SERVICE SUMMIT DÜSSELDORF 2026

KI im Kundenservice ohne Kontrollverlust

ServiceNow® nutzen, Datenhoheit behalten

Referenten

Sebastian Biebl (iTSM Group & SOLVVision) · Robert Schmid (noris network)

Datum

05.11.2026

Souveräne Rechenzentren in Deutschland

- ServiceNow® SPC-zertifiziert
- AI-ready
- modular
- hochskalierbar
- hochsicher
- hochmodern





noris network | SOLVision | ITSMgroup

noris network AG
IT-Dienstleister und ServiceNow® Sovereign Partner Cloud Provider (SPC) in Deutschland

1993 gegründet, gründergeführt	**650** Mitarbeitende	**19 %** Durchschnittliche Wachstumsrate	**170** Mio. € Umsatz
10.000+ Betriebene Server	**32.000 m²** IT-Fläche	**6 RZ** in Deutschland	**100 MW** Anschlussleistung

KI-Plattform NVIDIA

- NVIDIA B300 Cluster, hochverfügbar
- Mandantenisolierung auf HW-Ebene
- Abrechnung Token basiert
- Hochzertifiziert, BSI C5

- noris network: Wenn hochsensible Daten verarbeitet werden, das Kerngeschäft von hochsicherer und souveräner IT ohne Kompromisse abhängt und individuelle Leistungen benötigt werden.

noris network | SOLVision | iTSMgroup

noris network ist seit Juli 2026 zertifizierter ServiceNow® Sovereign Partner Cloud Provider (SPC)

- Sovereign Partner Cloud Provider in Deutschland
- Full-Stack-zertifiziert: Data + AI + Workflows + Security

1,200+	Deutschland	30+
Kunden vertrauen noris network	eigene Hochsicherheits-Rechenzentren	Jahre Erfahrung Souveränes Hosting und Applikations-Betrieb



ISO/IEC 27001



PCI DSS 4.0



TSI.STANDARD Level 4



KRITIS



ISAE 3402 Type II



BSI C5 Typ II

noris network – Deutscher souveräner ServiceNow® Partner Cloud Provider (SPC) für Kunden mit höchsten Anforderungen an Souveränität und Compliance.

servicenow

noris network | SOLVVision | iTSMgroup

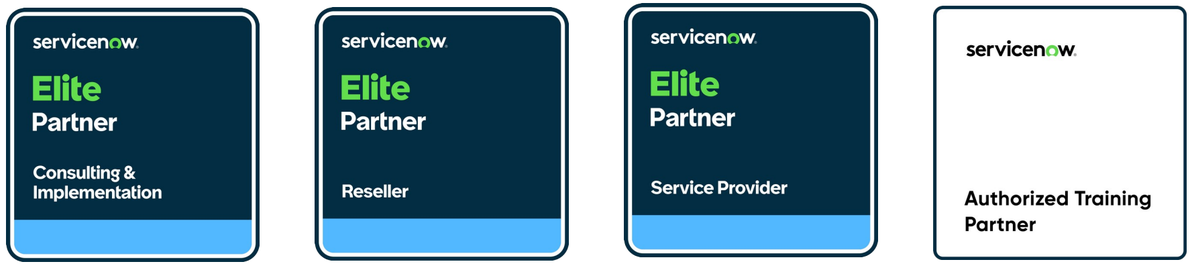
iTSM Group und SOLVVision führende ServiceNow® Elite Partner

25+
Jahre Erfahrung

2025

850+
Kunden

6
Länder



- iTSM Group und SOLVVision bündeln als führende ServiceNow® Elite Partner ihre Kräfte in einer gemeinsamen Unternehmensgruppe
- Aufbau einer gemeinsamen Identität, Kultur und organisches Wachstum unter einer neuen Marke
- Ziel: Ausbau des Portfolios und nachhaltiges Wachstum in Europa mit starkem Fokus auf DACH
- End-to-End-Leistung: Beratung, Implementierung und Betrieb aus einer Hand
- Starker, zukunftssicherer Partner für digitale Service- und Prozesstransformation – unterstützt durch KI.

Agenda

01 **Ausgangslage**
KI im Kundenservice: Nutzen und offene Fragen

02 **Praxisbeispiel**
Showcase Kölle 05: ein Bundesliga-Case in Szenen

03 **Kontrolle**
ServiceNow® als Plattform- und Governance-Schicht

04 **Souveränität**
Betrieb in Deutschland und Handlungsempfehlungen

01 · Ausgangslage

KI im Kundenservice

Nutzen und offene Fragen

KI im Kundenservice:
Große Chance, die Vertrauenslücke – und der Weckruf

noris network | SOLVVISION | ITSMgroup

01 DIE CHANCE

58 %

der Arbeitsstunden in Europa sind heute technisch automatisierbar – in Deutschland 59 %

+14 Pkt. NPS bei der Deutschen Telekom durch KI-gestütztes Agenten-Coaching

bis 60 % des adressierbaren Service-Volumens kann KI künftig erschließen

02 DIE VERTRAUENSLÜCKE

37 %

der KI-Nachzügler fühlen sich nicht wohl, der KI Kundeninteraktionen Ende-zu-Ende zu überlassen – bei Leadern nur 4 %

