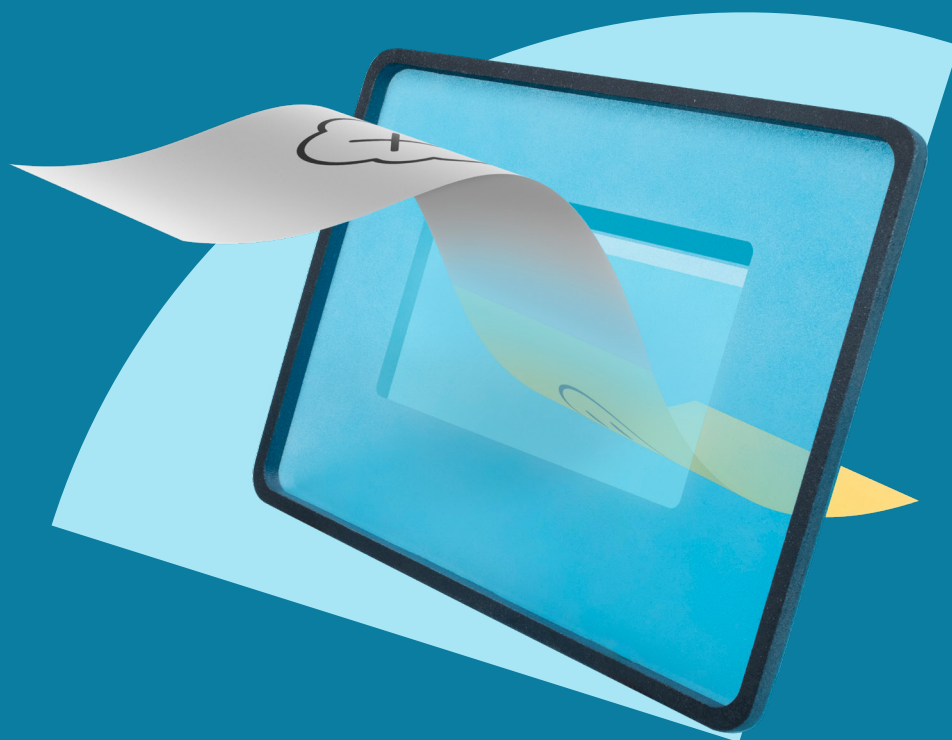




Inside ITSM 2026: De toekomst van interne IT

Van incidenten naar strategie: hoe DEX, samenwerking
en AI de rol van IT veranderen





Inhoud

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

Inleiding

Wat denk jij: kan een organisatie anno 2025 beter een dag zonder water of zonder IT? Het antwoord is simpel: zonder IT ligt alles stil. Geen communicatie, geen samenwerking, geen innovatie. IT is vandaag de dag het kloppend hart van organisaties en daarmee bepalend voor de employee experience en bedrijfsvoering. Van werkplekken reserveren en samenwerken met collega's tot AI die je helpt sneller en slimmer te werken. Alles staat of valt met goede IT en servicemanagement.

Daarom staat IT in 2025 onder hoogspanning. Medewerkers eisen de snelheid en het gemak dat ze thuis gewend zijn, managers willen productiviteit en efficiëntie en ondertussen klopt AI op de deur om binnengelaten te worden. Niet om je als IT'er te vervangen, maar om je te helpen met meer focus te werken.

Hoe ga je hiermee om? Want tegelijkertijd zijn er elke dag nieuwe brandjes om te blussen, tickets om weg te werken en incidenten om op te lossen. Nog een storing erbij, je herkent het vast. En daarbovenop zijn er externe factoren die aandacht vragen. Datasoevereiniteit, cybersecurity, XLA's in plaats van SLA's, AI die zelfstandig tickets afhandelt en mensgericht servicemanagement. Het is geen toekomstbeeld voor morgen of volgende week, maar het moet nu. Allemaal.

Daarom vroegen we IT'ers in Nederland en in andere Europese landen hoe zij deze verschuiving zien: van brandjesblusser naar strategische partner aan de managementtafel.

In dit rapport lees je:



hoe IT-storingen het werkgeluk en de digitale ervaring van medewerkers beïnvloeden;



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



en welke taken AI nu al overneemt op de IT-afdeling.



Over het onderzoek

Dit rapport is het resultaat van een internationaal online onderzoek dat in opdracht van TOPdesk door Censuswide is uitgevoerd in augustus 2025. Aan het onderzoek deden 6.000 IT-professionals mee uit België, Duitsland, Nederland, Oostenrijk, het Verenigd Koninkrijk en Zwitserland. Allemaal werken zij in organisaties met meer dan 25 medewerkers. In dit rapport staan de antwoorden van 1.000 Nederlandse IT-professionals centraal.

Belangrijkste resultaten

IT en employee experience

58%

denkt dat negatieve IT-ervaringen het werkplezier van medewerkers drukken

40%

heeft het gevoel dat ze zo druk zijn met brandjes blussen, dat ze nauwelijks tijd hebben om toekomstige IT-storingen te voorkomen

32%

van de organisaties heeft minstens wekelijks last van grote IT-verstoringen zoals systeemuitval, problemen met hardware of verloren data

41%

stelt dat de gehele organisatie minstens wekelijks extra werkdruk ervaart dankzij IT-verstoringen

52%

vindt dat medewerkers voor elk klein ding bij IT aankloppen en niet zelf eerst een oplossing zoeken

IT en servicemanagement in transitie

25%

stelt dat zijn of haar IT-afdeling op dit moment al volledig toekomstbestendig is. Dat is de laagste score van alle onderzochte landen

37%

ziet cybersecurity en databeveiliging als belangrijkste eigenschap van een toekomstbestendige IT-afdeling

69%

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

AI en automatisering

Bij 16%

van de Nederlandse organisaties is AI volledig ingebed. Daarmee staat Nederland onderaan in vergelijking met andere Europese landen

25%

vindt AI een groot risico dat speciale middelen nodig heeft om dit risico te verminderen

52%

zegt dat AI-adoptie vooral wordt gedreven door de IT-afdeling

20%

stelt dat eerstelijns support in hun organisatie al volledig geautomatiseerd is

De rol van IT in employee experience



Op de hybride werkvloer is de IT-afdeling niet langer alleen de oplosser van problemen. Het gaat niet meer om of IT werkt, maar hoe medewerkers het ervaren. In 2025 is IT het fundament voor je werkdag. Wifi die hapert, een koptelefoon die maar niet aan je laptop gekoppeld wordt of de printer die pertinent niet doet wat je wil. De digitale employee experience (DEX) is cruciaal voor de productiviteit van medewerkers, employer branding en innovatie. Daarmee staat IT niet langer op een eiland, maar raakt het de volledige employee journey in een organisatie: van onboarding en samenwerking tot productiviteit en offboarding.

