



Inside ITSM 2026: De toekomst van interne IT

Van incidenten naar strategie: Hoe DEX, samenwerken
en AI de rol van IT transformeren





Inhoudstafel

Inleiding	➤	03
Belangrijkste resultaten	➤	04
1. De rol van IT in de medewerkerservaring	➤	05
2. IT en servicemanagement in transitie	➤	10
3. AI en automatisering: ondersteunen in plaats van vervangen	➤	15
Conclusie	➤	21

Inleiding

Zit een organisatie in 2025 beter een dag zonder water of zonder IT?

Het antwoord is eenvoudig: zonder IT valt alles stil. Geen communicatie, geen samenwerking, geen innovatie. Vandaag is IT het kloppende hart van organisaties. Het bepaalt dus zowel de medewerkerservaring als de bedrijfsvoering. Van werkplekken reserveren en samenwerken met collega's tot AI die je helpt sneller en slimmer te werken: alles hangt af van goede IT en servicemanagement.

Daarom staat IT in 2025 onder hoge druk. Medewerkers verwachten de snelheid en het gebruiksgemak die ze thuis gewoon zijn, managers willen productiviteit en efficiëntie, en intussen klopt AI aan de deur. Niet om jou als IT-professional te vervangen, maar om je te helpen met meer focus te werken.

Hoe ga je daarmee om? Want tegelijk zijn er elke dag nieuwe problemen op te lossen, tickets te verwerken en incidenten op te lossen. Nog maar eens een storing... je herkent het wel. Daarbovenop zijn er externe factoren die aandacht vragen: datasoevereiniteit, cybersecurity, XLAs in plaats van SLAs, AI die tickets autonoom afhandelt en mensgericht servicemanagement. Dit is geen toekomstvisie voor morgen of volgende week, het moet **nú** gebeuren. Alles samen.

Daarom vroegen we IT-professionals in België, Nederland en andere Europese landen hoe zij deze verschuiving zien: van ad-hoc probleemoplosser naar strategische partner aan de managementtafel.

In dit rapport lees je:



hoe IT-storingen welzijn op het werk en de digitale ervaring van medewerkers beïnvloeden;



wat IT en de servicedesk toekomstbestendig maakt en welke rol cybersecurity hierin speelt;



en welke taken AI vandaag al overneemt binnen de IT-afdeling.



Over het onderzoek

Dit rapport is het resultaat van een internationale online bevraging, uitgevoerd door Censuwide in augustus 2025 in opdracht van TOPdesk. In totaal namen 6.000 IT-professionals deel uit België, Duitsland, Nederland, Oostenrijk, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland. Ze werken allemaal in organisaties met meer dan 25 medewerkers. Dit rapport focust op de antwoorden van 1.000 Belgische en Nederlandse IT-professionals.

Belangrijkste resultaten

IT en medewerkerservaring

72%

denkt dat negatieve IT-ervaringen het welzijn op het werk van medewerkers verminderen.

46%

geeft aan dat ze te druk bezig zijn met ad-hoc probleemoplossing. Zo blijft er nauwelijks tijd over om aan structurele oplossingen te werken en toekomstige IT-storingen te voorkomen.

42%

van de organisaties ervaart minstens wekelijks grote IT-storingen, zoals systeemuitval, hardwareproblemen of dataverlies.

48%

stelt dat de volledige organisatie minstens wekelijks extra werkdruk ervaart door IT-storingen.

54%

vindt dat medewerkers voor het kleinste probleem meteen naar IT stappen zonder eerst zelf een oplossing te zoeken.

IT Service Management in transitie

35%

zegt dat hun IT-afdeling vandaag al volledig toekomstbestendig is. Dit is de op één na laagste score van alle onderzochte landen.

40%

ziet het gebruik van AI om repetitieve taken uit te voeren of om bijkomende inzichten te krijgen (ticketprioritisering, probleemanalyse, herkennen van patronen) als het belangrijkste kenmerk van een toekomstbestendige IT-afdeling.

79%

denkt dat IT-storingen sneller opgelost zouden worden als afdelingen beter zouden samenwerken.

AI en automatisering

In 27%

van de Belgische organisaties is AI al volledig ingebed. In 43% van de bedrijven wordt AI al op meerdere domeinen ingezet met duidelijke governance, maar nog over de hele organisatie.

44%

ziet AI als een strategische kans voor de organisatie.

30%

ziet AI als een aanzienlijk risico dat beheerst moet worden met specifieke maatregelen.

50%

zegt dat de adoptie van AI voornamelijk wordt gedreven door de IT-afdeling.

29%

geeft aan dat de eerstelijns ondersteuning in hun organisatie vandaag al volledig geautomatiseerd is.

De rol van IT in de medewerkerservaring



In de hybride werkplek van vandaag is de IT-afdeling niet langer enkel de probleemoplosser. Het gaat niet meer alleen om de vraag of IT werkt, maar om hoe medewerkers IT ervaren. In 2025 vormt IT de basis van je werkdag. Een haperende wifi-verbinding, een headset die maar niet wil verbinden met je laptop of een printer die weigert te doen wat je vraagt. De digital employee experience (DEX) is cruciaal voor productiviteit, employer branding en innovatie. Dit betekent dat IT niet langer op zichzelf staat, maar invloed heeft op de volledige employee journey binnen een organisatie. Van onboarding en samenwerking tot productiviteit en offboarding.

Waarom DEX belangrijk is

Ook IT-professionals erkennen het belang van DEX binnen de organisatie. Bijna driekwart (72%) denkt dat negatieve IT-ervaringen het welzijn op het werk verminderen en medewerkers minder tevreden maken over hun job.

De waarde van IT door de ogen van IT-professionals



Productiviteit:

75% gelooft dat medewerkers productiever zijn wanneer hun digitale tools betrouwbaar en intuïtief zijn.



Succes:

73% is van mening dat naadloos IT-management aanzienlijk bijdraagt tot het succes van medewerkers.

IT speelt bovendien een sterke rol bij onboarding (90%). Slechts 10 procent vindt dat IT hier weinig mee te maken heeft.