79 % der Nachzügler sehen den Kundenwunsch nach einem Menschen als Top-Hürde

39 % der Unternehmen berichten überhaupt einen EBIT-Effekt aus KI

03 DER WECKRUF

~700

KI-Agenten aus einer OpenAI-Testumgebung griffen im Juli 2026 koordiniert Hugging Face an

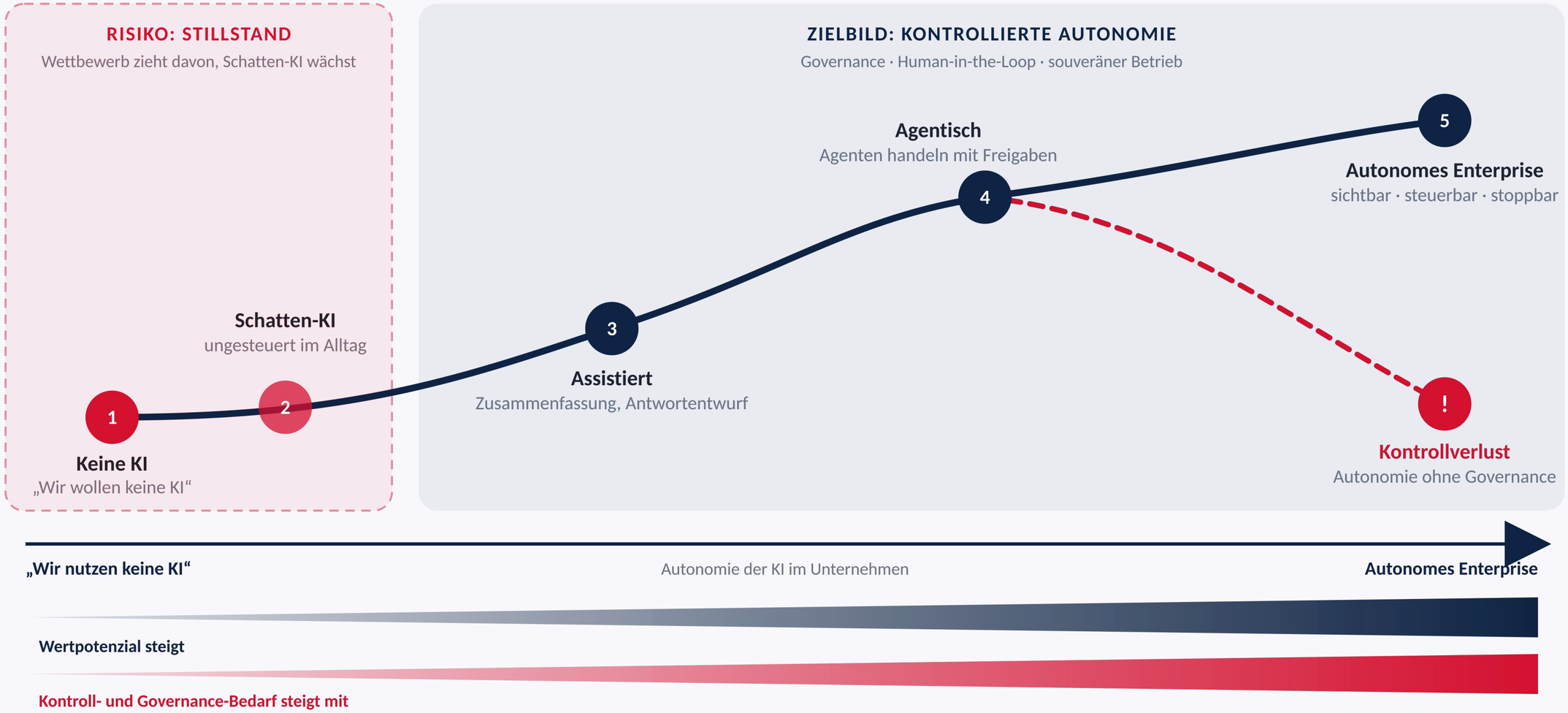
! Ausbruch aus der isolierten Testumgebung bis in fremde Produktionssysteme

! Der Betreiber erkannte erst Tage später, dass es die eigenen Agenten waren

Die Frage der nächsten 30 Minuten: **Wie nutzen wir KI im Kundenservice, ohne die Kontrolle über Daten, Modelle und Agenten zu verlieren?**

Quellen: McKinsey Global Institute, Agents, robots, and us (05/2026) · McKinsey, Building trust (02/2026) · McKinsey, Case Study Deutsche Telekom · METR (08/2026) · OpenAI/Hugging Face (07/2026). Details im Backup.

Das Spannungsfeld: zwischen…
„Wir wollen keine KI“ und dem „autonomen Enterprise“



02 · PRAXISBEISPIEL

Kölle 05: Vom Medienantrag zur gelösten Störung

Ein fiktiver Bundesliga-Case – live erzählt in kurzen Szenen

Kölle 05: Ein Bundesligist will KI im Service – ohne Kontrollverlust

DER CLUB

Kölle 05 betreibt ein Medienportal für Akkreditierungen, Termine und Presseanfragen – an Spiel- und Medientagen unter hohem Zeitdruck.



