die schnelle Problemlösung in jeder Funktion unterstützt.

Agentenbasierte KI ist der nächste Schritt dieser Entwicklung. KI-Agenten, die jetzt für alle ServiceNow-Produkte verfügbar sind, können Mitarbeitern Routineaufgaben abnehmen und die Entscheidungsfindung optimieren. Sie haben den zweck, Autonomie nach Ihren Vorstellungen aufzubauen, damit Teams ein nie dagewesenes Maß an Innovation und Produktivität erreichen können.

Kurz gesagt: KI beschert uns aufregende Zeiten. Doch die meisten Unternehmen kratzen bisher nur an der Oberfläche.

Echter Erfolg besteht darin, eine autonome IT-Grundlage zu schaffen – auf einer zentralen, offenen, vernetzten und unternehmensfähigen Plattform.

In diesem Leitfaden erfahren Sie, wie Sie Ihre KI-Ziele erreichen können: Verbessern Sie Ihre KI-Strategie, -Governance und -Implementierung, während Sie Innovation mit ethischen und regulatorischen Erwägungen in Einklang bringen.





Übernehmen Sie die Kontrolle über Ihre KI-Journey

Die Frage lautet nicht mehr, ob Sie KI einführen sollten, sondern wie schnell Sie sie skalieren können.

Trotz der Begeisterung um KI fehlt es jedoch an praktischen und genauen Anleitungen dazu, wie sie vollständig in das Unternehmen integriert werden kann.

Zunächst ist es entscheidend, dass die zuständigen Teams aus der Technologiebeschaffung die Führung bei der Einführung neuer Technologien übernehmen und diese auf die Geschäfts- und IT-Strategie abstimmen.

Wir zeigen Ihnen, wie Sie agentenbasierte KI und generative KI dort integrieren können, wo sie die maximale Wirkung erzielen. Wir werfen einen Blick darauf, was KI für IT-Servicemitarbeiter und -Betriebsteams sowie für allgemeine Mitarbeiter bedeutet.

Vergessen Sie den Mythos, dass die Modernisierung Ihres Betriebs mit KI komplex und teuer ist. Denn das muss nicht der Fall sein.

Auf der ServiceNow AI Platform sind autonome KI-Agenten im Einsatz, die Ihnen einen sofortigen Mehrwert bieten.

Agenten werden sich schon bald um die alltäglichen Routineaufgaben Ihrer Mitarbeiter kümmern. Sie werden sogar Dinge wie die Identifizierung und Untersuchung von Anomalien durchführen, bevor daraus massive Ausfälle entstehen können, und noch vieles mehr.

KI-Agenten sind nur so gut wie Ihre Daten

Ihre Journey in eine Zukunft mit autonomer IT und KI beginnt damit, Ihre Daten KI-fähig zu machen. Die gute Nachricht ist, dass Ihre ServiceNow-Daten in der CMDB und im CSDM bereits KI-fähig sind. Allerdings befinden sich Ihre Unternehmensdaten auch in Hunderten anderer Systeme, Data Warehouses und Lakes, Datenbanken, Hyperscalern und Apps wie ERP, HR und CRM. Es gibt drei wichtige Anforderungen, um diese Daten KI-fähig zu machen:

1. Eine Datenbank, die mit KI-Innovationen Schritt hält
Während die Innovation agentenbasierter KI Fahrt aufnimmt und Workflows immer komplexer und intelligenter werden, benötigen Sie eine Datenplattform, die über die Speicherung hinausgeht, um intelligente Entscheidungen zu ermöglichen. Angesichts der wachsenden Anzahl von KI-Agenten, die exponentiell mehr Arbeit leisten, benötigen Sie außerdem eine Datenbank, die einfach von Millionen von Transaktionen auf Milliarden skaliert werden kann. RaptorDB ist eine plattformnative, KI-fähige Datenbank, die nicht nur Milliarden von KI-Agenten-Transaktionen ermöglicht, sondern auch Platform Analytics optimiert.

2. Einheitliche Geschäftsdaten
KI-Agenten müssen nicht nur nahtlos auf Unternehmensdaten zugreifen, wo immer sie sich befinden, sondern sie müssen diese Daten auch verstehen, um Schlussfolgerungen zu ziehen und Maßnahmen zu setzen. ServiceNow Workflow Data Fabric ist die Integrations- und Semantikebene von ServiceNow, die Daten im gesamten Unternehmen verbindet und mit Kontext anreichert, um agentenbasierte Workflows zu unterstützen. Die Lösung wurde speziell entwickelt, um Einblicke in Maßnahmen zu verwandeln.

3. Vollständige Datentransparenz und Governance
Um das Potenzial von KI voll auszuschöpfen, brauchen Sie zuverlässige Daten. Manuelle Methoden zum Verwalten und Finden der richtigen Daten lassen sich jedoch im KI-Zeitalter nicht skalieren. Die leistungsstarken Datenkatalog- und Data Governance-Funktionen der ServiceNow AI Platform bringen Klarheit ins Datenchaos: Sie helfen Ihnen, Daten zu ermitteln, mit Bedeutung und Kontext anzureichern und sie zu kontrollieren.

Mit diesen drei Schlüsselelementen als Grundlage gehen Sie über die bloße Verwaltung Ihres Datenbestands hinaus: Sie aktivieren Ihre Daten und machen sie dafür bereit, um autonome IT-Funktionen zu unterstützen.





