



ITSM 2026 im Fokus: Die Zukunft der internen IT

Von Störungen zur Strategie: Wie DEX, Zusammenarbeit und KI die Rolle der IT verändern.





Inhalt

Einleitung	➤	03
Zentrale Ergebnisse	➤	04
1. Die Rolle der IT für die Employee Experience	➤	07
2. IT- und Servicemanagement im Wandel	➤	13
3. KI und Automatisierung: unterstützen statt ersetzen	➤	23
Fazit	➤	33
...für Deutschland	➤	33
...für Österreich	➤	33
...für die Schweiz	➤	34

Einleitung

Stellen Sie sich die Frage: Worauf könnte eine Organisation im Jahr 2026 eher verzichten – auf Trinkwasser oder auf ihre IT-Abteilung? Die Antwort wirkt befremdlich, ist aber eindeutig. Ohne IT steht alles still. Kommunikation, Zusammenarbeit und Innovation kommen zum Erliegen. IT ist das Herz jeder Organisation und beeinflusst sowohl die Employee Experience als auch sämtliche Geschäftsprozesse. Sie unterstützt bei der Arbeitsplatzreservierung, erleichtert die Zusammenarbeit im Team und ermöglicht durch den Einsatz von KI schnelleres sowie effizienteres Arbeiten.

Damit wächst der Druck auf IT-Abteilungen wie nie zuvor. Mitarbeitende erwarten dieselbe Geschwindigkeit und Benutzerfreundlichkeit, die sie aus ihrem privaten Umfeld kennen. Führungskräfte verlangen höhere Produktivität und Effizienz. Gleichzeitig etabliert sich KI zunehmend – nicht, um IT-Fachkräfte zu ersetzen, sondern um sie bei konzentrierterem Arbeiten zu unterstützen.

Die Realität sieht jedoch anders aus. Jeden Tag müssen neue Störungen behoben und Tickets bearbeitet werden. Dazu kommen externe Anforderungen: Datensouveränität, Cybersecurity, XLAs statt SLAs, automatisierte Ticketbearbeitung und ein stärker menschenzentriertes Servicemanagement. All das ist keine entfernte Zukunftsvision, sondern eine unmittelbare Herausforderung.

Um zu verstehen, wie IT-Abteilungen mit diesen Entwicklungen umgehen, haben wir Fachkräfte in der DACH-Region und weiteren europäischen Ländern befragt. Ihr Blick reicht von reaktivem Troubleshooting bis zur Rolle als strategischer Partner auf Vorstandsebene.

In diesem Bericht erfahren Sie



wie IT-Ausfälle das Wohlbefinden von Mitarbeitenden und ihre digitale Erfahrung beeinflussen,



welche Faktoren IT und Service Desk zukunftsfähig machen und welche Bedeutung Cybersecurity dabei hat,



welche Aufgaben KI in IT-Abteilungen bereits heute übernimmt.



Über die Studie

Die Grundlage dieses Reports ist eine internationale Online-Umfrage, die Censuswide, ein internationales Marktforschungsunternehmen mit Hauptsitz in London, im Auftrag von TOPdesk im August 2025 durchgeführt hat. Befragt wurden 6.000 IT-Fachkräfte aus Belgien, Deutschland, den Niederlanden, Österreich, dem Vereinigten Königreich und der Schweiz. Alle Teilnehmenden arbeiten in Organisationen mit mindestens 25 Mitarbeitenden. Der vorliegende Bericht konzentriert sich auf die Antworten aus der DACH-Region (je 1.000 deutsche, österreichische und schweizerische IT-Fachkräfte).

Zentrale Ergebnisse

IT und Employee Experience

Deutschland

67 %

der befragten IT-Fachkräfte sind der Meinung, dass negative IT-Erfahrungen die Arbeitszufriedenheit mindern.

40 %

verbringen so viel Zeit mit akuten Problemen, dass kaum Raum für präventive Maßnahmen bleibt.

15 %

berichten, ihre Organisation erlebt mehrmals pro Woche gravierende IT-Störungen wie Systemausfälle, Hardwareprobleme oder Datenverlust.

26 %

sagen, dass die gesamte Organisation mindestens mehrmals pro Woche Zusatzarbeit durch IT-Störungen hat.

49 %

glauben, dass Mitarbeitende wegen jeder Kleinigkeit zur IT gehen, statt selbst eine Lösung zu versuchen.

Österreich

59 %

sind der Meinung, dass negative IT-Erfahrungen die Arbeitszufriedenheit mindern.

45 %

verbringen so viel Zeit mit akuten Problemen, dass kaum Raum für Prävention bleibt.

20 %

berichten, ihre Organisation erlebt mehrmals pro Woche gravierende IT-Störungen.

24 %

sagen, dass die gesamte Organisation mindestens mehrmals pro Woche Zusatzarbeit durch IT-Störungen hat.

51 %

glauben, dass Mitarbeitende wegen jeder Kleinigkeit zur IT gehen.

Schweiz

59 %

sind der Meinung, dass negative IT-Erfahrungen die Arbeitszufriedenheit mindern.

46 %

verbringen so viel Zeit mit akuten Problemen, dass kaum Raum für Prävention bleibt.

20 %

berichten, ihre Organisation erlebt mehrmals pro Woche gravierende IT-Störungen.

24 %

sagen, dass die gesamte Organisation mindestens mehrmals pro Woche Zusatzarbeit durch IT-Störungen hat.

54 %

glauben, dass Mitarbeitende wegen jeder Kleinigkeit zur IT gehen.

IT-Servicemanagement im Wandel

Deutschland

37 %

sehen ihre IT-Abteilung
bereits als voll zukunftsfähig.

48 %

nennen die Nutzung von KI
(z. B. Ticketkategorisierung,
Datenanalyse,
Mustererkennung) als
entscheidendes Merkmal.

72 %

glauben, dass IT-Störungen
schneller gelöst würden,
wenn Abteilungen besser
zusammenarbeiten.

Österreich

40 %

sehen ihre IT-Abteilung
bereits als voll zukunftsfähig..

36 %

nennen starke Cybersecurity-
und Datenschutzprotokolle
als wichtigstes Merkmal.

79 %

glauben, dass IT-Störungen
schneller gelöst würden,
wenn Abteilungen besser
zusammenarbeiten

Schweiz

43 %

sehen ihre IT-Abteilung
bereits als voll zukunftsfähig..

35 %

nennen starke Cybersecurity-
und Datenschutzprotokolle
als wichtigstes Merkmal.

80 %

glauben, dass IT-Störungen
schneller gelöst würden,
wenn Abteilungen besser
zusammenarbeiten.

KI und Automatisierung

Deutschland

23 %

sagen, dass KI in ihrer Organisation vollständig verankert ist.

24 %

halten KI für ein erhebliches Risiko, das spezielle Ressourcen erfordert.

67 %

berichten, dass die KI-Einführung primär von der IT getrieben wird.

24 %

geben an, dass der First-Line-Support bereits vollständig automatisiert ist.

Österreich

26 %

sagen, dass KI in ihrer Organisation vollständig verankert ist.

32 %

halten KI für ein erhebliches Risiko.

60 %

berichten, dass die KI-Einführung primär von der IT getrieben wird.

31 %

geben an, dass der First-Line-Support bereits vollständig automatisiert ist.

Schweiz

26 %

sagen, dass KI in ihrer Organisation vollständig verankert ist.

32 %

halten KI für ein erhebliches Risiko.

60 %

berichten, dass die KI-Einführung primär von der IT getrieben wird.

31 %

31 % geben an, dass der First-Line-Support bereits vollständig automatisiert ist.

Die Rolle der IT für die Employee Experience



Im hybriden Arbeitsumfeld von heute ist die IT-Abteilung weit mehr als ein reiner Problemlöser. Entscheidend ist nicht nur, dass Systeme funktionieren, sondern wie Mitarbeitende sie erleben. 2025 bildet IT die Basis des gesamten Arbeitstags. Schon kleine Störungen – ein instabiles WLAN, Kopfhörer, die sich nicht verbinden, oder ein streikender Drucker – beeinträchtigen die Arbeit.

Die Digital Employee Experience (DEX) wird damit zu einem zentralen Faktor für Produktivität, Innovation und die Attraktivität als Arbeitgeber. IT wirkt nicht isoliert, sondern begleitet die gesamte Employee Journey: vom Onboarding über die tägliche Zusammenarbeit bis hin zum Offboarding

Warum DEX wichtig ist

IT-Fachkräfte in der DACH-Region sind sich einig: Die Digital Employee Experience beeinflusst direkt die Zufriedenheit im Job. Mehr als die Hälfte sagt, dass schlechte IT-Erfahrungen die Arbeitsstimmung deutlich verschlechtern (in Deutschland 67 %, Österreich 59 %, Schweiz 59 %).

Besonders stark sehen die Befragten den Beitrag der IT zu Produktivität und Erfolg. Fast acht von zehn in Deutschland und rund drei Viertel in Österreich und der Schweiz bestätigen: Intuitive digitale Tools machen Mitarbeitende messbar leistungsfähiger.

Noch deutlicher fällt die Rolle im Onboarding aus. Über 90 % in allen drei Ländern sehen IT als festen Bestandteil des Einstiegsprozesses. Nur eine sehr kleine Minderheit verneint diese Rolle.

Der Wert der IT aus Sicht von IT-Fachkräften



Produktivität:

79 % in Deutschland, 72 % in Österreich und 73 % in der Schweiz sehen Mitarbeitende produktiver, wenn digitale Tools zuverlässig und intuitiv funktionieren.



Erfolg:

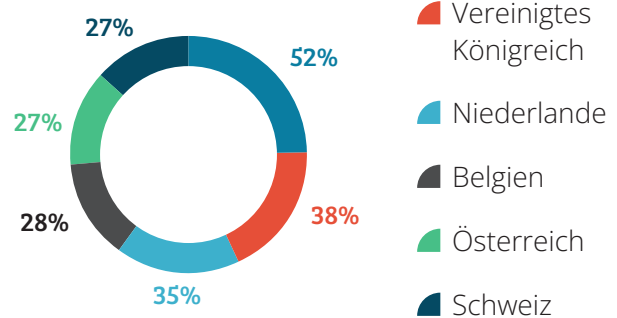
77 % in Deutschland, 75 % in Österreich und 73 % in der Schweiz finden, dass reibungsloses IT-Management entscheidend für den Erfolg von Mitarbeitenden ist.

Realität: Grenzen der DEX

Der Nutzen einer starken Digital Employee Experience ist unbestritten. In der Praxis gibt es jedoch Hürden. Vor allem hybrides und Remote-Arbeiten erschweren die Bereitstellung einer reibungslosen digitalen Erfahrung. Mehr als die Hälfte der Befragten in der DACH-Region sieht hier Probleme (in Deutschland 58 %, Österreich 61 %, Schweiz 57 %).

Hinzu kommt eine hohe Arbeitslast in den IT-Abteilungen. In Deutschland berichten 52 % der Fachkräfte von Überlastung, in Österreich und der Schweiz jeweils 27 %. Besonders deutlich wird der Effekt in größeren Organisationen. So steigt der Anteil überlasteter IT-Abteilungen in Deutschland bei 501–5.000 Mitarbeitenden auf 61 %, während er in kleineren Unternehmen (26–49 Mitarbeitende) nur 38 % beträgt. Ähnliche Unterschiede zeigen sich auch in Österreich und der Schweiz.

Die Arbeitslast in der IT-Abteilung ist hoch



Ressourcenmangel als Treiber der Arbeitslast

Ein wesentlicher Grund für die hohe Belastung in den IT-Abteilungen ist der Mangel an Ressourcen. Dadurch können Störungen nicht effizient behoben werden. Dieses Problem zeigt sich in allen drei DACH-Ländern, besonders ausgeprägt in der Schweiz (54 %). In Österreich berichten dies 50 % der Befragten, in Deutschland 46 %.

