

# 7 Erkenntnisse zur Transformation von IT-Services

2.000 IT-Führungskräfte und Mitarbeitende weltweit teilten ihre Erkenntnisse darüber, wie sich IT-Service-Management entwickelt, um den Herausforderungen der KI-Revolution und steigenden Erwartungen der Mitarbeitenden gerecht zu werden.

Hier sind die sieben wichtigsten Erkenntnisse, die Sie kennen sollten:



ERKENNTNIS 1:

KI ist Mainstream:



der IT-Führungskräfte setzen KI aktiv über die Pilotphase hinaus ein.

KI hilft IT-Führungskräften, die Erwartungen der Mitarbeitenden zu erfüllen und zu übertreffen, indem sie Routineaufgaben automatisiert, den Support beschleunigt und personalisierte, proaktive Lösungen bietet.

**Profi-Tipp:**  
Bieten Sie IT-Services mit durchgehend verfügbarem KI-Support an.

KI-Support auf Abruf ermöglicht es Mitarbeitenden, Probleme sofort zu lösen, was die Zufriedenheit und Produktivität steigert.

IT-Führungskräfte erweitern ihren Einfluss:



ihrer Zeit verbringen sie mit strategischer und funktionsübergreifender Arbeit über traditionelle IT-Aufgaben hinaus.

Weitsichtige IT-Führungskräfte konzentrieren sich auf Strategie und Zusammenarbeit, um geschäftliche Auswirkungen zu erzielen.

So priorisieren heutige IT-Führungskräfte ihre Zeit:

28 %

traditionelle IT-Prioritäten wie Infrastruktur und Cybersicherheit.

23 %

strategische Planung, Innovation oder Führungsverantwortung.

22 %

HR-bezogene Technologien und Initiativen, wie Onboarding und HRIS-Support.

20 %

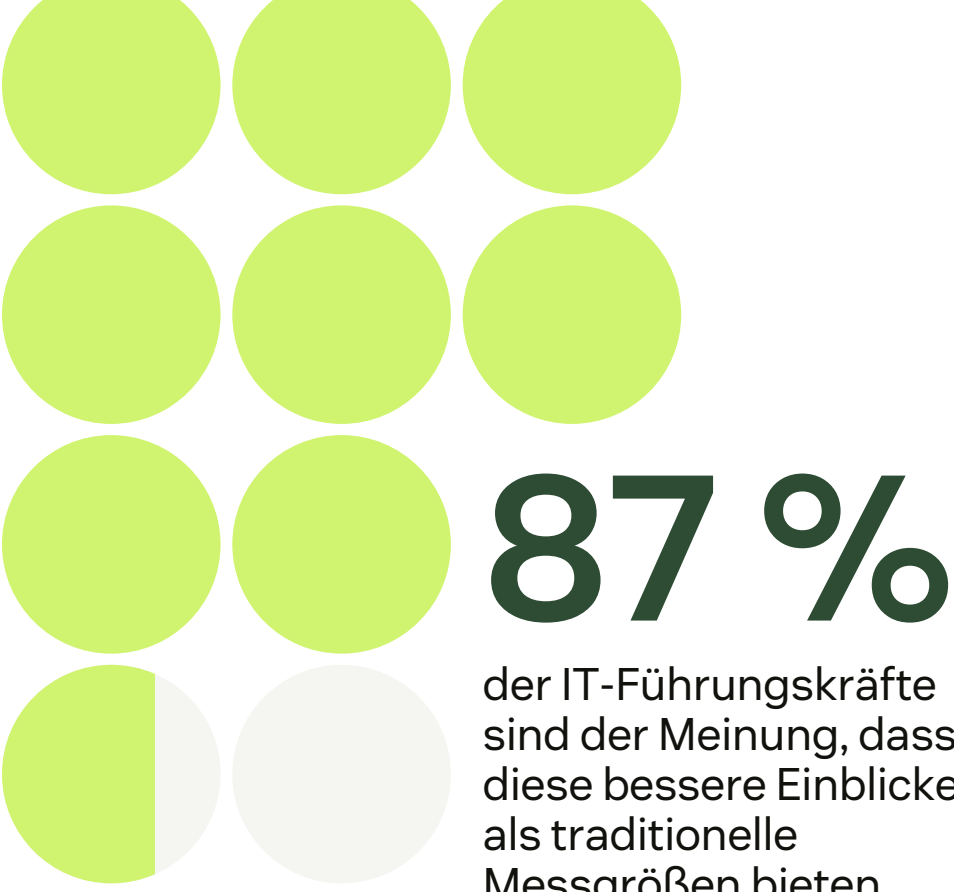
andere funktionsübergreifende Tätigkeiten.