Mit autonomer IT schneller skalieren

Der rasante technologische Fortschritt und neue Verbraucheranforderungen bedeuten, dass Unternehmen heute mehr denn je einen modernisierten und selbstverwaltenden IT-Ansatz benötigen. Autonome IT-Lösungen antizipieren nicht nur Geschäftsanforderungen, sondern können mithilfe von KI-Agenten sogar Schlussfolgerungen ziehen und Probleme vorhersagen und lösen.

KI-Agenten lernen ständig dazu, schlussfolgern und handeln, damit Systeme stets reibungslos laufen. Sie dienen als zuverlässiger Berater für Ihre Mitarbeiter. So können IT-Teams und -Führungskräfte mehr Energie in wertschöpfende Aufgaben wie Innovation und Strategie investieren und gleichzeitig von einem reaktiven Betrieb zu einem neuen Zeitalter intelligenter, proaktiver und autonomer IT-Funktionen übergehen.

KI-Agenten sind der Schlüssel, um neuen Geschäftsnutzen zu realisieren. Sie ermöglichen es Unternehmen, Herausforderungen proaktiv zu lösen, und zwar in einer Geschwindigkeit und Skalierung, die modernen Anforderungen gerecht wird. Sie optimieren das IT Service Management, verbessern den Betrieb und verwalten Assets autonom, um vollständige Kontrolle und Governance zu gewährleisten.

ServiceNow ist optimal auf diesen Moment vorbereitet: Mit uns können KI-Agenten völlig autonom intelligente und kontextbasierte Maßnahmen ergreifen.

So transformieren KI-Agenten die IT:

- **ITSM:** Reduziert zeitaufwändige Routineaufgaben und steigert die Resilienz dank Echtzeitkommunikation bei schwerwiegenden Incidents oder Ausfällen. Diese Lösungen können Aufgaben zur Change-Kontrolle autonom verwalten, um Geschäftsunterbrechungen zu reduzieren.

- **ITOM:** Bearbeitet kritische Aufgaben wie Warnungsselektierung und Ursachenanalyse autonom und nutzt dabei Echtzeitdaten, um Probleme sofort durch die Zusammenarbeit mit KI-Agenten von Drittanbietern zu beheben.

- **ITAM:** Optimiert den Beschaffungsprozess, indem Software und Hardware autonom beschafft und gleichzeitig sichergestellt wird, dass Asset-Beschaffung und Compliance nahtlos funktionieren und stets gesichert sind.

Lassen Sie die KI für Ihre IT-Servicemitarbeiter arbeiten

Angesichts steigender Erwartungen und fehlender effizienter Möglichkeiten zur Verwaltung von Mitarbeiteranfragen, Daten und IT-Personal sind Service Desks unterbesetzt und haben es schwer, mit der Entwicklung Schritt zu halten. Auf der einen Seite gibt es zu viele Daten und zu viel Komplexität, auf der anderen Seite fehlt es an Ressourcen und Zeit.

Unternehmen können es sich einfach nicht leisten, das Problem zu ignorieren, dass die Services nicht die gewünschte Experience und die gewünschten Ergebnisse liefern. Ohne eine effiziente Methode zur Verwaltung von Mitarbeiteranfragen, Daten und IT-Personal kann der Service/Support nicht mit den Geschäftszielen Schritt halten.

Und genau hier kommt KI ins Spiel: Sie steigert die Mitarbeitereinbindung und -bindung, indem sie es Teams ermöglicht, sich auf spannendere und lohnendere Aufgaben zu konzentrieren. Zudem begünstigt sie kontextbezogene Interaktionen in Echtzeit.



Generative KI unterstützt automatisierte und dialogfähige Chatbots, die Anfragen in natürlicher Sprache verstehen, um einfach lösbare Fälle von Servicemitarbeitern fernzuhalten. KI-Agenten gehen noch weiter, indem sie eigenständig in Ihrem Namen handeln. Sie lösen Herausforderungen nicht nur in der IT, sondern auch im Kundenservice, in HR und darüber hinaus. So haben IT-Teams mehr Zeit, um sich auf komplexere, wertvollere Ziele zu konzentrieren.

Mit KI-Tools können IT-Servicemitarbeiter:

Incidents von Serviceanfragen trennen, um den Aufwand zu verringern oder zu vermeiden, der für IT-Services entsteht, wenn Probleme mit hoher Priorität übersehen werden

Daten zur Servicebereitstellung besser nutzen, wodurch ein besserer Einblick in die betriebliche Leistung ermöglicht wird und Unternehmen in die Lage versetzt werden, ihre IT-Services auf umfassendere, strategische Geschäftsziele auszurichten

IT-Services an jedem Ort und zu jeder Zeit bereitstellen, wodurch die Lösung von Problemen beschleunigt wird, z. B. durch automatische Zusammenfassungen von Kundenfällen, mit denen Servicemitarbeiter schnell produktiv einsteigen können

Rund um die Uhr verfügbare Selfservice-Optionen für Mitarbeiter bereitstellen, was die Arbeitsbelastung verringert, die Gesamtbetriebskosten senkt und Serviceteams die Möglichkeit gibt, dringende Probleme zu priorisieren

Unterstützen Sie Ihre IT-Servicemitarbeiter

ServiceNow IT Service Management (ITSM) ist eine moderne, cloudbasierte Lösung, die Silos verhindert. Sie bietet IT-Servicemitarbeitern Zugriff auf native KI-, ML-, Gen AI- und agentenbasierte KI-Funktionen, um Kernprozesse zu beschleunigen, Serviceausfälle schnell zu beheben und Mitarbeitern die Experience bereitzustellen, die sie verdient haben.