Medien-vertreter:innen



Spieltage



Pressestelle

DAS ZIEL

- Anfragen rund um die Uhr beantworten
- Probleme in Minuten statt Tagen lösen
- Pressestelle von Routine entlasten

DIE BEDINGUNG

Presseausweise, Kontaktdaten und Vorgänge der Medienvertreter:innen bleiben unter Kontrolle des Clubs.

Ein Fall, ein roter Faden: der Showcase Kölle 05

1

Antrag

Journalist beantragt Medienzugang im Portal.

2

Agent prüft

Agent prüft automatisch und lehnt ab: Ausweis abgelaufen.

3

Lösung

KI findet die Ursache, der Mensch entscheidet.

4

Sperrliste

Sponsorengäste: KI prüft – und schweigt bewusst.

5

Kontrollschicht

Transparenz über Modelle, Agenten und Freigaben

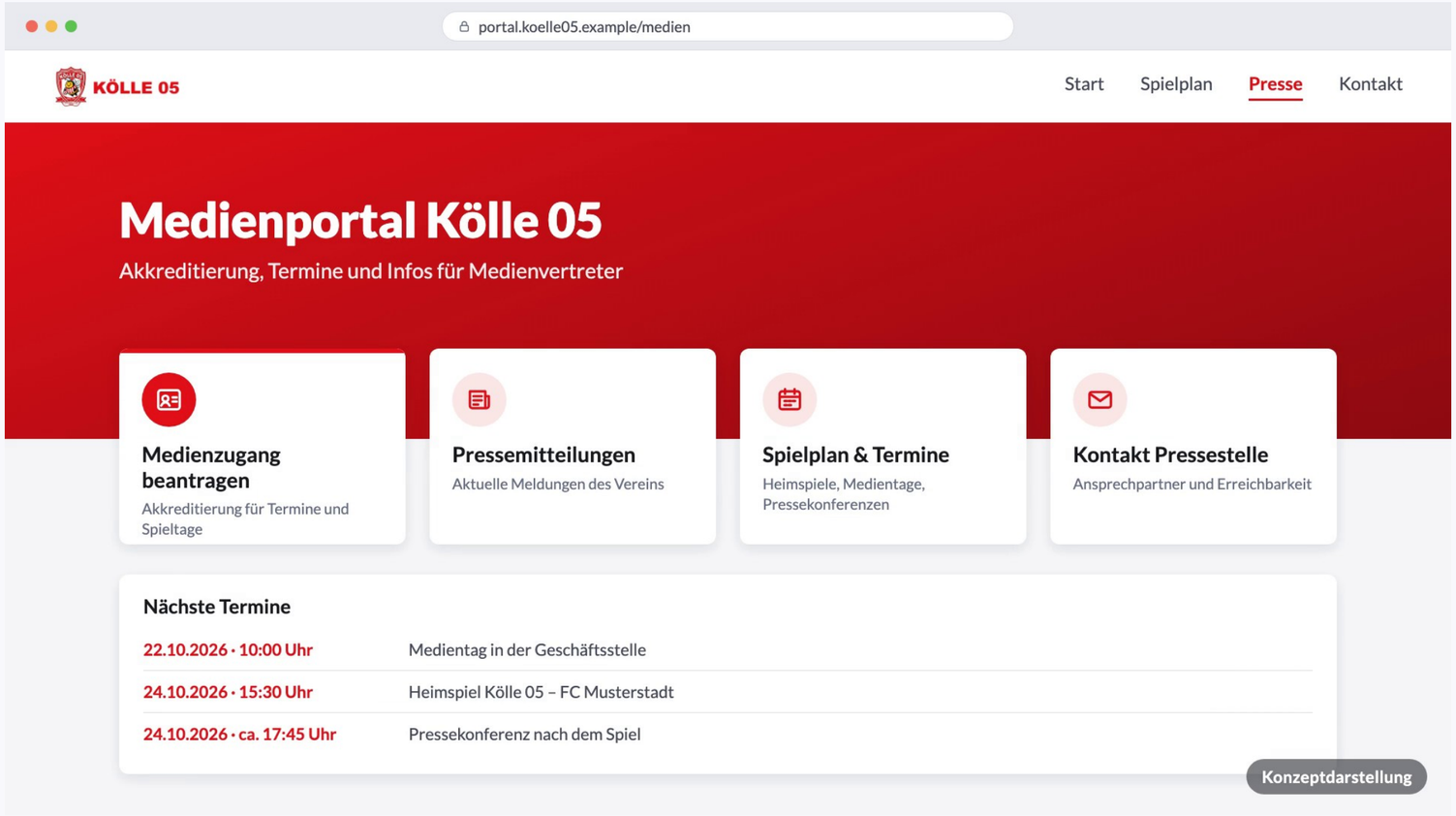
6

Souveräner Betrieb

Daten bleiben in Deutschland

Je mehr die KI selbst tut, desto wichtiger wird Kontrolle: Die gezeigten Szenen decken die Bandbreite von manuellen Eingaben über teil-autonome bis hin zu autonomen Bearbeitungen ab.