Waarom DEX telt

Ook IT-professionals zien hoe belangrijk DEX is in de organisatie. Zo denkt ruim de helft (58%) dat negatieve IT-ervaringen het werkplezier van medewerkers drukken en dat ze hierdoor minder blij zijn met hun baan.

De waarde van IT door de ogen van IT'ers



Productiviteit:

71 procent denkt dat medewerkers productiever zijn als hun digitale tools betrouwbaar en intuïtief zijn



Succes:

69 procent denkt dat naadloos IT-management significant bijdraagt aan het succes van medewerkers.

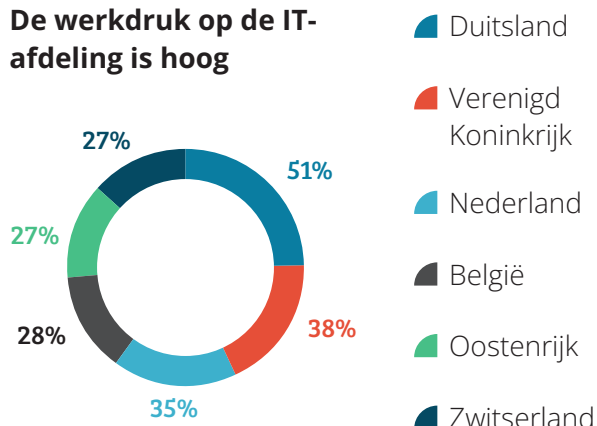
En ook bij onboarding is IT sterk betrokken (87%). Slechts bij 12 procent heeft IT weinig van doen in onboarding.

Realiteit: DEX-beperkingen

Hoewel IT'ers de waarde van een goede DEX inzien, lopen ze tegen obstakels aan in de uitvoering. Neem bijvoorbeeld hybride of remote werken. De helft (54%) stelt dat dit het moeilijker maakt om een goede digitale ervaring neer te zetten.

Daarnaast is de werkdruk op de IT-afdeling in ruim een derde van de organisaties (35%) hoog. Dit is vooral in grotere organisaties realiteit (5.001-10.000 medewerkers: 47% versus 26-49 medewerkers: 31%). Met ruim een derde zit Nederland qua werkdruk in de Europese middelmoot.

De werkdruk op de IT-afdeling is hoog



Een mogelijke reden voor de hoge werkdruk? Een gebrek aan de juiste middelen. Vier op de tien IT'ers (43%) stellen dat hun IT-afdeling onvoldoende middelen heeft om verstoringen efficiënt op te lossen. Dit probleem is, in lijn met de hogere werkdruk, nog sterker aanwezig bij IT-afdelingen in Duitsland (46%).

De gevolgen van die hoge werkdruk worden ook zichtbaar in de dagelijkse praktijk. Veel IT'ers besteden zoveel tijd aan het blussen van brandjes dat ze nauwelijks toekomen aan het voorkomen van toekomstige IT-storingen. Maar liefst veertig procent van de Nederlandse IT'ers herkent zichzelf in deze situatie. Juist die IT-verstoringen doen grote afbreuk aan de DEX.

IT-problemen en hun impact



32%

van de organisaties kampt minstens wekelijks met grote IT-verstoringen zoals systeemuitval, problemen met hardware of verloren data

Toch lijkt Nederland het relatief beter te doen dan andere landen. Zo hebben organisaties in Oostenrijk (58%), Duitsland (48%) en Zwitserland (48%) vaker last van grote IT-verstoringen op wekelijkse basis.

Maar kleinere IT-verstoringen zoals een instabiele internetverbinding of toegangsproblemen komen nog vaker voor. De helft van de Nederlandse organisaties (50%)

ervaart dit wekelijks, een op de tien (11%) zelfs dagelijks.

Dat heeft niet alleen gevolgen voor DEX, stellen IT'ers. Zo denkt 41 procent dat de hele organisatie wekelijks extra werkdruk ervaart door IT-verstoringen. IT-storingen raken dus niet alleen de IT-afdeling, maar de hele organisatie. Het laat zien hoe verweven IT in 2025 is met het dagelijks werk.



Als je om je heen kijkt zie je dat we uren achter elkaar op laptops en andere devices werken. Vergeleken met tien jaar geleden is er veel meer IT in organisaties. IT is hierdoor robuuster, maar tegelijkertijd complexer door onderlinge verbondenheid. Valt er iets uit? Dan raakt dat direct een grote groep medewerkers. En dat mag simpelweg niet wekelijks gebeuren. IT-afdelingen zitten vaak vast tussen twee vuren: brandjes blussen terwijl procesverbetering net die tijd en rust zou opleveren. Een halve dag investeren in procesoptimalisatie, kan de helft van de incidenten schelen. De kunst is om hulp te zoeken en duidelijke interne afspraken te maken. Moet je iedere collega direct helpen met IT-problemen of kan het in een afgebakend tijdvak? Eén ding staat vast: IT moet altijd werken. Het is één van de grootste pijlers van de organisatieproductiviteit en dat verdient prioriteit.