Durch die Bereitstellung resilienterer IT-Services auf einer einzigen Cloud-Plattform können Unternehmen veraltete lokale IT-Tools ablösen und ein einheitliches Interaktionssystem für die Zusammenarbeit bereitstellen, ohne die Kosten zu sprengen.

Mit ServiceNow ITSM kann Ihr Unternehmen:

- **Die Produktivität von IT-Servicemitarbeitern steigern** – mit schnellen, plattformspezifischen KI-Lösungen
- **Gemeinsame Daten und Analysen nutzen** – mit automatisierten Workflows
- **Herausragende Experiences bereitstellen** – mit jederzeit verfügbaren IT-Services

Now Assist für ITSM

Steigern Sie die Produktivität der IT-Servicebereitstellung durch Gen AI-Experiences. Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern kontextbezogene, intelligente Unterstützung an wichtigen Punkten in ihrem Arbeitsalltag. Schaffen Sie ansprechende, dynamische Selfservice-Experiences für Mitarbeiter, über die sie Antworten erhalten, keine Artikel.

KI-Agenten für ITSM

Reduzieren Sie zeitintensive Routineaufgaben, und verbessern Sie den Betrieb durch Echtzeit-Kommunikation während Incidents. ServiceNow KI-Agenten für ITSM sind qualifizierte, interaktive digitale Mitarbeiter, die nativ auf der ServiceNow AI Platform entwickelt wurden. Sie sind darauf ausgelegt, Ihre IT-Teams zu transformieren, sich ihnen anzupassen und mit ihnen zusammenzuarbeiten. Sie können sich mit jeder Datenquelle und jedem Workflow verbinden, um selbst komplexe IT-Herausforderungen autonom zu lösen.

Lassen Sie die KI für Ihre IT arbeiten

Ohne umfassende Einblicke in digitale Services ist es für IT-Betreiber nahezu unmöglich, der Ursache von Serviceproblemen auf den Grund zu gehen und zu herauszufinden, welche Services betroffen sind und warum. Wenn IT-Betreiber über einen Ausfall benachrichtigt werden, müssen sie schnell auf die richtigen Informationen zugreifen können, um das Problem zu lösen.

Durch vollständige Transparenz können Unternehmen Silos beseitigen und Prozesse optimieren. Sie können Mitarbeitern im IT-Betrieb helfen, mehr Klarheit über die Beziehungen und Abhängigkeiten zwischen allen IT-Ressourcen zu gewinnen.

Doch IT-Betreiber brauchen mehr als nur Transparenz.
Sie brauchen vor allem ein besseres Verständnis des Gesamtzustands ihrer gesamten Infrastruktur. KI-Agenten helfen hierbei gleich auf zwei Arten: Zunächst erledigen sie die Schwerstarbeit: Sie identifizieren anhand der Netzwerkmuster, welche Services zugeordnet werden müssen. Dann berechnen sie den Auswirkungsumfang, um die Auswirkungen auf kritische Services zu ermitteln. IT-Betreiber können Zeit sparen, indem sie KI nutzen, um die Ursache eines Problems zu ermitteln und kritische Serviceprobleme zu lösen.