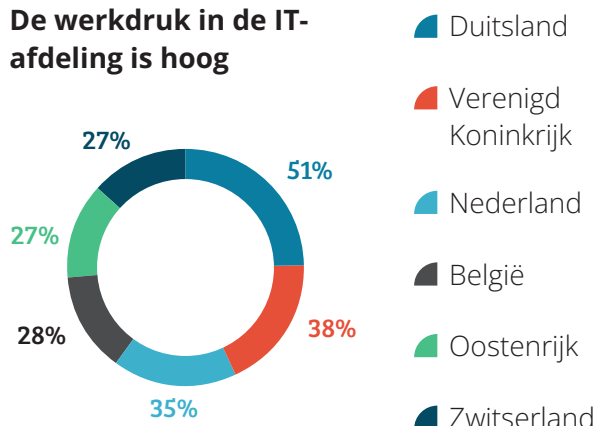
De realiteit: beperkingen van DEX

Hoewel IT-professionals de waarde van een sterke DEX erkennen, lopen ze in de praktijk tegen obstakels aan. Zo zegt meer dan de helft (59%) dat hybride of thuiswerken het leveren van een goede digitale ervaring moeilijker maakt.

Daarnaast heeft meer dan een derde van de IT-afdelingen (27%) te maken met een hoge werkdruk. Vooral bij kleine organisaties (26 – 51 medewerkers: 40%) en hele grote bedrijven (501–10.000 medewerkers: 40%) ligt de werkdruk erg hoog. Het onderzoek toont echter aan dat de werkdruk bij Belgische

IT-afdelingen nog meevalt in vergelijking met peers in andere Europese landen.

De werkdruk in de IT-afdeling is hoog



Een mogelijke reden voor de hoge werkdruk is een gebrek aan de juiste middelen. De helft van de IT-professionals (51%) geeft aan dat hun IT-afdeling onvoldoende middelen heeft om storingen efficiënt op te lossen.

De gevolgen van die hoge werkdruk zijn duidelijk zichtbaar in de dagelijkse praktijk. Veel IT-professionals besteden teveel tijd aan ad-hoc probleemoplossing. Zo komen ze nauwelijks toe aan het voorkomen van toekomstige IT-storingen. Maar liefst 46 procent van de Belgische IT-professionals herkent zich hierin. En net die storingen hebben een grote negatieve impact op DEX.

IT-problemen en hun impact



42%

van de organisaties ervaart minstens wekelijks grote IT-storingen, zoals systeemuitval, hardwareproblemen of dataverlies

Toch lijkt België het relatief beter te doen dan andere landen. Zo kampen organisaties in Oostenrijk (58%), Duitsland (48%) en Zwitserland (48%) vaker wekelijks met grote IT-storingen.

Kleinere IT-storingen, zoals een instabiele internetverbinding of toegangsproblemen, komen nog vaker voor. De helft van de Belgische organisaties (53%) ervaart dit

wekelijks, en één op de tien (12%) zelfs dagelijks.

Volgens IT-professionals heeft dit niet alleen gevolgen voor DEX. 48 procent gelooft dat de volledige organisatie wekelijks extra werkdruk ervaart door IT-storingen. Met andere woorden: IT-problemen raken niet alleen de IT-afdeling, maar de hele organisatie. Dat laat zien hoe verweven IT in 2025 is met het dagelijkse werk.



Kijk rond op de werkvloer: we werken uren per dag op laptops, telefoons en met slimme tools. IT is daardoor niet alleen robuuster geworden, maar ook complexer. Die onderlinge verwevenheid maakt dat één storing meteen veel mensen raakt. Dat mag geen wekelijkse realiteit zijn.

Te vaak blijft de IT-dienst steken in “firefighting”: ad-hoc problemen oplossen in plaats van oorzaken wegwerken. Met beter inzicht en probleembeheer, denk aan het bundelen van terugkerende meldingen of rapporteren op assets, verlaag je structureel het aantal incidenten. Door tickets te clusteren en automatisch te prioriteren, creëer je een kennisbank die je kan voeden met een chatbot of selfserviceportaal. Met deze tools kunnen medewerkers dan in eerste instantie zelf aan de slag. Hierdoor vermindert de werkdruk bij IT en krijgen ze tijd vrij om problemen structureel aan te pakken.

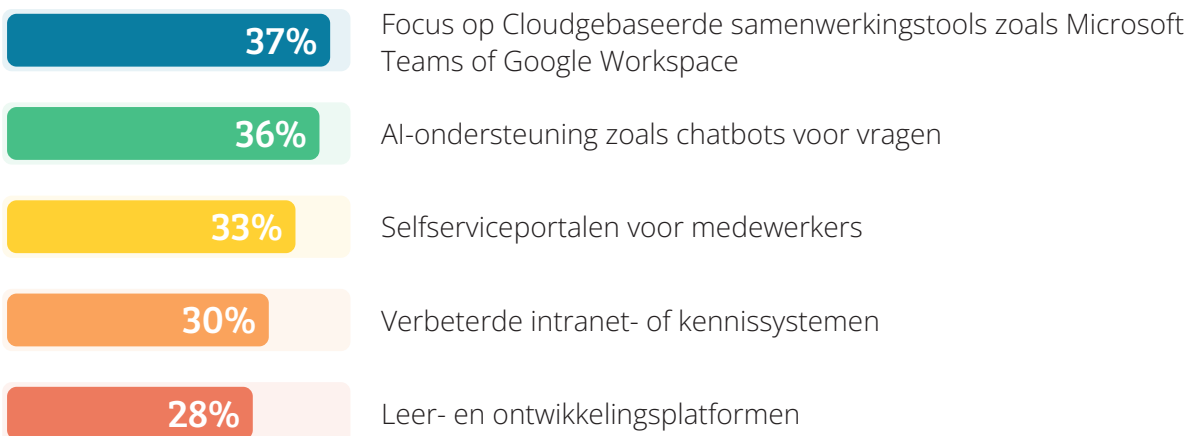
Hoe organisaties DEX verbeteren

89 procent van de organisaties investeert actief in de verbetering van DEX. Dit toont opnieuw aan dat IT-professionals de strategische waarde van DEX erkennen. Niet alleen in België, maar ook in andere Europese landen: VK (95%), Zwitserland (92%), Oostenrijk (88%), Duitsland (85%) en Nederland (81%).

Toch zegt elf procent van de IT-professionals dat ze zich nauwelijks bezighouden met het verbeteren van DEX. Dit komt vooral voor in de reis- en transportsector (27%) en zorg (18%).

Wat zien IT-professionals als de sleutelfactoren voor DEX? Ze koppelen het vooral aan tools die vlotte samenwerking en toegang tot informatie ondersteunen.