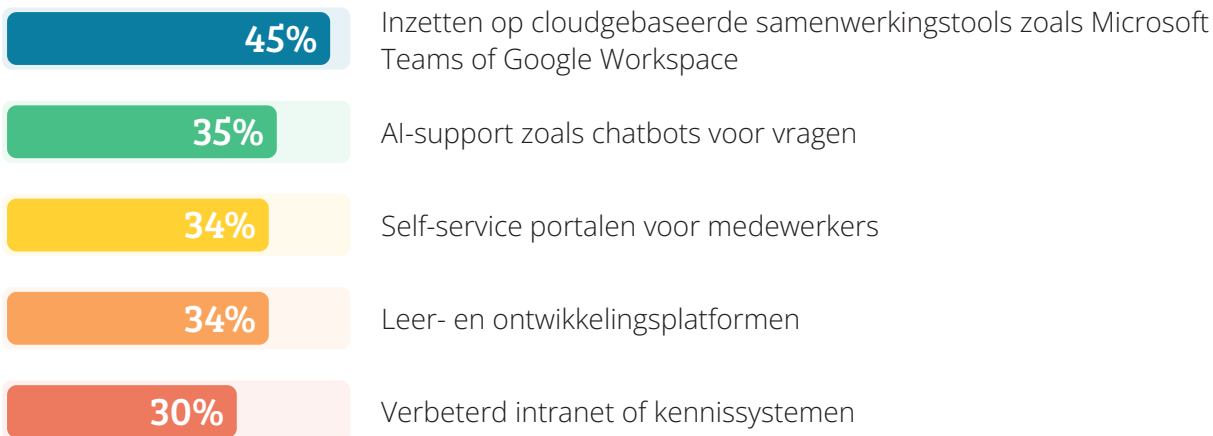
Zo verbeteren organisaties DEX

81 procent van de organisaties zet flink in op het verbeteren van de DEX. Het laat nogmaals zien dat IT'ers de strategische waarde van DEX erkennen. Dat geldt niet alleen in Nederland. Ook in andere Europese landen is verbetering van de DEX een prioriteit: UK (95%), CH (92%), BE (89%), AT (88%) en DE (85%).

Toch zegt zeventien procent van de IT'ers dat ze nauwelijks met de verbetering van DEX bezig zijn. Dit is bijvoorbeeld in de zorg (21%) en industrie (20%) het geval.

Wat zien IT'ers als belangrijke factoren voor DEX? Dat lijken ze vooral te koppelen aan tools die een soepele samenwerking en toegang tot informatie ondersteunen.

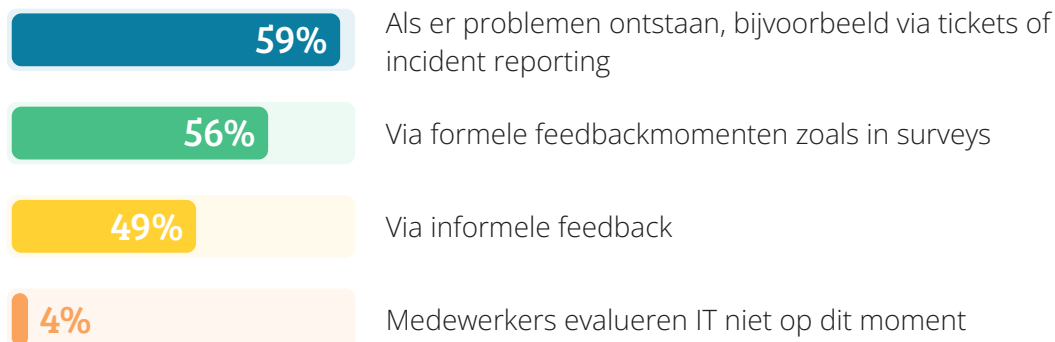
Tools en maatregelen die de IT-afdeling neemt voor een betere DEX



De relatie tussen IT en de werkvloer

DEX vraagt om een wisselwerking tussen de IT-afdeling en medewerkers. Met haar keuzes in tools en support, bepaalt de IT-afdeling grotendeels hoe soepel de ervaring van medewerkers is. Maar zonder begrip en samenwerking van de werkvloer staat DEX onder druk. Hoe actief zoeken IT'ers feedback van medewerkers over hun digitale ervaringen?

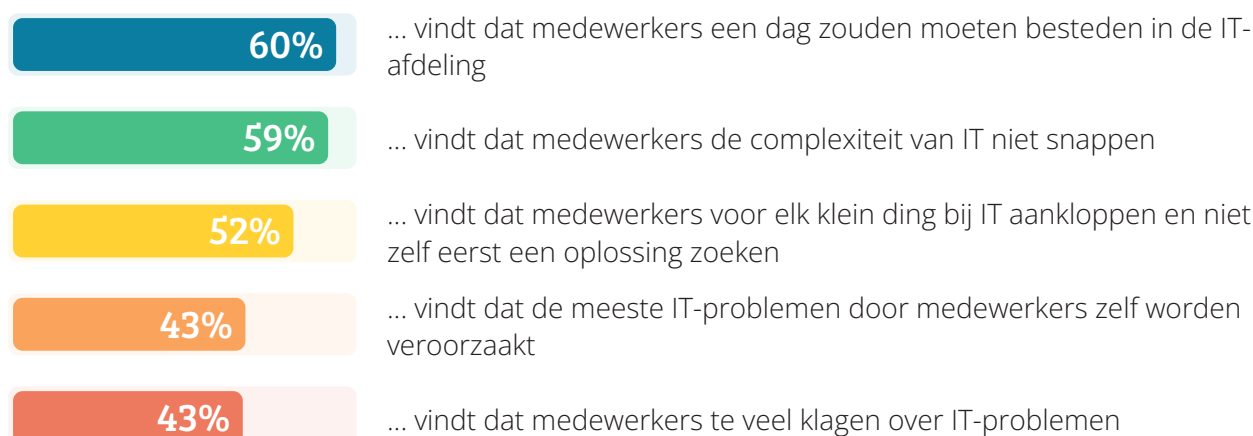
De momenten waarop medewerkers IT evalueren



Formele feedbackmomenten en reactieve feedback vanuit de bril van een incident bestaan dus naast elkaar in de meeste organisaties. Wel zie je formele feedbackcycli met name in grotere organisaties (>10.000 medewerkers, 62%; 26-49 medewerkers; 34%).

En hoe zit dat andersom? Hoe beoordelen IT'ers hun collega's?