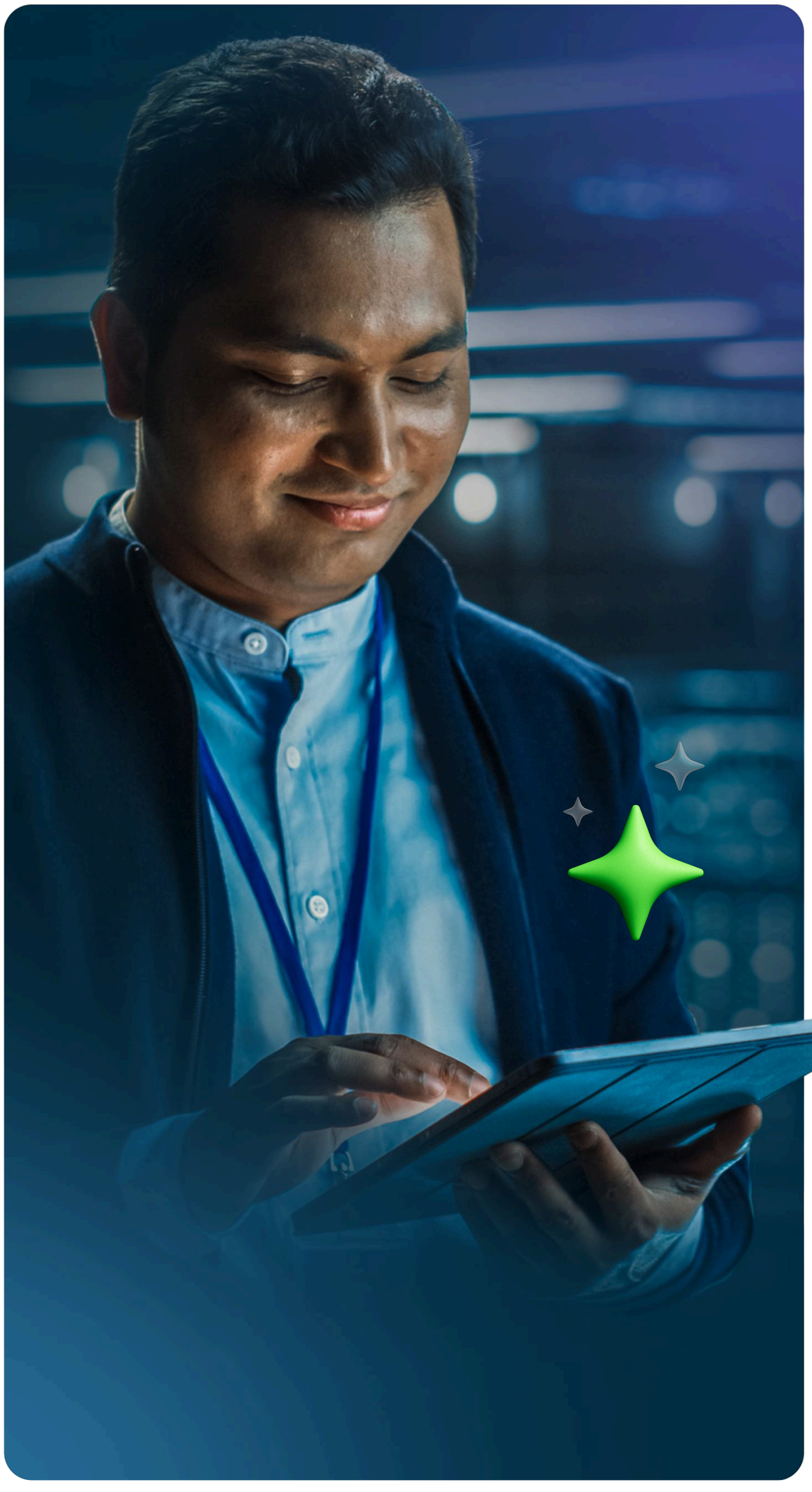
Workflows mit generativer und agentenbasierter KI erleichtern es Betreibern, komplexe Informationen zu Infrastrukturänderungen und -konfigurationen zu finden.

Indem Sie beispielsweise generative und agentenbasierte KI in Ihrem Betrieb verwenden, können Sie zusammengefasste Ergebnisse in der CMDB erstellen, das Service-Mapping beschleunigen und Überwachungsdaten korrelieren, um die Servicekritikalität zu bewerten.

Durch diese gemeinsame Datengrundlage, die Service- und Wissensgraph-Funktionen nutzt, können IT-Betreiber Silos im IT-Service aufbrechen. So können IT-Servicemitarbeiter letztlich gemeinsam optimierte, reaktionsschnelle und immer verfügbare Experiences schaffen.

Dank verbesserter Transparenz der gesamten IT-Infrastruktur können Betreiber KI für Folgendes nutzen:

- **Verhinderung von Serviceausfällen aufgrund von Changes,** indem die Servicebeeinträchtigung in die Risikobewertung und Change-Genehmigung einbezogen wird
- **Kontrolle von Cloudkosten,** da nachvollzogen werden kann, welche Cloud-Ressourcen missionskritische digitale Services unterstützen und welche kaum oder keinen Geschäftsnutzen bieten
- **Priorisierung von Risiken,** wie Sicherheitsschwachstellen und Lieferantenprobleme, sowie Zuordnung dieser Risiken zu spezifischen Services, damit Betreiber wissen, was Priorität hat
- **Stärkung der Geschäftskontinuität durch aktuelle Pläne,** die auf genauen Echtzeit-Service- und -Infrastrukturdaten basieren
- **Vorhersage von Problemen und Selbstheilung,** indem Sie mit externen KI-gestützten Überwachungsagenten arbeiten, die Echtzeitdaten mit anderen Warnungen korrelieren, um mögliche Ursachen zu finden Mit Playbooks für AIOps-gestützte Automatisierung können Teams Large Language Models nutzen, um Lösungsschritte zu generieren und Probleme zu beheben.



Zuverlässiger IT-Betrieb rund um die Uhr

Mit ServiceNow IT Operations Management (ITOM) haben IT-Teams die volle Kontrolle über Ressourcen, sowohl lokal als auch in der Cloud.

Wenn ITOM mit ServiceNow ITSM gekoppelt wird, können Unternehmen die IT-Reife insgesamt verbessern und die Transformation von einem reaktiven zu einem proaktiven, selbstheilenden Ansatz vollziehen.

IT-Betreiber können den Betrieb von Technologie-Services auf einer einzigen Plattform automatisieren und optimieren. Daraus ergeben sich neue Freiräume für Entwicklung, Innovation und resiliente, kosteneffiziente Services – selbst in hybriden oder Multi-Cloud-Umgebungen. Außerdem können Teams auf diese Weise eine außergewöhnliche Mitarbeiter- und Kunden-Experience und Produktivität erreichen, und zwar wie folgt:

- **Transparenz:** Mit ServiceNow ITOM-Transparenz können Sie alle Assets, Sicherheitszertifikate und Tags in Ihrer gesamten IT- und Cloud-Infrastruktur ermitteln und automatisch den relevanten digitalen Services zuordnen. Auf diese Weise entsteht ein umfassendes und genaues Verzeichnis aller Ressourcen, das stets aktuell ist.
- **Service-Mapping:** Auf Grundlage der ermittelten Infrastrukturdaten erstellt ServiceNow Service-Mapping automatisch End-to-End-Maps Ihrer Anwendungen und technischen Services – mithilfe von ML und cloudbasiertem Tagging.
- **Prädiktive AIOps:** ServiceNow ITOM AIOps nutzt leistungsstarke automatisierte Workflows und KI-Agenten, um Probleme vorherzusehen, bevor sie sich auf Anwender auswirken. Hierzu korrelieren sie wachsende Zahl von Warnungen und lösen Probleme schneller mithilfe Gen AI-generierter Playbooks.