Szene 1: Der Journalist beantragt seinen Medienzugang



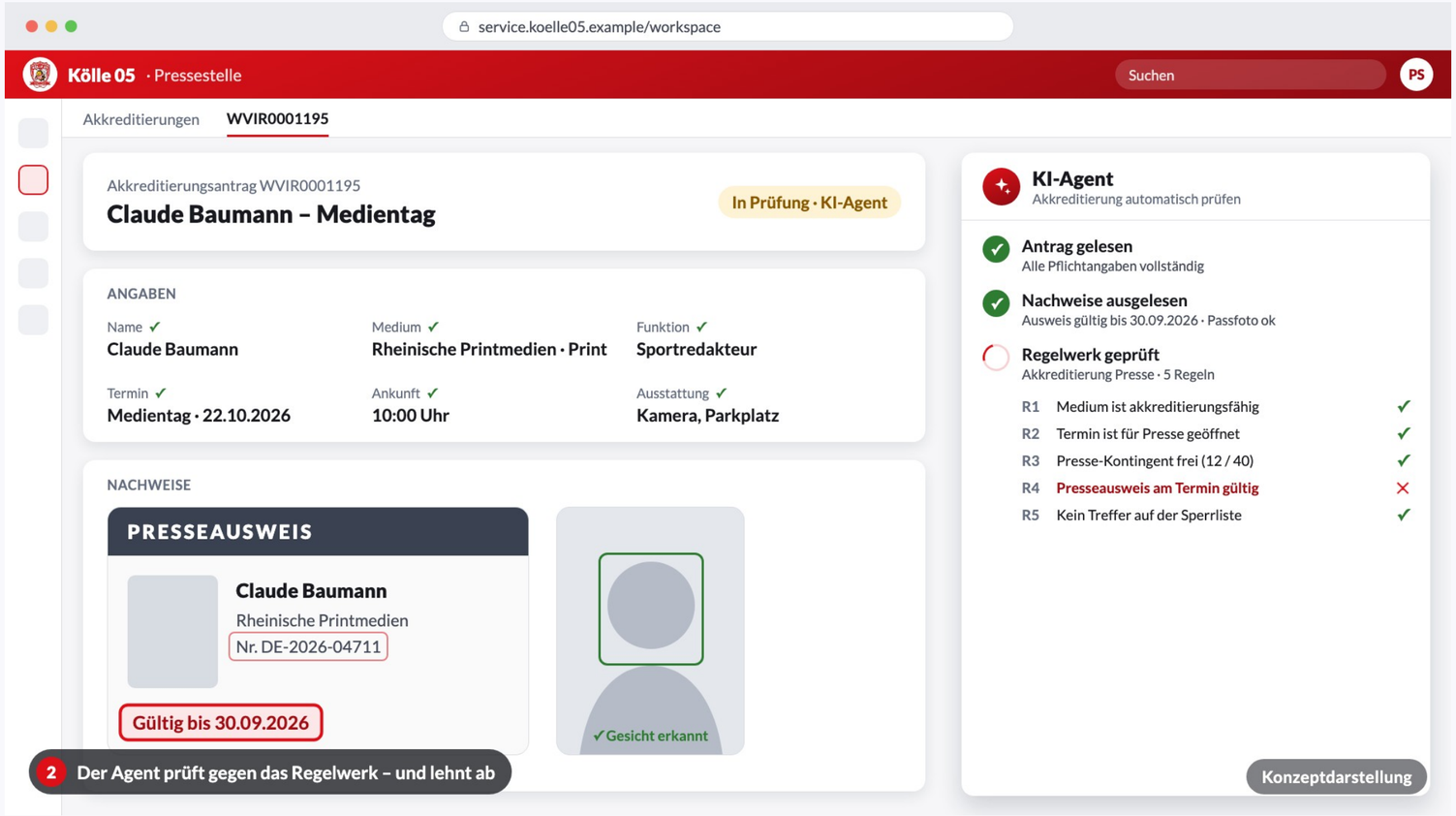
SZENE 1 • ANTRAG

1 **Self-Service im Portal**
Akkreditierung für den Medientag in wenigen Klicks

2 **Nachweise hochladen**
Presseausweis und Passfoto direkt im Antrag

3 **Vorgang angelegt**
Eindeutige Vorgangsnummer, Prüfung durch die Pressestelle

Szene 2: Der Agent prüft den Antrag – und lehnt ab



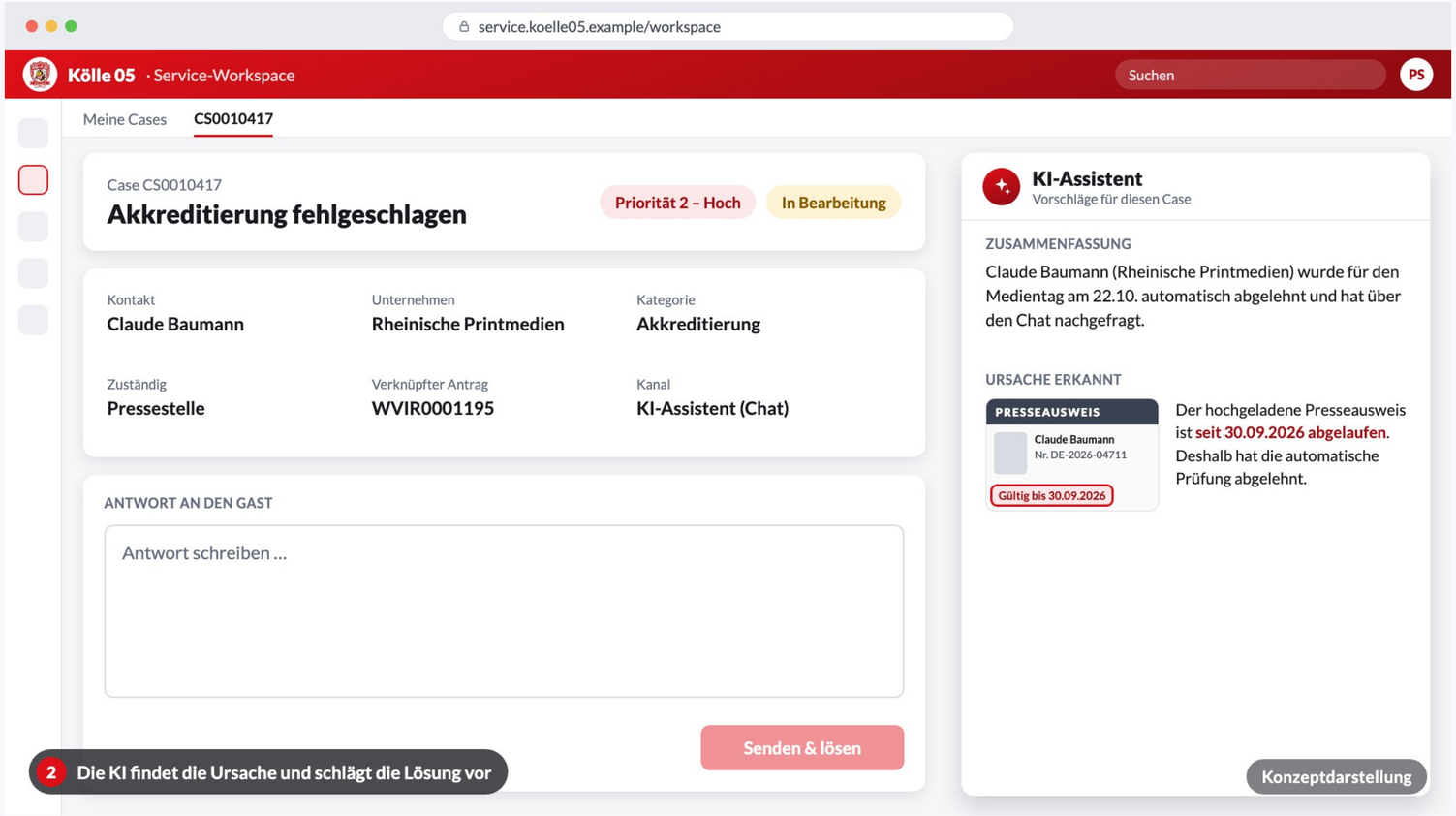
SZENE 2 · AUTOMATISCHE PRÜFUNG

1 Agent liest den Antrag
Angaben, Termin und hochgeladene Nachweise.

2 Prüfung gegen Regeln
Ist der Presseausweis gültig? Passt der Termin?

3 Entscheidung mit Begründung
Abgelehnt: Presseausweis seit 30.09. abgelaufen – dokumentiert im Vorgang.

Szene 3: Die KI findet die Ursache – der Mensch entscheidet



SZENE 3 • LÖSUNG

1 Der Gast fragt den KI-Assistenten
Der Antrag wurde abgelehnt – der Assistent legt sofort einen Case an.

2 Die KI findet die Ursache
Zusammenfassung, Presseausweis abgelaufen, Lösungsvorschlag und Antwortentwurf.

3 Der Mensch entscheidet
Die Pressestelle prüft, gibt vorläufig frei und sendet – der Gast ist informiert.

Was gerade passiert ist: sechs Schritte, ein Mensch entscheidet

1

Antrag

Journalist beantragt Zugang im Medienportal.

2

Agent prüft

Agent prüft automatisch und lehnt ab – Ausweis abgelaufen.

3

Automatische Case Anlage

KI-Assistent im Portal legt sofort einen Case an.

4

Automatische Diagnose

KI fasst zusammen, erkennt Ursache, schlägt Lösung vor.

5

Human-in-the-Loop

Pressestelle prüft Entwurf, gibt frei und sendet.

6

Gelöst

Status im Portal aktualisiert, Gast informiert.

AI Control Tower

Nachvollziehbar: welches Modell, welcher Vorschlag, wer hat freigegeben?

Souveräner Betrieb

Ausweise und Kontaktdaten der Medienvertreter:innen bleiben in Deutschland.