Zo zien IT'ers hun collega's





Zelfredzaamheid is een belangrijke graadmeter voor de digitale ervaring van medewerkers. Wanneer die laag is, merkt de IT-afdeling het meteen. Medewerkers staan met elk klein IT-probleem voor de deur. Dat moet je niet zien als last of probleem, maar als signaal. Het legt bloot hoe digitaal volwassen je organisatie is, hoe goed de werkplek functioneert en waar de grenzen van je dienstverlening liggen. Want als alles soepel loopt, klopt niemand aan. Een sterke digitale ervaring vraagt daarom om balans tussen menselijk contact, een goed werkende digitale werkplek en duidelijke grenzen in dienstverlening.

En deze balans wordt steeds belangrijker de komende jaren. Dankzij slimme technologie zoals AI-ondersteunde zoekfunctionaliteit, voorspellend onderhoud en proactieve support via selfserviceportalen bewegen we richting meer autonomie voor medewerkers. Zij hebben de IT-afdeling straks niet meer telkens nodig. Tegelijkertijd blijft persoonlijk contact essentieel. Er zijn altijd complexe of persoonlijke situaties waarvoor je een IT'er wilt spreken. De uitdaging voor de IT-afdeling is dus niet om het menselijk contact te vervangen, maar om de digitale basis zo in te richten dat je menselijke tijd inzet waar het echt nodig is.



IT en service-management in transitie



Zoals we in het vorige hoofdstuk zagen, werkt een gemiddelde IT-afdeling nog te vaak als de brandweer: steeds onderweg naar een volgende brand of incident. Maar de hybride werkvloer draait door, medewerkers zijn afhankelijker dan ooit van digitale middelen en de rol van IT groeit met de dag. Een organisatie heeft van IT meer nodig dan brandweerlieden. Er moeten ook bouwers zijn die een stabiele basis neerleggen voor innovatie en weerbaarheid in de toekomst. Tijd voor een transformatie. Hoe toekomstbestendig zijn Nederlandse IT-afdelingen?

Een toekomstbestendige IT-afdeling

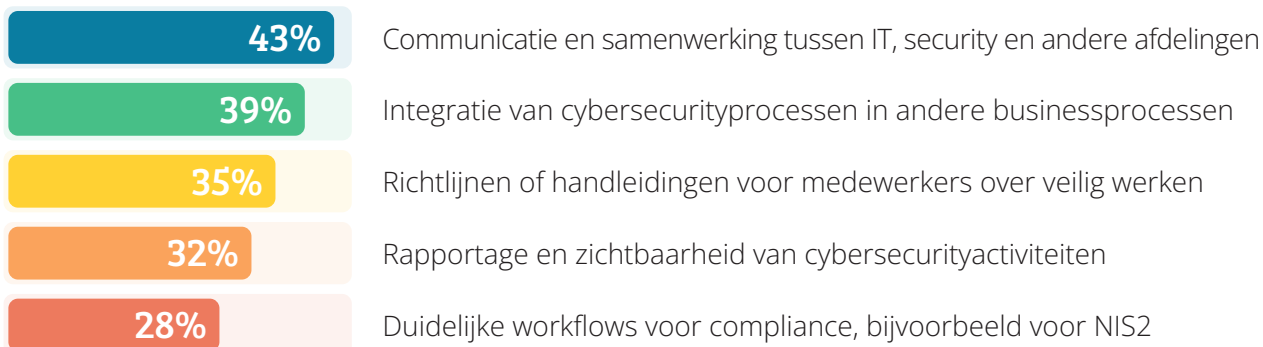
Wat maakt een IT-afdeling klaar voor de toekomst? Volgens IT'ers draait dit vooral om de kracht van de technische basis. Opvallend is dat IT'ers een user-centric benadering juist nauwelijks als bepalend kenmerk zien, terwijl dit juist de basis is voor DEX, zoals we in het vorige hoofdstuk zagen.

Eigenschappen die een IT-afdeling toekomstbestendig maken



Sterke cybersecurity en databeveiliging worden door IT'ers als de belangrijkste indicatoren van een robuuste IT-afdeling gezien. Maar hoe staat het daar eigenlijk mee? Wat willen ze op cybersecurityvlak verbeteren?

De top 5 belangrijkste cybersecurityverbeteringen volgens IT'ers



Samenwerking met andere afdelingen staat met stip op nummer een in organisaties om de cybersecurity te verbeteren. Slechts een derde (35%) heeft één proces en platform voor IT en security. In de meeste organisaties (54%) is er sprake van een gedeeltelijke integratie, waarbij enkele IT- en securityprocessen verbonden zijn.



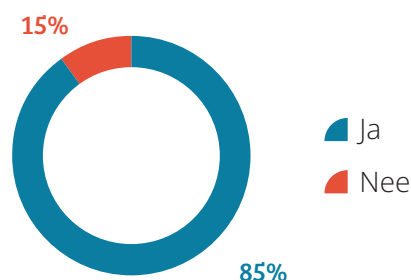
Cybersecurity is allang geen puur technisch vraagstuk van IT of taak van de securityafdeling meer; het raakt de hele organisatie. Het is dan ook niets voor niets dat samenwerking met andere afdelingen als belangrijkste cybersecurityverbetering wordt gezien door IT'ers. Toch laat de praktijk zien dat geïntegreerde processen tussen IT en security nog maar weinig voorkomen. Juist deze integratie is cruciaal. Zonder gedeelde inzichten, workflows en verantwoordelijkheid blijf je brandjes blussen in plaats van dat je werkt aan veiliger werken. De komende jaren wordt afstemming daarom het sleutelwoord. Zowel op strategisch niveau door gezamenlijke KPI's te formuleren, als op operationeel niveau door voor één platform te kiezen of ITSM en security te integreren. Daar speelt de IT-afdeling een verbindende rol in.