Halten Sie mit SPM sämtliche Aufgaben auf Kurs.

Ein moderner Ansatz für KI- und IT-Betrieb kann nur mit einer effektiven Strategie erreicht werden. Mit Strategisches Portfoliomanagement (SPM) von ServiceNow erhalten Sie proaktive Einblicke, verbindliche Anleitungen, Funktionen zur Projektabstimmung und Echtzeit-Berichterstellung. So können Sie Ihre KI-Bemühungen vereinheitlichen, den Wert maximieren und schneller Auswirkungen erzielen.

Die ServiceNow KI-Agenten verwandeln SPM in einen kontinuierlichen Werttreiber. Sie optimieren Ressourcen und beschleunigen die Ausführung durch autonomes Erkennen, Entscheiden und Handeln. SPM unterstützt Sie bei der Priorisierung und Modernisierung und hilft Ihnen dabei, schneller einen KI-Wert zu ermitteln und zu realisieren.

Sie haben folgende Möglichkeiten:

- **Automatisieren Sie E-Mail-Projektzusammenfassungen,** um die Kommunikation und Effizienz zu verbessern.
- **Verwandeln Sie Rohdaten** mit agiler Story-Generierung in aussagekräftige Einblicke.
- **Unterstützen Sie Stakeholder** dabei, 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.
- **Unterstützen Sie Produktmanager und -teams** mit klarem, umsetzbarem Produkt-Feedback, das in Workflows für die strategische Planung integriert ist. Nutzen Sie hierbei generative KI, um Eingaben schnell zu synthetisieren, effektiv zu priorisieren und um sicherzustellen, dass wertvolle Einblicke erfasst werden, ohne Ressourcen zu verschwenden.
- **Helfen Sie Managern,** die Projektumsetzung stets im Blick zu behalten, und benachrichtigen Sie sie, wenn kritische Aufgaben vom Zeitplan abweichen – mit Unterstützung von KI-Agenten.

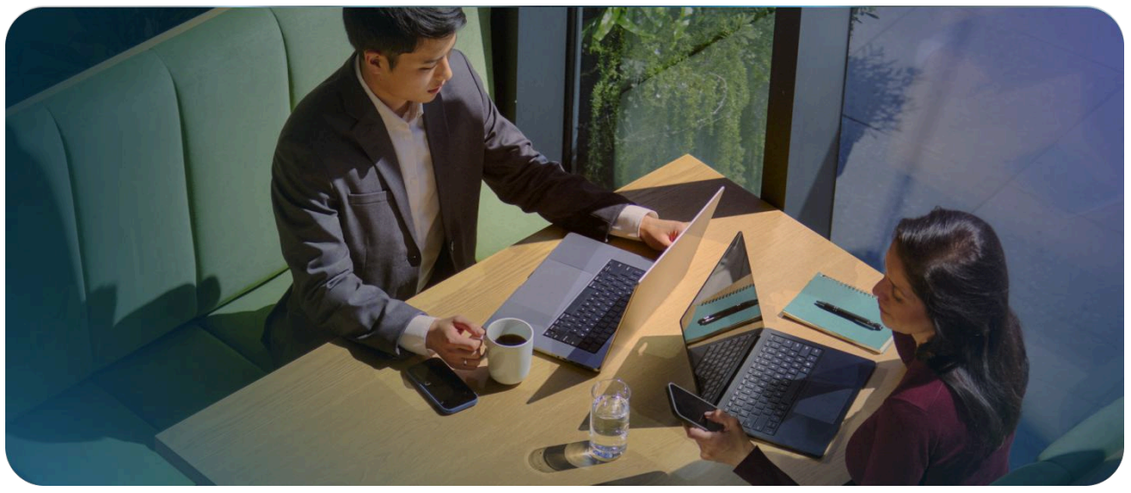


Mit der KI-Kontrollstelle vollständige Transparenz schaffen

Die Welt der KI verändert sich unheimlich schnell. Trotz intensiver Bemühungen, diese transformativen Technologien optimal zu nutzen, kann die Implementierung schnell chaotisch werden.

Die Integration von KI-Agenten birgt zwar das Potenzial, die Produktivität zu steigern, doch sie führt auch dazu, dass Führungskräfte ein neues und komplexes digitales Personal managen müssen – mit zuverlässiger Aufsicht, Sicherheit und Autonomie.

Sie können die IT nicht effektiv modernisieren, ohne zuerst die grundlegenden Prozesse zu vereinfachen. Zur Erzielung der bestmöglichen Kapitalrendite aus KI-Investitionen sollten Unternehmen ihren Betrieb zentralisieren, um agentenbasierte Workflows und Lösungen auf einer einzigen KI-Plattform zu verwalten, nachzuverfolgen und zu steuern.

