

*Allich
Willkommen!*

FUTUREDAT

Business Innovation & Excellence Roundtable

FUTUREDAT Anwendertreffen 2025



30. September 2025 | Dompalais Erfurt | 13 – 17 Uhr

Agenda



- 13:00 – 13:30 Uhr | **Ankunft, Snacks & Welcome**
- 13:30 – 14:00 Uhr | **Künstliche Intelligenz – von der Vision zum praktischen Mehrwert** | Tino Möller, FUTUREDAT
- 14:00 – 14:30 Uhr | **Voice Bots im First Level Support**
Wolfgang Pagenkopf, Cameleon GmbH
- 14:30 – 14:45 Uhr | **FUTUREDAT Cloud – Sicherheit und Datenschutz made in Germany** | Tim Baumgartl, FUTUREDAT
- 14:45 – 15:00 Uhr | **Pause**
- 15:00 – 15:15 Uhr | Aus der Praxis: **Intelligente Vertragsprüfung**
Martin Ellwart OLB AG & Jan Scheffel, FUTUREDAT
- 15:15 – 17:00 Uhr | **Networking & Best Practices** | Sie sind dran!
- 17:00 Uhr | **gemeinsames Aufbrechen zum Oktoberfest**

Partner



Paul Dück

Matrix42



Dennis Westhoff

Raynet



**Wolfgang
Pagenkopf**

Cameleon

Demos



Raynet One



- | | |
|-----------|-----------|
| 1. CLAUDE | 6. SABINE |
| 2. AIKE | 7. GIL |
| 3. EVI | 8. SIMON |
| 4. INES | 9. UWE |
| 5. JAIMI | 10. VERA |

FUTUREDAT
CLOUD

Besichtigung
Rechenzentrum

Künstliche Intelligenz – von der Vision zum praktischen Mehrwert

Tino Möller
FUTUREDAT GmbH



Agenda



Was genau ist KI?

Die Entmystifizierung für IT-Praktiker

Was ist KI?

Statistik auf Steroiden

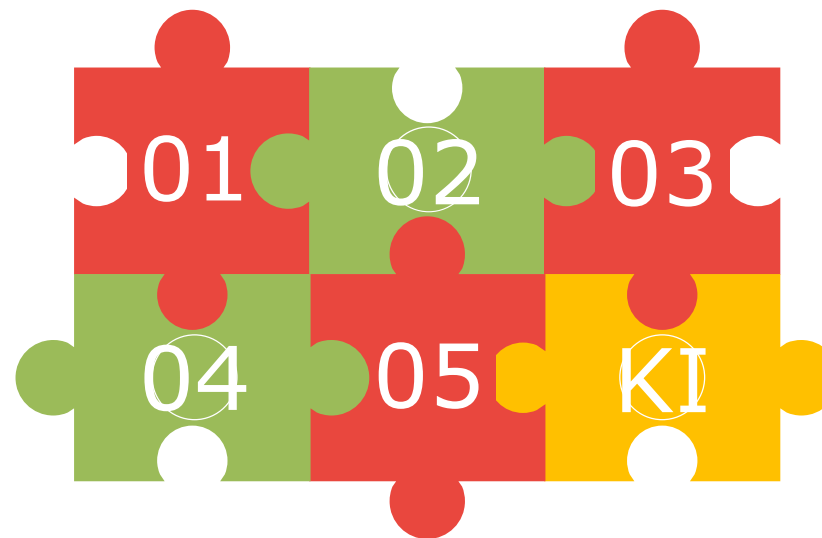
Wahrscheinlichkeiten und
statistischen Modelle

Mustererkennung statt Regelkatalog

lernt aus einer Vielzahl
von Beispielen

24/7 Skalierbarkeit ohne Ermüdung

konstantes Niveau und kann
theoretisch unendlich
parallel skalieren



Spezialist ohne Weltwissen

spezifisch, jedoch ahnungslos

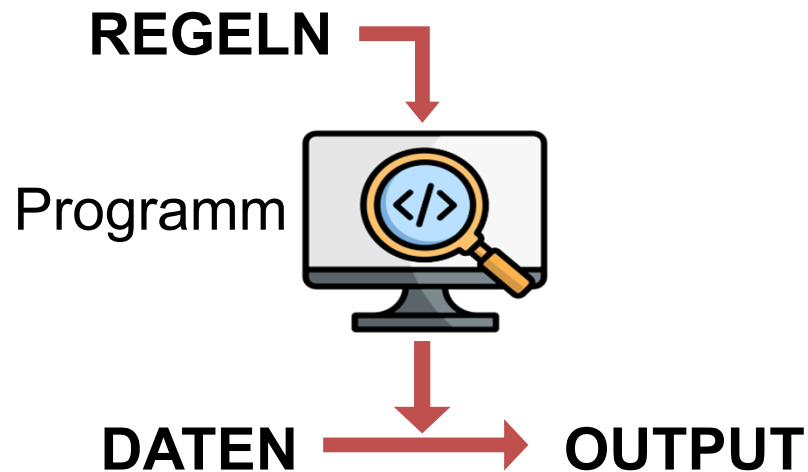
*KI ist selbstlernende Software, die
Muster in Daten findet und anwendet -
unfassbar schnell, skalierbar und
spezialisiert, aber ohne echtes
Verständnis oder eigene Intention.*

Werkzeug, nicht Kollege

keine eigenen Ziele, Motivationen oder
Bewusstsein
"Garbage in, Garbage out"

Paradigmenwechsel in der IT

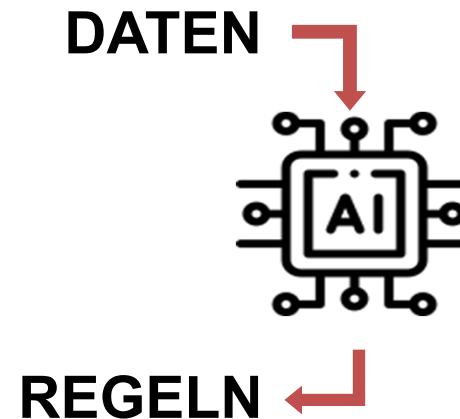
Traditionell



Entwickler definiert JEDE Regel explizit

```
if katze.ohren == "spitz"
  return "Katze"
```