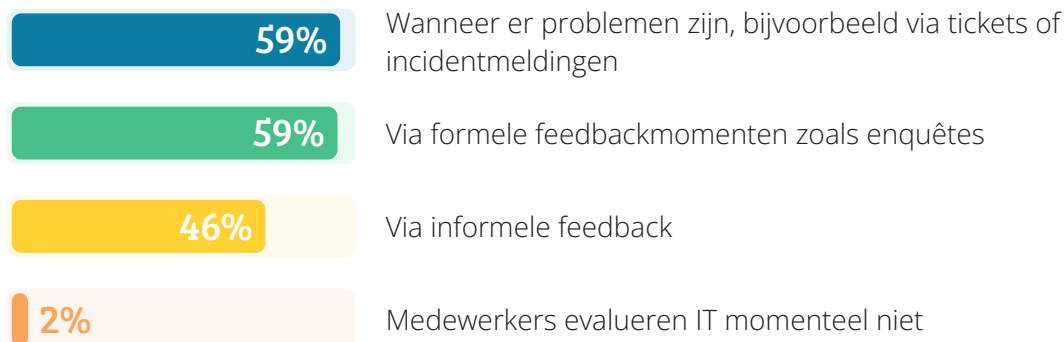
Tools en maatregelen die IT-afdelingen inzetten om DEX te verbeteren



De relatie tussen IT en de werkplek

DEX vraagt om een voortdurende uitwisseling tussen de IT-afdeling en medewerkers. Met keuzes in tools en ondersteuning bepaalt de IT-afdeling grotendeels hoe soepel de medewerkerservaring verloopt. Maar zonder begrip en samenwerking vanuit de werkvloer staat DEX onder druk. Hoe actief zoeken IT-professionals naar feedback van medewerkers over hun digitale ervaringen?

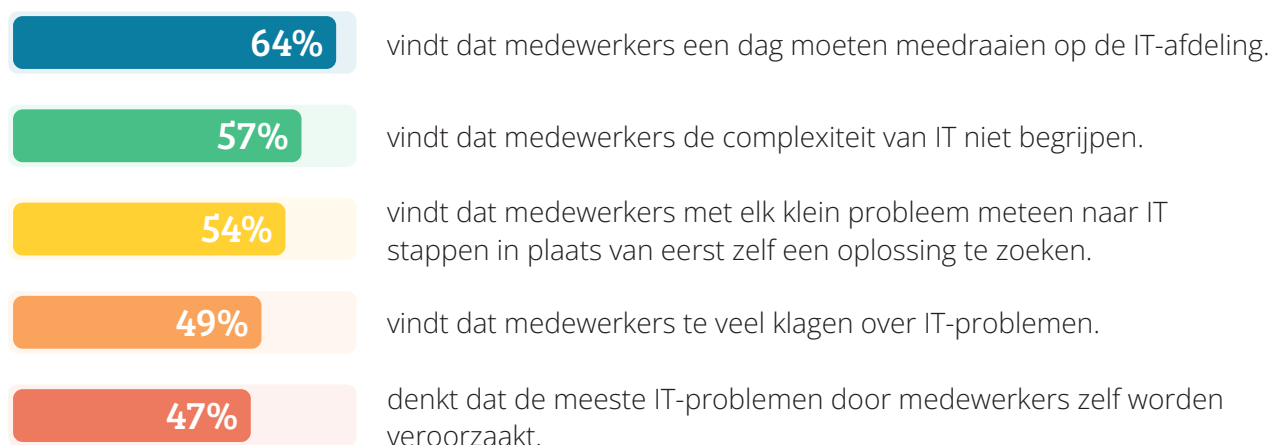
Wanneer evalueren medewerkers IT?



Formele feedbackmomenten en reactieve, incidentgerichte feedback bestaan naast elkaar in de meeste organisaties. Formele feedbackmomenten komen vooral voor in middelgrote organisaties (100 – 249 medewerkers: 65%; 250 – 500: 63% vs. 26–49 medewerkers: 35%).

En hoe zit het omgekeerd? Hoe beoordelen IT-professionals hun collega's?

Hoe IT-professionals hun collega's zien





De digitale ervaring van medewerkers hangt sterk samen met hoe goed IT en de werkvloer elkaar begrijpen. Veel IT-teams zitten nog vast in een ‘firefighting’-modus: ze moeten teveel ad-hoc problemen oplossen en hebben daardoor de tijd niet om structurele oorzaken weg te nemen. Dat zorgt voor frustratie aan beide kanten. Medewerkers zien IT als traag of ontoegankelijk, terwijl IT het gevoel heeft overspoeld te worden met meldingen – vaak ook over simpele problemen die medewerkers zelf hadden kunnen oplossen.

De uitdaging ligt in een betere balans. Enerzijds moet IT duidelijk communiceren over storingen en verwachtingen. Anderzijds kunnen medewerkers via intuïtieve tools en selfserviceportalen zelf antwoorden vinden. AI kan daarbij een grote rol spelen: meldingen bundelen, patronen herkennen en kennis automatisch toegankelijk maken. Zo wordt de werkplek slimmer en krijgen medewerkers meer autonomie.

Toch blijft persoonlijk contact onmisbaar. Er zijn altijd situaties waarin je liever een IT-professional spreekt, bijvoorbeeld bij complexe storingen of adviesvragen. De toekomst van de digitale ervaring draait er dus niet om menselijk contact te vervangen, maar om digitale middelen zo in te zetten dat IT-tijd vrijkomt voor waar die echt het verschil maakt.



IT en service-management in transitie



Zoals we in het vorige hoofdstuk zagen, functioneert de gemiddelde IT-afdeling nog te vaak als brandweer: voortdurend onderweg naar de volgende brand of het volgende incident. Maar de hybride werkplek draait gewoon door. Medewerkers zijn meer dan ooit afhankelijk van digitale middelen en de rol van IT groeit met de dag. Een organisatie heeft meer nodig dan IT die ad-hoc problemen oplost. Ze heeft ook bouwers nodig die een stabiele basis leggen voor toekomstige innovatie en veerkracht. Tijd voor transformatie. Hoe toekomstbestendig zijn Belgische IT-afdelingen?

Een toekomstbestendige IT-afdeling

Wat maakt een IT-afdeling klaar voor de toekomst? Volgens IT-professionals draait het vooral om de kracht van de technische basis. Opvallend genoeg zien zij een gebruikersgerichte aanpak nauwelijks als een bepalende eigenschap. Terwijl dit juist de basis vormt voor DEX, zoals we in het vorige hoofdstuk zagen.

