

DAS NEUE IT PLAYBOOK:

IT-Services transformieren mit KI

Entdecken Sie die neuesten Trends für die Entwicklung von Mitarbeiter-Supportmodellen, basierend auf den Erkenntnissen von 2.000 IT-Führungskräften und Mitarbeiter:innen weltweit.



Einleitung

Die IT-Führungskräfte von heute sind die Architekt:innen des modernen Arbeitsplatzes. Sie gestalten zielgerichtete, KI-gestützte Experiences, die ihren Unternehmen dabei helfen, schneller voranzukommen. Sie konzentrieren sich nicht mehr ausschließlich auf Kernaufgaben wie Fehlerbehebung und Betriebszeit. Sie sind auch für die Systeme und Dienste verantwortlich, auf die sich die Mitarbeiter:innen während ihres Arbeitstages verlassen. Ohne sie würde der tägliche Betrieb zusammenbrechen. Die Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen würde sinken.

Diese Entwicklung erfolgt nicht zufällig. In zukunftsorientierten Unternehmen erweitern IT-Führungskräfte ihren Aufgabenbereich, übernehmen mehr Verantwortung in verschiedenen Abteilungen und werden in den Bereichen Personalwesen, Finanzen, Recht und Einrichtungen strategischer eingesetzt.

Mit der Erweiterung ihres Aufgabenbereichs eröffnen sich für Führungskräfte neue Chancen, sie stehen jedoch auch vor neuen Herausforderungen. Wichtige Performance-Metriken wie Mitarbeiterzufriedenheit, Engagement und Produktivität gewinnen an Bedeutung. IT-Führungskräfte sind sich gleichzeitig der Schwierigkeiten bewusst, die mit der Bereitstellung von Services in großem Umfang verbunden sind.

Um die sich wandelnde Rolle der IT in Unternehmen weltweit besser zu verstehen, haben wir 1.000 IT-Führungskräfte aus aller Welt befragt, wie sie diesen strategischen Wandel bewältigen, welche Vision sie für den KI-gestützten Arbeitsplatz haben und wie sie Erfolg in dieser neuen Ära definieren. Ihre Antworten zeigen den Schlüssel für den Aufbau nachhaltiger Supportmodelle auf, die den heutigen Erwartungen sowie den Anforderungen von morgen gerecht werden.

Zendesks Studienmethodik

Im Juni 2025 haben wir 1.000 IT-Führungskräfte sowie 1.000 Mitarbeiter:innen zur Situation im IT-Bereich und zu ihrer Employee Experience befragt.

STUDIE IM ÜBERBLICK:

Die wichtigsten Statistiken, die IT-Führungskräfte kennen sollten

93 %

der IT-Führungskräfte haben die Pilotphase hinter sich gelassen und setzen KI regelmäßig in ihrem Unternehmen ein.

72 %

der Arbeitszeit von IT-Führungskräften entfällt mittlerweile auf Aufgaben außerhalb der traditionellen IT-Arbeit.

87 %

der IT-Führungskräfte sind der Meinung, dass Experience-orientierte Metriken besseren Aufschluss über Servicelücken geben.

86 %

der IT-Führungskräfte sind der Ansicht, dass die Arbeit ihrer Abteilung die Produktivität der Mitarbeitenden beeinflusst.

Inhaltsverzeichnis

- 04** Der Stand der IT: Der wachsende Umfang belastet eine bereits stark beanspruchte IT-Abteilung [→](#)

- 06** Mitarbeiterzufriedenheit steigern – für eine produktivere Belegschaft [→](#)

- 09** Moderne, KI-basierte Lösungen ebnen den Weg für einen optimierten Service [→](#)

- 12** Leiten Sie die IT-Transformation in Ihrem Unternehmen [→](#)

- 13** Methodik [→](#)

- Eine kurze Zusammenfassung finden Sie in der Infografik.** [→](#)



Der Stand der IT: Der wachsende Umfang belastet eine bereits stark beanspruchte IT-Abteilung

Die IT ist heute wichtiger denn je für die Produktivität und den reibungslosen Betrieb Ihres Unternehmens.

Diese Entwicklung ist vor allem auf die rasante Verbreitung von SaaS, die zunehmende Vielfalt an Tools sowie die Verbreitung von KI und die damit einhergehende Notwendigkeit von KI-Governance und -Konsistenz im gesamten Unternehmen zurückzuführen.