Im Alltag zeigt sich, dass die Ad-hoc Bearbeitung von Störungen häufig dominiert. Dadurch bleibt kaum Kapazität für vorbeugende Maßnahmen. In Deutschland gehen 39 % der teilgenommenen IT Professionals von dieser Situation aus, in Österreich 45 % und in der Schweiz 46 %. Diese Überlastung beeinträchtigt die digitale Employee Experience spürbar.

IT-Probleme und ihre Auswirkungen



15 %

der Deutschen sowie 20 % der Österreicher und Schweizer IT-Fachkräfte sagen, dass ihre Organisation mehrmals pro Woche gravierende IT-Störungen wie Systemausfälle, Hardwareprobleme oder Datenverlust erlebt.

Im internationalen Vergleich liegt die Schweiz damit an der Spitze. Belgien meldet 17 %, das Vereinigte Königreich 14 % und die Niederlande nur 10 %. Kleinere Störungen wie instabiles Internet oder Zugriffsprobleme treten zwar seltener auf, sind aber keineswegs selten: In Deutschland erleben 28 % solche

Probleme mehrmals pro Woche, in Österreich und der Schweiz jeweils 24 %. 14 % der Befragten in der DACH-Region berichten sogar von täglichen Vorfällen.

Diese Ausfälle bleiben nicht auf die IT-Abteilung beschränkt. 26 % der deutschen, 24

% der österreichischen und 17 % der schweizerischen IT-Fachkräfte geben an, dass ihre gesamte Organisation mehrmals pro Woche Zusatzarbeit durch IT-Störungen leisten muss. Das zeigt, wie eng IT 2025 mit dem Tagesgeschäft aller Abteilungen verflochten ist.



IT-Probleme bleiben heute selten auf die IT-Abteilung beschränkt. Fällt das WLAN aus oder verbindet sich ein Laptop nicht, spüren sofort ganze Teams oder Abteilungen die Folgen. Angesichts der engen Vernetzung von Systemen ist die Abhängigkeit enorm – und Ausfälle dürfen schlichtweg nicht zum Alltag gehören. Dennoch verbringen viele IT-Teams den Großteil ihrer Zeit mit reaktivem Störungsmanagement. Hohe Ticketzahlen, akute Anfragen und begrenzte Ressourcen lassen wenig Raum für nachhaltige Verbesserungen. Dabei könnten bereits kleine Prozess- oder Kommunikationsanpassungen spürbar entlasten und die Zahl der Vorfälle deutlich reduzieren.

Gleichzeitig steigen die Anforderungen: Mit dem zunehmenden Einsatz von KI und Automatisierung wird Datenqualität zur zentralen Voraussetzung. Systeme müssen angepasst, Prozesse neu aufgesetzt und Verantwortlichkeiten klar geregelt werden – was zusätzliche Projekte und Arbeitslast nach sich zieht. Umso wichtiger sind klare Strukturen: Nicht jede Anfrage muss sofort beantwortet werden, definierte Zeitfenster oder Self-Service-Angebote können helfen, Routinefälle abzufangen.

Ein starkes digitales Arbeitsumfeld entsteht durch Balance: zuverlässige Systeme, intuitive Self-Service-Portale und intelligente Unterstützung etwa durch KI-gestützte Suche oder proaktive Wartung. Zugleich bleibt persönlicher Kontakt unverzichtbar, insbesondere bei komplexen oder sensiblen Anliegen. Ziel ist es, die IT von der Rolle des reaktiven „Feuerlöschers“ hin zu einer gestaltenden Funktion zu entwickeln – mit mehr Freiraum für strategische Verbesserungen und einer nachhaltig besseren Employee Experience.

Wie Organisationen DEX verbessern

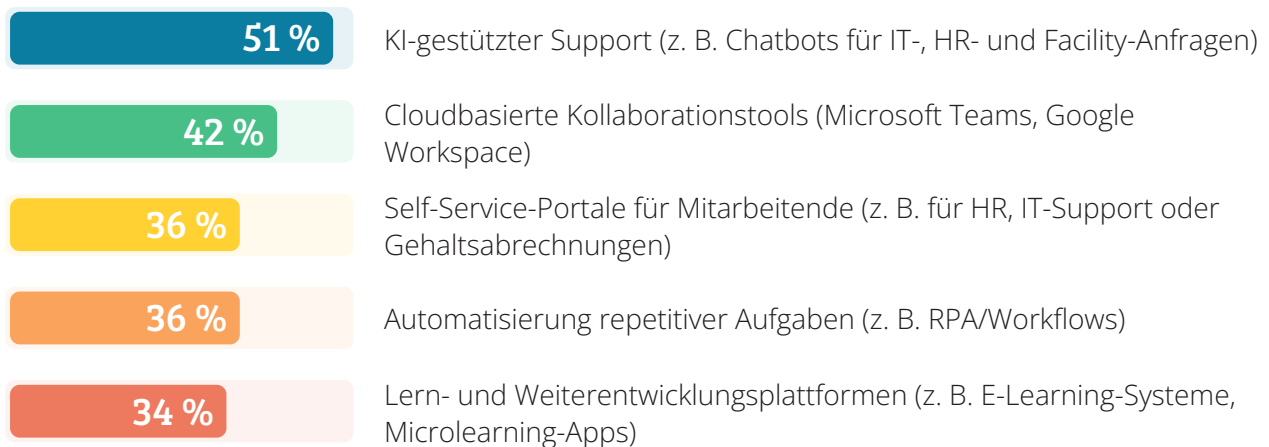
Viele Unternehmen investieren bereits gezielt in die digitale Employee Experience. In Deutschland sagen 29 % der Befragten, dass stark investiert wird. In Österreich liegt der Wert bei 30 %, in der Schweiz sogar bei 47 %. Weitere 56 % in Deutschland, 58 % in Österreich und 45 % in der Schweiz berichten von moderaten Verbesserungen.

Damit steht DEX auch europaweit weit oben auf der Agenda. Besonders das Vereinigte Königreich setzt große Schwerpunkte (60 %), während Deutschland mit 29 % und die Niederlande mit 26 % zurückliegen. Nur eine Minderheit kümmert sich kaum um DEX: in Deutschland 12 %, in Österreich 9 % und in der Schweiz 7 %.

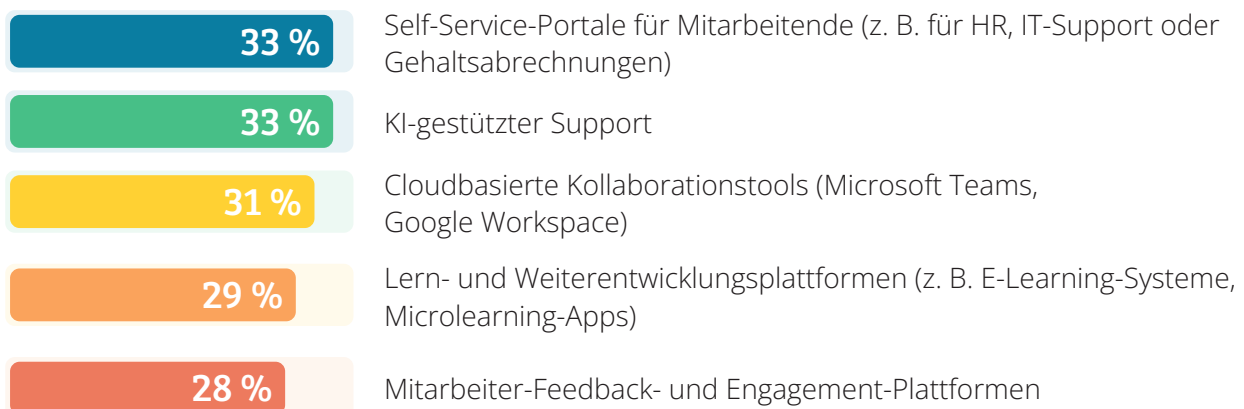
Was fördert aus Sicht der IT-Fachkräfte eine gute digitale Erfahrung? Vor allem Tools und Plattformen, die Zusammenarbeit erleichtern und den Zugang zu Informationen verbessern.

Tools und Maßnahmen zur Verbesserung der DEX

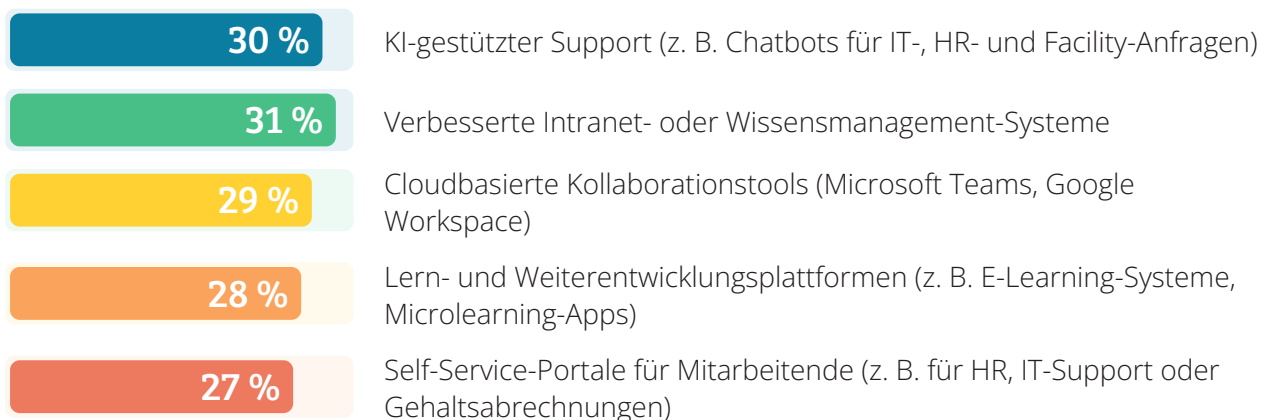
Deutschland



Österreich



Schweiz

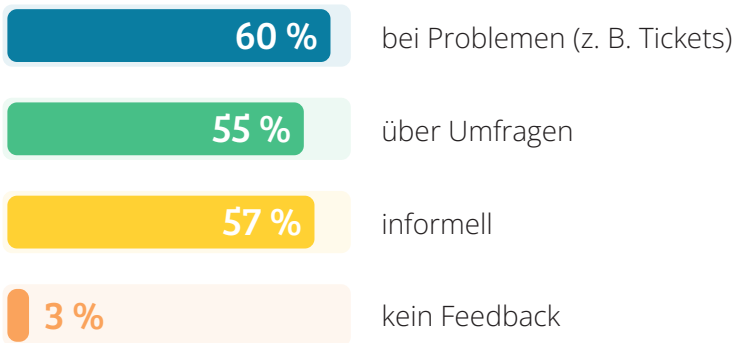


Verhältnis zwischen IT und Arbeitsplatz

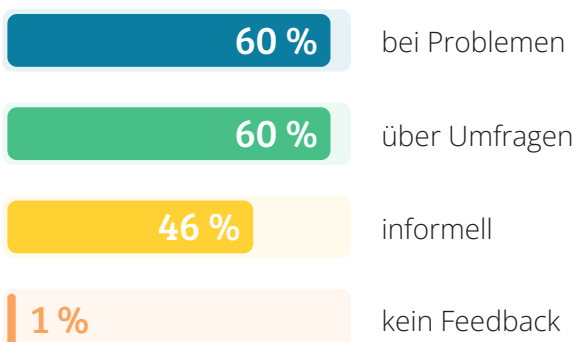
Eine gute digitale Employee Experience erfordert kontinuierlichen Austausch zwischen IT und Belegschaft. Mit jeder Entscheidung zu Tools und Support prägt die IT-Abteilung, wie reibungslos der Arbeitsalltag läuft. Ohne aktives Feedback besteht die Gefahr, dass DEX unter Druck gerät.

Wie holen IT-Abteilungen Feedback ein?