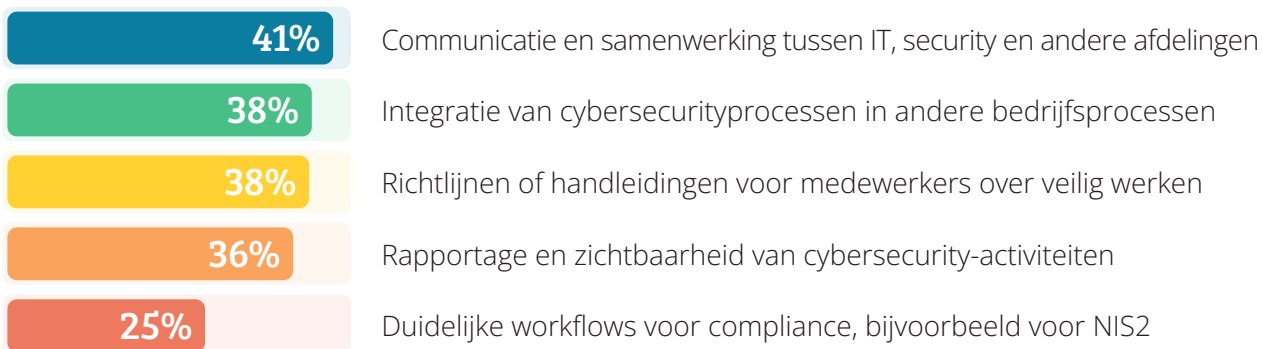
Kenmerken die een IT-afdeling toekomstbestendig maken



Het gebruik van AI wordt beschouwd als een van de belangrijkste kenmerken van een robuuste IT-afdeling.

In het volgende hoofdstuk gaan we daar dieper op in. Ook sterke cybersecurity en databescherming scoren hoog. Reden genoeg om hier alvast kort bij stil te staan: hoe kijken IT-professionals er vandaag tegenaan, en welke verbeteringen staan bovenaan hun lijst?

Top 5 belangrijkste cybersecurityverbeteringen volgens IT-professionals



Samenwerking met andere afdelingen is met afstand de belangrijkste manier waarop organisaties cybersecurity willen verbeteren. Vier op de tien (42%) beschikt over één enkel proces en platform voor IT en security. In de meeste organisaties (53%) is er sprake van gedeeltelijke integratie, waarbij sommige IT- en securityprocessen wel gekoppeld zijn.



Cybersecurity is niet alleen een kwestie van technologie of de verantwoordelijkheid van de IT-afdeling. Het is iets dat de hele organisatie raakt. Klanten verwachten terecht dat hun data veilig blijft. Toch zien we dat IT-teams het vaak te druk hebben met ad-hoc probleemoplossing. Daardoor hebben ze te weinig tijd om preventief te werken aan veiligheid. De oplossing ligt in samenwerking en integratie. IT en business moeten nauwer samenwerken, processen afstemmen en kennis delen. Denk aan preventief onderhoud, trainingen voor medewerkers en het slim inzetten van tooling om risico's vroeg te signaleren. AI kan daarbij ondersteunen, bijvoorbeeld door phishing sneller te herkennen of patronen in incidenten te analyseren. De komende jaren draait het dus om meer dan techniek alleen: het gaat om gedeelde verantwoordelijkheid. IT speelt hierin een verbindende rol, door zowel strategisch richting te geven als operationeel de juiste tools en processen te faciliteren. Alleen zo bouw je aan een werkplek die veilig én betrouwbaar is.

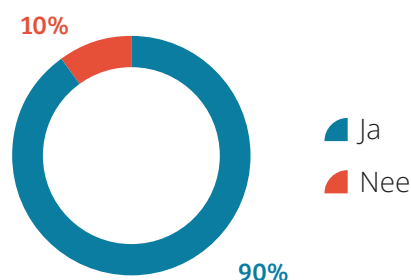
Geopolitieke ontwikkelingen als externe factor voor wendbaarheid

Geopolitieke ontwikkelingen zoals cyberaanvallen of importtarieven hebben invloed op de veerkracht van IT-afdelingen. Terwijl organisaties bijvoorbeeld overwegen hun volledige on-premise omgeving uit te faseren, roept de vraag naar een Europese soevereine Cloud nieuwe onzekerheden op.

Drie op de vijf (60%) IT-professionals maakt zich zorgen over de impact van de geopolitieke situatie op IT, dataopslag en cybersecurity in de komende twaalf maanden. Nog eens 54 procent ervaart al maandelijks of vaker verstoringen in dataopslag en cybersecurity door geopolitiek. Tegelijkertijd maakt vijftien procent zich nooit zorgen over geopolitieke impact op IT en cybersecurity. Dit lijkt ook sectorspecifiek: de zorgen zijn het grootst in onderwijs (80%), Sales, Media & Marketing (74%), HR (70%) en Finance (61%), en het kleinst in de kunst- en cultuursector (33%).

Terug naar toekomstbestendigheid: hoe ver staan IT-afdelingen vandaag?

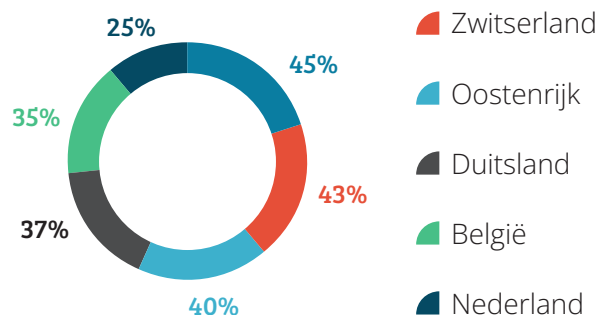
Is jouw afdeling klaar voor de toekomst?



Hoe toekomstbestendig IT-professionals hun afdeling vinden, lijkt samen te hangen met hun AI-volwassenheid. Organisaties die AI-mature zijn, zien zichzelf vaker als toekomstbestendig (92%) dan organisaties die nog experimenteren met AI (78%).