Geopolitieke ontwikkelingen als externe factor voor wendbaarheid

Geopolitieke ontwikkelingen zoals cyberaanvallen of invoerheffingen beïnvloeden de veerkracht van IT-afdelingen. Want terwijl organisaties bijvoorbeeld nadenken over het volledig uitfasen van hun on-premise omgevingen, zet de vraag naar een Europese soevereine cloud juist vraagtekens bij die plannen. De impact van geopolitieke ontwikkelingen houdt IT'ers bezig. Zo ziet meer dan de helft (54%) zorgen in de organisatie over de impact op IT, dataopslag en cybersecurity de komende twaalf maanden. Meer dan de helft (59%) heeft al maandelijks of vaker last van verstoringen in dataopslag en cybersecurity dankzij geopolitiek. Tegelijkertijd maakt één op de vijf organisaties zich nooit zorgen over de impact van geopolitiek op IT en cybersecurity. Dit is mogelijk sectorafhankelijk: waar zorgen het grootst zijn in de IT- en telecomsector (59%), finance (53%) en productie (48%), zijn ze het laagst in de zorg (34%).

**Terug naar toekomstbestendigheid:
hoe future proof zijn IT-afdelingen
op dit moment?**

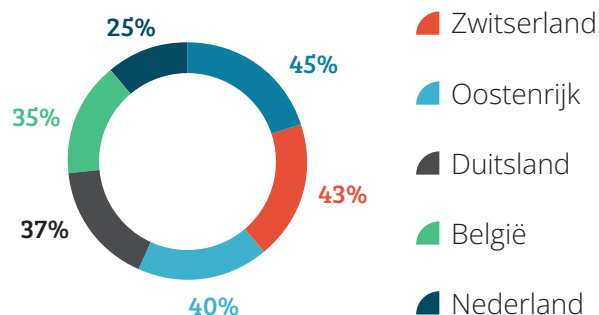
**Ben je als afdeling nu klaar voor
de toekomst?**



Hoe toekomstbestendig IT'ers hun afdeling vinden, lijkt samen te hangen met hun AI-volwassenheid. Organisaties die AI-volwassen zijn, vinden zichzelf toekomstbestendiger (93%) dan organisaties die nog met AI experimenteren (61%).

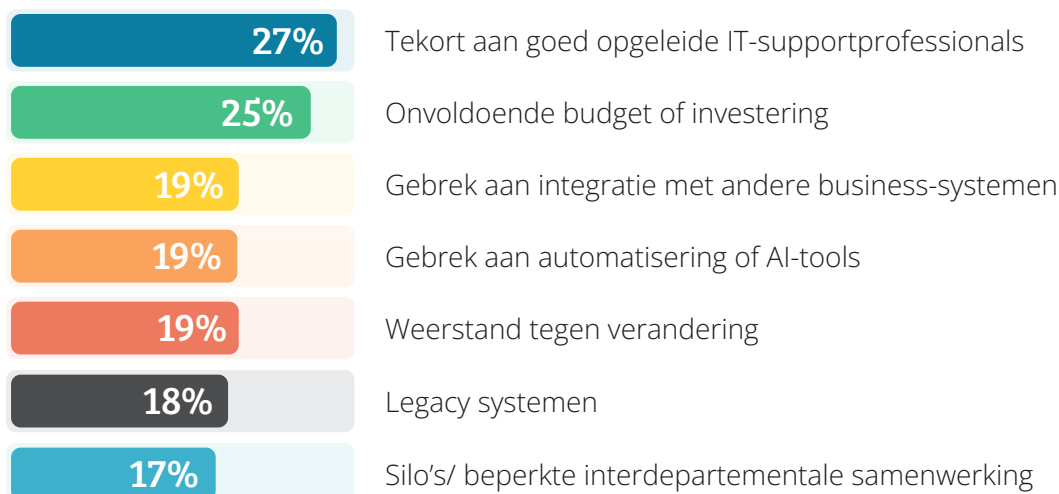
Als we inzoomen op het aantal IT'ers dat zijn afdeling op dit moment volledig toekomstbestendig vindt, dan zakt dit naar 25 procent. Dat is opvallend lager dan in andere Europese landen.

**Mijn IT-afdeling is nu
volledig toekomstbestendig**



**Een kwart van de IT'ers vindt zijn of haar IT-afdeling op dit moment
volledig klaar voor de toekomst**

Dit remt de toekomstbestendigheid van de IT-afdeling

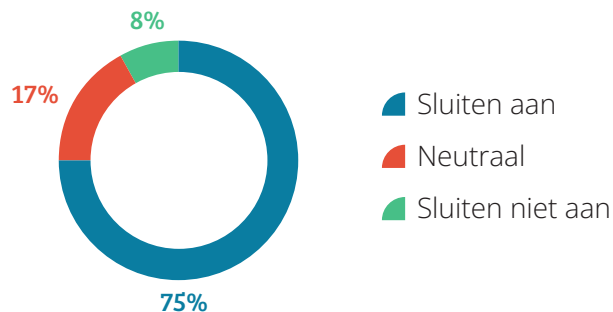


Het doorbreken van silo's

Een toekomstbestendige IT-afdeling doorbreekt silo's en werkt strategisch samen met andere afdelingen. Alleen dan kan IT een rol spelen in innovatie en business performance. Bijna zeven op de tien IT'ers (68%) zien dit ook: zij vinden dat hun team een belangrijke rol speelt in innovatie en business performance op de lange termijn. Toch is dat bescheiden vergeleken met IT'ers uit het Verenigd Koninkrijk (90%) en Duitsland (77%).

Een manier om een steentje bij te dragen aan bedrijfsprestaties, is door servicemanagement af te stemmen op businessdoelen. Bij een retailer waar de website 24/7 online moet zijn, geeft het servicemanagementteam bijvoorbeeld prioriteit aan storingen die omzet kunnen kosten. Driekwart van de IT'ers ziet zo'n koppeling in hun eigen organisatie.

Servicemanagement en businessdoelen



Waarom sluit servicemanagement niet aan op businessdoelen?



Dat een gebrek aan communicatie de belangrijkste reden is dat servicemanagement niet aansluit bij businessdoelen, legt direct de vinger op de zere plek. Goede samenwerking vraagt om strakke communicatie met andere afdelingen.



69%

van de IT'ers denkt dat als afdelingen beter zouden samenwerken, IT-verstoringen sneller opgelost worden

Hoe makkelijk of moeilijk vinden IT'ers het om met andere afdelingen binnen de organisatie samen te werken?