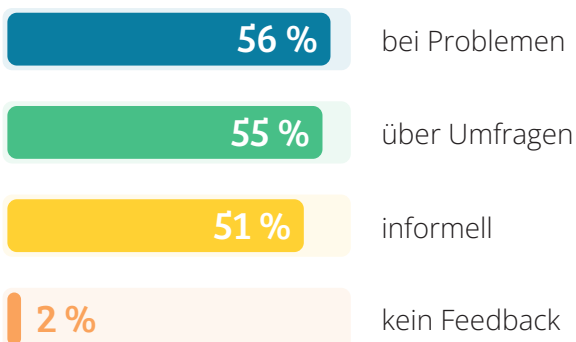
Deutschland



Schweiz



Österreich



Formale Feedbackzyklen und reaktives Feedback existieren meist nebeneinander. Besonders in größeren Organisationen sind formale Zyklen weit verbreitet:

5.001–10.000 MA:

65 % in Deutschland, 59 % in Österreich und 66 % in der Schweiz

501–5.000 MA:

59 % in Deutschland, 60 % in Österreich und 63 % in der Schweiz

100–249 MA:

48 % in Deutschland, 58 % in Österreich und 67 % in der Schweiz

Und umgekehrt: Wie bewerten IT-Fachkräfte ihre Kollegen?

IT-Fachkräfte wünschen sich mehr Verständnis für ihre Arbeit. In Deutschland (55 %), Österreich (56 %) und der Schweiz (60 %) finden viele, dass Kollegen zumindest einen Tag in der IT verbringen sollten, um die Realität besser nachvollziehen zu können.

Noch deutlicher wird das beim Thema Komplexität: 62 % der deutschen, 57 % der österreichischen und 59 % der schweizerischen Befragten glauben, dass Mitarbeitende die Herausforderungen der IT unterschätzen.

Gleichzeitig sehen viele in der IT problematisches Verhalten im Arbeitsalltag. Fast die Hälfte ist überzeugt, dass sich Kollegen zu oft mit Kleinigkeiten an die IT wenden (Deutschland 49 %, Österreich 51 %, Schweiz 54 %) oder die meisten Probleme sogar selbst verursachen (48 %, 47 % bzw. 48 %).

Zudem finden 44 % in Deutschland, 45 % in Österreich und 46 % in der Schweiz, dass sich die Belegschaft insgesamt zu stark über IT-Probleme beschwert.



Ein zentrales Merkmal digitaler Reife ist die Fähigkeit der Mitarbeitenden, IT-Probleme eigenständig zu lösen. Wenn jede Kleinigkeit an die IT eskaliert wird, erhöht das nicht nur die Arbeitslast, sondern legt auch strukturelle Defizite offen. Ein hohes Anfragevolumen weist häufig auf eine unausgereifte digitale Arbeitsplatzumgebung oder unklare Servicegrenzen hin.

Die Lösung liegt darin, eine Umgebung zu schaffen, die einfache Probleme automatisch abfängt und zugleich persönlichen Support bei komplexeren Anliegen ermöglicht. Intuitive Self-Service-Portale, KI-gestützte Suchfunktionen und proaktive Benachrichtigungen fördern die Eigenständigkeit, während persönlicher Kontakt bei sensiblen Fällen unverzichtbar bleibt.

Die Herausforderung für die IT besteht darin, eine solide digitale Basis aufzubauen, die Routineanfragen reduziert und Kapazitäten für strategische Aufgaben freisetzt. So kann sich die IT auf wertschöpfende Tätigkeiten konzentrieren, während Mitarbeitende effizienter arbeiten.

IT- und Servicemanagement im Wandel



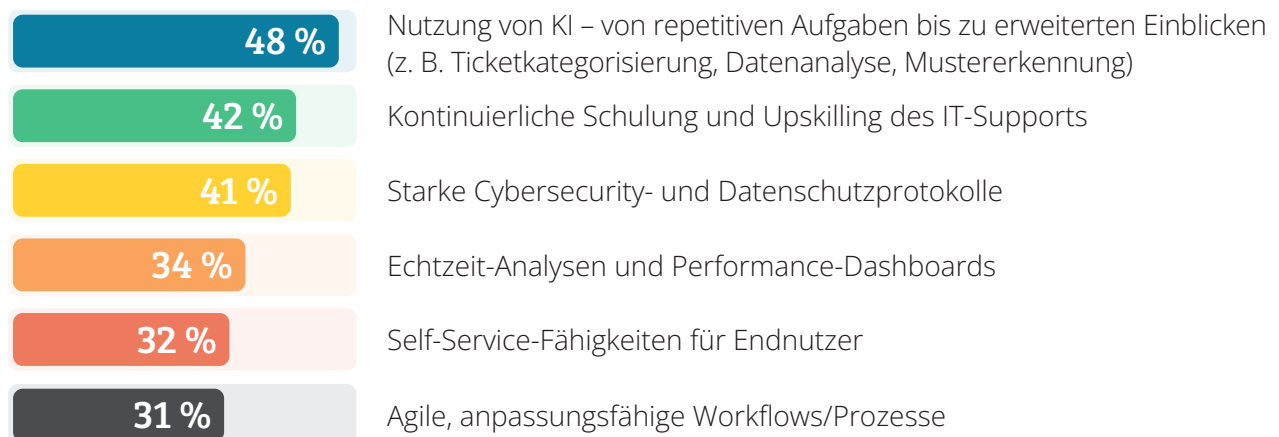
Im vorherigen Kapitel wurde deutlich, dass IT-Abteilungen noch häufig reaktiv arbeiten und sich stark auf die Behebung akuter Störungen konzentrieren. Gleichzeitig ist der hybride Arbeitsplatz längst Alltag, Mitarbeitende sind stärker denn je auf digitale Ressourcen angewiesen, und die Rolle der IT wächst kontinuierlich. Organisationen benötigen deshalb nicht nur schnelle Problemlösung, sondern Strukturen, die ein stabiles Fundament für Innovation und Resilienz schaffen. Es ist Zeit für eine Transformation. Doch wie zukunftsfähig sind die IT-Abteilungen in der DACH-Region?

Die zukunftsfähige IT-Abteilung

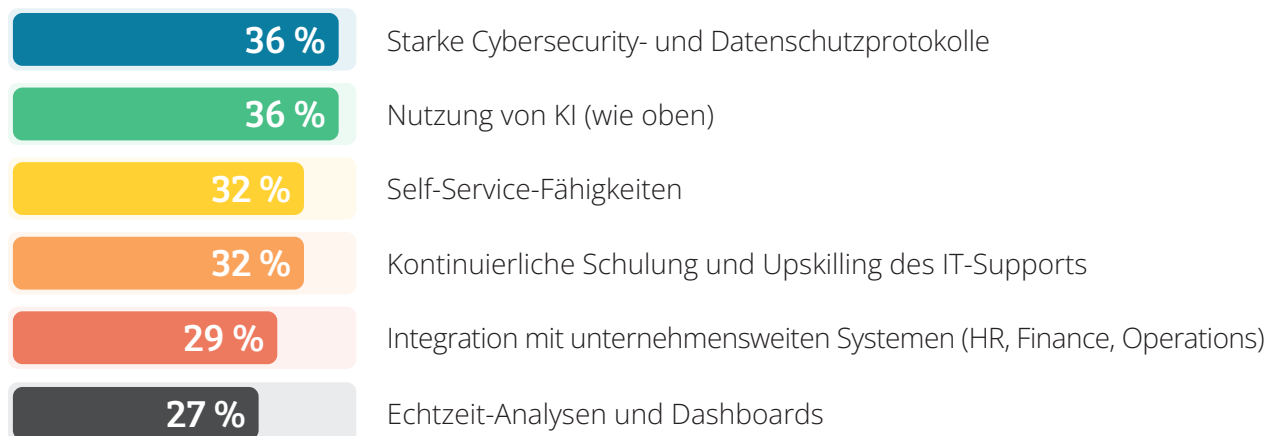
Aus Sicht der Befragten hängt Zukunftsfähigkeit vor allem von der Stärke der technischen Basis ab. Interessanterweise gilt ein nutzerzentrierter Ansatz nur selten als entscheidendes Merkmal, obwohl er – wie im ersten Kapitel gezeigt – die Grundlage für eine starke Digital Employee Experience bildet.

Merkmale einer zukunftsfähigen IT-Abteilung

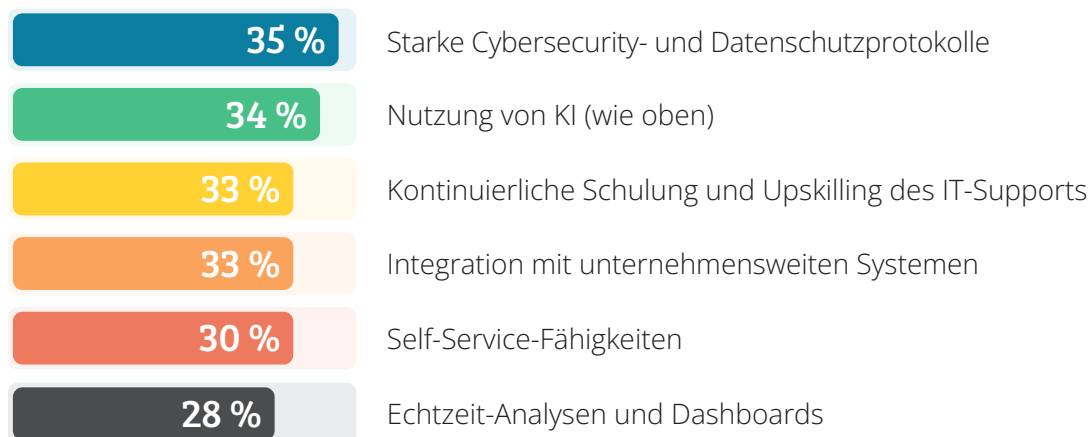
Deutschland



Österreich



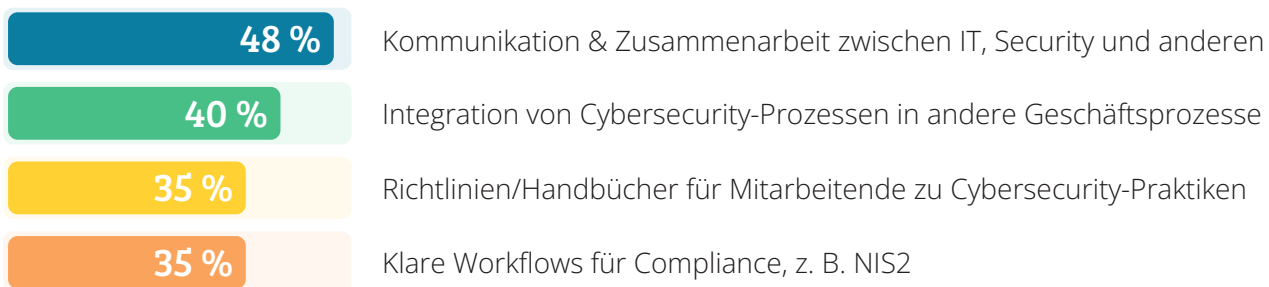
Schweiz



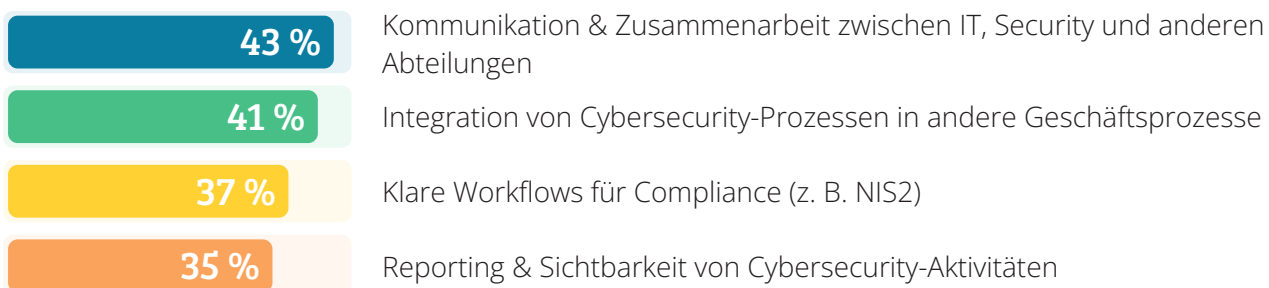
In Österreich und der Schweiz gilt Cybersecurity als wichtigster Indikator für eine zukunftsfähige IT. Die Merkmalslisten ähneln sich stark, unterscheiden sich jedoch in der Reihenfolge. In Deutschland liegt Cybersecurity erst an dritter Stelle, während der Einsatz von KI dort die höchste Priorität hat. Insgesamt bewegen sich die Werte in allen drei Ländern jedoch auf ähnlichem Niveau, was die zentrale Bedeutung von Cybersecurity in der gesamten DACH-Region bestätigt. Auch kontinuierliche Weiterbildung gehört selbstverständlich dazu.