Machine Learning



KI findet selbst Muster & Regeln

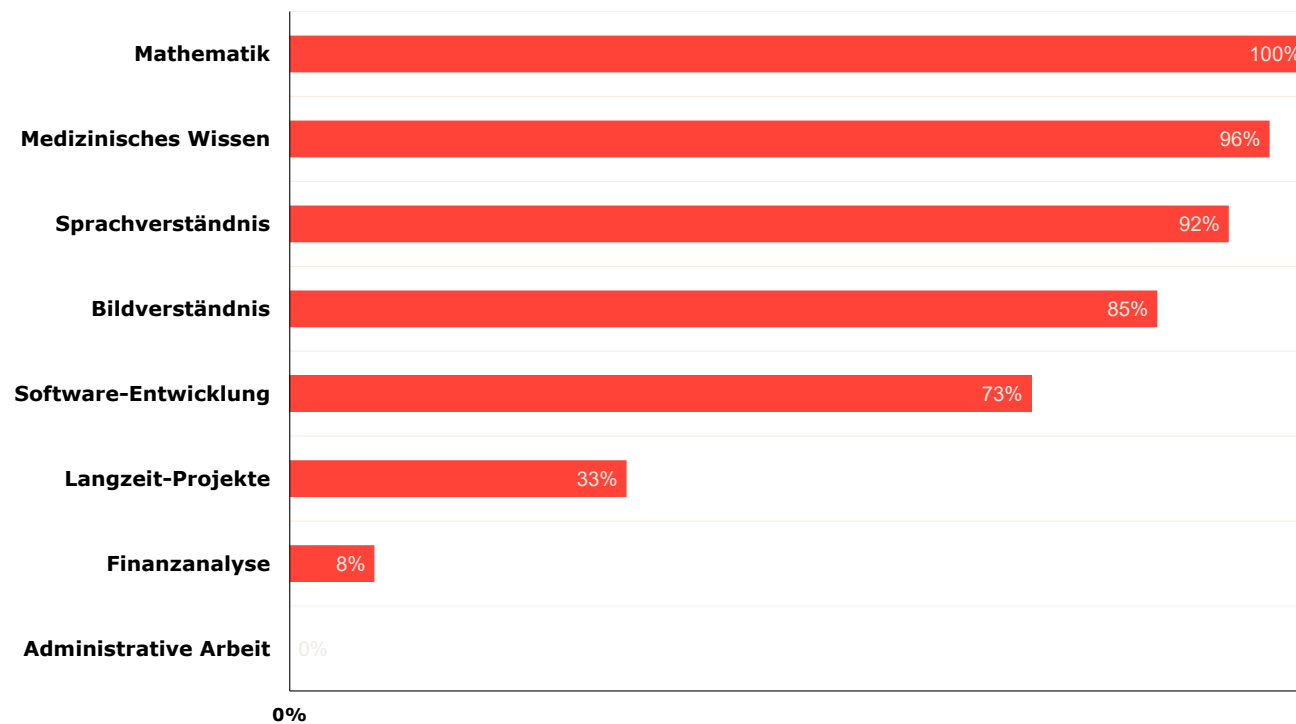
„Ich erkenne selbst, was eine Katze ist.“

Was ist KI?

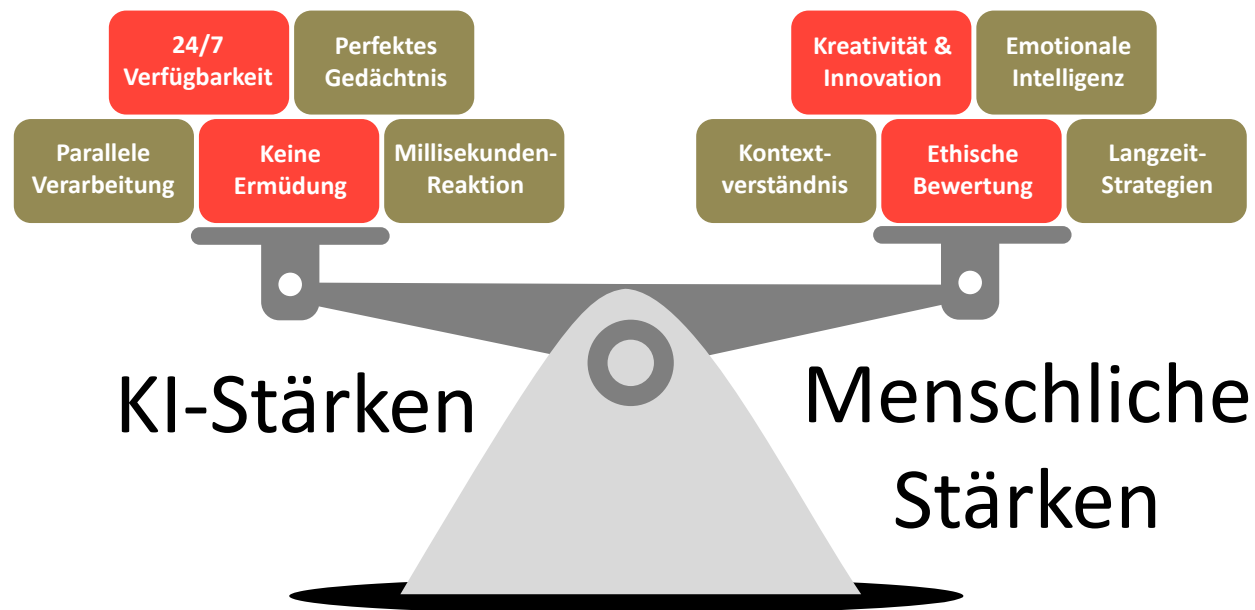
**"Die Antworten der KI sind das statistische Ergebnis
des antrainierten Weltwissens"**

Wie intelligent ist KI wirklich?

Aktuelle Leistungsdaten (Stand 2025)



Mensch vs. KI – Der Vergleich



**Kann KI gefährlich
werden für die
Menschheit?**

KI – Freund oder Feind?

Geoffrey Hinton

Nobelpreisträger 2024,
„Godfather of AI“
ehemals Google

„Ich denke, es ist durchaus vorstellbar, dass die Menschheit nur eine Übergangsphase in der Evolution der Intelligenz ist.“



„Wenn jemand behauptet, KI wird uns alle töten – hören Sie nicht auf sie. Das ist kompletter Unsinn.“

Yann LeCun

Chief AI Scientist, Meta



Mögliche Risiken durch KI-Einsatz



Arbeitsplatzverlust



Manipulation durch
Desinformation



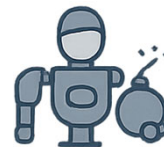
Abhängigkeit &
Kompetenzverlust



Überwachung / Verlust der
Privatsphäre



Verlust menschlicher
Kontrolle



Autonome
Waffensysteme



Ungleichheit &
Machtkonzentration



Cyberkriminalität

Chancen durch KI-Einsatz



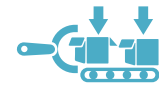
Durchbrüche in der
Medizin



Stärkere
Cybersicherheit



Erweiterte
Bildung



Steigerung der
Produktivität



Smarte
Energiesysteme



Wirtschaftliches
Wachstum



Bessere
Zugänglichkeit



Lösungen für den
Klimawandel

Kann KI für die Menschheit gefährlich werden?