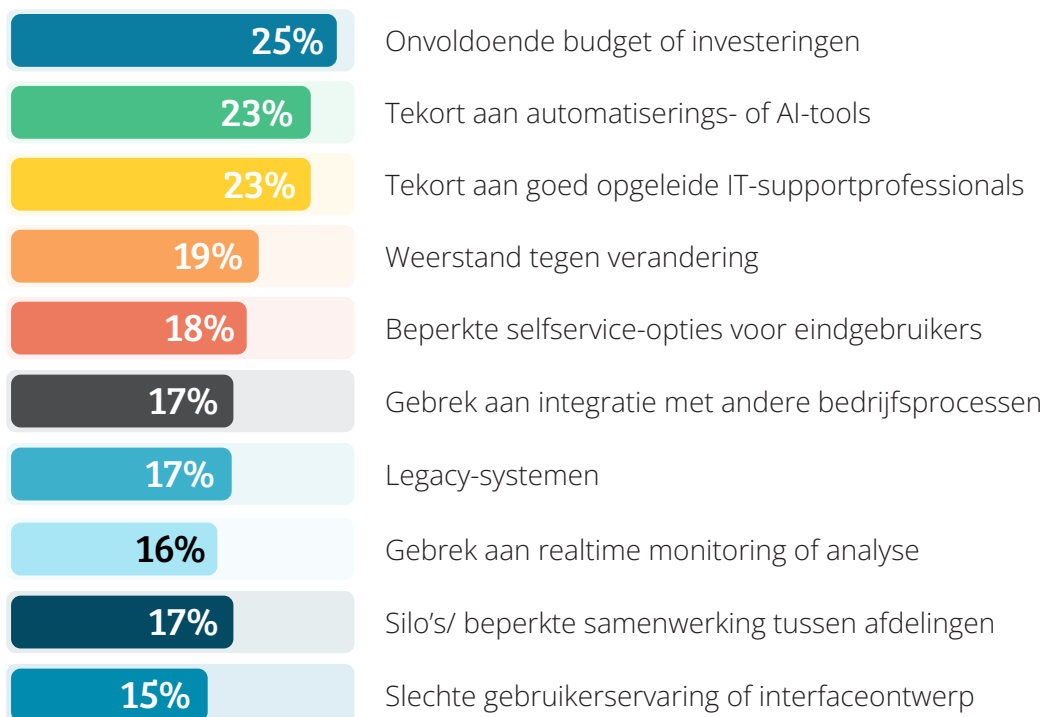
Zoom je in op het aantal IT-professionals dat hun afdeling vandaag al volledig toekomstbestendig noemt, dan zakt dit naar 35 procent. Dat is opvallend lager dan in andere Europese landen.

Mijn IT-afdeling is nu volledig toekomstbestendig



Slechts een derde van de IT-professionals vindt dat hun IT-afdeling volledig klaar is voor de toekomst.

Wat houdt IT-afdelingen tegen om toekomstbestendig te worden?

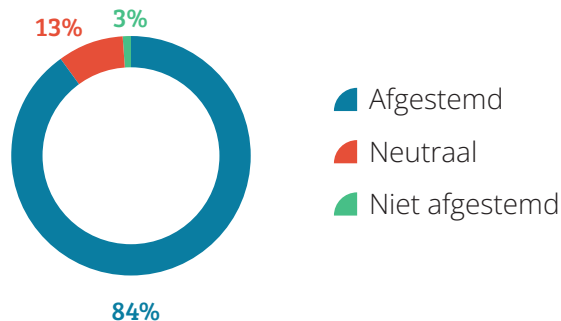


Silo's doorbreken

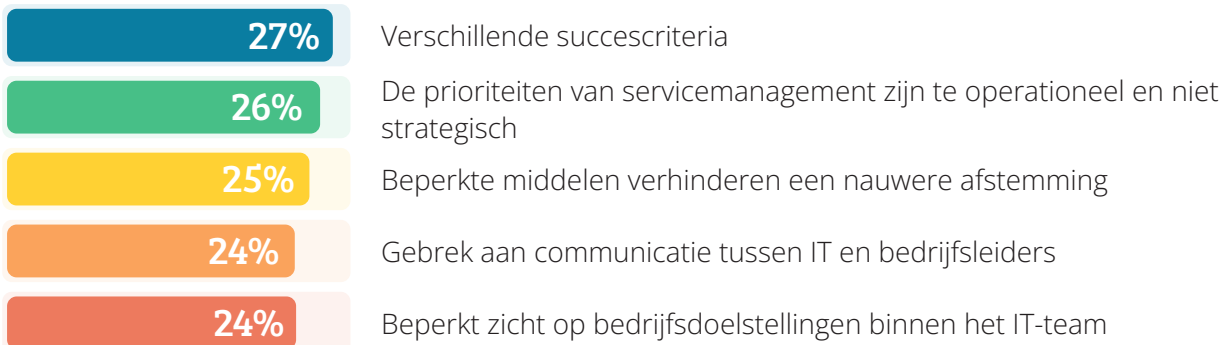
Een toekomstbestendige IT-afdeling doorbreekt silo's en werkt strategisch samen met andere afdelingen. Alleen zo kan IT een rol spelen in innovatie en bedrijfsresultaten. Meer dan zeven op de tien IT-professionals (72%) zijn het daarmee eens: zij geloven dat hun team een belangrijke rol speelt in innovatie en langetermijnprestaties. Toch is dit bescheidener dan in het VK (90%) en Duitsland (77%).

Een manier om bij te dragen aan de bedrijfsresultaten is servicemanagement afstemmen op de organisatiedoelstellingen. Neem bijvoorbeeld een retailer waarvan de website 24/7 beschikbaar moet zijn: daar geeft het servicemanagementteam voorrang aan incidenten die de omzet kunnen raken. Acht op de tien (84%) IT-professionals merkt op dat zo'n afstemming ook in hun eigen organisatie aanwezig is.

Servicemanagement en bedrijfsdoelen



Waarom servicemanagement niet aansluit bij bedrijfsdoelen



De enquête toont dat uiteenlopende KPI's het vaakst een obstakel vormen, gevolgd door een te operationele focus en beperkte middelen. Toch komt ook communicatie nadrukkelijk naar voren: bijna een kwart (24%) van de IT-professionals geeft aan dat het gebrek aan afstemming tussen IT en bedrijfsleiders de samenwerking bemoeilijkt. Zonder duidelijke communicatie blijven de inspanningen van servicemanagement moeilijk te koppelen aan de bedrijfsdoelstellingen.



79%

van de IT-professionals denkt dat IT-storingen sneller opgelost kunnen worden als afdelingen beter zouden samenwerken.

Hoe makkelijk of moeilijk vinden IT-professionals het om samen te werken met andere departementen binnen hun organisatie?

Met welke afdelingen werken IT-professionals makkelijk of moeilijk samen?

Makkelijk: Customer Service (66%) Facilities (63%), HR (62%)

Moeilijk: Managementteam (20%) Legal & Compliance (19%), Finance (17%), Marketing (17%)



20%

van de IT-professionals vindt het moeilijk om samen te werken met het managementteam.

Een mogelijke oorzaak? De meerderheid (58%) denkt dat het management (C-level) de complexiteit van IT niet begrijpt.