Top 5 der wichtigsten Cybersecurity-Verbesserungen laut IT-Fachkräften

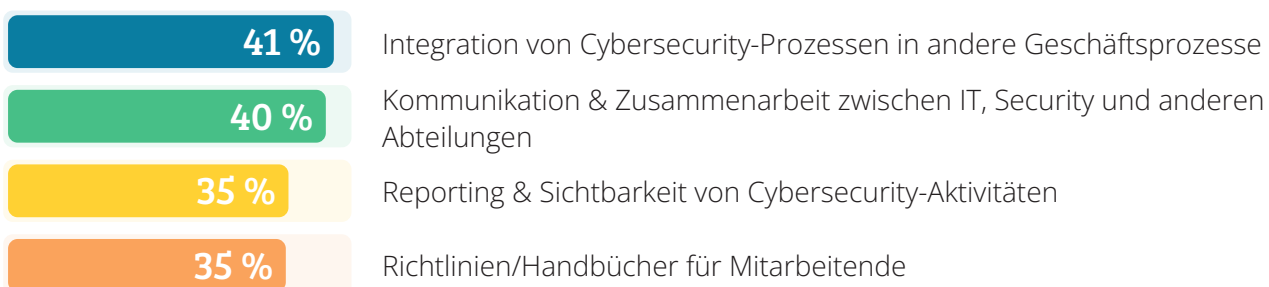
Deutschland



Österreich



Schweiz



Über alle drei Länder hinweg zeigt sich: Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen ist der häufigste Hebel zur Stärkung der IT-Sicherheit. In Deutschland nennen dies 48 %, in Österreich 43 % und in der Schweiz 40 %. Rund die Hälfte der IT-Abteilungen arbeitet bereits mit gemeinsamen Prozessen und Plattformen für IT und Security, während etwa 40 % von einer teilweisen Integration berichten.



Cybersicherheit ist längst kein rein technisches Thema mehr – sie betrifft heute alle Bereiche eines Unternehmens. Entsprechend wichtig ist die bereichsübergreifende Zusammenarbeit. In der Praxis fehlt es jedoch häufig an integrierten Prozessen zwischen IT und Security. Viele Unternehmen verfügen zwar bereits über gemeinsame Plattformen, doch ohne abgestimmte Workflows, geteilte Verantwortlichkeiten und eine klare Kommunikation bleibt es bei punktuellen Maßnahmen.

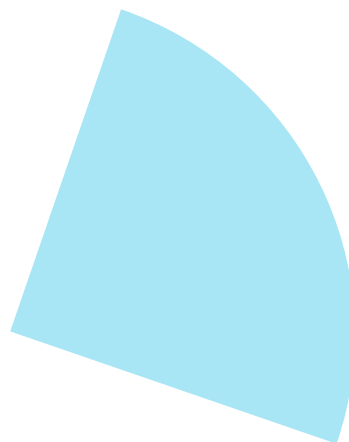
Die Ergebnisse der Umfrage bestätigen: IT-Fachkräfte sehen die enge Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen als wichtigsten Hebel für mehr Sicherheit. Denn ohne gemeinsame Strukturen bleibt die Organisation im reaktiven Modus – es werden Symptome bekämpft, statt nachhaltige Resilienz aufzubauen. Der Schlüssel liegt in einer stärkeren operativen und strategischen Verzahnung: etwa durch gemeinsame KPIs, integrierte Plattformen oder die Verknüpfung von IT-Service-Management und Security-Prozessen.

Gerade IT-Abteilungen können hier eine verbindende Rolle übernehmen, indem sie Sicherheitsaspekte aktiv mit Geschäftsprozessen verknüpfen. So wird Security nicht als Hemmschuh wahrgenommen, sondern als Grundlage für stabile, widerstandsfähige Strukturen im digitalen Arbeitsumfeld.

Geopolitische Entwicklungen als externer Agilitätsfaktor

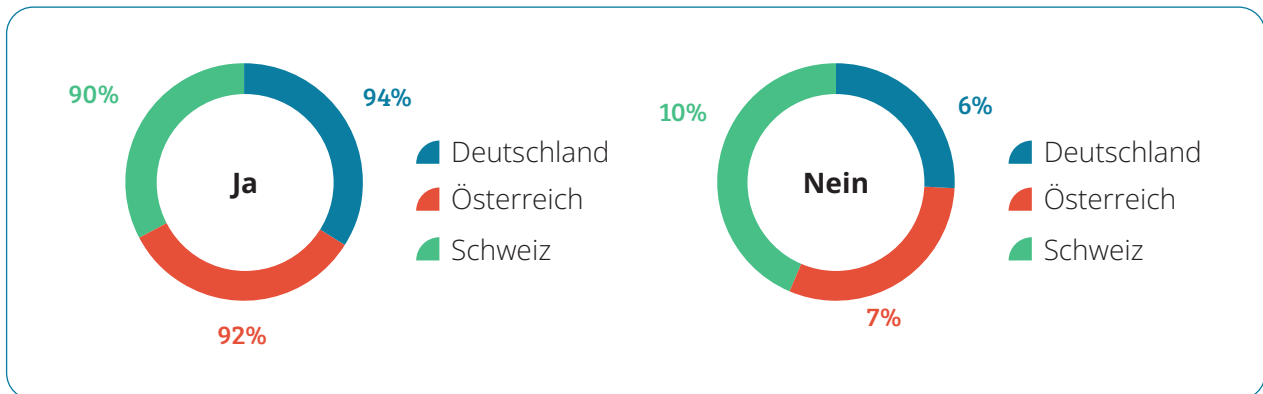
Cyberangriffe, Zölle oder die Debatte um eine europäische souveräne Cloud zeigen, wie stark geopolitische Entwicklungen die Resilienz von IT-Abteilungen beeinflussen. Mehr als die Hälfte der Befragten in der DACH-Region macht sich Sorgen über die Auswirkungen auf IT, Datenspeicherung und Cybersecurity in den kommenden zwölf Monaten (Deutschland 61 %, Österreich 59 %, Schweiz 60 %).

Störungen sind bereits heute Realität. In Deutschland berichten 16 %, in Österreich 17 % und in der Schweiz 20 % von wöchentlichen Problemen bei Datenspeicherung und Sicherheit. Besonders betroffen sind der IT- und Telekommunikationssektor (23 %, 20 %, 21 %) sowie der Finanzbereich (22 %, 16 %, 21 %). Auffällig ist zudem, dass Unternehmen mit einem höheren KI-Reifegrad häufiger von Störungen berichten: 19 % in Deutschland, 22 % in Österreich und 28 % in der Schweiz.



Zurück zur Zukunftsfähigkeit: Wie zukunftsfähig sind IT-Abteilungen heute?

Ist Ihre Abteilung bereit für die Zukunft?



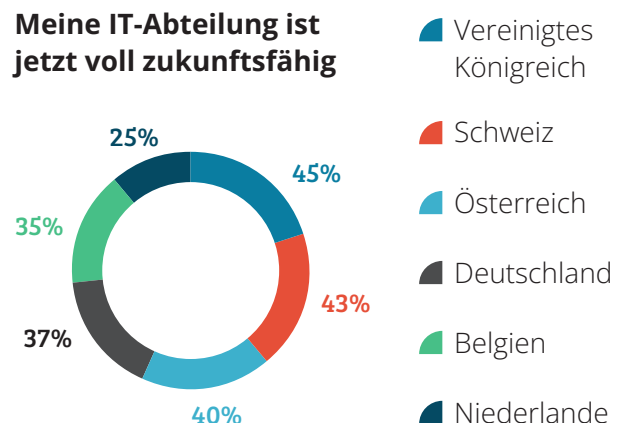
Die Selbsteinschätzung der IT-Abteilungen hängt eng mit ihrem KI-Reifegrad zusammen. Organisationen, die KI bereits fortgeschritten einsetzen oder vollständig etabliert haben, bewerten sich deutlich häufiger als zukunftsfähig. In Deutschland liegt dieser Wert bei 96 % bzw. 98 %, in Österreich bei 40 % bzw. 96 % und in der Schweiz bei 92 % bzw. 98 %.

Auch Unternehmen, die noch experimentieren, zeigen relativ hohe Werte: 79 % der deutschen, 65 % der österreichischen und 69 % der schweizerischen Befragten halten ihre IT-Abteilung zumindest teilweise für zukunftsfähig.

Besonders interessant wird es im Detail: Betrachtet man nur die Befragten, die ihre Abteilung als voll zukunftsfähig einstufen, liegen die Werte bei 25 % in Deutschland,

40 % in Österreich und 43 % in der Schweiz. Im europäischen Vergleich positioniert sich die Schweiz damit auf Rang 2, Österreich auf Rang 3 und Deutschland auf Rang 4 – also im Mittelfeld.

Meine IT-Abteilung ist jetzt voll zukunftsfähig

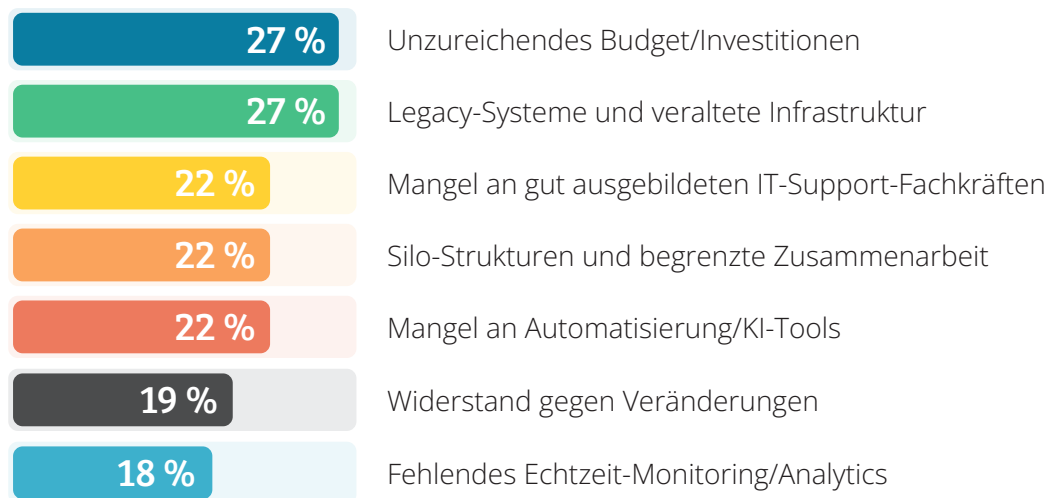


Knapp 40 %

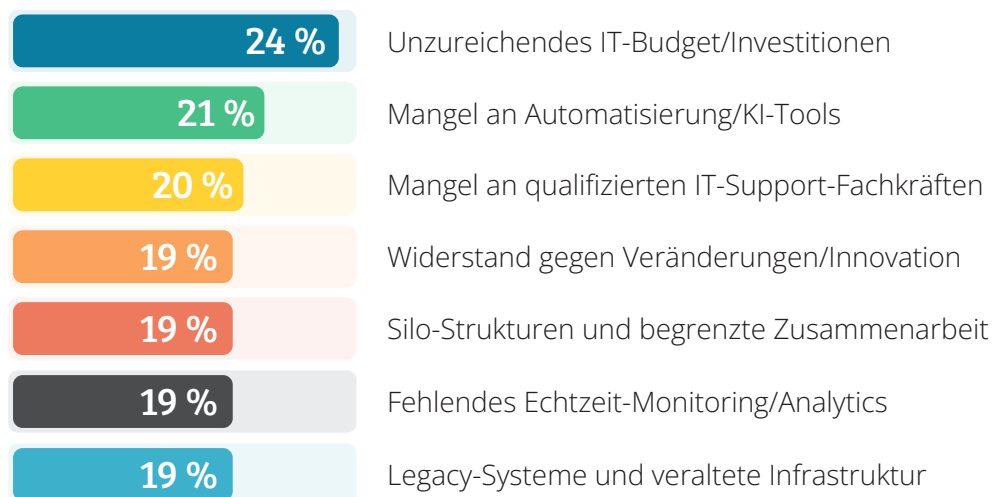
der IT-Fachkräfte in Deutschland und Österreich und über 40 % in der Schweiz halten ihre IT-Abteilung heute für voll zukunfts bereit (37 %, 40 % bzw. 43 %).