Afdeling waarmee IT'ers makkelijk of moeilijk samenwerken

Makkelijk om mee samen te werken: facilitair (64%), customer service (61%), HR (59%), procurement (58%)

Moeilijk om mee samen te werken: legal & compliance (19%), finance (16%), operations (16%), managementteam (15%) en marketing (15%).



15%

van de IT'ers vindt het moeilijk om samen te werken met het managementteam

Een mogelijke oorzaak? De meerderheid (57%) vindt dat het management/ C-level de complexiteit van IT niet snapt.



Je ziet vaak dat het C-level minder begrip heeft van IT-complexiteit dan de IT-afdeling. Niet gek, het management is geen techneut en focust logischerwijs vooral op resultaten en het draaiend houden van de organisatie. Ze hoeven ook niet alles te weten, maar wel genoeg om te begrijpen hoe cruciaal de IT-infrastructuur is. Dat geldt zeker als het om securityzaken gaat. De basis kennen en weten hoe de organisatie beveiligd is, is onder de NIS2-wetgeving zelfs verplicht voor bestuurders. IT is allang geen bijzaak of kostenpost meer. Wanneer IT niet los opereert maar goed geïntegreerd is met de bedrijfsstrategie, wordt technologie ingezet op een manier die bijdraagt aan wat een klant echt merkt.

En die kloof tussen IT en het management wordt mogelijk nog groter met de komst van AI en bijbehorende automatisering.

AI en automatisering: ondersteunen in plaats van vervangen



Nog even en AI is op de werkvloer net zo vanzelfsprekend als e-mail of wifi. Iedereen kent inmiddels ChatGPT of andere voorbeelden van generatieve AI voor schrijven en samenvatten. Maar voor IT-afdelingen is dat nog maar het begin. Echte AI-volwassenheid betekent dat AI tickets afhandelt, problemen voorspelt en systemen beheert. Hoe ver zijn IT'ers hiermee? Wie bestuurt deze verandering en hoe ziet de afdeling er over vijf jaar uit?

AI-volwassenheid

In de meeste Nederlandse organisaties is AI geen pilot of experiment meer. Maar is het volledig ingebed en ondersteunend aan bedrijfsdoelen? Slechts bij zestien procent.

AI-volwassenheid volgens IT'ers

Gevestigd:

AI wordt gebruikt op meerdere onderdelen, maar nog niet organisatie-breed (44%)

Volledig ingeburgerd:

AI is volledig ingebed en ondersteunt strategische doelen (16%)

In ontwikkeling:

AI-initiatieven zijn onderweg (27%)

Experimenteel/pilot:

AI wordt getest, maar is nog niet operationeel (10%)

Beginfase:

bepaalde AI-adoptie (4%)

Daarmee bungelt Nederland onderaan de lijst in vergelijking met andere Europese landen.

Mijn organisatie is volwassen op het gebied van AI



Nederland is Europees hekkensluiter in AI-volwassenheid: in zestien procent van de organisaties is AI volledig ingebed

Adoptie en drijvende krachten

AI-adoptie wordt net als in de andere Europese landen ook in Nederlandse organisaties het meest gedreven door de IT-afdeling (52%), stellen IT'ers.

Drijvende kracht achter AI-adoptie

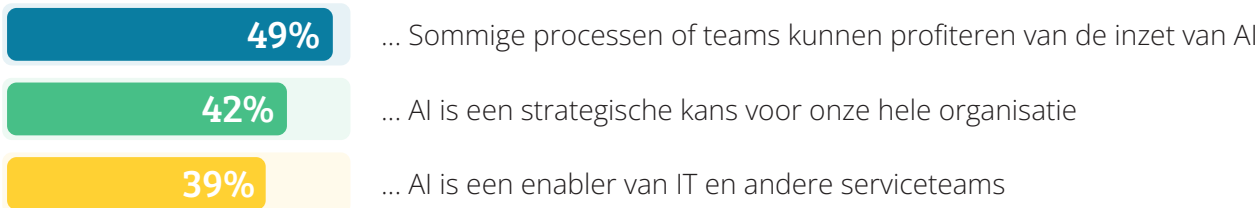


Wist je dat het C-level initiatieven rondom generatieve AI geen topprioriteit vindt? Uit recent onderzoek van [Gartner](#) onder 81 CIO's blijkt dat een meerderheid (58%) dit herkent in hun organisatie. Een duidelijke stijging ten opzichte van 2023, toen lag het aandeel nog op 45 procent onder CIO's.

AI-perceptie: kans versus risico

De meeste IT'ers zien AI dan ook als kans, vooral op afdelingsniveau. De stap naar volledig strategisch AI-denken is overigens nog niet gezet; een kwart ziet risico's.

Positieve AI-attitude onder IT'ers



Een kwart van de IT'ers vindt AI een groot risico dat om extra maatregelen vraagt