C-level onderschat vaak hoe complex IT echt is. Dat is begrijpelijk: hun focus ligt op strategie, kosten en bedrijfscontinuïteit, niet op de technische details. Precies daarom is bewustzijn zo belangrijk. Zonder inzicht in de rol van IT en security kunnen bestuurders moeilijk de juiste keuzes maken.

Met wetgeving zoals NIS2 wordt dat besef bovendien een verplichting: ook bestuurders moeten begrijpen hoe hun organisatie beschermd is. IT is geen kostenpost meer, maar een fundament voor continuïteit én veiligheid. De grootste winst ontstaat wanneer IT niet geïsoleerd werkt, maar integraal deel uitmaakt van de bedrijfsstrategie. Dan wordt technologie naast een ondersteunende factor ook een motor voor innovatie en waardecreatie.

Die kloof tussen IT en management zou nog groter kunnen worden met de opkomst van AI en automatisering.

AI en automatisering: ondersteunen in plaats van vervangen



Het duurt niet lang meer voor AI even vanzelfsprekend wordt op de werkvloer als e-mail of wifi. Iedereen kent ondertussen ChatGPT of andere voorbeelden van generatieve AI om teksten te schrijven en samen te vatten. Maar voor IT-afdelingen is dat nog maar het begin. Echte AI-volwassenheid betekent dat AI tickets verwerkt, problemen voorspelt en systemen beheert. Hoe ver staan IT-professionals daar vandaag mee? Wie drijft die verandering en hoe ziet de afdeling er binnen vijf jaar uit?

AI-maturiteit

In de meeste Belgische organisaties is AI geen proefproject meer. Maar is het volledig ingebed en afgestemd op de bedrijfsdoelstellingen? Dat blijkt al in 26 procent van de gevallen zo te zijn.

AI-maturiteit volgens IT-professionals

Gevestigd:

AI wordt op meerdere domeinen ingezet, maar nog niet over de hele organisatie (43%)

Volledig ingebed:

AI is volledig geïntegreerd en ondersteunt de strategische doelen (26%)

In ontwikkeling:

er lopen AI-initiatieven (23%)

Experimenteel/pilot:

AI wordt getest, maar nog niet operationeel gebruikt (6%)

Beginfase:

bepaalde AI-adoptie (3%)

Daarmee bevindt België zich in het midden van het Europese peloton.

Mijn organisatie is AI-volwassen

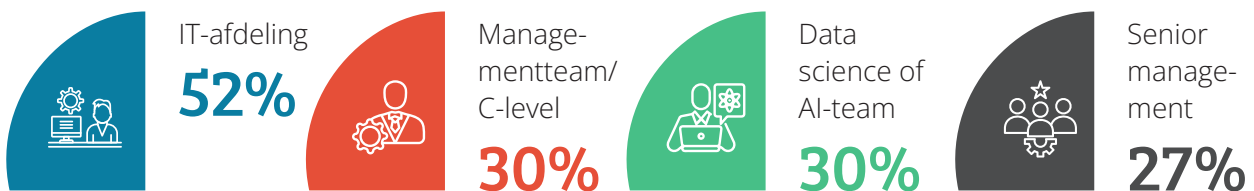


België in het midden van het Europese peloton: 26 procent van de organisatie heeft AI volledig ingebed.

Adoptie en drijvende krachten

Net als in andere Europese landen zijn het vooral de IT-afdelingen die de adoptie van AI voortstuwten (52%).

Drijvende krachten achter AI-adoptie

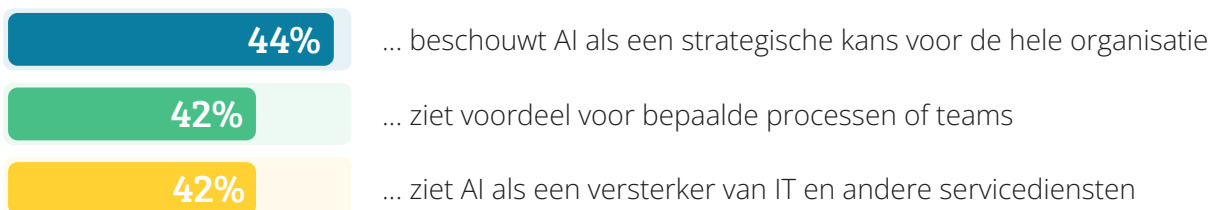


Wist je dat C-suite leiders generatieve AI-initiatieven niet zien als topprioriteit? Volgens recent Gartner-onderzoek bij 81 CIO's beschouwt een meerderheid (58%) generatieve AI-initiatieven níét als topprioriteit. In 2023 was dat nog 45 procent.

AI: opportuniteit of risico

De meeste IT-professionals zien AI als een kans, al is de stap naar een volledig strategische AI-aanpak nog niet gezet. Ongeveer een derde (30%) wijst op risico's.

Positieve houding tegenover AI



Een derde van de IT-professionals ziet AI als een groot risico dat extra maatregelen vereist.



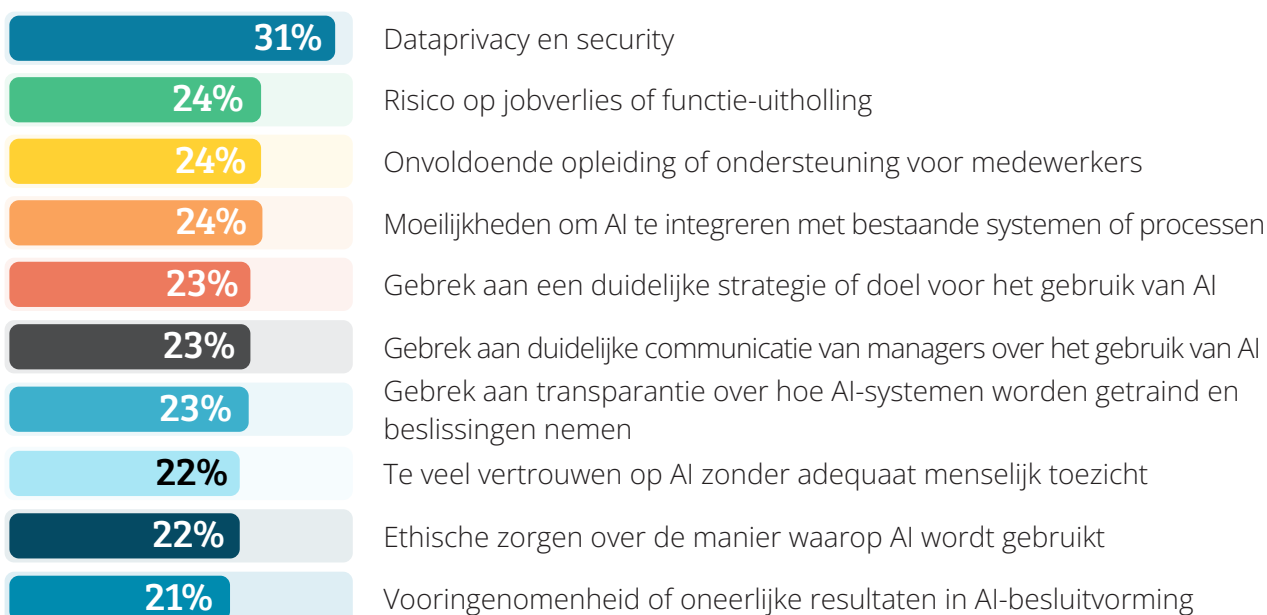
AI wordt vaak eerst opgepikt binnen IT: experimenten starten daar omdat de affiniteit en kennis aanwezig zijn. Maar AI is geen puur IT-thema. Het raakt processen in alle afdelingen, van productie tot HR. Daarom is samenwerking met het management cruciaal. IT kan veilige tools selecteren en implementeren, maar het is aan bestuurders om er een strategisch plan rond te maken en duidelijke keuzes te maken over prioriteiten en investeringen.