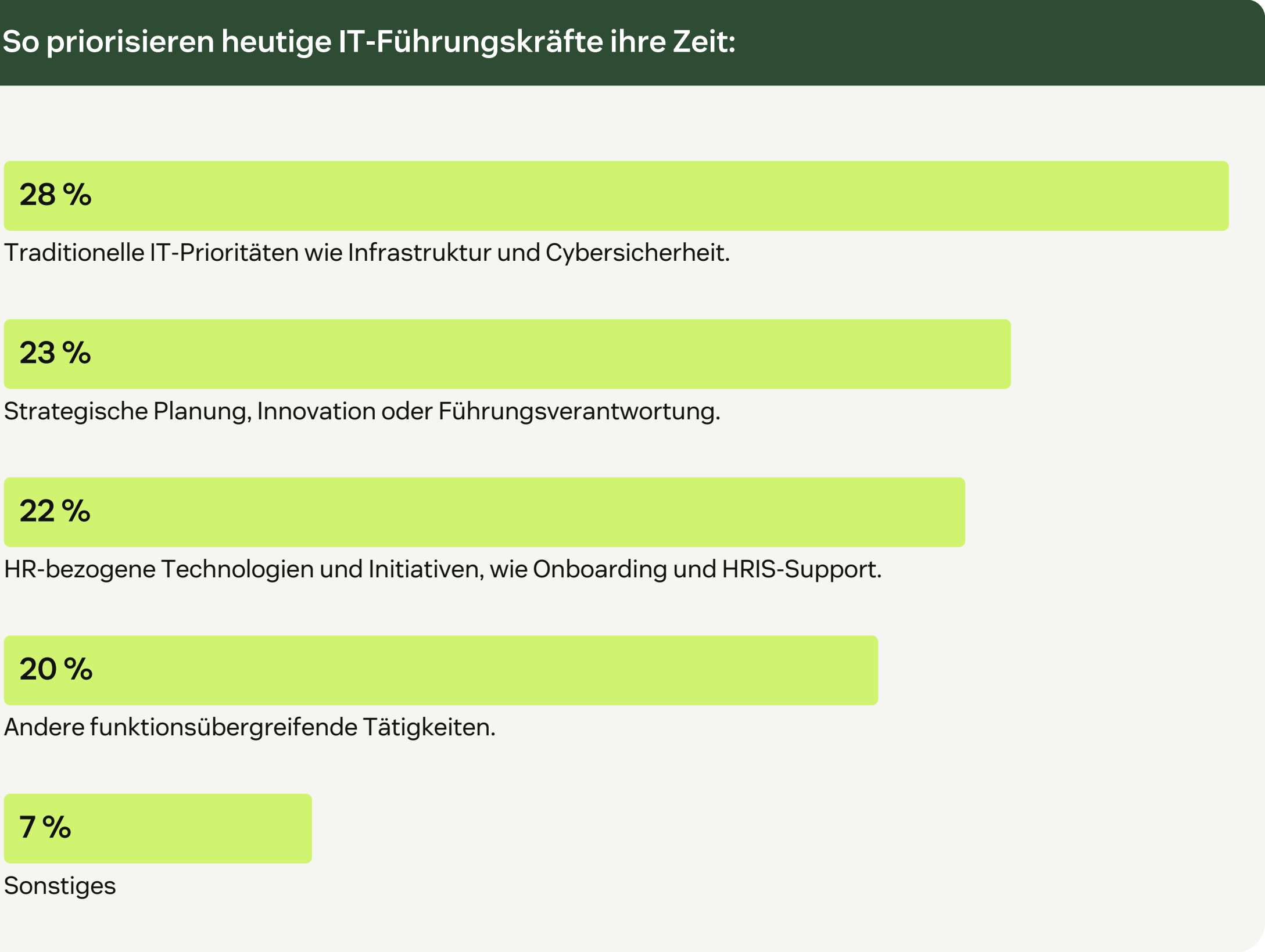


„Die Aufgaben der IT-Abteilung gehen inzwischen weit über die Wartung der Infrastruktur hinaus. Heute trägt sie die Verantwortung dafür, dass Systeme reibungslos integriert werden, Zugriffsrechte stets korrekt zugewiesen sind und Daten über alle Plattformen hinweg sicher sowie konsistent übertragen werden.“

Mitarbeitende nutzen häufig dutzende verschiedene Anwendungen – von HR-Plattformen und Produktivitätstools bis hin zu Compliance-Systemen und Kommunikationskanälen. Dadurch übernimmt die IT immer mehr die Rolle des Orchestrators dieser Systeme.