Was IT-Abteilungen daran hindert, zukunftsfähig zu werden

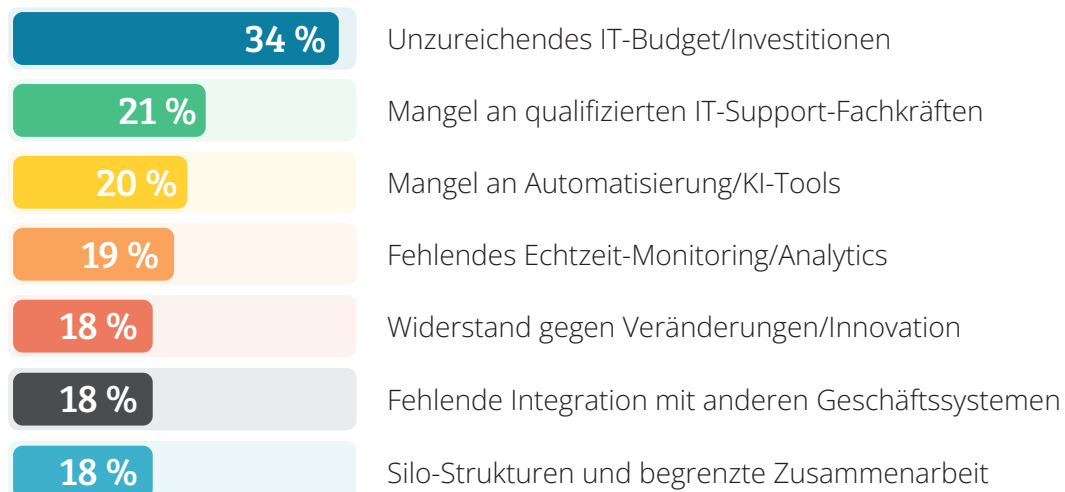
Deutschland



Österreich



Schweiz



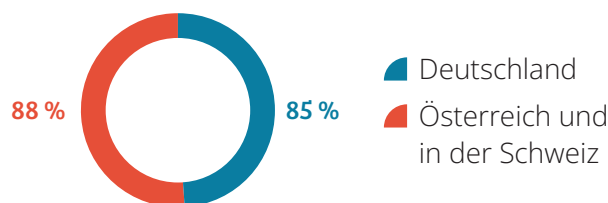
Silos aufbrechen

Eine zukunftsfähige IT arbeitet nicht isoliert, sondern strategisch mit anderen Abteilungen zusammen. Nur so kann sie Innovation und Geschäftserfolg aktiv mitgestalten. In der DACH-Region sehen das die meisten IT-Fachkräfte genauso: 77 % in Deutschland, 72 % in Österreich und 75 % in der Schweiz stimmen zu. Nur das Vereinigte Königreich liegt mit 90 % noch höher. Die Niederlande bilden mit 68 % das Schlusslicht, während die übrigen Länder nahe bei den Werten der Schweiz liegen.

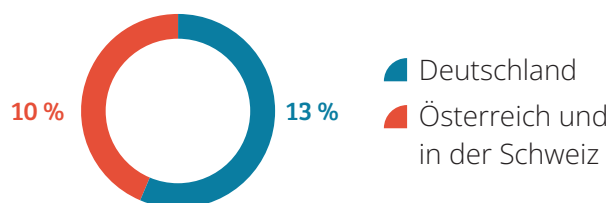
Ein entscheidender Hebel ist die Ausrichtung des Servicemanagements an den Geschäftszielen. Das zeigt sich zum Beispiel im Handel: Ein Retailer mit 24/7-Online-Shop priorisiert Störungen, die direkten Einfluss auf den Umsatz haben. In Deutschland bestätigen 85 % der Befragten, dass eine solche Orientierung in ihrer Organisation bereits umgesetzt wird. In Österreich und der Schweiz sind es sogar 88 %.

Servicemanagement und Geschäftsziele

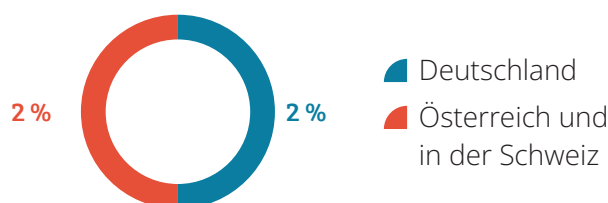
Ausgerichtet



Neutral

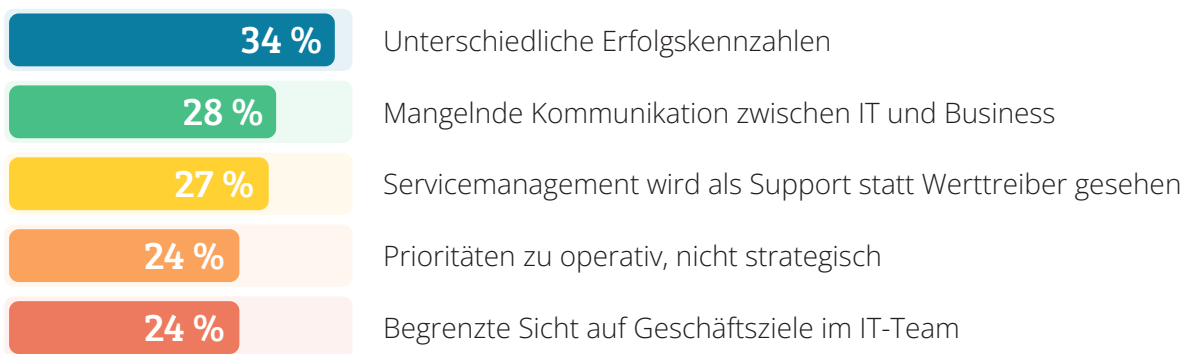


Nicht ausgerichtet

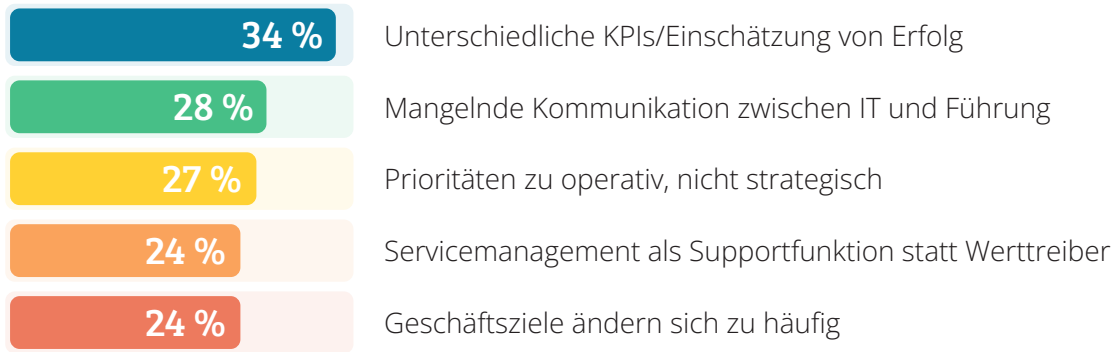


Warum Servicemanagement nicht an Geschäftszielen ausgerichtet ist

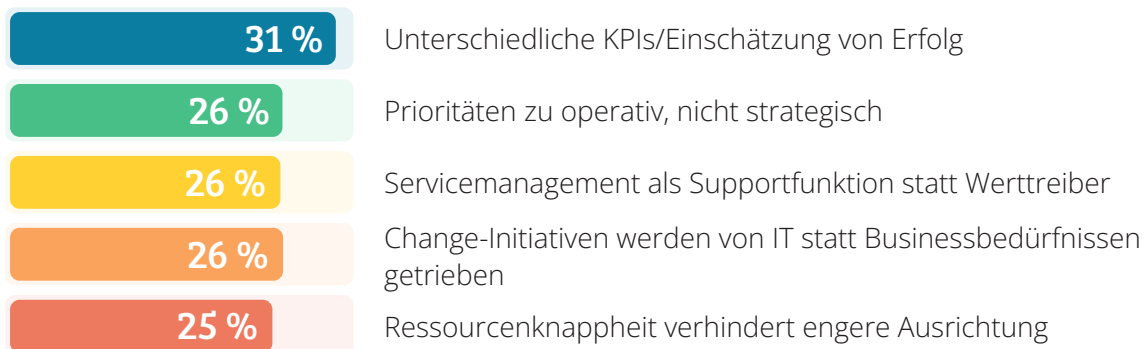
Deutschland



Österreich



Schweiz



Dass mangelnde Kommunikation einer der Hauptgründe ist (in der Schweiz nicht unter den Top 5, aber mit 24 % relevant), zeigt das Kernproblem: Wirksame Zusammenarbeit braucht klare Kommunikation – was wiederum viele der anderen Gründe erklärt.



71 %

in Deutschland, 79 % in Österreich und 80 % der Schweizer IT-Fachkräfte glauben, dass IT-Störungen schneller gelöst würden, wenn Abteilungen besser zusammenarbeiten.

Welche Abteilungen sind besonders leicht oder eher schwer zu bespielen?

Abteilungen, mit denen die Zusammenarbeit leicht/schwer fällt

Leicht

Deutschland:

Operations (63 %), Einkauf (62 %), Customer Service (62 %), HR (61 %), Marketing (61 %)

Österreich:

Customer Service (66 %), Executive Leadership/C-Suite + Facilities/Workplace (65 %), Operations (64 %), Marketing (62 %), HR (62 %), Vertrieb (61 %), Einkauf (61 %), Finanzen (60 %), Legal & Compliance (58 %)

Schweiz:

Customer Service (67 %), HR (65 %), Einkauf (62 %), Operations (62 %), Facilities/Workplace (61 %), Finanzen (60 %), Marketing (60 %), Vertrieb (59 %), Executive Leadership/C-Suite (59 %), Legal & Compliance (58 %)

Schwieriger

Deutschland:

Legal & Compliance (17 %), Executive Leadership/C-Suite (17 %), Finanzen (13 %), Vertrieb (12 %), Facilities/Workplace (10 %)

Österreich:

Customer Service (66 %), Executive Leadership/C-Suite + Facilities/Workplace (65 %), Operations (64 %), Marketing (62 %), HR (62 %), Vertrieb (61 %), Einkauf (61 %), Finanzen (60 %), Legal & Compliance (58 %)

Schweiz:

Legal & Compliance (18 %), Finanzen (17 %), Executive Leadership/C-Suite (17 %)



17 %

in Deutschland, 13 % in Österreich und 17 % der Schweizer IT-Fachkräfte finden die Zusammenarbeit mit Executive Leadership/C-Suite schwierig.