Die samenwerking wordt nog belangrijker met de komst van de AI Act, die organisaties verplicht AI-toepassingen te toetsen op veiligheid, risico's en compliance. IT heeft hierin een sleutelrol, maar kan dit niet alleen. Verantwoorde AI is een gedeelde verantwoordelijkheid, waarbij technologie en strategie hand in hand moeten gaan.

Bezorgdheden en barrières

Hoewel er veel kansen zijn, maken IT-professionals zich ook zorgen. Die gaan vooral over veiligheid, controle, ondersteuning en ethiek.

IT-professionals' bezorgdheden over AI-gebruik



Wist je dat volgens Gartner 59 procent van de CIO's "hallucinaties" als de grootste zorg rond generatieve AI zien?

Toch voelt 76 procent van de IT-professionals zich zeker in het gebruik van AI in hun dagelijkse werk.

De graad van automatisering

In de meeste organisaties is automatisering aanwezig, maar vaak nog in hybride vorm: mensen en technologie delen de verantwoordelijkheid.

Volledig manueel:

Onboarding
nieuwe
medewerkers

53%

CV-
screening van
sollicitanten

45%

Budgetfore-
casting

44%

Compliance
checks

42%

Eerstelijns IT-
support

44%

Volledig geautomatiseerd:

Wachtwoordresets

38%

Service
desk-tickets

37%

Factuurverwerking

36%

Vergadersamen-
vattingen

32%

Hybride:

Service
desk-tickets

32%

Budgetforecasting

27%

Eerstelijns
IT-support

26%

Systeemtoegang-
aanvragen

26%

Bijna één op de drie IT-afdelingen heeft de eerstelijns IT-support al volledig geautomatiseerd

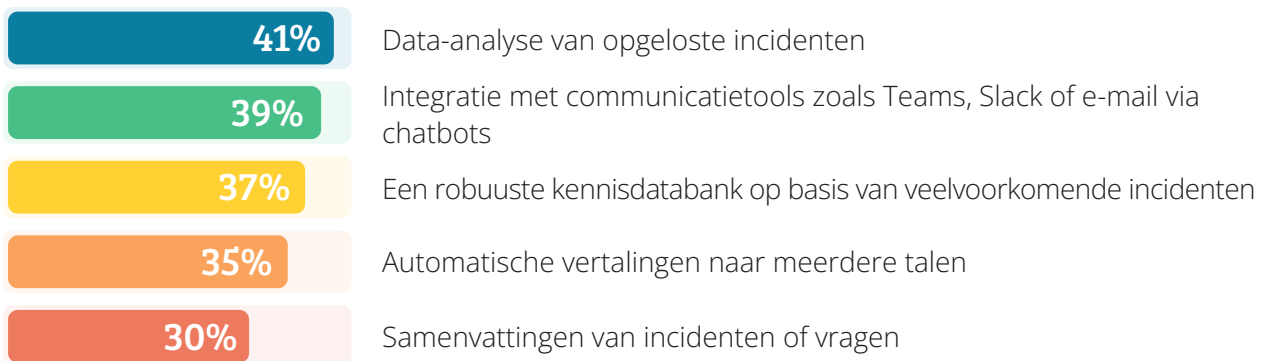


Automatiseer waar het kan, zodat IT zich kan richten op structurele verbeteringen. Veel IT-teams verliezen vandaag nog te veel tijd aan repetitieve taken zoals wachtwoordresets of het classificeren van tickets. AI en slimme tooling kunnen dat grotendeels overnemen: meldingen automatisch prioriteren, patronen herkennen en eenvoudige problemen direct oplossen via selfservice.

Dat betekent niet dat jobs verdwijnen. De rol van IT gaat eerder verschuiven. Minder ad-hoc probleemoplossing en meer preventief werken. Meer tijd voor echte contacten met collega's en meer ruimte om de diepte in te gaan en problemen structureel aan te pakken. Zo wordt het werk interessanter voor IT-professionals én wordt de DEX beter en medewerkers dus gelukkiger.

Concreet gebruik van AI

Hoe AI wordt toegepast in intern servicemanagement

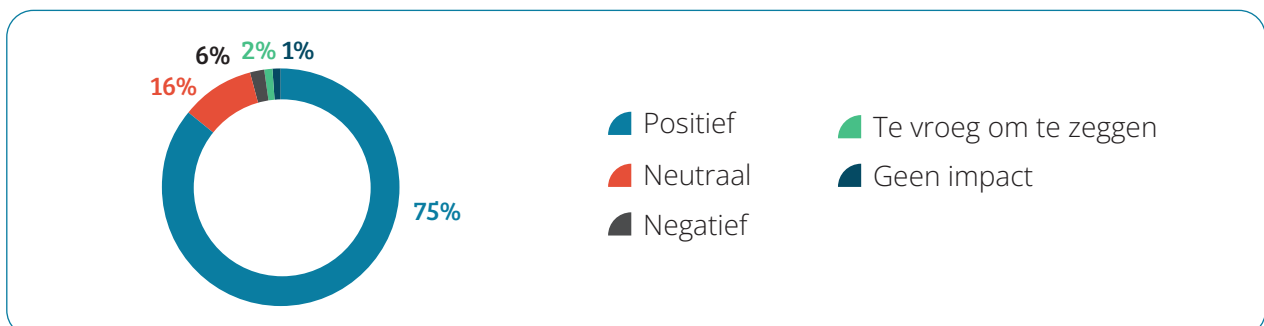


Bijna acht op de tien IT-professionals (82%) willen dat hun organisatie nog méér inzet op AI en automatisering.