Die Aufgaben der IT-Abteilung gehen inzwischen weit über die Wartung der Infrastruktur hinaus. Heute trägt sie die Verantwortung dafür, dass Systeme reibungslos integriert werden, Zugriffsrechte stets korrekt zugewiesen sind und Daten über alle Plattformen hinweg sicher sowie konsistent übertragen werden. Indem sie zentrale Workflows wie Onboarding, Offboarding, Zugriffsverwaltung, Gerätetausch, Richtlinienaktualisierungen und teamübergreifenden Support (etwa für HR) ermöglicht, sorgt die IT für reibungslose Abläufe.

Tatsächlich ist die IT ein zentraler Beteiligter in nahezu jedem funktionalen Arbeitsablauf. Ihre Verantwortung geht jedoch noch weiter – sie sorgt nicht nur für die Nutzung der Systeme, sondern stellt auch sicher, dass die Mitarbeitenden mit den Tools gut arbeiten können und deren Produktivität gefördert wird.



Der Stand der IT: Der wachsende Umfang belastet eine bereits stark beanspruchte IT-Abteilung

FORTSETZUNG

Im Gegenzug passen IT-Führungskräfte ihre Ziele an, um ihrer weitreichenden strategischen Position im Unternehmen gerecht zu werden – sie priorisieren Aufgaben, die mehrere Unternehmensbereiche betreffen, wie beispielsweise die Sicherstellung einer klaren und sicheren KI-Strategie. Dabei konzentrieren sie sich darauf, die Sicherheit dieser Strategie zu stärken, eine unternehmensweite Governance aufzubauen, ihr Team für einen KI-orientierten Service Desk weiterzubilden und KI in verschiedenen Funktionen mit unterschiedlichen Anforderungen und technischem Hintergrund einzuführen.

Diese neuen Verantwortlichkeiten führen jedoch zu neuen Herausforderungen. Wenn IT-Führungskräfte organisationsweite Initiativen übernehmen, verfügen sie nicht immer über die geeigneten Tools, um den Anforderungen gerecht zu werden. Und obwohl IT-Führungskräfte überwiegend zustimmen, dass KI ihrem Unternehmen neue Vorteile bringt, erhöht sie auch die Komplexität.

Diese Herausforderungen bedeuten für IT-Führungskräfte, dass sie nicht nur mehr Arbeit im gesamten Unternehmen übernehmen, sondern dies auch mit Teams tun müssen, die sich möglicherweise überlastet fühlen

oder für die bevorstehenden Aufgaben als nicht ausreichend qualifiziert betrachten. Werden diese Herausforderungen nicht angegangen, könnte dies zu weiteren Schwierigkeiten bei der effektiven Bereitstellung von Dienstleistungen in großem Maßstab führen.



„IT-Führungskräfte konzentrieren sich darauf, die Sicherheit dieser Strategie zu stärken und eine unternehmensweite Governance aufzubauen.“



IT-Führungskräfte äußern sich: Die wichtigsten Chancen und Herausforderungen	
DIE DREI WICHTIGSTEN PRIORITÄTEN	DIE DREI WICHTIGSTEN HERAUSFORDERUNGEN
1 Stärkung der Cybersicherheit und des Datenschutzes	1 Burnout im IT-Team
2 Verbesserung der allgemeinen Employee Experience	2 Fachkräftemangel und Qualifikationsdefizite
3 Erweiterung der Self-Service-Funktionen durch KI und Automatisierung	3 Tool-Vielfalt/Komplexität

Mitarbeiterzufriedenheit steigern – für eine produktivere Belegschaft

Trotz der Hindernisse, mit denen sie konfrontiert sind, sind sich IT-Führungskräfte ihrer entscheidenden Rolle bei der Verbesserung der Employee Experience bewusst. Tatsächlich sind nahezu alle IT-Führungskräfte der Ansicht, dass die Arbeit ihrer Abteilung die Produktivität, die Arbeitszufriedenheit und das Vertrauen der Mitarbeitenden beeinflusst.