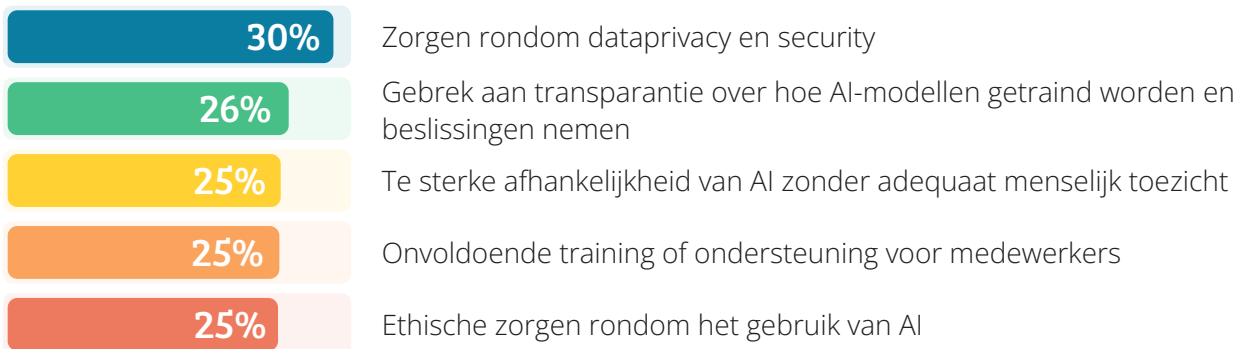


Het is niet vreemd dat AI in sommige organisaties een bottom-up beweging is. Medewerkers verdiepen zich erin en experimenteren uit nieuwsgierigheid of interesse. Tegelijkertijd strijden er in de organisatietop meerdere onderwerpen om aandacht, waardoor AI niet altijd de meeste prioriteit krijgt. Het is dan ook goed dat IT de lead op dit onderwerp pakt. Met hun achtergrond en IT-affiniteit kunnen zij ervoor zorgen dat AI op een verantwoorde en veilige manier in de organisatie wordt gebruikt. Daarin ligt de samenwerking met het management: IT neemt het voortouw in de selectie en implementatie van veilige AI-tools, het management bepaalt de prioritering en strategische kaders. Zeker met de komst van de AI act is deze samenwerking cruciaal: je wordt verplicht om AI-toepassingen te toetsen op veiligheid, risico's en compliance. Als IT-afdeling speel je hierin een sleutelrol, maar je hebt de ondersteuning en richting van het management nodig. Kortom, zoek elkaar actief op en maak van verantwoorde AI een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Zorgen en barrières

IT'ers zien dus genoeg kansen voor AI, maar hebben ook nog aarzelingen. Deze zitten voornamelijk op het gebied van veiligheid en controle, maar ook bij ondersteuning van medewerkers en ethiek.

Zorgen van IT'ers over het gebruik van AI in de organisatie



Wist je dat 59 procent van de CIO's volgens onderzoek van Gartner het risico op hallucinaties de grootste zorg vindt rondom generatieve AI?

Ondanks de zorgen voelen zeven op de tien (70%) IT'ers zich zelfverzekerd om met AI te werken in hun dagelijkse werkzaamheden.

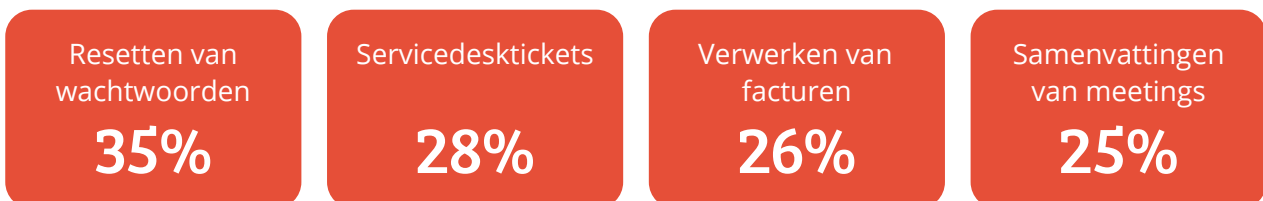
De mate van automatisering

In de meeste organisaties is automatisering aanwezig, maar nog niet altijd volledig. Het merendeel van de processen zit volgens IT'ers in een hybride stadium waar mens en technologie samen verantwoordelijk zijn.

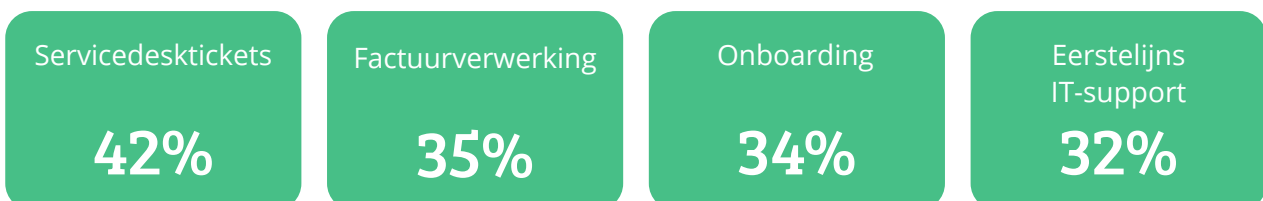
Volledig handmatig:



Volledig geautomatiseerd:



Hybride:



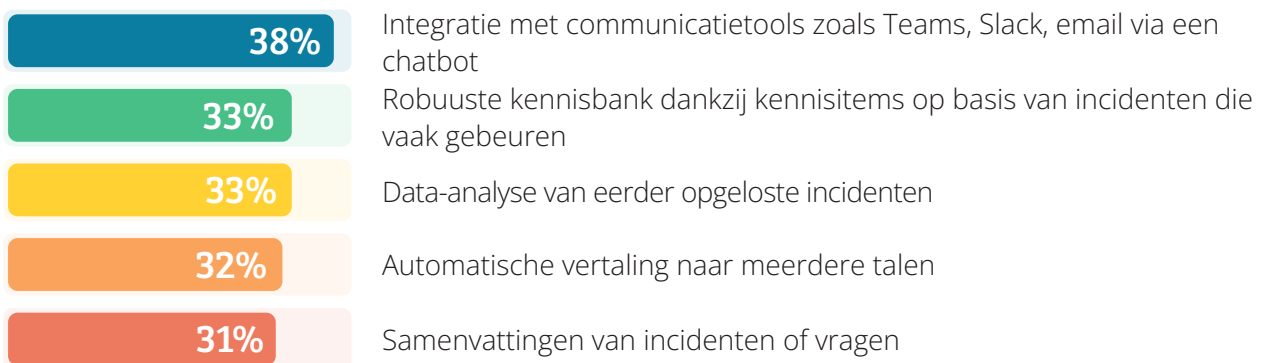
Bij één op vijf IT-afdelingen is eerstelijns IT-support volledig geautomatiseerd



Het devies in een organisatie zou altijd moeten zijn: automatiseer wat je kunt automatiseren. Dankzij AI is die drempel onwijs verlaagd. Zaken als wachtwoordbeheer en eerstelijns IT-support zijn hier het laaghangend fruit, ofwel de eerste taken om te automatiseren. Applicaties die anno 2025 geen single sign-on ondersteunen, moet je eigenlijk de deur uitdoen. Want het mooie is dat het automatiseren van bijvoorbeeld wachtwoordbeheer direct terug te zien is in een lager aantal eerstelijnsincidenten. Een medewerker die zijn wachtwoord niet meer weet, hoeft dan niet meer langs de servicedesk met een ticket. Het wordt met een automatische wachtwoordreset gelijk opgelost. Dat zou het ideaalbeeld moeten zijn: eerstelijnsincidenten zodanig automatiseren dat er meer ruimte is om terugkerende problemen structureel te verhelpen.