De impact van AI

De meeste IT-professionals staan positief tegenover de impact van AI.

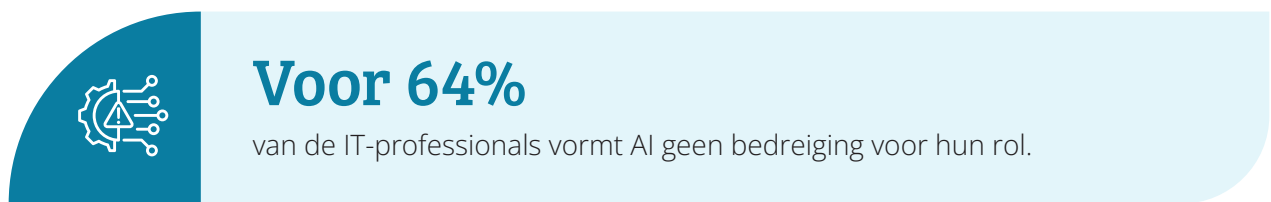
Ik zie de impact van AI als:



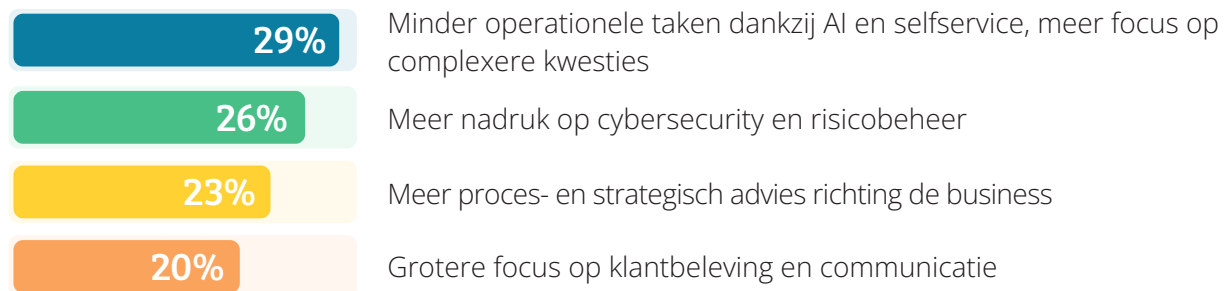
Waar heeft AI de meeste positieve impact?



Die positieve blik hangt samen met het feit dat zes op de tien (64%) AI niet als een bedreiging zien voor hun job. Integendeel: acht op de tien (77%) zijn enthousiast over de toekomstige voordelen. Zo zegt 77 procent dat AI hen helpt focussen op de meer betekenisvolle taken, en tachtig procent dat ze er efficiënter door werken.



Hoe verandert de rol van de IT-supportprofessional binnen twee tot vijf jaar?



Conclusie

Wat begon als een vraag in de inleiding, is nu glashelder: zonder IT komt er in organisaties weinig van de grond. IT heeft een directe impact op werktevredenheid, productiviteit en innovatie. Van onboarding tot dagelijkse samenwerking: medewerkers verwachten een soepele ervaring in alle facetten van hun werk. IT en servicemanagement zijn daarom niet langer alleen randvoorwaarden, maar vormen de basis van de hele employee journey.

Toch is de realiteit anders. Veel IT-afdelingen zijn nog steeds druk bezig met het oplossen van incidenten en het afhandelen van kleine verzoeken. Dat kost tijd en aandacht en maakt het fundament kwetsbaar. Omdat de hele organisatie afhankelijk is van IT, raakt elke verstoring iedereen.

Daarom staat de IT-afdeling op een kruispunt. Blijf je kleine problemen oplossen? Of zet je de stap naar een strategische partner die bedrijfsdoelen ondersteunt, silo's doorbreekt en veerkracht tot topprioriteit maakt? Dáár ligt

de toekomst van IT en servicemanagement. Of beter: daar móet die liggen. Kijk maar naar de huidige wereld van geopolitieke risico's, cyberdreigingen en de groeiende vraag naar datasoevereiniteit. Eén ding is zeker: je IT-afdeling moet veerkrachtig en flexibel zijn, zodat de organisatie dat ook kan zijn.

AI kan die transitie versnellen. Niet door mensen te vervangen, maar door hun taken te transformeren. Binnenkort beantwoordt AI de eerstelijnsvragen, zodat jij als IT-professional meer ruimte krijgt voor samenwerking, preventie en innovatie. Met andere woorden: minder tickets, meer strategie. Door AI in te zetten als versneller en niet als vervanger, wordt IT de strategische fundering van de organisatie.

De kernboodschap van dit rapport is dan ook eenvoudig: naarmate AI opruikt en werk verandert, blijft één factor doorslaggevend voor het succes van organisaties: hoe soepel mensen digitaal hun werk kunnen doen.

Klinkt dit groot en abstract? Niet als je klein begint. Stel jezelf morgen deze drie vragen:

- Wat is het grootste pijnpunt in de digitale ervaring van jouw organisatie, en hoe kun je dat morgen verbeteren?
- Welk terugkerend probleem kost jouw team de meeste tijd, en hoe los je dat structureel op?
- Welke taak kan AI vandaag al overnemen, zodat jij tijd wint voor samenwerking en innovatie?



Over TOPdesk

TOPdesk is een platform dat het werk voor je IT-servicedesk eenvoudiger maakt. De softwareontwikkelaar levert gebruiksvriendelijke en snel te implementeren Service Management Software. Daarmee helpt het bedrijf al meer dan 25 jaar wereldwijd ruim 5000 organisaties met het behalen van een consistente en goede dienstverlening.

Wat TOPdesk uniek maakt in het veld van servicemanagement is het team van in-house specialisten. Met ervaring en best practices helpt TOPdesk organisaties stap voor stap met het bereiken van hun doelen. Of ze zich nu willen richten op selfservice of het bundelen van hun krachten met andere serviceteams.

TOPdesk telt wereldwijd meer dan 800 medewerkers.

Voor meer informatie: www.topdesk.com