„Es ist nicht „böse Absicht“, die eine KI gefährlich macht, sondern **fehlgeleitete Optimierung** und **mangelnde Kontrolle**. Die Forschung an „Alignment“ (Wertanpassung), Not-Aus-Mechanismen und internationaler Regulierung ist deshalb entscheidend, um existenzielle Risiken zu vermeiden.“



ChatGPT, 09/2025

**Wo stehen wir heute
technologisch bei KI?**

KI-Entwicklung

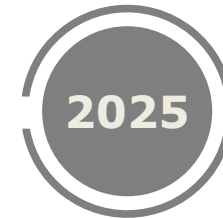
DIE VORBOTEN

DER DURCHBRUCH

DIE EXPLOSION

DIE PROFESSIONALISIERUNG

DIE DEMOKRATISIERUNG



- GPT-3 wird kommerziell (175B Parameter)
- DALL-E 1: Erste KI-Bilder
- GitHub Copilot startet
- Größte Modelle: ~500B Parameter
- Kosten: \$10/Million Token

- Nov: ChatGPT Launch → 100 Mio User in 2 Monaten
- Open Source Bildgeneration
- Code-Generation wird mainstream
- 1 Trillion Parameter Modelle
- Kosten: \$5/Million Token

- März: GPT-4 (Multimodal, 32k Token)
- Claude 2 (100k Token)
- Google Bard/Gemini
- Microsoft Copilot überall
- Open Source LLMs (Llama 2)
- Erste Agenten-Systeme
- Kosten: \$1/Million Token

- Claude 3: 200k Token
- GPT-4 Turbo: 128k Token,
- Gemini 1.5: 1 Million Token!
- Sora: Fotorealistische Videos
- Enterprise AI wird Standard
- KI-Agents für komplexe Tasks
- On-Device AI (Phi-3: 3.8B Parameter)
- Kosten: \$0.30/Million Token

- Claude 4: 72.7% Software-Engineering Tasks
- GPT-5: 100% Mathematik
- Gemini 2.5: 2 Million Token
- DeepSeek R1: Training nur \$6 Mio
- Reasoning-Modelle (o1, o3)
- Autonome Agenten in Produktion
- KI-zu-KI Kommunikation Standard
- Kosten: \$0.07/Million Token

TECHNISCHER SPRUNG:
Text-KI wird nutzbar

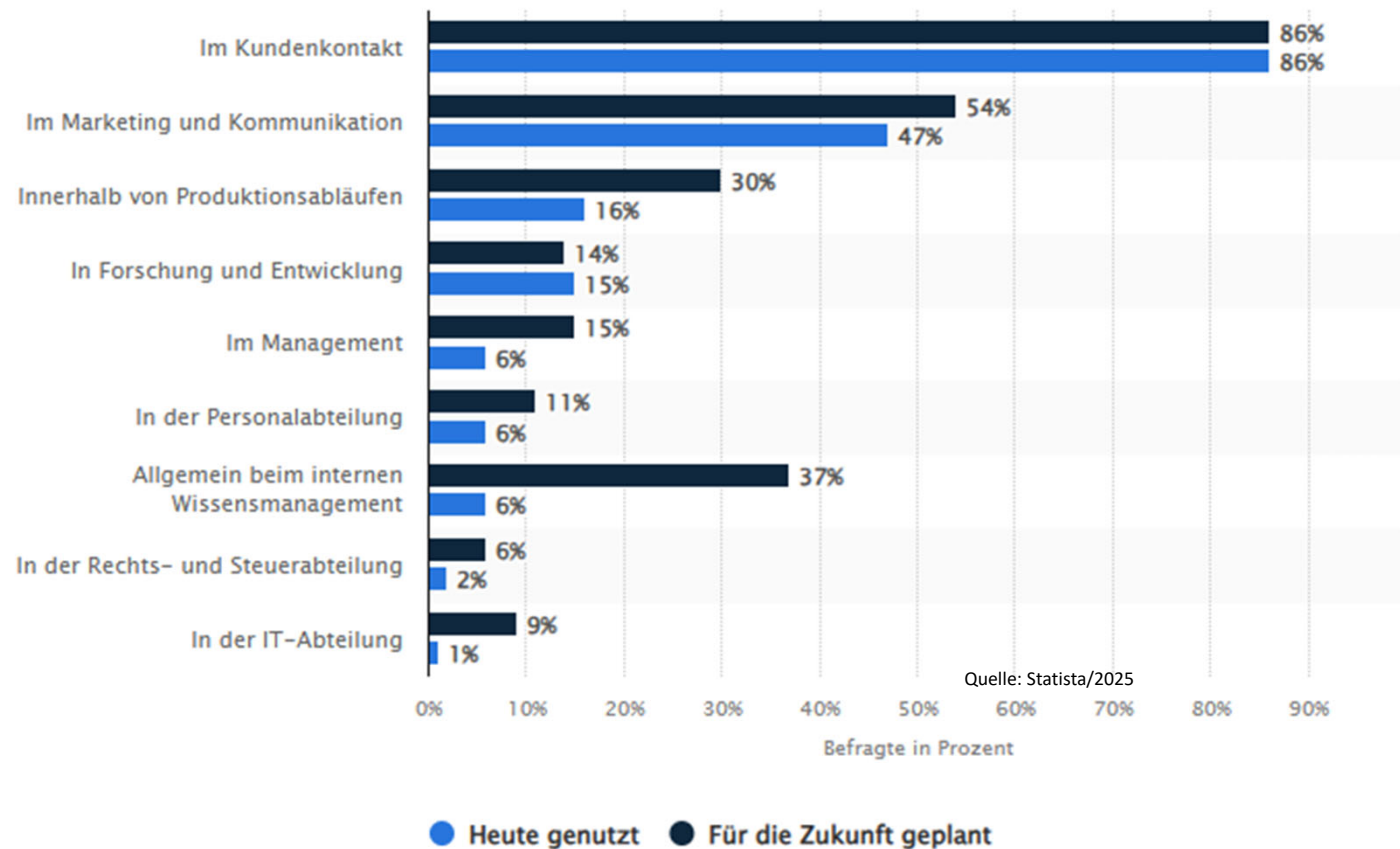
TECHNISCHER SPRUNG:
KI wird Massenphänomen

PARADIGMEN-WECHSEL:
Kontext-Revolution & Multimodalität

GAME CHANGER:
Kontext-Explosion & Miniaturisierung

REVOLUTION:
Kosten-Kollaps & Reasoning-Durchbruch

Aktuelle Einsatzgebiete



Was sagen führende KI-Experten?