Ein möglicher Grund? Die Mehrheit – 60 % in Deutschland, 59 % in Österreich und 62 % in der Schweiz – findet, dass sie die Komplexität der IT nicht verstehen.



IT und Geschäftsführung sprechen nicht immer dieselbe Sprache – und das erschwert die strategische Ausrichtung. Während sich das C-Level naturgemäß auf Ergebnisse und Geschäftsbetrieb konzentriert, fehlt oft ein tieferes Verständnis für die Komplexität der IT-Infrastruktur. Das ist nicht ungewöhnlich, aber zunehmend problematisch – insbesondere bei sicherheitsrelevanten Themen. Spätestens mit der EU-Richtlinie NIS2 wird grundlegendes IT- und Security-Wissen auch auf oberster Führungsebene zur Pflicht.

Die Herausforderung ist doppelt: Einerseits kämpfen viele IT-Teams mit veralteten Systemen, knappen Budgets und Fachkräftemangel. Andererseits fehlt es in der Organisation häufig an übergreifender Abstimmung – IT wird als operative Funktion oder Kostenstelle gesehen, nicht als strategischer Partner. In der Folge werden wichtige Investitionen in Automatisierung, Resilienz oder Nutzererfahrung verzögert oder ganz ausgebremst.

Dabei ist IT längst kein Nebenthema mehr. Wenn Technologie nicht isoliert betrachtet, sondern in die Gesamtstrategie eingebettet wird, kann sie echten Mehrwert schaffen – spürbar für Kunden, Mitarbeitende und das Unternehmen als Ganzes.

Mit dem Aufstieg von KI und Automatisierung könnte die Lücke zwischen IT und Management weiter wachsen. Gleichzeitig bleiben die Anteile, die die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen als schwierig empfinden, insgesamt relativ niedrig (meist 10–18 %). Das deutet auf grundsätzlich positive bereichsübergreifende Zusammenarbeit in DACH hin.



KI und Automatisierung: unterstützen statt ersetzen



Es dauert nicht mehr lange, bis KI so selbstverständlich ist wie E-Mail oder WLAN. Generative KI (z. B. für Schreiben/Zusammenfassen) ist bekannt – für IT-Abteilungen ist das erst der Anfang. Echte KI-Reife bedeutet: KI bearbeitet Tickets, prognostiziert Probleme, steuert Systeme. Wie weit sind IT-Fachkräfte? Wer treibt den Wandel? Wie sieht die Abteilung in fünf Jahren aus?

KI-Reife

In den meisten deutschen, österreichischen und schweizerischen Organisationen (so 94 %, 95 %, 93 % der Befragten) ist KI kein bloßes Pilotprojekt oder Experiment mehr. Voll verankert und geschäftsunterstützend ist sie jedoch nur laut 23 % in Deutschland, 26 % in Österreich und 30 % in der Schweiz.

KI-Reife laut IT-Fachkräften

Etabliert:

KI wird in mehreren Bereichen eingesetzt, aber noch nicht unternehmensweit (sagen 48 % der Umfrageteilnehmer in Deutschland; 46 % in Österreich; 42 % in der Schweiz)

Voll verankert:

KI ist vollständig integriert und unterstützt strategische Ziele (23 % in Deutschland; 26 % in Österreich; 30 % in der Schweiz)

In Entwicklung:

KI-Initiativen laufen (23 % in Deutschland; 22 % in Österreich; 21 % in der Schweiz)

Experiment/Pilot:

KI wird getestet, noch nicht operativ (5 % in Deutschland; 3 % in Österreich; 4 % in der Schweiz)

Initialphase:

geringe KI-Nutzung (2 % in Deutschland; 3 % in Österreich; 4 % in der Schweiz)

Damit liegt Deutschland beim Anteil „fortgeschritten / etabliert / in Entwicklung“ auf Platz 4 in Europa und bei „voll verankert“ ebenfalls auf Platz 4, gemeinsam mit Belgien. Die Schweiz belegt insgesamt Platz 3 und bei „voll verankert“ Platz 2. Österreich liegt insgesamt auf Platz 2 und bei „voll verankert“ auf Platz 3. Das Vereinigte Königreich führt beide Rankings an, die Niederlande bilden das Schlusslicht.

Meine Organisation ist KI-reif („voll verankert“)



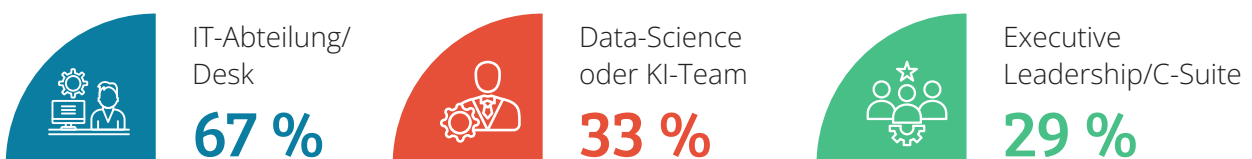
Deutschland liegt auf Platz 4, Österreich auf Platz 3 und die Schweiz auf Platz 2 der europäischen KI-Reife: Nur 23 %, 26 % bzw. 30 % sagen, dass ihre Organisation KI vollständig verankert hat.

Einführung und Treiber

Wie in anderen Ländern treibt auch in der DACH-Region meist die IT-Abteilung die Einführung von KI voran. In Deutschland nennen dies 67 % der Befragten, in Österreich 60 % und in der Schweiz 57 %.

Treiber der KI-Einführung

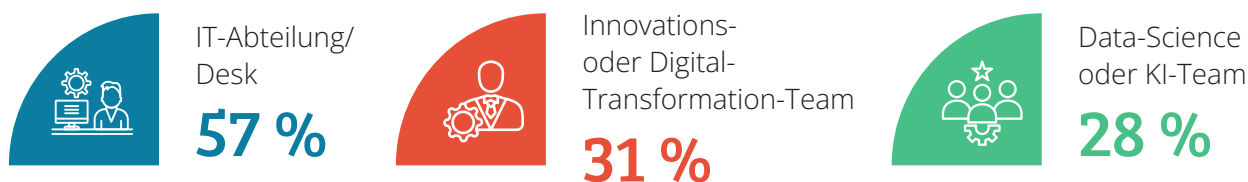
Deutschland



Österreich



Schweiz



Wussten Sie schon? C-Level-Führungskräfte sehen generative KI nicht als Top-Priorität. Laut aktueller Gartner-Umfrage unter 81 CIOs erkennen allerdings 58 % die Relevanz – ein deutlicher Anstieg gegenüber 2023 (45 %). Das könnte erklären, warum Executive Leadership in der Schweiz nicht unter den Top-3-Treibern ist, sondern nur auf Rang 4 (27 %).

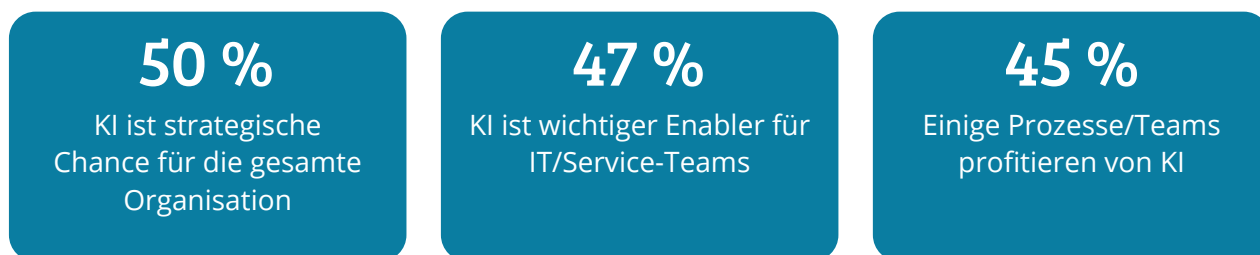
Wahrnehmung von KI: Chance vs. Risiko

In Deutschland sieht die Hälfte der Befragten (50 %) KI bereits als strategische Chance für die gesamte Organisation. Viele verbinden KI zudem mit einem klaren Mehrwert für IT- und Service-Teams (47 %) oder für bestimmte Prozesse (45 %).

In Österreich und der Schweiz liegt der Fokus ähnlich: In beiden Ländern betrachten 48 % KI als wichtigen Enabler für IT und Service-Teams. Fast ebenso viele sehen sie als strategische Chance (47 % in Österreich, 47 % in der Schweiz).

Positive KI-Haltung bei IT-Fachkräften

Deutschland:



Österreich:



Schweiz

48 %

Wichtiger Enabler

47 %

Strategische Chance

41 %

Nutzen in einzelnen
Prozessen/Teams

Knapp ein Viertel in Deutschland (24 %), fast ein Drittel in Österreich (32 %) und ein Drittel in der Schweiz (34 %) hält KI für ein großes Risiko, das zusätzliche Maßnahmen erfordert.



Künstliche Intelligenz kann IT-Abteilungen entlasten – etwa durch automatisiertes Ticketing, intelligente Suchfunktionen oder die Generierung von Wissen. In vielen Organisationen bleibt ihr Einsatz jedoch weitgehend operativ, während das strategische Potenzial für Skalierbarkeit, Innovation und Wettbewerbsfähigkeit noch ungenutzt ist.

Gleichzeitig machen Risiken wie Datenschutz, Shadow IT und Unsicherheiten im Umgang mit generativen Tools deutlich, wie wichtig klare Leitplanken und eine sichere Umsetzung sind. Mit dem EU AI Act rücken Fragen zu Risiken, Transparenz und Compliance zusätzlich in den Vordergrund.

Oft übernimmt die IT die Vorreiterrolle bei Pilotprojekten oder der Tool-Auswahl. Verantwortungsvolle KI-Einführung erfordert jedoch die enge Zusammenarbeit mit dem Management: IT bringt die technische Expertise ein, Führungskräfte setzen Prioritäten und Strategie. Gerade angesichts von Fachkräftemangel und hoher Arbeitslast bietet KI große Chancen – wenn sie bewusst, sicher und in Partnerschaft eingeführt wird.

Bedenken und Hürden

Trotz vieler Chancen bleiben Vorbehalte – allen voran bei Datenschutz und Sicherheit. In Deutschland nennen 31 % diesen Punkt, in Österreich 27 % und in der Schweiz 30 %. Weitere häufige Sorgen betreffen mangelnde Transparenz bei Modellentscheidungen (25 % in Deutschland, 24 % in Österreich, 26 % in der Schweiz), die Gefahr übermäßiger Abhängigkeit ohne menschliche Aufsicht (24 % in Deutschland, 25 % in Österreich und der Schweiz), sowie Integrationsschwierigkeiten in bestehende Systeme (24 % in Deutschland, 29 % in Österreich 24 % in der Schweiz). Auch ethische Fragen (23 % in Deutschland, 27 % in Österreich, 22 % in der Schweiz) und Unsicherheit in der Kommunikation seitens der Führung (22 % in Deutschland, 23 % in Österreich, 24 % in der Schweiz) spielen eine Rolle.

Bedenken von IT-Fachkräften beim KI-Einsatz

Deutschland: Datenschutz/Sicherheit (31 %), mangelnde Transparenz (25 %), Überabhängigkeit (24 %), Integrationsschwierigkeiten (24 %), Jobverdrängung (23 %)

Österreich: Integrationsschwierigkeiten (29 %), Datenschutz/Sicherheit (27 %), ethische Fragen (27 %), Überabhängigkeit (25 %), unklare Strategie (24 %)

Schweiz: Datenschutz/Sicherheit (30 %), mangelnde Transparenz (26 %), Überabhängigkeit (25 %), unklare Kommunikation (24 %), Integrationsschwierigkeiten (24 %)

Wussten Sie schon? Laut Gartner sehen 59 % der CIOs Halluzinationen als größtes Risiko generativer KI.

Trotz dieser Bedenken fühlen sich viele IT-Fachkräfte sicher im Umgang mit KI im Alltag: Davon 74 % in Deutschland, 77 % in Österreich und 79 % in der Schweiz.