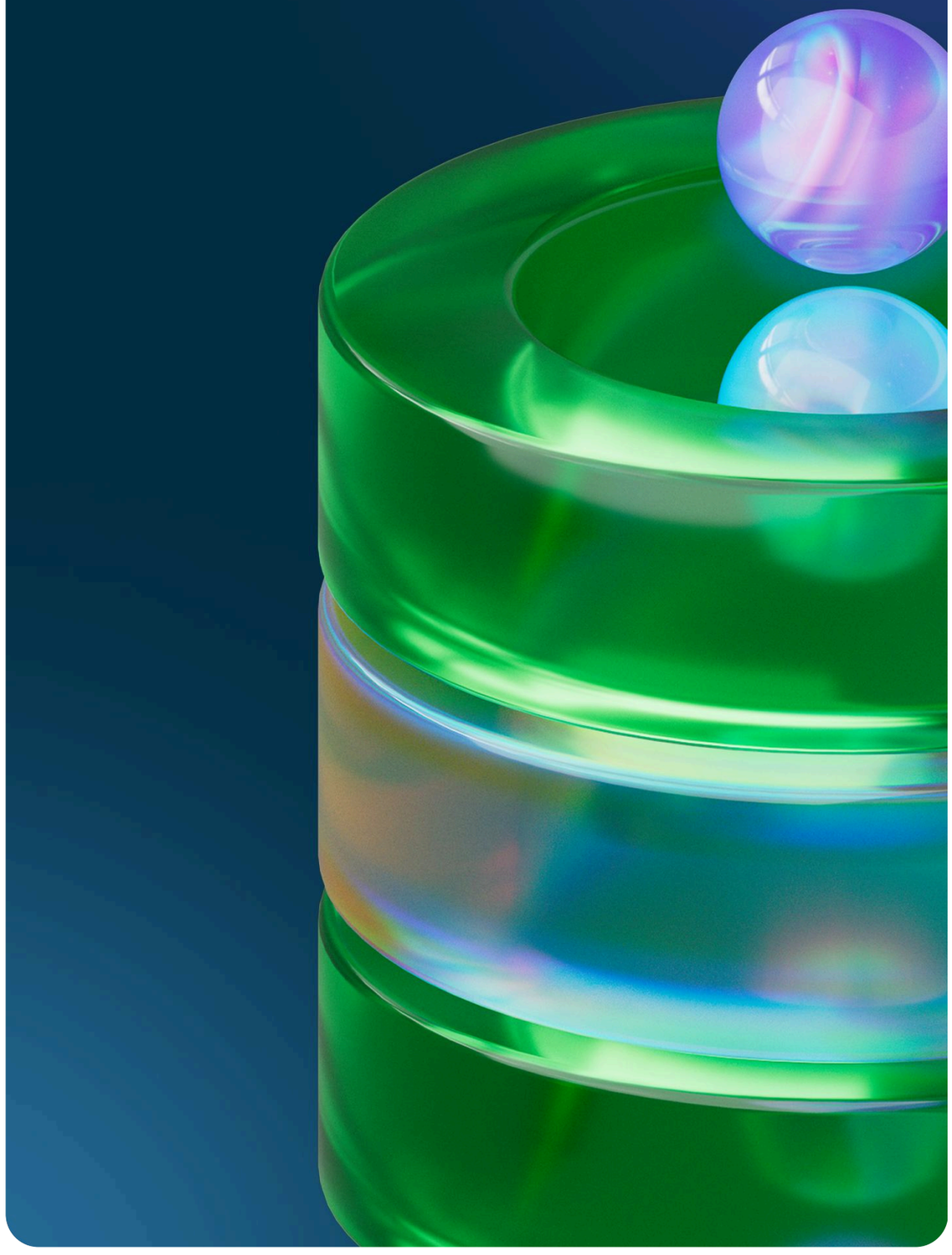


Und genau hier kommt die KI-Kontrollstelle ins Spiel. Basierend auf der einheitlichen Datenarchitektur von ServiceNow hilft sie dabei, umfassende Einblicke in Ihr KI-Ökosystem zu erhalten. Hierzu werden KI-Assets und ihre Beziehungen zu Business Services zugeordnet, damit Sie datengestützte strategische Entscheidungen treffen können.

Die KI-Kontrollstelle funktioniert mit jeder KI – egal, ob sie intern entwickelt, von Drittanbietern bezogen oder über Agenten bereitgestellt wird.

Hier erfahren Sie mehr über die KI-Kontrollstelle.

Die KI-Kontrollstelle funktioniert mit jeder KI, egal ob intern entwickelt, von Drittanbietern bezogen oder über Agenten bereitgestellt.



Lassen Sie die KI für Ihre Mitarbeiter arbeiten

Mit einem höheren Grad an Autonomie und Freiheit als je zuvor wollen viele moderne Mitarbeiter arbeitsbezogene Probleme schnell selbst lösen. Die Antworten sind jedoch nicht immer leicht zu finden oder zur richtigen Zeit verfügbar. Das führt zu einem erheblichen Maß an Frust, insbesondere wenn Mitarbeiter gezwungen sind, sich in Unternehmensportalen oder Apps zurechtzufinden, die sie nicht verstehen.