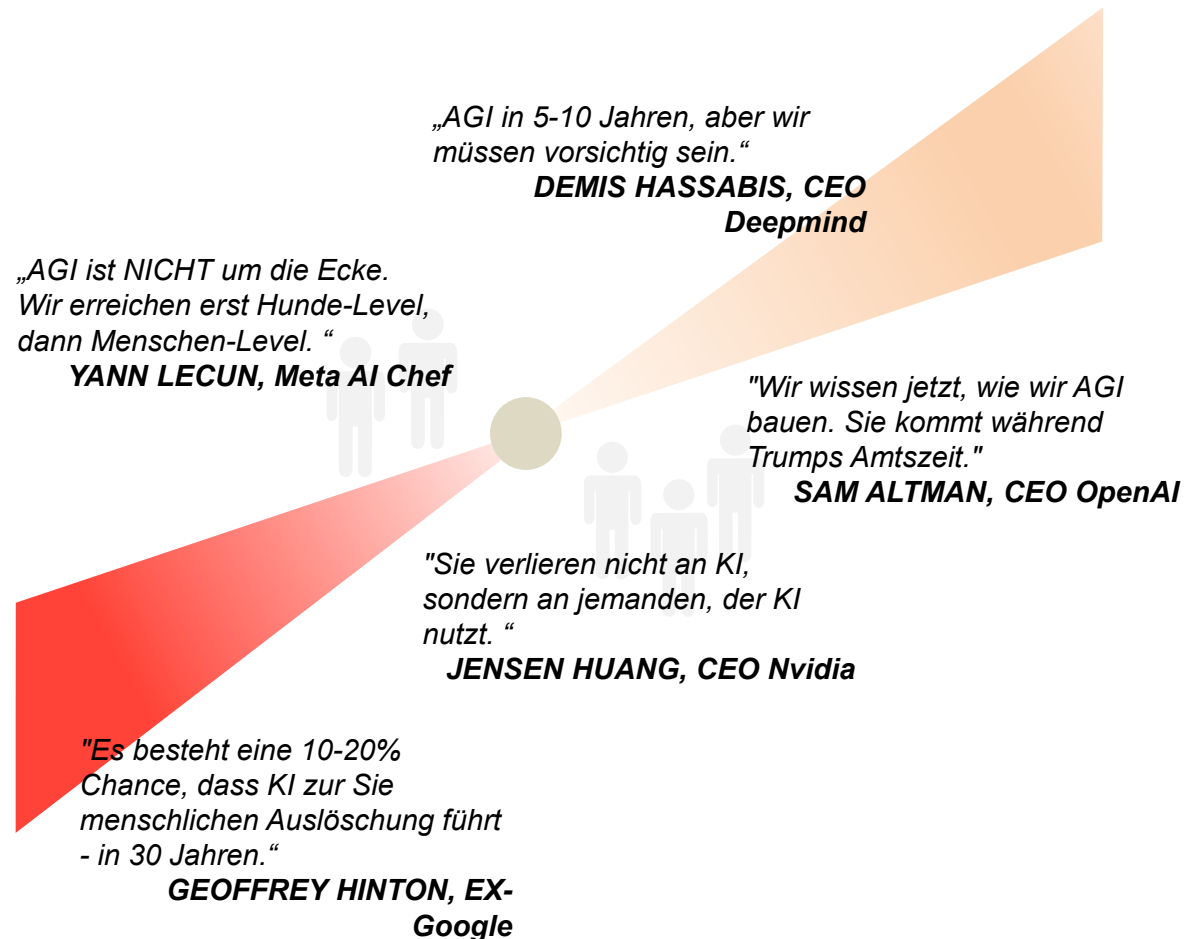
Was sagen führende KI-Experten?

WORÜBER SICH ALLE EINIG SIND:

- KI wird ALLES verändern - die Frage ist nur wann
- Massive Arbeitsplatz-Transformation unvermeidbar
- Die nächsten 5 Jahre werden kritisch
- Wer KI ignoriert, wird vom Markt verschwinden

WORÜBER HEFTIG GESTRITTEN WIRD:

- Wann kommt AGI? (2025 vs. 2035 vs. nie?)
- Existenzielle Risiken (0.01% vs. 20%?)
- Regulierung (Bremse vs. Beschleuniger?)
- Kontrolle (Beherrschbar vs. Autonomie?)

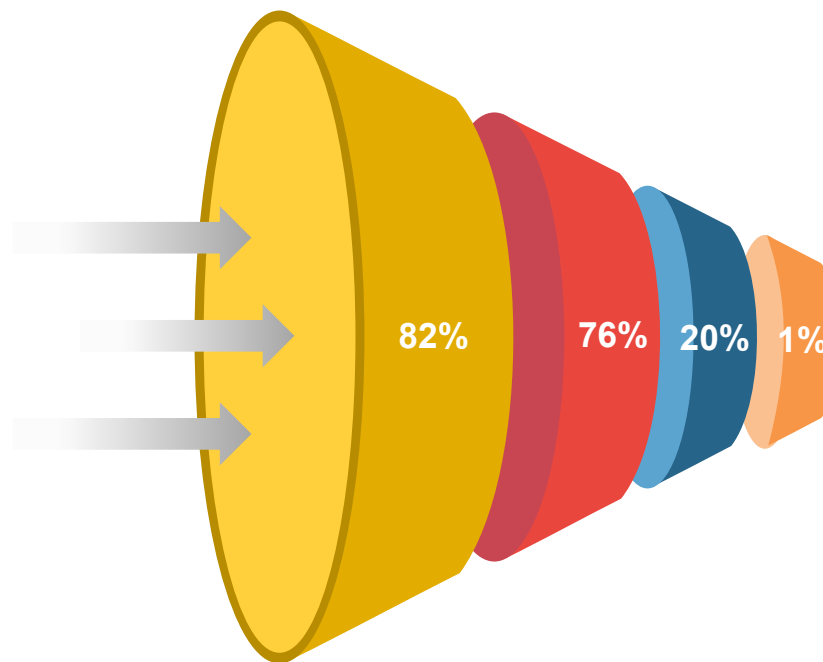


KI im ITSM Umfeld

ITSM AI Adoption Funnel

KI-Funktionen

- Virtual Agent
- Code Gen
- AI Ops
- Causal AI
- Zero-Touch
- Chatbot
- Ticket-Routing
- Self-Healing
- ...



