SERVICEWARE

Vom Service Management zum Service Operating System

Service Summit 2026
Marcel Krüß & Oliver Goldapp
04./05. November 2026

Das klassische Service Management Modell reicht nicht mehr aus.



Click to add Text
SERVICEWARE

Traditionelle Software kann nicht einfach „AI-ready“ gemacht werden. Sie muss von einer Software, die Menschen bei ihrer Arbeit unterstützt, zu einer KI-nativen Plattform weiterentwickelt werden, auf der intelligente Agenten eigenständig denken, lernen und handeln – innerhalb klar definierter Governance und Kontrollmechanismen.

Click to add Text



Dr. Adrian Engelbrecht

Group Director Product

Agentic AI braucht KI-native Software

“Legacy Software”

- Für Menschen entwickelt – nicht für KI.
- Benutzeroberflächen und Workflows sind auf menschliche Interaktion ausgelegt.
- Daten sind für Menschen lesbar, für KI jedoch oft nur eingeschränkt nutzbar.

“AI-native Software”

- Entwickelt für die Zusammenarbeit von Menschen und KI-Agenten.
- KI kann Informationen verstehen, Entscheidungen treffen, Aktionen ausführen und aus Ergebnissen lernen.
- Daten, Prozesse und Governance sind so gestaltet, dass sowohl Menschen als auch KI effizient damit arbeiten können.

SERVICEWARE

Ist KI allein die Lösung?

Ausführung wird schneller – aber Kontext, Kosten und Governance bleiben außerhalb des Prozesses.

Heute:

KI auf bestehenden Workflows

- KI unterstützt Workflows – die Abläufe bleiben jedoch vordefiniert.
- Entscheidungen werden Großteils außerhalb des Systems getroffen.
- Kontext und Wissen fehlen bei Entscheidungen.
- Kosten bleiben intransparent.
- Systeme bleiben reaktiv und fragmentiert.
- Es fehlt eine klare KI-Governance.

**Die Ausführung wird schneller –
das Betriebsmodell bleibt unverändert.**

Zwingend erforderlich:

Service Operating System

- KI ist integraler Bestandteil der Serviceprozesse.
- Entscheidungen entstehen innerhalb des Systems – auf Basis des vollständigen Kontexts.
- Kosten- und Kapazitätsinformationen fließen vor der Ausführung ein.
- KI-Governance definiert, was KI tun darf.
- Kontinuierliches Lernen verbessert Entscheidungen und Services.

**Intelligenz ist im System verankert –
nicht nur aufgesetzt.**

Mehr KI ≠ Operating System



Ein Service Operating System ist das Betriebsmodell für moderne Service-Organisationen. Es verbindet Serviceentscheidungen mit ihrer Ausführung und integriert Kontext, Financial Intelligence sowie AI Governance in den Prozess. So können Unternehmen Services effizient betreiben, kontrollieren und kontinuierlich optimieren.

Vom Service Management zum

Service Operating System

Click to add Text

SERVICEWARE

Es geht nicht nur um mehr Automatisierung,

...

... es geht um bessere Entscheidungen vor der Ausführung!

AI-Powered Service Automation

Decide

Entscheiden, was geschehen soll – auf Basis von Kontext, Zielen und Abwägungen.

Orchestrate

Die Ausführung über Teams, Systeme, Workflows und KI-Agenten koordinieren.

Execute across Domains

Über Workflows, Integrationen und kontrollierte Automatisierung ausführen.

Bessere Entscheidungen benötigen drei Voraussetzungen:

Context Intelligence

Verstehen, was passiert.

Relevante Daten, Wissen, Richtlinien und Beziehungen schaffen den notwendigen Entscheidungskontext.

Financial Intelligence

Verstehen, was es kostet.

Kosten, Kapazitäten und wirtschaftliche Auswirkungen fließen bereits vor der Ausführung in die Entscheidung ein.

AI Governance Intelligence

Verstehen, was KI darf.

Rollen, Richtlinien, Genehmigungen und Nachvollziehbarkeit definieren, was KI tun darf.

Drei Voraussetzungen machen aus Automatisierung eine steuerbare, kontrollierte und kontinuierlich optimierbare Service Erbringung.

SERVICEWARE

Der Weg zu kontrollierten und adaptiven Service Operations

KI kann nur dort Verantwortung übernehmen, wo Kontext, Governance und Verantwortlichkeit vorhanden sind.

Heute | Service Operating System beginnt hier | Langfristige Vision

Level 1 - Assist
Assistive AI

KI unterstützt Mitarbeitende und Anwender.

Level 2 - Recommend
Workflow agents

KI empfiehlt oder übernimmt definierte Aufgaben innerhalb von Workflows.

Level 3 - Decide
Integrated agents

KI orchestriert Serviceprozesse über Teams, Systeme und Domänen hinweg – Entscheidungen bleiben regel- oder menschengeführt.

Level 4 - Act
Governed agentic operations

KI entscheidet und handelt innerhalb definierter Richtlinien, Governance und Verantwortlichkeiten.

Level 5 - Learn
Autonomous service operations

KI erkennt Situationen, entscheidet und handelt eigenständig – innerhalb definierter Leitplanken und Verantwortlichkeiten.

Betreiben
Services zuverlässig bereitstellen

Steuern
Services transparent und kontrolliert steuern

Optimieren
Services kontinuierlich verbessern



Die AI-native Serviceware Platform

Ermöglicht Unternehmen, das neue Betriebsmodell einzuführen und schrittweise auszubauen.

Click to add Text

SERVICEWARE

SERVICEWARE

Die nächste Generation des Service Managements besteht nicht nur aus mehr KI.

Lassen Sie uns gemeinsam Ihr Service Operating System entwickeln.