Angesichts dieser Hürden wenden sich Mitarbeiter zu Recht an Servicemitarbeiter, um Hilfe zu erhalten. Doch die Arbeitsauslastung dieser Servicemitarbeiter ist ohnehin schon sehr hoch – entsprechend müssen Mitarbeiter oft Tage oder sogar Wochen auf die Bearbeitung ihrer Anforderungen warten. Und das wirkt sich unweigerlich auch auf die Kunden-Experience aus.

Doch der Rückstand bei Routineanfragen kann leicht gelöst werden: durch intelligente Automatisierung und schnellen Zugriff auf die richtigen Informationen.

Mithilfe von KI und ML erstellen zahlreiche Unternehmen Selfserviceportale, die einheitliche, jederzeit verfügbare Services für Mitarbeiter bieten.

Generative und herkömmliche KI verbessern Mitarbeiterportale mit der Leistungsfähigkeit von Virtual Agents: Sie ermöglichen sofortige Lösungen für allgemeine Anforderungen wie das Zurücksetzen von Passwörtern, die Bestellung neuer Geräte, Probleme mit der Gehaltsabrechnung oder Live-Updates bei Serviceausfällen.

Gleichzeitig können KI-Agenten Mitarbeitern dabei helfen, Geschäftsprobleme autonom zu lösen. Diese qualifizierten digitalen Kollegen geben ihnen mehr Zeit, um sich auf strategischere Aufgaben zu konzentrieren.

KI hilft Unternehmen dabei:

- **Mitarbeitern eine überzeugende Experience zu bieten,** indem die Lösung gängiger Probleme durch einen jederzeit verfügbaren Selfservice automatisiert wird
- **Die Produktivität von Servicemitarbeitern zu steigern,** indem alltägliche Probleme automatisch an einen Chatbot weitergeleitet werden, wodurch das Anrufvolumen reduziert und die Effizienz erhöht wird
- **Experiences zu personalisieren, indem sie Services bereitstellen,** die überall und jederzeit verfügbar sind und Daten und Kontext nutzen, um Dialoge zu führen, die auf die Anforderungen der einzelnen Mitarbeiter zugeschnitten sind
- **Integrierten Omni-Channel-Support bereitzustellen** mit dialogorientierten Experiences, die Mitarbeitern überall zur Verfügung stehen

Effizienz und Produktivität Ihrer Mitarbeiter mit KI-Agenten steigern

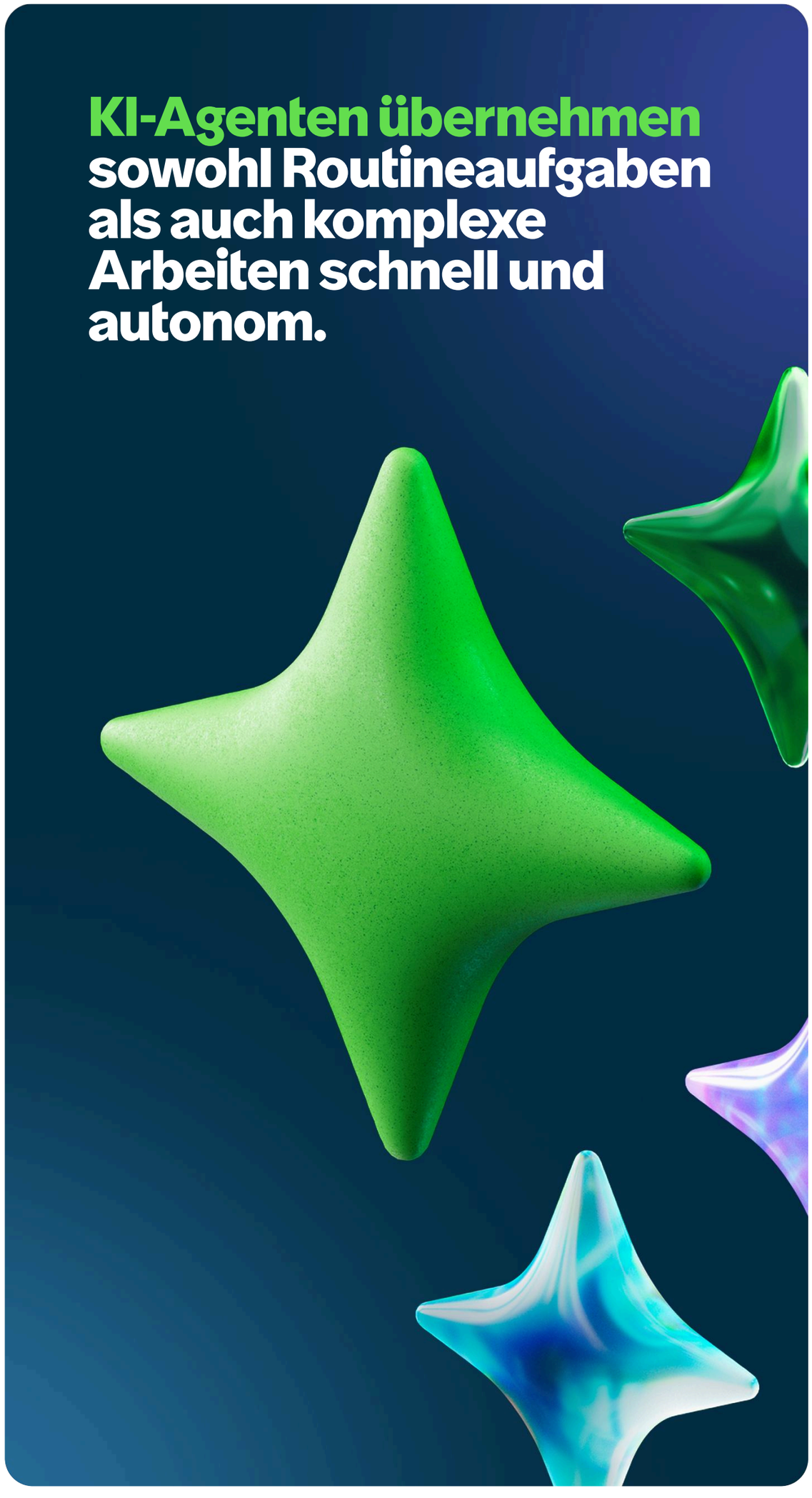
ServiceNow KI-Agenten greifen auf eine Knowledge Base zurück, die sowohl vom Service Desk als auch vom operativen Geschäft gespeist wird. So können Mitarbeiter jederzeit problemlos allgemeine Services anfordern. Sowohl Routineaufgaben als auch komplexere, mehrstufige Arbeiten können schnell und autonom bewältigt werden, ganz ohne Eingreifen eines Servicemitarbeiters.