Automatisierungsgrad

In den meisten Organisationen ist Automatisierung vorhanden, aber noch nicht vollständig. In Deutschland dominieren in mehreren Prozessen hybride Modelle (Mensch + Technologie). In Österreich und der Schweiz sind viele Prozesse noch überwiegend manuell, mit einigen Bereichen, in denen hybride Lösungen vorne liegen.

Deutschland	Österreich	Schweiz
Voll manuell:	Voll manuell:	Voll manuell:
Onboarding (44 %)	Onboarding (42 %)	Onboarding (48 %)
CV-Screening (42 %)	Passwort-Reset (38 %)	Passwort-Reset + CV-Screening + Meeting-Zusammenfassungen (42 %)
Budget-Forecasting (38 %)	First-Line-Support (37 %)	Budget-Forecasting (40 %)
Compliance-Prüfung (38 %)	Meeting-Zusammenfassungen (36 %)	Rechnungsverarbeitung (38 %)
Voll automatisiert:	Voll automatisiert:	Voll automatisiert:
Passwort-Reset (30 %),	Passwort-Reset (37 %)	Service-Desk-Tickets (39 %)
Service-Desk-Tickets (28 %)	Systemzugriffe (35 %)	Passwort-Reset (35 %)
Systemzugriffe (26 %)	Service-Desk-Tickets (35 %)	First-Line-Support + Rechnungsverarbeitung (33 %)
Meeting-Zusammenfassungen (26 %)	Rechnungsverarbeitung (34 %)	Systemzugriffe (33 %)

Deutschland	Österreich	Schweiz
Hybrid:	Hybrid:	Hybrid:
Service-Desk-Tickets (42 %)	Service-Desk-Tickets (38 %)	Budget-Forecasting (29 %)
Rechnungsverarbeitung (38 %)	Compliance-Prüfung (35 %)	Compliance-Prüfung (28 %)
Compliance-Prüfung (37 %)	Budget-Forecasting (33 %)	Service-Desk-Tickets (28 %)
First-Line-Support (37 %)	Lead-Scoring (32 %)	Lead-Scoring (27 %)

Knapp ein Viertel der IT-Abteilungen in Deutschland (23 %) und nahezu ein Drittel in Österreich (31 %) sowie der Schweiz (33 %) haben den First-Line-IT-Support vollständig automatisiert.



Das Ziel ist eindeutig: Automatisierung überall dort einsetzen, wo es möglich und sinnvoll ist. Insbesondere mit dem zunehmenden Einsatz von KI sinken die Einstiegshürden spürbar. Routineaufgaben wie Passwort-Resets, Benutzerverwaltung oder First-Level-Support bieten sich als erste Schritte an – sie verursachen häufig hohe Ticketzahlen, sind aber technisch gut standardisierbar.

Die Effekte lassen sich schnell messen: Werden solche Prozesse automatisiert, sinkt die Zahl der Störungen am Service Desk deutlich. Gleichzeitig werden personelle Ressourcen frei, um sich wiederkehrenden Ursachen zu widmen und langfristige Verbesserungen umzusetzen – statt nur auf akute Probleme zu reagieren. Anwendungen, die grundlegende Standards wie Single Sign-on nicht unterstützen, gelten dabei zunehmend als veraltet und ineffizient.

Automatisierung ist damit kein Selbstzweck, sondern ein Hebel, um die IT widerstandsfähiger, effizienter und zukunftsfähiger aufzustellen – gerade in Zeiten von Fachkräftemangel und wachsender IT-Komplexität.

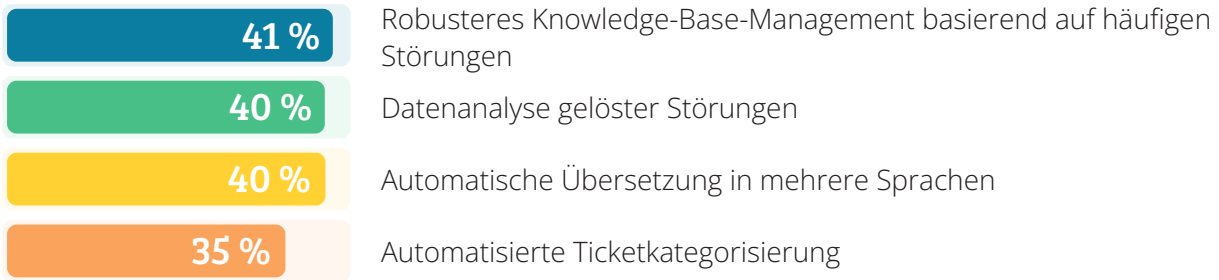
Konkrete KI-Anwendungen

KI ist im internen IT-Servicemanagement bereits in vielen Bereichen angekommen. Am häufigsten genannt werden robuste Knowledge-Base-Systeme, die sich aus wiederkehrenden Störungen speisen (41 % in Deutschland, 35 % in Österreich, 35 % in der Schweiz), sowie Datenanalysen gelöster Incidents (40 % bzw. 39 % 38 %).

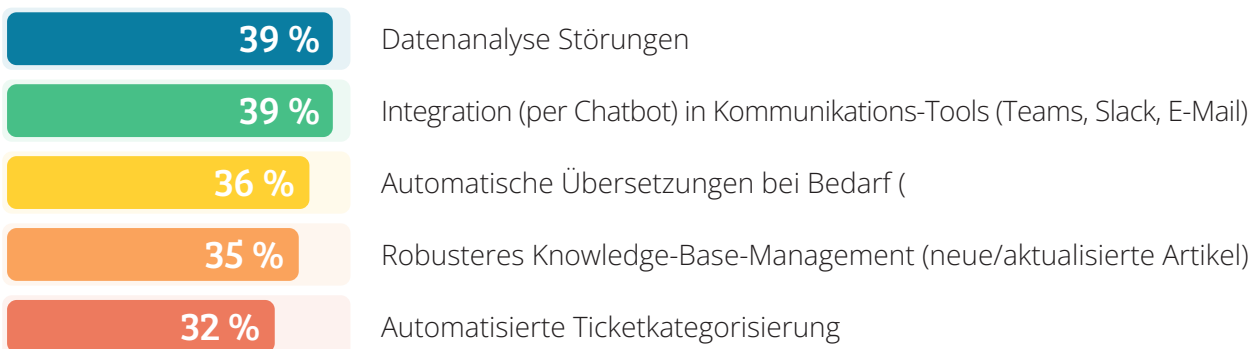
Auch automatische Übersetzungen sind verbreitet (40 % in Deutschland, 36 % in Österreich, 32 % in der Schweiz). In Österreich und der Schweiz spielt zudem die Integration von Chatbots in Kommunikations-Tools wie Teams oder Slack eine große Rolle (39 % bzw. 38 %). Deutschland hebt sich dagegen bei der automatisierten Ticketkategorisierung stärker ab (35 %).

Wie KI im internen Servicemanagement eingesetzt wird

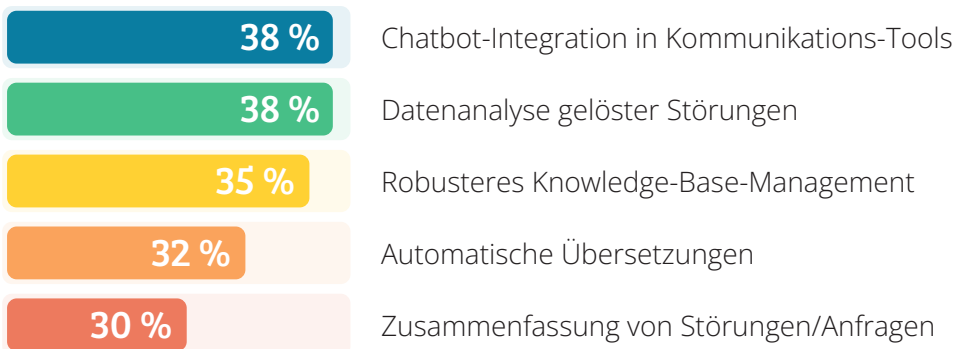
Deutschland



Österreich



Schweiz



Bedarf nach mehr KI

Trotz dieser Fortschritte wünschen sich die meisten IT-Fachkräfte einen stärkeren Einsatz von KI. In Deutschland sind es 84 %, in Österreich 85 % und in der Schweiz sogar 87 %.

Die Wirkung von KI

Die meisten IT-Fachkräfte sehen die Wirkung von KI positiv.

Ich bewerte die Wirkung von KI als ...

Positiv: 75 % in Deutschland, 76 % in Österreich, 79 % in der Schweiz

Neutral: 18 % in Deutschland, 17 % in Österreich und 15 % in der Schweiz

Negativ: 7 % in Deutschland und 4 % in Österreich und der Schweiz

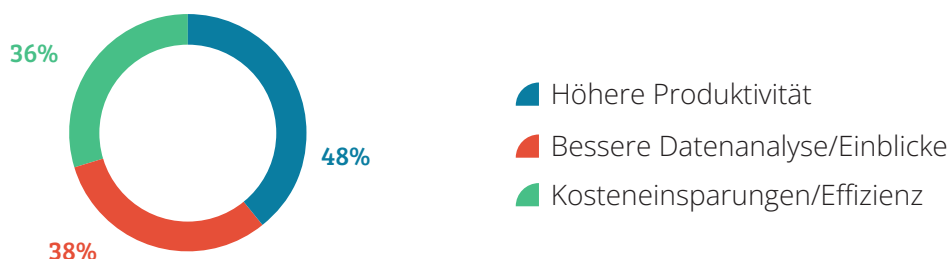
Zu früh für ein Urteil: 4 % in Deutschland, 3 % in Österreich und 1 % in der Schweiz

Insgesamt sehen 75 % deutsche, 76 % österreichische und 79 % Schweizer IT Professionals die KI-Wirkung positiv; nur eine kleine Minderheit sieht sie negativ (7 % in Deutschland; 4 % in Österreich und der Schweiz). Ein Blick auf die Generationen zeigt: In Deutschland sind die Millennials (76 %), Gen X (78 %) und Babyboomer (80 %) dem gegenüber besonders positiv eingestellt, während Gen Z etwas zurückhaltender ist (69 %). In Österreich zeigen die Millennials (81 %) und Gen Z (71 %) die höchste Zustimmung, Gen X liegt etwas niedriger (65 %), die Babyboomer deutlich niedriger (29 %). In der Schweiz sind die Millennials (83 %) am positivsten, gefolgt von Gen X (74 %) und Gen Z (68 %), die Babyboomer sind dort vorsichtiger (44 % positiv).

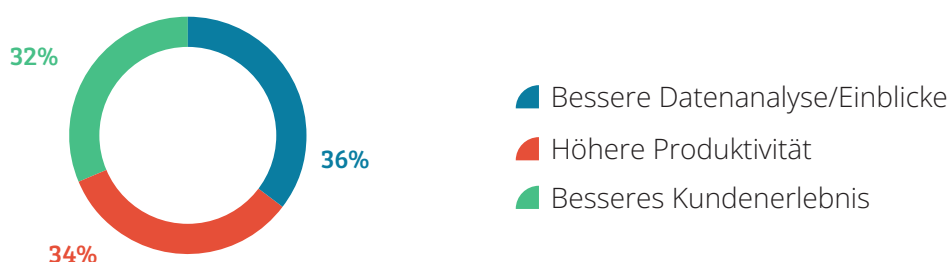
In welchen Bereichen wirkt KI am positivsten?

