ARCTIVE

AI-Ebenen in ServiceNow

Der Grad der Autonomie beim Einsatz von AI lässt sich in verschiedene AI-Ebenen gliedern. Die nachfolgende Übersicht strukturiert diese Entwicklungsstufen – von einfachen Teilaufgaben bis hin zu eigenständigen Rollen – und zeigt ihre konkreten Einsatzbereiche im Tagesbetrieb.

EBENEN

AI Skills

AI Skills sind gezielte AI-Fähigkeiten für klar definierte Einzelschritte. Sie erledigen wiederkehrende Routineaufgaben auf Knopfdruck und schaffen so sofortige Entlastung im täglichen Arbeitsablauf.

Typische Anwendungsfälle

- Erstellt **Ticket-Zusammenfassungen** für Bearbeiter
- Generiert beim Schliessen eines Vorgangs **den Lösungsbericht**
- Formulierung von passenden **E-Mail-Antworten** auf Basis der Wissensdatenbank

AI Agents

ServiceNow AI Agents arbeiten autonom, um Aufgaben zu erledigen. Sie lösen Probleme proaktiv und sorgen für eine Produktivitätssteigerung in verschiedenen Bereiche deines Unternehmens.

Typische Anwendungsfälle

- Prüft Rollen, wählt Rechtepakete und stösst **Freigaben** an
- Prüft Lizenzen im Asset Management und weist Software automatisch zu
- Verifiziert **Nutzerberechtigungen** und setzt Passwörter im Zielsystem zurück.

Agentic Workflows

Agentic Workflows orchestrieren mehrere AI Agents zu einem nahtlosen Prozess. Sie lösen komplexe Geschäftsanforderungen end-to-end und steigern so die Effizienz deiner gesamten Prozesslandschaft.

Typische Anwendungsfälle

- Analysieren **Logs**, identifizieren betroffene CMDB-Assets und erstellen Wiederherstellungspläne
- Führen Stammdaten-, Compliance- und ERP-Anlage-Schritte automatisch zusammen

AI Specialists

AI Specialists sind für spezifische Aufgabenbereiche im Tagesbereich vorkonfiguriert. Sie übernehmen wiederkehrende Routineprozesse eigenständig und entlasten Mitarbeiter spürbar im täglichen Betrieb.

Typische Anwendungsfälle

- Bearbeitet **Standard-IT-Anfragen** eigenständig oder übergibt an Level 2
- Beantwortet Fragen zu Richtlinien und erfasst Stammdatenänderungen
- Wickelt **Anfragen zu Lieferstatus**, Retouren und Rechnungsduplikaten ab

AI CONTROL TOWER