Infolgedessen bewegen sich IT-Führungskräfte weg von rein operativen Metriken hin zu Experience-orientierten Metriken. Unsere Daten zeigen, dass IT-Führungskräfte Mitarbeiterzufriedenheit als ihre wichtigste Metrik für die nächsten zwölf Monate einstufen. Für IT-Führungskräfte bedeutet ein verbesserter Service mehr als nur zufriedene Mitarbeiter:innen – obwohl auch das wichtig ist. Eine Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit führt zu weiteren konkreten Geschäftsergebnissen, wie einer höheren Mitarbeiterbindung, einer besseren Produktivität und natürlich zufriedeneren Kund:innen.

Sie konzentrieren sich auch darauf, wie sie schnell und ohne hohe Kosten bessere Ergebnisse erzielen können. Dazu nutzen sie ganzheitlichere Metriken, die Aufschluss über die Gesamtproduktivität des Unternehmens und die Wirksamkeit ihrer Lösungen geben.



Der Druck, den steigenden Erwartungen der Mitarbeitenden gerecht zu werden

Top-Service zu liefern ist für Unternehmen eine Win-win-Situation. Laut unserer Untersuchungen sind 92 % der Mitarbeiter:innen der Meinung, dass zeitnahe IT-Lösungen ihre Produktivität steigern. 90 % sagen, dass sie ihr Engagement am Arbeitsplatz fördern und 88 % geben an, dass sie das Gefühl haben, als Mitarbeiter:in wertgeschätzt zu werden.

Schneller, zuverlässiger IT-Service fördert das Engagement und die Loyalität der Mitarbeiter:innen

Prozentualer Anteil der Mitarbeitenden, die Folgendes angeben:

80 %

Kontinuierlich starker IT-Support motiviert mich, im Unternehmen zu bleiben.

88 %

Ich fühle mich mehr wertgeschätzt, wenn der Support schnell und reaktionsfähig ist.

KUNDENSPOTLIGHT



GitHub nutzt nahtlose Integrationen innerhalb der Zendesk Plattform. Dadurch können IT-Servicemitarbeiter:innen den Kontext von Mitarbeiter-Assets, wie beispielsweise zugewiesene Laptops und Onboarding-Aufgaben, sofort einsehen und bearbeiten, ohne die Lösung wechseln zu müssen. Das Ergebnis:

- Die Zeit bis zur Lösung von Tickets im Zusammenhang mit Assets wurde um 15 % reduziert.
- Verbesserte Sicherheit bei der Asset-Bereitstellung.
- Weniger manuelle Eskalationen zwischen HR und IT – was die unternehmensweite Kundenzufriedenheit auf 95 % hebt.

Von GitHub lernen

Mitarbeiterzufriedenheit steigern – für eine produktivere Belegschaft

FORTSETZUNG

Unsere Untersuchungen zeigen, dass IT-Abteilungen die grundlegenden Bedürfnisse von Mitarbeiter:innen zwar effektiv erfüllen (beispielsweise Probleme lösen und Mitarbeiter:innen auf dem Laufenden halten), es jedoch noch Verbesserungspotenzial gibt



„Wartezeiten von Stunden (oder Tagen) auf eine Lösung sind ein echtes Ausschlusskriterium.“

Schon ein technisches Problem reicht oft aus, um die Produktivität zu stoppen – ein unternehmensweiter IT-Ausfall ist dafür nicht nötig. Laut unserer Untersuchungen sagen **fast drei von vier Mitarbeitenden (74 %), dass ihr Arbeitstag bei einem einfachen technischen Problem zum Stillstand kommen kann.** Gleichzeitig gab fast die Hälfte (40 %) der Befragten an, dass sie sich davor fürchten, sich an die IT-Abteilung zu wenden. Sie befürchten, dass sie viele Hürden nehmen müssen, um Hilfe zu erhalten, dass sie sich wiederholen müssen oder dass man sie nicht ernst nimmt. Für sie ist es ein echtes Hindernis, stunden- oder gar tagelang auf eine Lösung zu warten.