Die positive Wirkung von KI zeigt sich vor allem in:

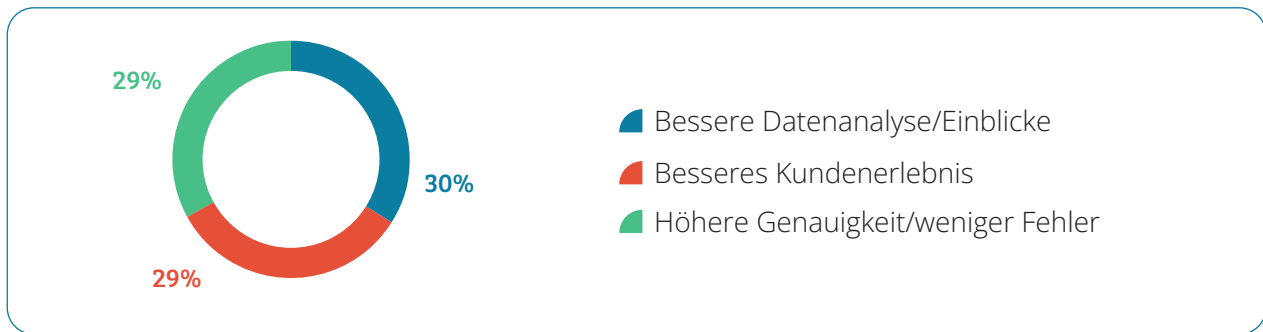
Deutschland



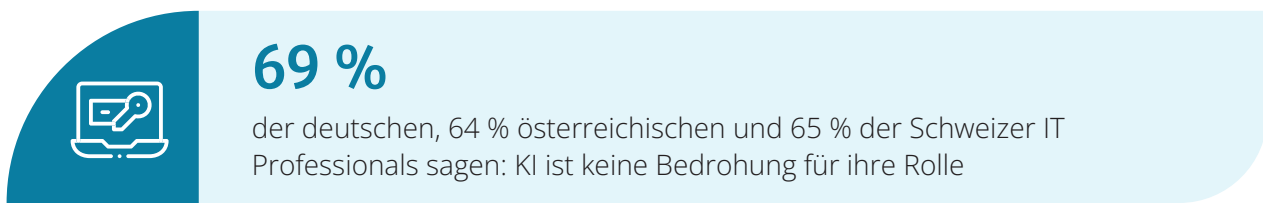
Österreich



Schweiz



Die positive Sicht hängt auch damit zusammen, dass die meisten KI nicht als Bedrohung für ihre Rolle sehen, sagen 69 % der deutschen, 64 % der österreichischen und 65 % der Schweizer IT Professionals. Stattdessen überwiegt die Vorfreude: 81 % in Deutschland, 82 % in Österreich und 78 % in der Schweiz bewerten die künftige Wirkung von KI auf ihre Rolle positiv. Bereits heute berichten rund acht von zehn, dass KI effizienteres Arbeiten ermöglicht (78 % in Deutschland; 80 % in Österreich; 81 % in der Schweiz) und es ihnen erleichtert, sich auf sinnstiftendere Aufgaben zu konzentrieren (78 % deutsche, 79 % österreichische und 77 % Schweizer IT Professionals).

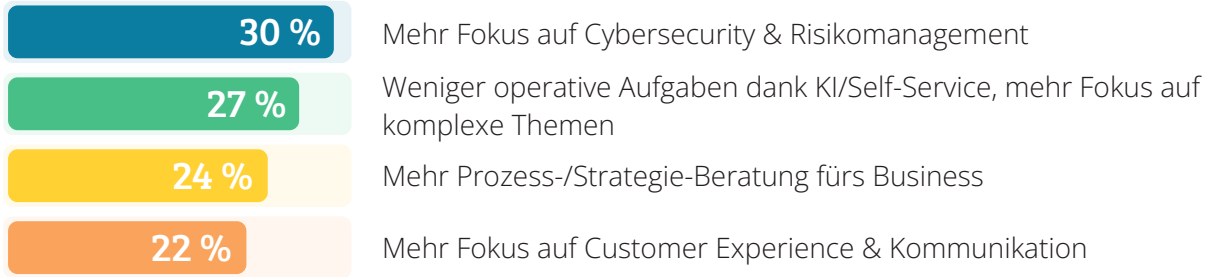


Wie sich die Rolle von IT-Support-Fachkräften in 2-5 Jahren verändert

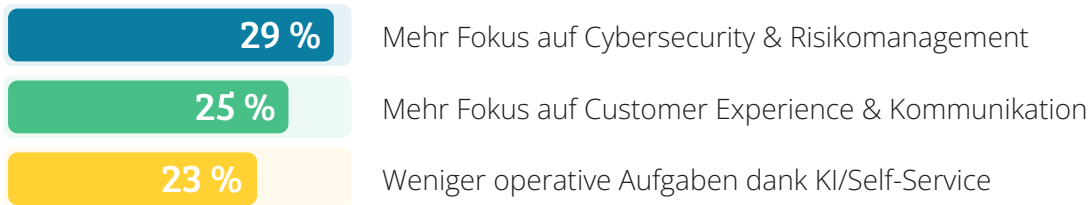
In den kommenden zwei bis fünf Jahren erwarten IT-Fachkräfte in Deutschland, Österreich und der Schweiz ähnliche Entwicklungen.

- Cybersecurity & Risikomanagement werden in allen drei Ländern als größtes Wachstumsfeld gesehen (30 % in Deutschland, 29 % in Österreich und der Schweiz).
- Weniger operative Aufgaben dank KI und Self-Service schaffen Freiraum für komplexere Themen (27 % in Deutschland, 23 % in Österreich und der Schweiz).
- Mehr Prozess- und Strategieberatung wird vor allem in Deutschland betont (24 %).
- Customer Experience & Kommunikation gewinnen in Österreich (25 %) und der Schweiz (24 %) stärker an Bedeutung als in Deutschland (22 %).

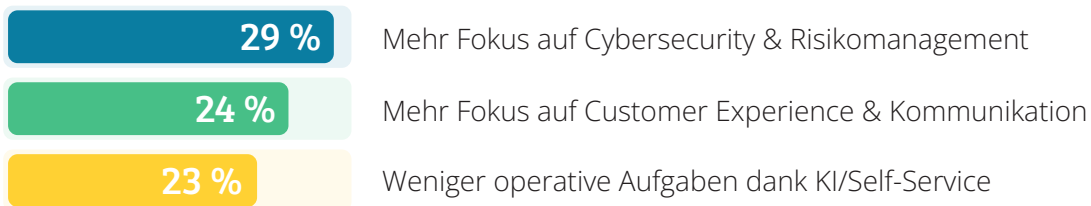
Deutschland



Österreich



Schweiz



Fazit

...für Deutschland

Die deutschen Ergebnisse zeigen: IT ist tief in die Employee Journey eingebettet – vom Onboarding bis zur täglichen Zusammenarbeit. Reibungslose IT ist direkt mit Zufriedenheit und Produktivität verknüpft. Die Realität vieler IT-Abteilungen sieht jedoch anders aus: Über die Hälfte berichtet von hoher Arbeitslast, vier von zehn geben zu, eher zu reagieren als zu präventiv zu arbeiten. Jeder Ausfall zieht schnell Kreise durchs Unternehmen und erhöht den Druck.

Deutsche IT-Führungen stehen an einem Scheideweg: Weiter reagieren – oder als strategische Partner den langfristigen Geschäftserfolg und Innovation ermöglichen. KI weist den Weg: Schon heute ist in jeder vierten Organisation der First-Line-Support automatisiert, und die Einführung wird überwiegend von der IT getrieben. Verantwortungsbewusst eingesetzt, reduziert KI Routinetickets und schafft Zeit für strukturelle Verbesserungen.

Kernaussage für Deutschland: Von der Feuerwehr zum Architekten. Mit KI als Beschleuniger wird IT nicht nur Voraussetzung, sondern Fundament für den Erfolg der Mitarbeitenden.

Klingt groß und abstrakt? Nicht, wenn Sie klein anfangen. Drei Fragen für morgen:

- Was ist der größte Pain Point in der digitalen Erfahrung Ihrer Organisation – und wie verbessern Sie ihn morgen?
- Welches wiederkehrende Problem frisst die meiste Zeit – und wie lösen Sie es strukturell?
- Welche Aufgabe kann heute KI übernehmen, damit Sie Zeit für Zusammenarbeit und Innovation gewinnen?

...für Österreich

Auch in Österreich zeigt sich das Paradox: IT ist entscheidend für die Employee Experience, doch Teams kämpfen oft mit Arbeitslast und knappen Ressourcen. Fast die Hälfte sagt, sie verbrächten zu viel Zeit mit reaktiver Fehlerbehebung; fast jede fünfte Organisation erlebt mehrmals pro Woche gravierende Störungen. Gleichzeitig zeigen österreichische IT-Abteilungen Resilienz: Viele betonen starke Cybersecurity-Protokolle als Rückgrat der Zukunftsfähigkeit.

Das stellt Österreich an einen Wendepunkt: Um Produktivität und Resilienz zu sichern, muss IT vom Reaktivmodus zur strategischen Ausrichtung an Businesszielen wechseln. KI ist auf dem Vormarsch – über 30 % sehen Risiken, doch fast ebenso viele berichten voll automatisierten First-Line-Support. Chance: Sicherheitsbewusstsein mit proaktiver Einführung verbinden.

Kernaussage für Österreich: Nicht nur Risiken abwehren, sondern KI und Automatisierung nutzen, um echter Enabler für Innovation und Zusammenarbeit zu werden.

Klingt groß und abstrakt? Nicht, wenn Sie klein anfangen. Drei Fragen für morgen:

- Was ist der größte Pain Point in der digitalen Erfahrung Ihrer Organisation – und wie verbessern Sie ihn morgen?
- Welches wiederkehrende Problem frisst die meiste Zeit – und wie lösen Sie es strukturell?
- Welche Aufgabe kann heute KI übernehmen, damit Sie Zeit für Zusammenarbeit und Innovation gewinnen?

...für die Schweiz

Auch die Schweizer IT-Fachkräfte bestätigen die zentrale Rolle der IT für die Employee Experience, melden aber gleichzeitig die höchste Häufigkeit schwerer Störungen in DACH. Fast die Hälfte fühlt sich im Feuerlöschmodus gefangen. Zugleich sticht die Schweiz durch Investitionen in die digitale Employee Experience hervor – fast die Hälfte der Organisationen investiert stark, deutlich mehr als in Deutschland oder Österreich.

Damit ist die Schweiz Vorreiterin bei Herausforderung und Lösung: hoher Druck, aber mutige Schritte. Die KI-Einführung ist weiter fortgeschritten als bei den Nachbarn; fast jede dritte Organisation hat KI bereits voll verankert. Die Mehrheit sieht KI als strategische Chance, die IT und Servicemanagement stärkt.

Lehre für die Schweiz: Störungen strukturell angehen und gleichzeitig die Investitionen und die bereits hohe KI-Einführung weiter ausbauen. So wird aus kurzfristigem Troubleshooting langfristige Resilienz und Business Value.

Klingt groß und abstrakt? Nicht, wenn Sie klein anfangen. Drei Fragen für morgen:

- Was ist der größte Pain Point in der digitalen Erfahrung Ihrer Organisation – und wie verbessern Sie ihn morgen?
- Welches wiederkehrende Problem frisst die meiste Zeit – und wie lösen Sie es strukturell?
- Welche Aufgabe kann heute KI übernehmen, damit Sie Zeit für Zusammenarbeit und Innovation gewinnen?



Über TOPdesk

TOPdesk ist eine Plattform, die die Arbeit von IT-Service-Desks vereinfacht. Das Softwareunternehmen mit Sitz in Delft entwickelt benutzerfreundliche und schnell implementierbare Service-Management-Software. Seit über 25 Jahren unterstützt TOPdesk weltweit mehr als 5.000 Organisationen dabei, eine konsistente und qualitativ hochwertige Servicebereitstellung zu erreichen. Was TOPdesk im Bereich Servicemanagement besonders auszeichnet, ist das Team aus internen Expertinnen und Experten: Mit Fachwissen und bewährten Methoden begleitet TOPdesk seine Kund*innen Schritt für Schritt – ob beim Ausbau von Self-Service-Angeboten oder bei der besseren Zusammenarbeit verschiedener Serviceteams.

TOPdesk beschäftigt weltweit über 800 Mitarbeitende.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.topdesk.com