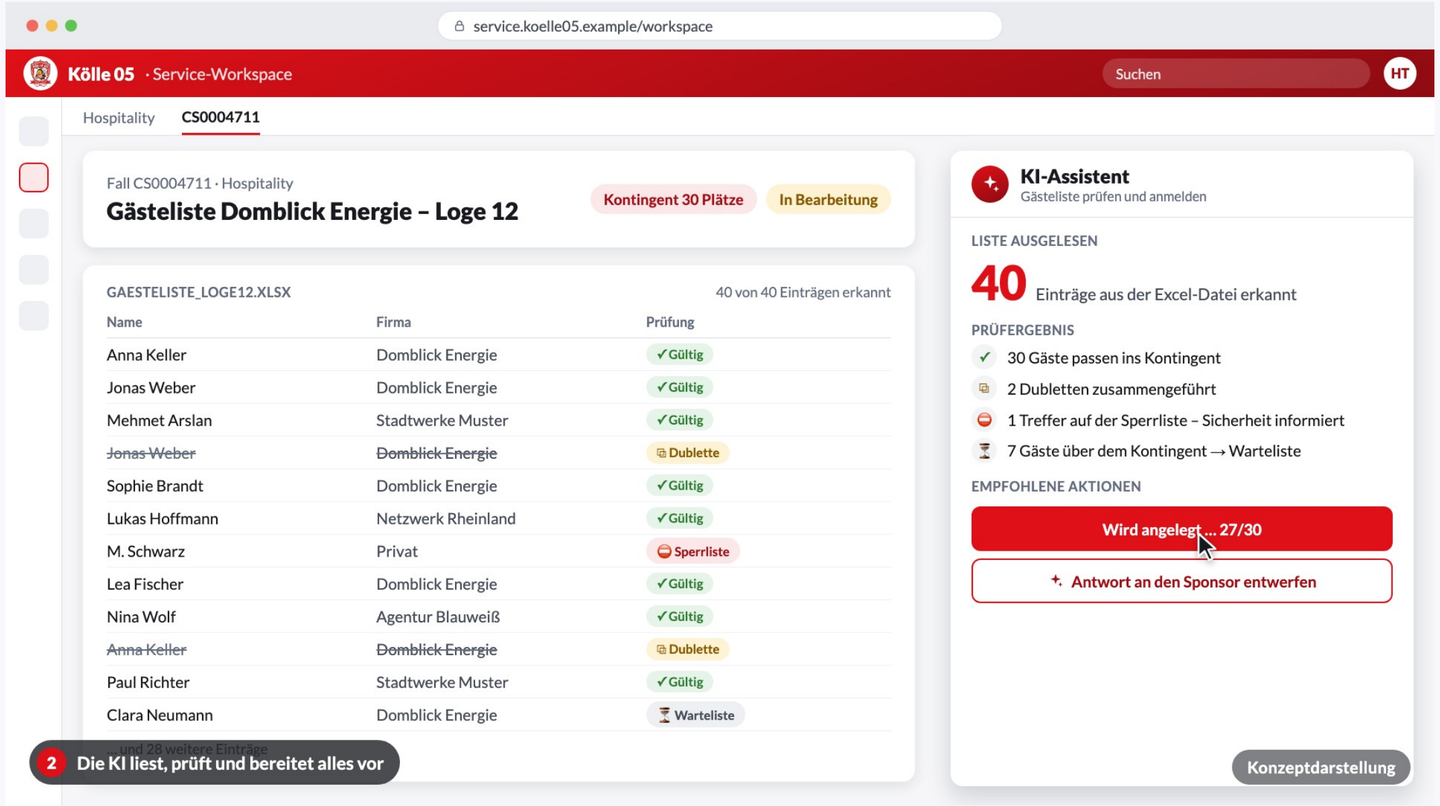
03 · KONTROLLE

Wo Kontrollverlust entstehen kann – und wie man ihn verhindert

Fragestellungen, die es für den erfolgreichen Einsatz von KI im Kundenservice zu klären gilt

Szene 4: Sponsorengäste – die KI prüft und schweigt bewusst

Beispiel – Mail, Service-Workspace und KI-Assistent



1 Mail wird zum Fall

Die Gästeliste landet automatisch als Fall bei Hospitality.

2 Die KI prüft

40 Einträge gegen Kontingent, Dubletten und Sperrliste.

3 Freigabe mit einem Klick

30 Anmeldungen mit QR-Pass, Antwort an den Sponsor entworfen.

Ergebnis

Fall **CS0004711** erledigt · 30 angemeldet, 7 auf der Warteliste.

Diverse Fragen zu Kontrolle oder potenziellem Kontrollverlust

DATEN

Welche Daten erhält das Modell und wer hat (potenziell) Zugriff auf meine Daten?

MODELL

Welches Modell wird genutzt?

ORT

Wo erfolgt die Verarbeitung?

AUTONOMIE

Welche Aktionen darf ein Agent selbstständig auslösen?

NACHWEIS

Wie werden Ergebnisse und Freigaben dokumentiert?

NUTZEN

Wie lässt sich der geschäftliche Nutzen messen?

