



Mit deinem Feedback wird Service Space jedes Jahr besser. Danke dafür.



With your feedback, Service Space gets better every year. Thank you for that.



Programm VORMITTAG

Ort	9.00 – 10.00	10.00 – 11.00	11.00 – 12.00
MARIA THERESIA	09.00 – 09.15 DE Opening Keynote and Elevator Pitches Richard Friedl 09.15 – 09.55 EN ! Leveraging ITIL for True Transformation, Strategically Kaimar Karu	10.00 – 10.40 EN ! AI-Driven ITSM: How will AI reshape IT Service Management? Rob Akershoek 10.45 – 11.15 PAUSE	11.15 – 11.55 EN ! Do IT Operating Models Matter? Martin Goble
MAXIMILIAN		10.00 – 10.40 DE ! Zeros make Heroes – Autonomous IT mit AI Thomas Seiberl & Stefan Zengel (agineo) 10.45 – 11.15 PAUSE	11.15 – 11.55 DE ! Das digitale Rennen: Mit Observability und AI zur Pole Position Norbert Neudhardt (NTT Data), Bernd Tauber (Splunk) & Lisa Grau (Atlassian)
SISI		10.00 – 10.20 DE ! Balanceakt zwischen Gesetz & Alltag -Compliance als Enabler Armin Leinfelder (baramundi) 10.25 – 10.45 DE ! Vom Onboarding zum Ölwechsel - Frank Helm (KIX) 10.45 – 11.15 PAUSE	11.15 – 11.35 DE ! Gatekeeper KI – warum KI Ihr Serviceteam stärkt Dominik Hagen, Benjamin da Silva Moreira (TopDesk) 11.40 – 12.00 DE ! HaloITSM: Vom Ticketsystem zur Business-Plattform Niklas Rößler (Bechtle)
RUDOLF		10.00 – EN DE Design your First IT Service Design Principles Registration necessary.	– 12.00 ! Mark Smalley, Rudolf Greger
ITSM Partner STAND	Anmeldung erforderlich	10.00 – 10.40 DE ! Serviceorientierung statt Ticket-Fokussierung Richard Friedl	11.15 – 11.55 DE ! NIS. Niemand ist schuld. Oder? Heinrich Brem

Programm NACHMITTAG

13.00 – 14.00	14.00 – 15.00	15.00 – 16.00	16.00 – 17.00	17.00 – 18.00	Ort
13.15 – 13.55 EN ! Redefining Success in Service Management: From Control to Value Georgie Otubela	14.05 – 14.45 EN ! Make IT feel as good as it functions Mark Smalley 14.50 – 15.20 PAUSE	15.20 – 16.00 EN ! ITIL 5 is live. Now ask the people who wrote it. Live Q & A – Panel Roman Zhuravlev - Kaimar Karu - Georgie Otubela - Mark Smalley - Markus Bause	16.15 – 16.40 DE Summary mit KAHOOT! präsentiert vom Moderationsteam 16.45 – 17.25 DE Change Mood On! Gemeinsam mit Unsicherheit und Transformation umgehen Fee Kalter	17.30 – 17.45 DE Famous last words Richard Friedl 18.00 – ? SPACENIGHT	MARIA THERESIA
13.15 – 13.55 DE ! #FastAndFuriousITSM: Mehr Geschwindigkeit durch KI und Automatisierung Jürgen Kreuzer (Teammanager IT-Infrastruktur, Künz), Daniel Greile (mountX), Ludwig Maximilian Breuer (Matrix42)	14.05 – 14.45 DE ! Smart Moves. Big Impact. Real ROI: KI & Ivanti Neurons for ITSM Andrea de Filippis (Ivanti) 14.50 – 15.20 PAUSE	15.20 – 15.40 DE ! ManageEngine ServiceDesk als Steuerzentrale Polichronis Keachagias, Alexander Scharf (Nestec) 15.45 – 16.05 DE ! Die versteckten Kosten von Komplexität Kati Winkler (Freshworks), Stefan Hulls (techwork)			MAXIMILIAN
13.15 – 13.35 DE ! NIS2 praxisnah umgesetzt: DataGerry als integrierte Lösung Kai Schubert-Altman (becon) 13.40 – 14.00 DE ! IBI-aws – Anwender-informationssystem in der KAGes Hartmut Dämon (KAGes)	14.05 – 14.25 DE ! Weniger Versprechen, mehr Wirkung Christian Schüle (Omninet) 14.30 – 14.50 DE ! Kooperation statt Eskalation im Multi-Provider-Umfeld Roland Csombai (Lomnido) 14.50 – 15.20 PAUSE	15.20 – 15.40 DE ! Persönliche KI-Agenten heute: Revolution statt Vision Holger Dörnemann (Nextthink) 15.45 – 16.05 DE ! Wie Automatisierung, Agentic AI und Menschen den IT-Service formen Sören Pareigis (LogMeIn)			SISI
13.15 – 13.55 EN ! From Assessment to Action: Using ITIL Performance Benchmarking to Drive Continual Improvement Dmitry Isaychenko (PeopleCert), Ferencz Istvan (ITSM Partner)	14.05 – 14.50 DE ! Die CMDB ist fertig – wir müssen nur noch die Realität anpassen. Johannes Riemer (BRZ), Richard Friedl (ITSM Partner) 14.50 – 15.20 PAUSE	15.20 – 16.00 EN ! Digitale Verantwortung & Corporate Digital Responsibility – Ein ethischer Kompass für Service Exzellenz Karin Dieltl (Value Design)			RUDOLF
13.15 – 13.55 DE ! Servicekataloge, die Klarheit schaffen Reinhard Volz	14.05 – 14.50 EN ! ITSM Performance Benchmarking live and uncut Dmitry Isaychenko, Ferencz Istvan				ITSM Partner STAND