7 %

andere.

ERKENNTNIS 3:

Erfahrungsorientierte Metriken decken verborgene Service-Lücken auf:

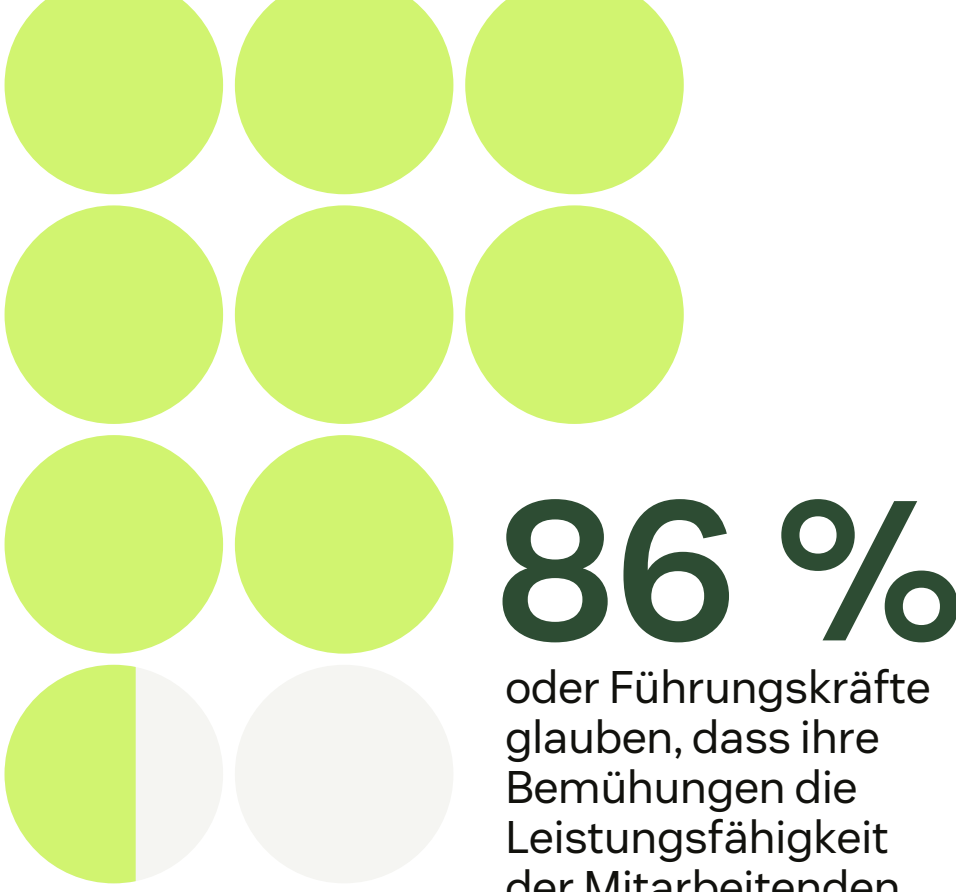


der IT-Führungskräfte sind der Meinung, dass diese bessere Einblicke als traditionelle Messgrößen bieten.

IT-Führungskräfte gehen über rein operative Kennzahlen hinaus und setzen auf erfahrungsbasierte Metriken – wobei die Mitarbeiterzufriedenheit als wichtigste Kennzahl für die kommenden 12 Monate gilt.

ERKENNTNIS 4:

Driving productivity is central to IT's mission:



oder Führungskräfte glauben, dass ihre Bemühungen die Leistungsfähigkeit der Mitarbeitenden erhöhen.