82% haben KI-Features implementiert

76% sind offen für KI-Agenten

20% haben bereits ein Pilotprojekt

1% sind voll integriert

KI-Piloten – Erfolg & Misserfolg

WAS FUNKTIONIERT

Ticket-Kategorisierung

- 85-95% Genauigkeit
- Quick Win #1

Virtual Agents

- 50-70% L1-Tickets gelöst
- 24/7 Verfügbarkeit

Lösungszeiten

- 40-80% Reduktion
- Messbar & beweisbar

Pattern Detection

- Proaktive Problemlösung
- Verhindert Incidents

WAS NOCH NICHT KLAPPT

Business Value nachweisen

- 97% kämpfen damit
- ROI oft < Erwartung

Verbesserte Effizienz

- Nur 26% berichten Erfolg
- Viele Piloten scheitern

Vollautonomie

- 55% trauen KI nicht
- Mensch bleibt im Loop

Legacy Integration

- 34% nicht Cloud-ready
- Datensilos blockieren

Woran scheitert der Einsatz von KI im ITSM-Umfeld?

1. Datenqualität (85%) - Das Fundament bröckelt

"Garbage in, Garbage out" - Die bittere Wahrheit: Ihre KI ist nur so gut wie Ihre Daten. Inkonsistente Ticket-Kategorisierung, lückenhafte CMDB, fehlende historische Daten über 12-24 Monate - all das macht KI zur teuren Glaskugel. Ohne saubere Datengrundlage produziert auch die beste KI nur eleganten Unsinn mit hoher Geschwindigkeit.

2. Vertrauen (55%) - Die Kontroll-Angst

"KI nicht autonom entscheiden lassen" - Über die Hälfte der Organisationen trauen KI keine eigenständigen Aktionen zu. Das Problem: KI im ewigen "Empfehlungsmodus" schöpft nur 20% des Potenzials aus. Solange Menschen jeden KI-Vorschlag manuell prüfen müssen, bleibt der Effizienzgewinn marginal.

3. Fehlende Skills (39%) - Die Kompetenz-Lücke

"Wer kann das überhaupt betreuen?" - KI-Systeme aufsetzen ist eine Sache, sie zu trainieren, zu optimieren und zu überwachen eine ganz andere. Es fehlen Prompt-Engineers, KI-Trainer und ML-Ops Experten. Die schmerzhafteste Realität: Ihr Team kann ITIL, aber nicht Intelligence.

4. Legacy-Systeme (34%) - Die Altlast-Falle

"On-Premise und keine APIs" - Ein Drittel der ITSM-Landschaften ist nicht cloud-ready. Ohne moderne APIs, Echtzeit-Datenströme und skalierbare Infrastruktur bleibt KI ein Fremdkörper. Legacy-Systeme sind wie Handschellen für KI - sie kann nicht laufen, nur humpeln.

5. Budget-Unsicherheit (28%) - Die ROI-Blackbox

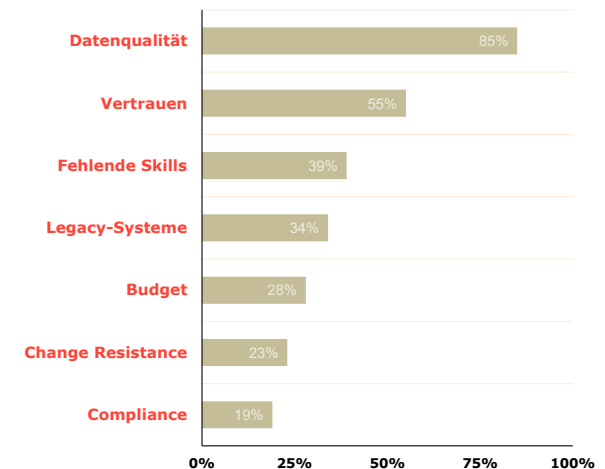
"Wo ist der Business Case?" - Millionen-Investments ohne klare Erfolgsmessung. Nur 30% der Unternehmen können den ROI ihrer KI-Initiativen nachweisen. CFOs sehen Kosten, aber keine messbaren Erträge. Resultat: Pilotprojekte sterben nach der ersten Euphorie.

6. Change Resistance (23%) - Die Angst-Barriere

"KI nimmt uns die Jobs weg" - Fast ein Viertel kämpft mit internem Widerstand. Service-Desk-Mitarbeiter sabotieren unbewusst KI-Initiativen aus Existenzangst. Die Ironie: Ohne KI-Skills verlieren sie ihren Job sowieso - nur an die Konkurrenz, nicht an die Maschine.

7. Compliance-Chaos (19%) - Die Regulierungs-Unsicherheit

"Was dürfen wir überhaupt?" - EU AI Act, DSGVO, ISO 27001 - die Compliance-Landschaft ist ein Minenfeld. Unternehmen wissen nicht, welche KI-Anwendungen als "hochriskant" eingestuft werden und welche Dokumentationspflichten kommen. Resultat: Lähmung durch Analyse statt Innovation.