Die IT erkennt, überdenkt und behebt Probleme, bevor Sie sie überhaupt bemerken. So können Sie Ihren nicht technischen Mitarbeitern einen rund um die Uhr verfügbaren Selfservice bereitstellen, um schnell auf Probleme zu reagieren und diese zu lösen. IT-Mitarbeitern bleibt zudem mehr Zeit für sinnvollere Aufgaben und strategische Ziele.

Das Ergebnis ist größere Skalierbarkeit und ein intelligenterer Ressourceneinsatz.

KI-Agenten von ServiceNow:

- Ergreifen autonom Maßnahmen in Ihrem Namen und unter Ihrer Aufsicht
- Können nahtlos in jeden Workflow eingebettet werden
- Haben Echtzeitzugriff auf Unternehmensdaten aus jeder Quelle



Klügere Entscheidungen treffen: mit KI



Die ServiceNow AI Platform ermöglicht die volle Leistungsfähigkeit von KI-Agenten in jedem Bereich Ihres Unternehmens. Sie können jede Datenquelle nutzen und verfügen so über die nötigen Echtzeit-Kontextinformationen, um die richtigen Entscheidungen zu treffen. Dank der Unterstützung für sämtliche Workflows in allen Branchen und im IT-Bereich werden alle diese Workflows zudem dynamischer und vernetzter.

Mit ServiceNow KI-Agenten erhalten Sie Autonomie ganz nach Ihren Vorstellungen: Sie können bei Bedarf entweder mit einem Autopilot arbeiten oder unter menschlicher Aufsicht. Diese einzigartige Kontrollstelle für alle Ihre KI-Bemühungen bietet Ihnen vollständige Kontrolle und verhindert gleichzeitig die unkontrollierte Ausbreitung von Agenten.

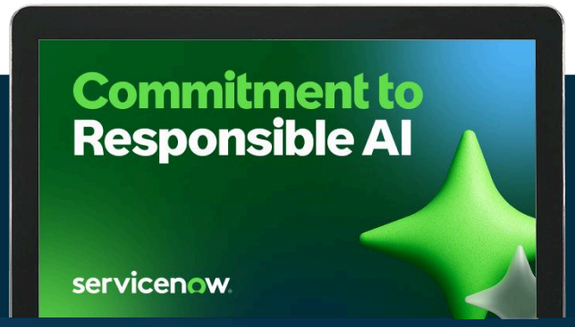
So kann Ihr Unternehmen letztlich seine Agilität steigern und dadurch seine Geschäftsergebnisse verbessern und sich einen Vorsprung gegenüber Mitbewerbern verschaffen.

Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie mit Automatisierung und künstlicher Intelligenz die Effizienz und Produktivität im gesamten Unternehmen steigern können:

Verantwortungsvolle KI- und Gen AI-Lösungen von ServiceNow

Mit der zunehmenden Zahl von Unternehmen, die auf den Gen AI-Zug aufspringen, nehmen auch die ethischen Bedenken zu. In diesem Whitepaper wird unser verantwortungsvoller Ansatz erläutert, den wir mit der ServiceNow AI Platform verfolgen.

Whitepaper lesen



ServiceNow IT Service Management (ITSM) im Überblick

Isolierte IT-Tools führen zu fragmentierten Daten und Prozessen, die Ressourcen unnötig belasten. Dieses Lösungsprofil erläutert drei Vorteile, die entstehen, wenn IT Service Management auf einer zentralen Cloud-Plattform erfolgt.

Bericht lesen



IT Operations Management – zuverlässige digitale Services rund um die Uhr

Digitale Services, die immer verfügbar sind, erfordern einen vorausschauenden, proaktiven Betrieb, keinen reaktiven. Dieses Lösungsprofil zeigt Ihnen, wie Sie proaktiv und selbstheilend arbeiten können, indem Sie IT-Service- und IT-Betriebsmanagement kombinieren.

Bericht lesen



ServiceNow KI-Kontrollstelle

Die ServiceNow KI-Kontrollstelle verbindet KI mit zentralen Business Services, automatisiert Workflows, verwaltet Risiken und misst Auswirkungen. So erhalten Sie die nötige Transparenz und Kontrolle, um KI sicher zu skalieren.

Mehr erfahren