Heutige IT-Führungskräfte setzen Prioritäten auf schnellere und effektivere Problemlösungen, indem sie umfassende Metriken verwenden, die die Servicequalität direkt messen.

KUNDENBEISPIEL:



Der DuPage County erbringt wichtige Dienstleistungen für eine Million Einwohner, darunter öffentliche Arbeiten, Gemeinschaftsdienste und Notfallmaßnahmen. Durch die Nutzung der Zendesk Suite mit KI zur Modernisierung seiner Supportfunktionen verzeichnete der interne IT-Service-Desk:

- 95 % geringere Lösungszeit.
- 74 % Reduzierung des E-Mail-Volumens.
- 99,6 % CSAT-Wert (Kundenzufriedenheit).

[Lernen Sie von DuPage County](#)

**Profi-Tipp:**  
Personalisieren Sie Interaktionen im großen Stil mit kontextsensitiver, adaptiver KI.

Gewinnen Sie das Vertrauen Ihrer Mitarbeitenden, indem Sie KI-Agenten einsetzen, die von Agenten AI unterstützt werden und selbst die komplexesten Anfragen bearbeiten – oder erkennen, wann ein menschlicher Agent eingreifen muss.

ERKENNTNIS 5:

Vertrauensaufbau im IT-Service-Desk ist entscheidend:



der IT-Führungskräfte sagen, Agentic AI könnte das vertrauenswürdigste Mitglied werden.

Bald werden menschliche Agenten mit der KI zusammenarbeiten, wobei Agentic AI einige der vollautomatisierbaren Aufgaben im unteren Support-Level übernimmt und so die menschlichen Agenten entlastet, damit diese sich auf komplexere strategische Arbeiten konzentrieren können.

ERKENNTNIS 6:

Die Produktivität der Mitarbeitenden ist gefährdet:



sagen, dass ein einfaches technisches Problem ihren Arbeitstag komplett lahmlegen kann.

In dieser Ära von Verbraucherqualitätserwartungen sind die Kosten des Nicht-Handelns hoch. Moderne IT-Teams müssen KI einsetzen, um Abläufe mit automatisierten Workflows zu optimieren und die Bedürfnisse der Mitarbeitenden zu erfüllen – sonst riskieren sie, den Anschluss zu verlieren.

ERKENNTNIS 7:

Die Optimierung der Servicebereitstellung ist entscheidend:



70 % der IT-Führungskräfte sagen, eine von der IT verwaltete einheitliche Serviceplattform würde Fehler reduzieren.

Mit anderen Worten: eine Service-Lösung, die IT und alle anderen Abteilungen nahtlos bedient.

KUNDENBEISPIEL:



GitHub nutzt nahtlose Integrationen innerhalb der Zendesk-Plattform, die IT-Agenten ermöglichen, den Kontext zu Mitarbeiter-Assets wie zugewiesene Laptops und Onboarding-Aufgaben sofort einzusehen und zu bearbeiten, ohne die Lösung zu wechseln. Die Ergebnisse?

- 15 % weniger Zeit bis zur Lösung von assetbezogenen Tickets.
- Verbesserte Sicherheit bei der Asset-Bereitstellung.
- Weniger manuelle Eskalationen zwischen HR und IT – was die unternehmensweite Kundenzufriedenheit auf 95 % hebt.

[Lernen Sie von GitHub](#)

**Profi-Tipp:**  
Integrieren Sie KI-Support nahtlos in den Arbeitsablauf.

Setzen Sie KI dort ein, wo Ihre Mitarbeitenden und IT-Teams Unterstützung benötigen. KI-Agenten können über das Help Center hinausgehen und sofortigen Support überall dort bieten, wo Ihre Mitarbeitenden sind – vom Sprach- und Chat-Support bis hin zu SMS und E-Mail.

Möchten Sie noch mehr Tipps und Erkenntnisse, wie Sie den Service verbessern und mit KI schnellere Lösungen liefern können?

[Laden Sie den vollständigen Leitfaden herunter.](#)