Use Cases im ITSM, Heute und Morgen

ITSM Use Cases - Von Quick Wins zu Transformation

HEUTE Quick Wins

Ticket Routing
95% Genauigkeit

Auto Password
Reset
\$25 → \$2

Chatbots
L1 Support
>50%

1-2 JAHRE Game Changer

Automatisierte
Routinetätigkeiten/
Störungsbehebung

Predictive
Maintenance
-40% manueller
Aufwand

Multi-Cloud
Optimierung
30% Einsparung

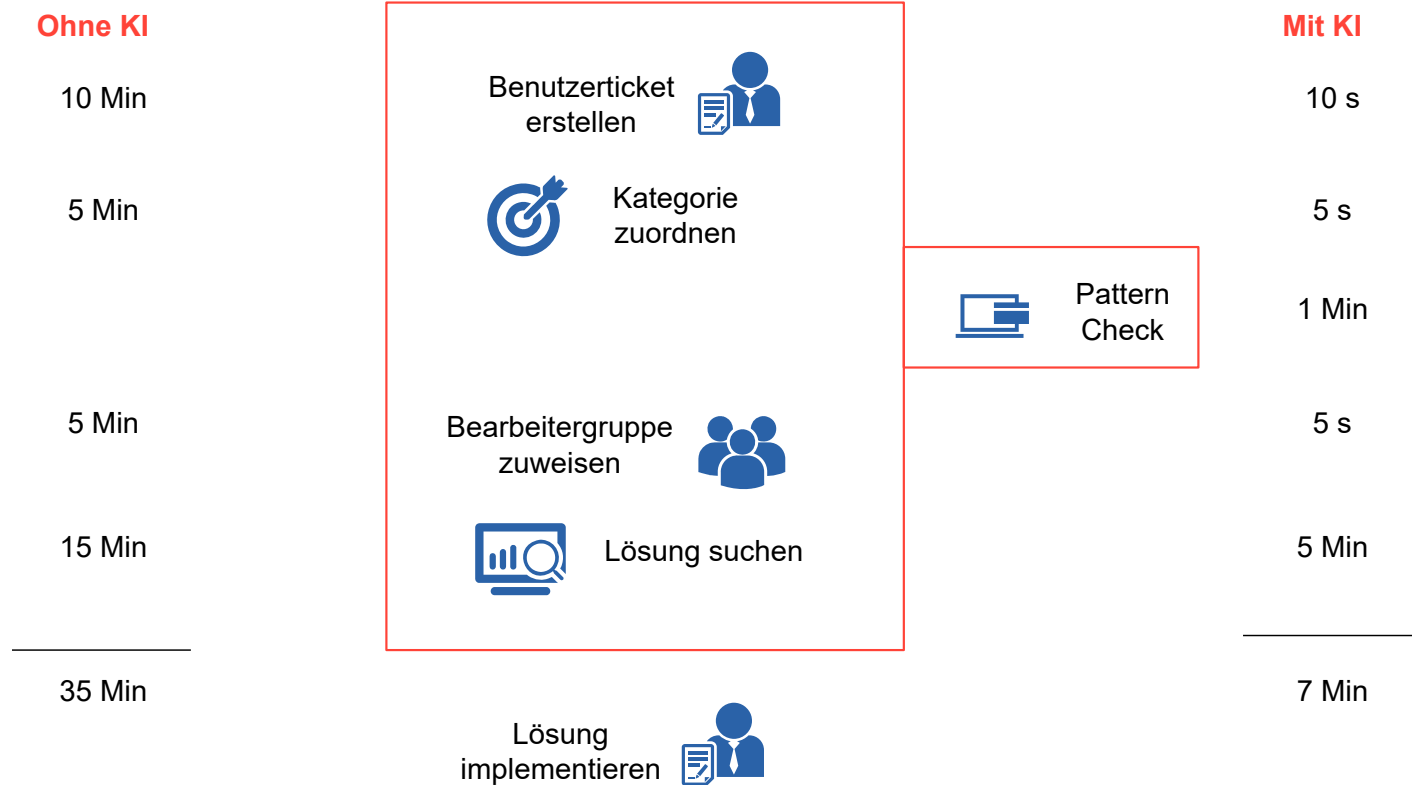
3-5 JAHRE Transformation

Automatisiertes
IT Ops
70% No-Touch

KI-gestützte
Planung /
Simulation

bereichsübergreifende
Automatisierung
IT-HR-Finance
>50%

Use Case Incident Management



Use Case Problem Management

50% weniger kritische Vorfälle

Traditionell	Mit KI
Reaktiv nach Incident	Proaktiv vor Incident
Manuelle RCA 1-3 Tage	Automatische RCA 15 Min
Silos Single-System	Korrelation Cross-Plattform
Knowledge in Köpfen	Automatische Dokumentation in CMDB
MTTR: 4h Incidents: 100	MTTR: 30 Min Incidents: 50

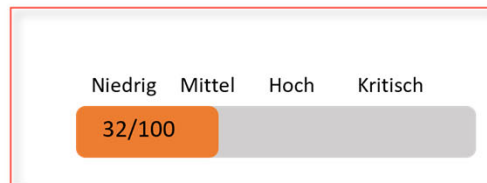
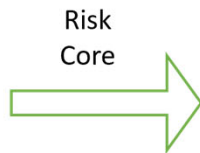
Use Case Change Management

Change Request #26489

Typ: Database update
 Systeme: 5
 Zeitfenster: Sonntag 2-4 Uhr



- 500 historische Changes
- CMDB Dependencies
- Business Impact
- Team-Verfügbarkeit



Empfehlung: Proceed
 Alternative: Dienstag 3 Uhr
 (Risk: 18)

Was braucht ITSM für KI?

Der rote Faden - "Vom Chaos zur KI-Excellence"



Die Reality-Check-Frage

"Stellen Sie sich vor, Sie kaufen morgen die beste KI-Lösung am Markt für 2 Millionen Euro. In 6 Monaten ist sie abgeschaltet. Warum? Weil Sie die Hausaufgaben nicht gemacht haben."

Die brutale Statistik: 73% der KI-Projekte scheitern nicht an der Technologie, sondern an fehlenden Voraussetzungen.



Die Daten-Wahrheit

"KI ist wie ein Formel-1-Motor - großartig, aber nutzlos ohne den richtigen Treibstoff"

Inkonsistente Kategorisierung - Fehlende Pflichtfelder - Configuration Items veraltet - Abhängigkeiten nicht dokumentiert - Server, die es gar nicht mehr gibt – etc.

Folge: KI trifft Entscheidungen basierend auf Phantom-Systemen

Kernbotschaft: Erst aufräumen, dann automatisieren



Die Prozess-Pyramide - Struktur vor Speed Von Chaos zu Kontrolle

ITIL Level 1 = KI-Desaster vorprogrammiert
ITIL Level 3 = Minimum für KI
ITIL Level 5 = KI-Paradies

"KI auf chaotische Prozesse zu setzen ist wie einen Turbolader in einen rostigen Motor zu bauen - er explodiert nur schneller."



Die Technik-Challenge - Modern oder Museum

Die 34%-Bremse

Legacy-Systeme als Showstopper
Cloud vs. On-Premise Entscheidung
API-First oder KI-Last

"Ihre Konkurrenz ist bereits in der Cloud und skaliert KI global. Sie kämpfen noch mit Windows Server 2012. Wer wird gewinnen?"

Der Faktor Mensch - Skills & Kultur

Die Transformation der Rollen

Vom Ticket-Bearbeiter zum KI-Supervisor
Neue Jobs: Prompt Engineer, AI Ethics Officer

"Ihre Mitarbeiter haben zwei Optionen: Mit KI arbeiten und aufsteigen, oder gegen KI kämpfen und untergehen. Es liegt an Ihnen, welchen Weg Sie ermöglichen."