De concrete inzet van AI

Hoe AI wordt ingezet in intern servicemanagement

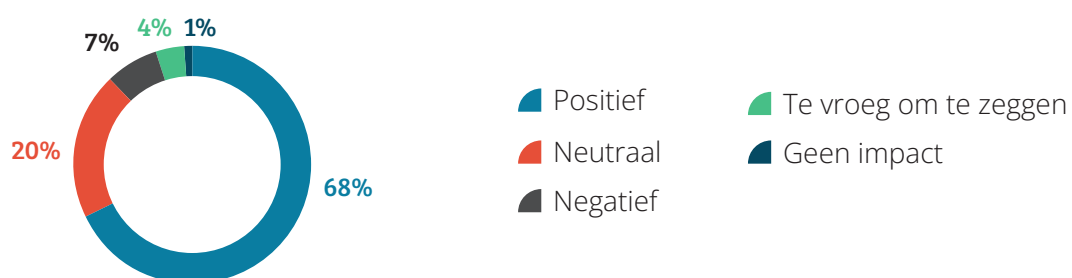


Is het genoeg? Bijna acht op de tien IT'ers (78%) zouden het liefst willen dat de organisatie nog meer AI en automatisering gebruikt.

De impact van AI

De meeste IT'ers staan dus positief tegenover AI en de impact ervan.

De impact van AI zie ik als:



Jongere IT'ers (29-44 jaar) vinden de impact van AI positiever (71%) dan een oudere generatie (45-60 jaar, 62%).

Op welk vlak heeft AI het meest een positieve impact?

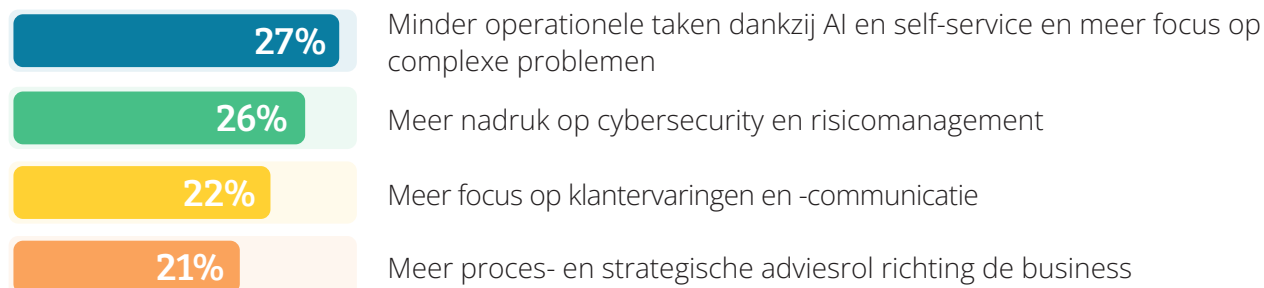
Positieve impact van AI zit in onze organisatie vooral in:



De positieve kijk op AI van IT'ers wordt mogelijk ook verklaard door het feit dat zes op de tien (61%) niet het idee hebben dat AI een bedreiging is voor hun rol in de organisatie. Sterker nog, zeven op de tien zijn juist enthousiast over de toekomstige voordelen van AI voor hun rol of vakgebied. Zo denkt zeventig procent dat AI het makkelijker maakt om te focussen op de meer betekenisvolle onderdelen van hun baan en dat het helpt om efficiënter te werken (72%).



Hoe de rol van de IT-supportmedewerker de komende twee tot vijf jaar gaat veranderen



Conclusie

Wat in de inleiding nog een vraag was, is nu glashelder: zonder IT komt er weinig van de grond in organisaties. IT raakt direct aan werkplezier, 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 randvoorwaardes, maar de basis van de employee journey.

Toch is de realiteit anders. Veel IT-afdelingen zijn nog druk met incidenten oplossen en korte vragen afhandelen. Dat slokt tijd en aandacht op en maakt de basis kwetsbaar. Want omdat de hele organisatie afhankelijk is van IT, raakt elke storing iedereen.

Daarom staat de IT-afdeling op een kruispunt. Blijf je kleine problemen oplossen? Of maak je de stap naar strategisch partner die businessdoelen ondersteunt, silo's doorbreekt en weerbaarheid topprioriteit maakt? Dat

is waar het voor IT en servicemanagement naartoe gaat. Of, naartoe moet gaan. Kijk maar naar de wereld op dit moment met geopolitieke risico's, cyberdreigingen en de vraag naar datasoevereiniteit. Eén ding is duidelijk: je moet weerbaar en flexibel zijn als IT-afdeling, zodat je organisatie dat ook is.

AI kan deze transitie versnellen. Niet door mensen te vervangen, maar juist het takenpakket. AI beantwoordt straks eerstelijnsvragen, wat jou als IT'er in staat stelt om te focussen op samenwerking, preventie en innovatie. Oftewel, minder tickets, meer strategie. Met AI als versneller en niet als vervanger, transformeer je IT tot strategisch fundament.

De kernboodschap van dit rapport is daarom simpel: terwijl AI oprukt en werk verandert, blijft één factor bepalend voor organisatiesucces: 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 verbeter je dat morgen al?
- Welk terugkerend probleem kost jouw team de meeste tijd en hoe los je dat structureel op?
- Welke taak kun je vandaag al door AI laten overnemen zodat je tijd wint voor samenwerking en innovatie?



Over TOPdesk

TOPdesk is een platform dat het werk voor je IT-servicedesk vereenvoudigd. De Delftse 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 vakkennis 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.

Het bedrijf is gevestigd in Delft en heeft meer dan 800 medewerkers wereldwijd.

Voor meer informatie: www.topdesk.com

