ARCTIVE

AUTOMATE

ServiceNow OOTB AI-Funktionen

Die folgende Übersicht dient Ihnen als Orientierung, welche ausgewählten Standard AI-Funktionen für Ihre Unternehmensprozesse entscheidend sind und wie Sie diese gewinnbringend einsetzen – jederzeit sicher gesteuert durch den **ServiceNow AI Control Tower.**

SERVICENOW AI-FUNKTIONEN	ANWENDUNGSFÄLLE
Now Assist LLM-basierte Assistenten, die Text in natürlicher Sprache verstehen, Inhalte generieren und Arbeitsabläufe kontextbezogen unterstützen.	• Automatischer Ticket-Summaries für Support-Mitarbeiter • Generieren von Lösungsberichten • Generieren von Knowledge-Base-Artikeln nach der Ticketerhebung
AI Search Intelligente Suchmaschine mit semantischem Verständnis und Generativer KI, die direkte, präzise Antworten liefert.	• Passendes Bestellformular und die dazugehörige Genehmigungsrichtlinie für Gerätebestellungen • Passende Weitergabe von Unternehmensrichtlinien zur Einreichung von Krankmeldungen
Knowledge Graphs Der Knowledge Graph liefert Kontext für die KI. Wenn AI-Funktionen verwendet werden, greifen diese im Hintergrund auf den Knowledge Graph zu.	• Virtual Agent erkennt Nutzer, Gerät und Standort automatisch und antwortet präzise • Rasche Ursachenanalyse durch effiziente Verknüpfung von Störungen mit betroffenen Systemen sowie Zuständigkeiten • Automatische Zuordnung von Rechten sowie Zugriffe für neue Mitarbeiter
MCP Server & Clients Über die MCP Server Console stellt ServiceNow seine eigenen Daten und Prozesse (z. B. Incidents, CMDB-Einträge, Scripts) als „Tools“ für externe KI-Agenten zur Verfügung.	• Externe KI-Clients (wie Microsoft Copilot, Claude, oder eigene Agenten) können direkt Aktionen in ServiceNow ausführen (z. B. „Erstelle ein Incident für Ticket X“) • ServiceNow-Agents können dadurch Daten aus Drittsystemen (wie Workday, Jira, Salesforce oder lokalen Datenbanken) abfragen oder dort Aktionen anstossen.

SERVICENOW AI-FUNKTIONEN	ANWENDUNGSFÄLLE
Content Understanding Zentrale Funktion, die unstrukturierte Daten und Dokumente automatisch liest, interpretiert und strukturiert in Geschäftsprozesse einspeist.	• Auslesen von Ausweisdokumenten zur automatischen Aktualisierung der Personalakte • Extrahieren von Fristen, Kündigungsklauseln und Vertragspartnern aus hochgeladenen Verträgen
AI Skills Gezielte AI-Fähigkeiten für klar definierte Einzelschritte. Sie erledigen wiederkehrende Routineaufgaben auf Knopfdruck und schaffen so sofortige Entlastung im täglichen Arbeitsablauf.	• Erstellung von Ticket-Zusammenfassungen für Bearbeiter • Generiert beim Schliessen eines Vorgangs den Lösungsbericht • Formulierung von passenden E-Mail Antworten
AI Agents Autonome Agenten, die komplexe mehrstufige Aufgaben selbstständig planen, systemübergreifend ausführen und ohne dauerhaftes menschliches Eingreifen abschliessen.	• Automatisierte Abwicklung von Onboarding-Prozessschritten • Eigenständiges Troubleshooting • Beheben von Zugriffs- und Software-Problemen
AI Control Tower die zentrale Kontroll- und Steuerungszentrale für den sicheren, transparenten und regelkonformen Einsatz aller KI-Funktionen und AI Agents innerhalb der ServiceNow-Plattform.	• Kosten- & Token-Monitoring • Performance & Quality Analytics • Guardrails, Safety & Compliance Review • Protokollierung aller Entscheidungen und Aktionen