Governance - Die Leitplanken

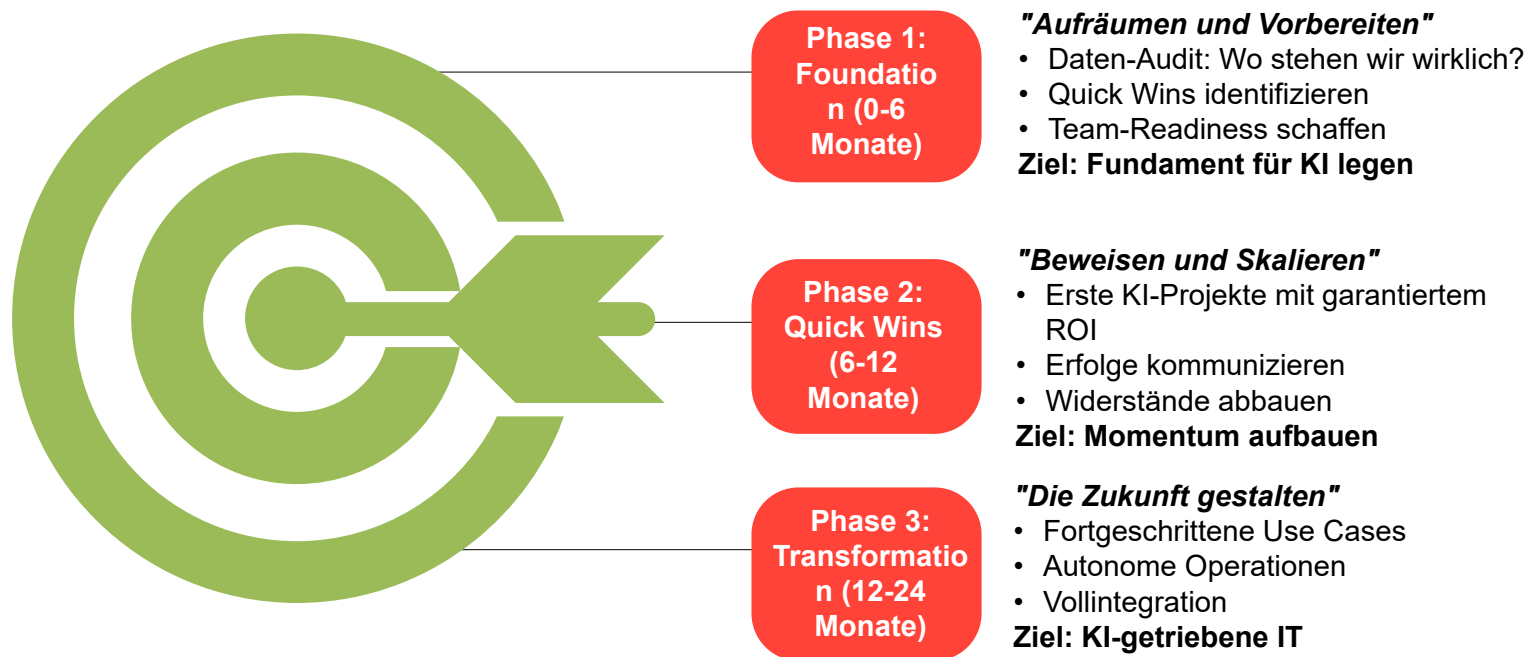
Kontrolle ohne Lähmung

EU AI Act als Chance, nicht als Bremse
Ethik-Guidelines bevor der erste Skandal kommt
Transparenz als Vertrauensbasis

"August 2025: EU AI Act tritt in Kraft. Strafen bis 35 Mio. € oder 7% Jahresumsatz. Sind Sie bereit?"



Der Masterplan - Ihre Roadmap



"KI in ITSM ist kein IT-Projekt - es ist eine Business-Transformation. Die Voraussetzungen zu schaffen ist nicht optional, es ist überlebenswichtig. Die gute Nachricht: Jeder kann es schaffen. Die schlechte: Nicht jeder wird es rechtzeitig tun."

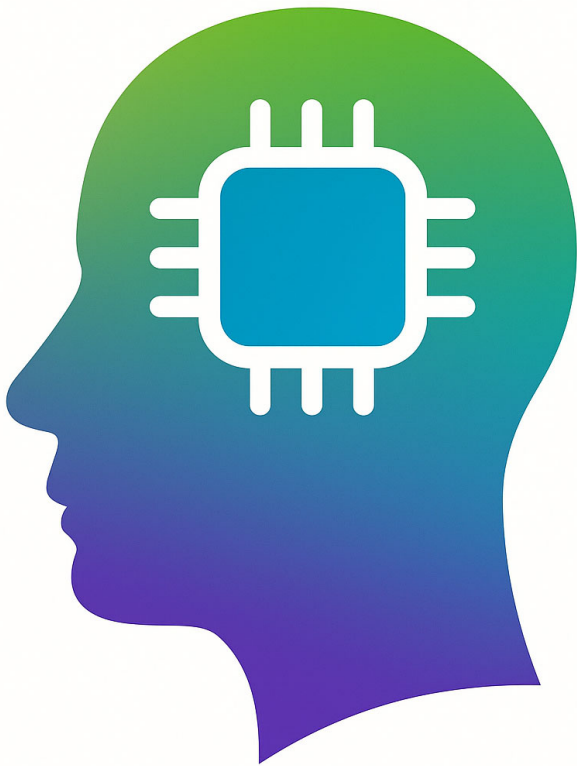


Was hindert **Sie** daran, morgen
mit Phase 1 zu beginnen?

Voice Bots im First Level Support

Wolfgang Pagenkopf
Cameleon GmbH





Chancen, Einsatzmöglichkeiten und Herausforderungen

Wolfgang Pagenkopf, Cameleon Solutions GmbH

Voice Bots im IT 1st Level Support

Einleitung

- Kanäle im IT Support / Service Desk
- Sprach KI
- Relevanz und Vorteile für den Service Desk
- Technische Umsetzung
- Erfolgsfaktoren



Klassische Kanäle für den Service Desk



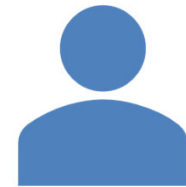
Anruf

45%



Email

35%



Self Service Portal

20%

Neue Kanäle für den Service Desk

Chat



Key
User



Voice
KI





Für Deutsche Sprache optimiert

Integrierter Conversation Builder

Freie Definition von Agents

Volle Interaktion inkl. Handover

Für praktisch jedes ITSM / ESM System geeignet

On premise oder in der Cloud verfügbar

ServiceDesk KPI

(Erst) Reaktionszeit

Durchschnittliche Bearbeitungszeit

Erstlösungsrate

Kundenzufriedenheit

Abbruchrate

Korrekte Weiterleitung

Vorteile von Sprach-KI

24/7 Erreichbarkeit

Schnellere Bearbeitung von Standardfällen

Entlastung der Support-Mitarbeiter

Skalierbarkeit ohne Personalaufwand

Praxisbeispiele

Automatisierte
Passwort-Rücksetzung
per Sprach-KI

KI erkennt Problem
und erstellt
automatisch Ticket

Status zu bestehenden
Anfragen

Proaktive Information
zu aktuellem Stand

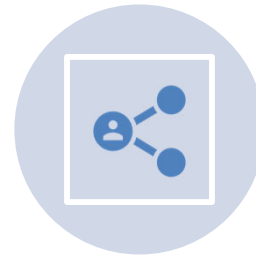
Terminvereinbarungen

Erinnerungen

Technische Umsetzung



Natural Language
Processing (NLP)