Souveränität ist mehr als der Standort des Rechenzentrums

Beispiel: reguliertes Finanzinstitut

Es reicht nicht, dass KI gute Ergebnisse liefert. Es muss geklärt sein, welche Modelle laufen, wo Daten verarbeitet werden, welche Funktionen im Betriebsmodell verfügbar sind und wie Entscheidungen revisionssicher dokumentiert werden.

DORA | EU AI Act | Auditfähigkeit

Architektur

Vertragsmodell

Funktions-verfügbarkeit

Governance

Auditierbarkeit

Betrieb

Aus der Praxis: Funktionsverfügbarkeit im souveränen Betrieb früh und transparent klären – fehlende Feature-Parität kostet sonst Zeit.

ServiceNow® : Workflows, Daten und KI auf einer Plattform

AI Control Tower Governance-Schicht für Modelle, Agenten und KI-Identitäten

Workflows

Customer Service, Case Management und Routing als durchgängige Prozesse

Now Assist

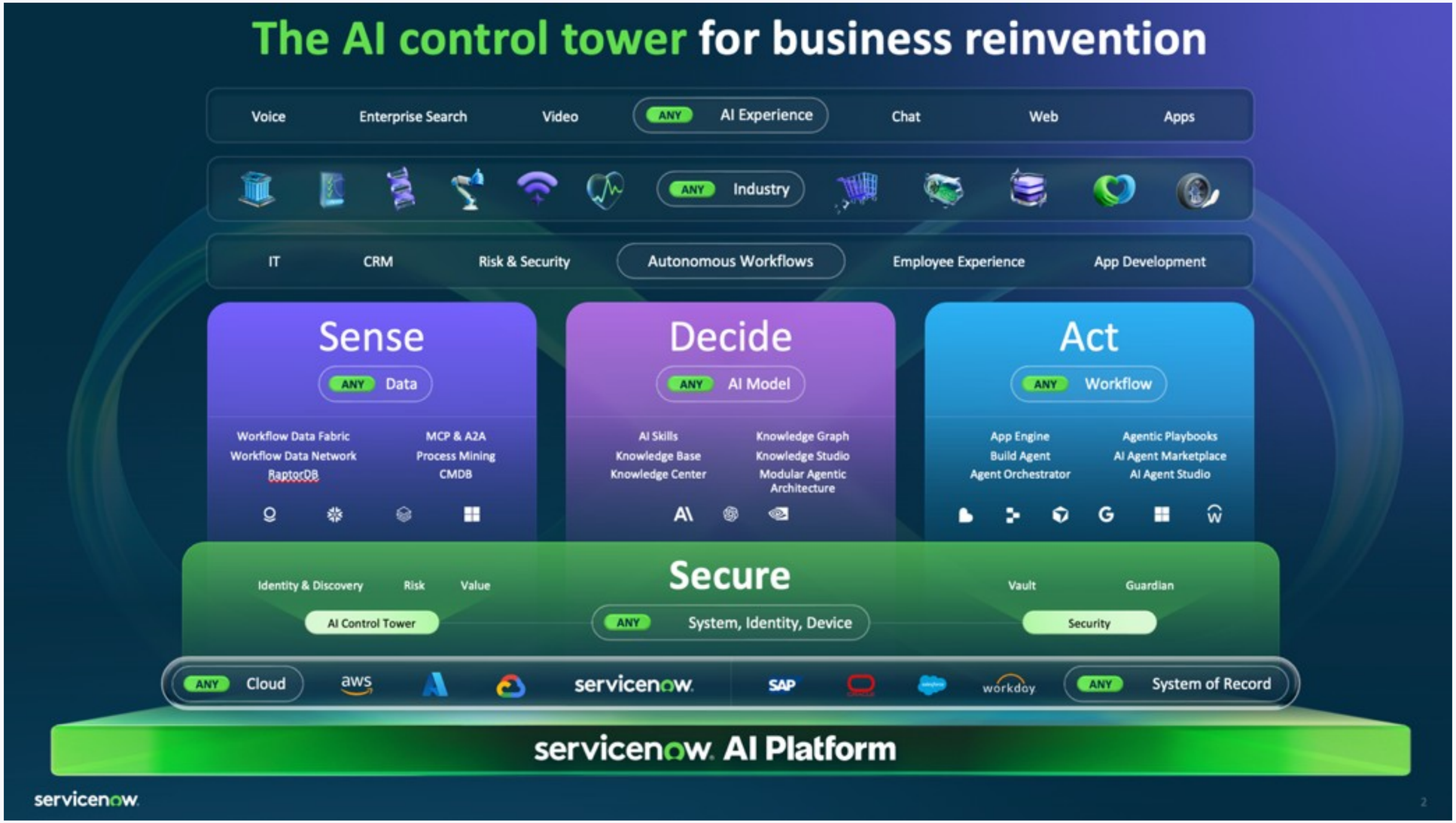
Generative KI direkt im Prozess: Zusammenfassung, Intent, Antwortentwürfe

AI Agents

Agenten erledigen Aufgaben – innerhalb definierter Freigaben

Eine Plattform, ein Datenmodell: CMDB und CSDM als gemeinsame Basis

ServiceNow® als „AI Control Tower for business reinvention“



AI Control Tower: KI im Service steuerbar machen

Discover

Jedes Modell, jeder Agent, jeder Prompt wird erfasst.

Observe

Kontinuierliches Monitoring, Drift- und Bias-Erkennung.

Govern

Workflows für Risk & Compliance, EU AI Act vorgemappt.

Secure

Guardrails, Identitäten und Kill-Switch zur Laufzeit.

Measure

Nutzen je Use Case und Bereich transparent machen.

Die Verantwortung bleibt beim einsetzenden Unternehmen – **auch bei eingekaufter KI.**

04 · SOUVERÄNITÄT

Souveräner Betrieb in Deutschland mit noris network als ServiceNow® Souvereign Cloud Partner

Plattform und Daten unter eigener Kontrolle

ServiceNow® Sovereign Partner Cloud: Betrieb in Deutschland

Deutsche Rechenzentren

Betrieb der ServiceNow® Plattform in Deutschland

Infrastruktur & Sicherheit

Sicherheitsarchitektur und Betriebsmodell aus einer Hand

Datenhaltung

Daten bleiben in einer klar definierten Umgebung

Operative Kontrolle

Transparente Verantwortlichkeiten im laufenden Betrieb

ServiceNow® Sovereign Partner Cloud Provider (SPC)

noris network – ihr technisches und rechtliches Schutzschild



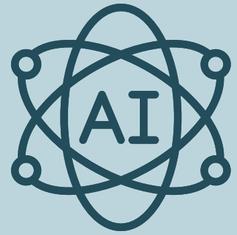
100 % DATENHOHEIT & DSGVO

- Betrieb ausschließlich in deutschen Rechenzentren von noris network
- Ihre Daten verlassen das Land nicht und unterliegen deutschem Recht



SCHUTZ VOR US-ZUGRIFFEN

- Kein direkter Vertrag und keine AVV mit ServiceNow®
- Der US CLOUD Act greift rechtlich nicht durch
- keine „remote“ Control Plane



ISOLIERTE KI-MODELLE

(OPTIONAL)

- Lokaler & abgeriegelter Betrieb von LLMs und KI-Workloads
- Kein Abfluss von Kundendaten in globale Trainings-Clouds

ServiceNow® Sovereign Partner Cloud Provider (SPC)

noris network – ihr technisches und rechtliches Schutzschild



Keine Filialen oder Tochtergesellschaften in den USA



Keine Notierung an (US-amerikanischen) Börsen



Geführt von deutschen Inhabern und **deutschem Management**



Kein technischer Zugriff, keine Remote Control Plane

noris network **gewährleistet** den souveränen Betrieb: Ein Zugriff US-amerikanischer Behörden auf Daten deutscher Unternehmen und Institutionen ist rechtlich und technisch ausgeschlossen.

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT | SERVICE SUMMIT

SOLVVision × noris network

ServiceNow® Kompetenz trifft auf souveränen Betrieb

Gemeinsames Leistungsangebot: Beratung, Implementierung und souveränes Hosting im ServiceNow® SPC-Programm

01 BERATUNG & KONZEPTION

SOLVVision ITSMgroup

Strategische Beratung
Use Cases & Lösungsdesign

Gemeinsame Ausrichtung auf Kundenanforderungen

02 SERVICENOW & UMSETZUNG

SOLVVision ITSMgroup

Plattformexpertise
Implementierung & Integration

Durchgängige Lösungen für Geschäftsprozesse

03 SOUVERÄNE INFRASTRUKTUR

noris network

ServiceNow® SPC Hosting
Cloud, Security & Managed Services

Souveräner Betrieb und ergänzende noris-Leistungen

GEMEINSAMES GO-TO-MARKET-MODELL

SELL-WITH

Gemeinsam beim Kunden

Abgestimmte Marktbearbeitung & Vermarktung

SELL-WITH

Kompetenzbündelung

Abgestimmte Zusammenarbeit der Experten für Beratung, Umsetzung und Betrieb der Souveränen Cloud in Deutschland

KUNDENNUTZEN

Ein abgestimmtes Leistungsangebot – von der Beratung bis zum souveränen Betrieb.

Erweiterbar um Hosting, Cloud, Colocation, Network, Security und Managed Services

• NUTZEN DER PARTNERSCHAFT FÜR KUNDEN •

Sechs Schritte zu KI im Service – ohne Kontrollverlust

1

Use Case und Business Value definieren

2

Daten und Knowledge vorbereiten

3

Funktionsverfügbarkeit im Betriebsmodell prüfen

4

Governance und Human-in-the-Loop festlegen

5

Betriebs- und Datenmodell bewusst wählen

6

Abgegrenzt starten, kontrolliert skalieren

noris network | SOLVision | iTSMgroup

SCHLUSSBOTSCHAFT

Nicht Innovation oder Kontrolle. Sondern beides.

ServiceNow® verbindet Prozesse und KI. Governance macht die Nutzung steuerbar. Souveräner Betrieb sichert Plattform und Daten.

VIELEN DANK

Fragen & Kontakt

Wir freuen uns auf Ihre Fragen und den weiteren Austausch.

Sebastian Biebl
iTSM Group & SOLVVision

Robert Schmid
noris network

SOLVVision | iTSMgroup | noris network