Anbindung an ITSM
Systeme



Integration in
Telefonanlagen oder
Chat-Systeme



Wissensdatenbanken

Erfolgsfaktoren

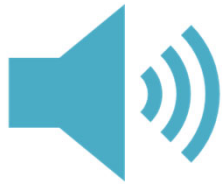
Sprachverständnis und Dialekte

Integration in bestehende Systeme

Akzeptanz

Datenschutz

Fazit



Sprach-KI ist ein starker
Hebel für
Effizienzsteigerung



Kein Ersatz, sondern
Unterstützung für
Mitarbeiter



Keine Raketentechnik
mehr, sondern für jedes
Unternehmen realisierbar

Fragen?



www.lingus-ki.de

FUTUREDAT

FUTUREDAT

CLOUD

Souverän. Sicher. Nah.

Tim Baumgartl
FUTUREDAT GmbH

FUTUREDAT CLOUD

Souverän. Sicher. Nah.

IT Management Solutions

Unified Endpoint Management (UEM)

Enterprise Service Management (ESM)

Software
Deployment

Patch
Management

Modern/Mobile
Device
Management
(MDM)

Remote Control

Asset
Management

Service Desk

Service
Management

Microservices
and More

Core Solutions

Identity
Management

Data Management

Cyber Security

Single Sign-On

Secure
Passwords

Data, Files &
Share

Client Protection

Access Control

Aus der Praxis: Intelligente Vertragsprüfung

Martin Ellwart
OLB AG

Jan Scheffel
FUTUREDAT GmbH



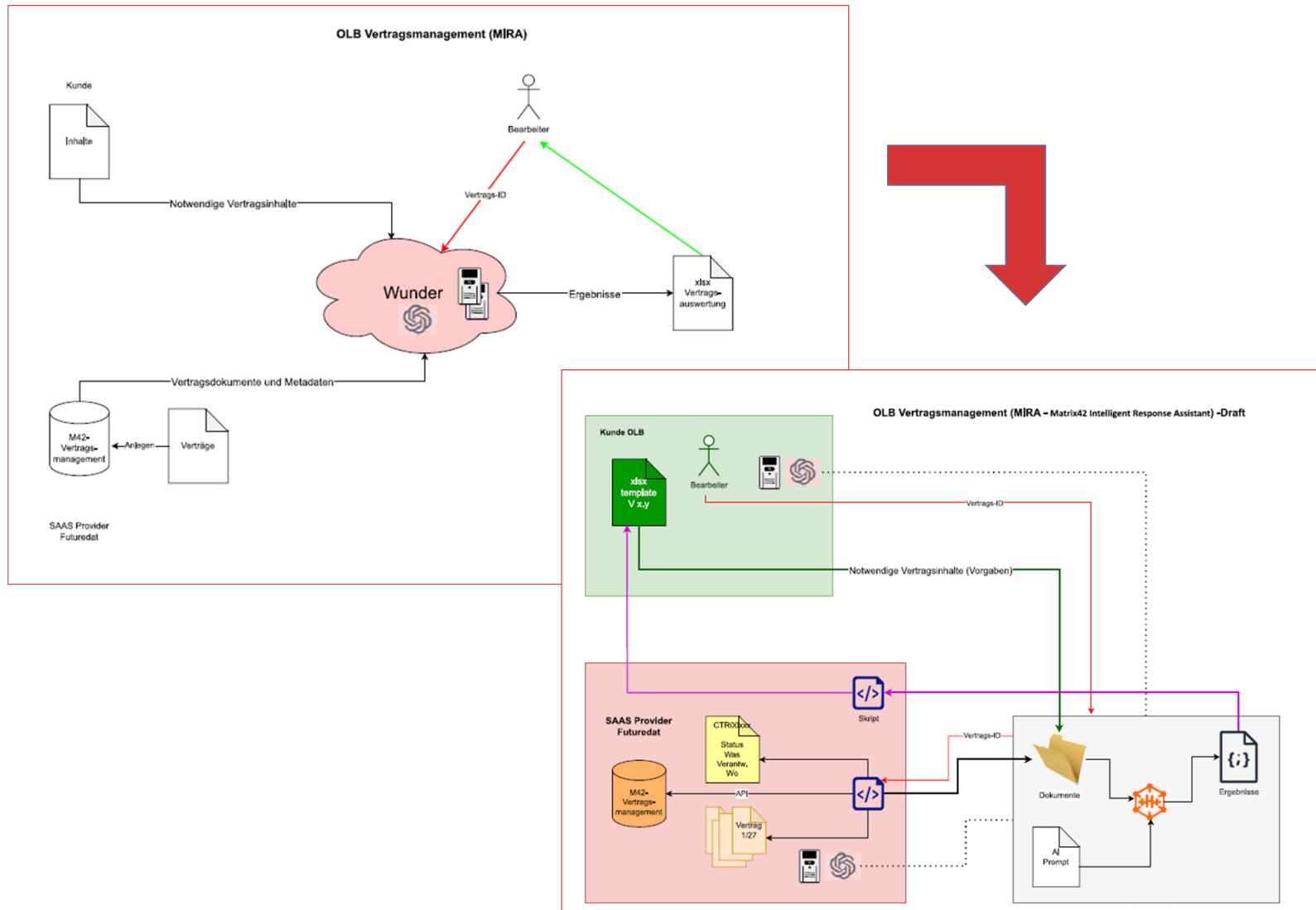
Herausforderungen

**Einführung der DORA (Digital Operational Resilience Act)
Richtlinie**

**Anforderung an die OLB insbesondere das Fachpersonal im
Bereich Verträge**

**Prüfung von 2000 Verträgen auf Ihre Compliance hinsichtlich
DORA in kurzer Zeit**

Vom Plan zur Umsetzung



DANKE, dass Sie bei uns waren!

Sie erreichen uns jederzeit unter:

sales@futuredat.com

marketing@futuredat.com

[+49 365 77356860](tel:+4936577356860)

Informationen über anstehende Webinare und Events finden Sie hier:

www.futuredat.com/ressourcen