Mitarbeiter-Scorecard: Was bei der IT funktioniert – und was nicht	
WAS MITARBEITENDE AN IHRER IT-ABTEILUNG LOBEN	WO VERBESSERUNGSBEDARF BESTEHT
 Lösung technischer Probleme	 Wiederholte Kommunikation eines Problems an mehrere Personen
 Aufrechterhaltung sicherer Datenpraktiken	 Wiedereröffnung von Tickets über mehrere Abteilungen hinweg
 Aufbau von Vertrauen in KI für grundlegende Aufgaben wie die Bearbeitung von Fragen zu Richtlinien, das Zurücksetzen von Passwörtern und Installation von Software	 Aufbau von Vertrauen in KI für komplexe oder sensible Aufgaben
 Das Gefühl, gut informiert zu sein	 Schnelligkeit, Klarheit und Einfühlungsvermögen

Mitarbeiterzufriedenheit steigern – für eine produktivere Belegschaft

FORTSETZUNG

Mitarbeiter:innen wünschen sich stattdessen eine schnelle Lösung, die ohne großen Aufwand zu erreichen ist. Noch besser wäre es, wenn ihre Probleme gar nicht erst auftreten würden. So könnten sie produktiver arbeiten, ihren Arbeitsalltag reibungsloser gestalten und weniger Stress empfinden.

IT-Führungskräfte erkennen KI als Mittel, um den Bedürfnissen der Mitarbeitenden gerecht zu werden – sie setzen KI-Lösungen ein, die deren Erwartungen erfüllen. Im Gegenzug schätzen Mitarbeiter:innen den Einsatz von KI für einfache und routinemäßige Anfragen, da sie ihn als effizient, zeitsparend und oft überraschend effektiv empfinden.

Obwohl viele Mitarbeitende KI mittlerweile mehr vertrauen, bestehen bei komplexen Themen dennoch gewisse Bedenken. Um das Vertrauen der Mitarbeitenden zu gewinnen, müssen IT-Führungskräfte konstant schnellen und verlässlichen Service liefern, der beweist, dass KI diese anspruchsvollen Aufgaben zuverlässig bewältigen kann.

Wie sieht dieser Servicestandard aus? Wenn ein Mitarbeitender mit einem IT-Problem anfragt, darf er nicht tagelang oder wochenlang auf eine Rückmeldung oder Lösung warten. Er muss sich darauf verlassen können, jedes Mal eine zeitnahe Antwort zu bekommen, dass der Ablauf reibungslos verläuft und die Lösung präzise ist. Nur so entsteht bei den Mitarbeitenden Zufriedenheit und Vertrauen.

”

„Mitarbeiter:innen schätzen den Einsatz von KI für einfache und routinemäßige Anfragen, da sie ihn als effizient, zeitsparend und oft überraschend effektiv empfinden.“

KI bietet schnelle Unterstützung bei Routineaufgaben

Prozentualer Anteil der Mitarbeitenden, die Folgendes über KI-Chatbots sagen:

Eignen sich gut für grundlegende Aufgaben oder Fragen

87 %

Sparen ihnen Zeit bei der Arbeit

80 %

Sind schneller als menschlicher Support

78 %

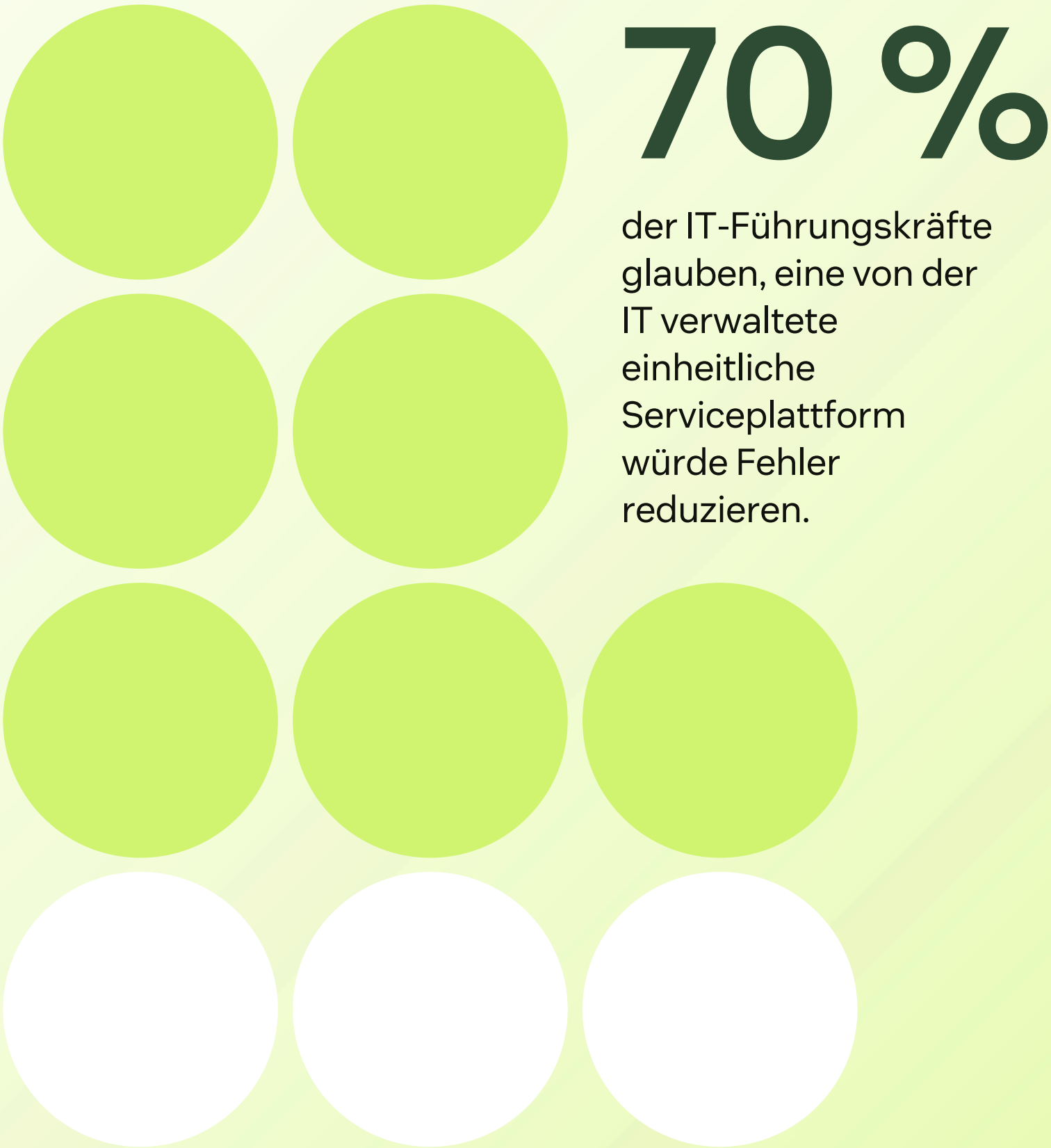
Moderne, KI-basierte Lösungen ebnen den Weg für einen optimierten Service

Im Zuge der Weiterentwicklung von Unternehmen suchen IT-Führungskräfte nach Lösungen, die nicht nur die Tool-Vielfalt reduzieren, sondern auch sowohl die Employee Experience als auch die Arbeit von Supportmitarbeiter:innen vereinfachen.

Auch Mitarbeiter:innen wünschen sich diese Einfachheit: 78 % von ihnen erwarten, dass sie sich bei Problemen an eine zentrale Stelle wenden können, egal, ob es sich um IT-, Personal- oder Unternehmensrichtlinien-Themen handelt.

Mit Blick auf die Zukunft investieren IT-Führungskräfte in Servicelösungen, die genau das bieten: Einfachheit, Benutzerfreundlichkeit und die Möglichkeit, KI in großem Umfang in ihren Unternehmen einzuführen. Mit anderen Worten: eine Servicelösung, die nicht nur für die IT, sondern für alle Abteilungen geeignet ist.

Was ist bei einer ITSM-Lösung am wichtigsten?	
DIE WICHTIGSTEN KRITERIEN NACH ANSICHT VON 1.000 GLOBALEN IT-FÜHRUNGSKRÄFTEN:	
1	Sicherheit und Compliance
2	KI- und Automatisierungsfunktionen
3	Benutzerfreundlichkeit
4	Integration in bestehende Systeme
5	Support und Servicequalität des Anbieters

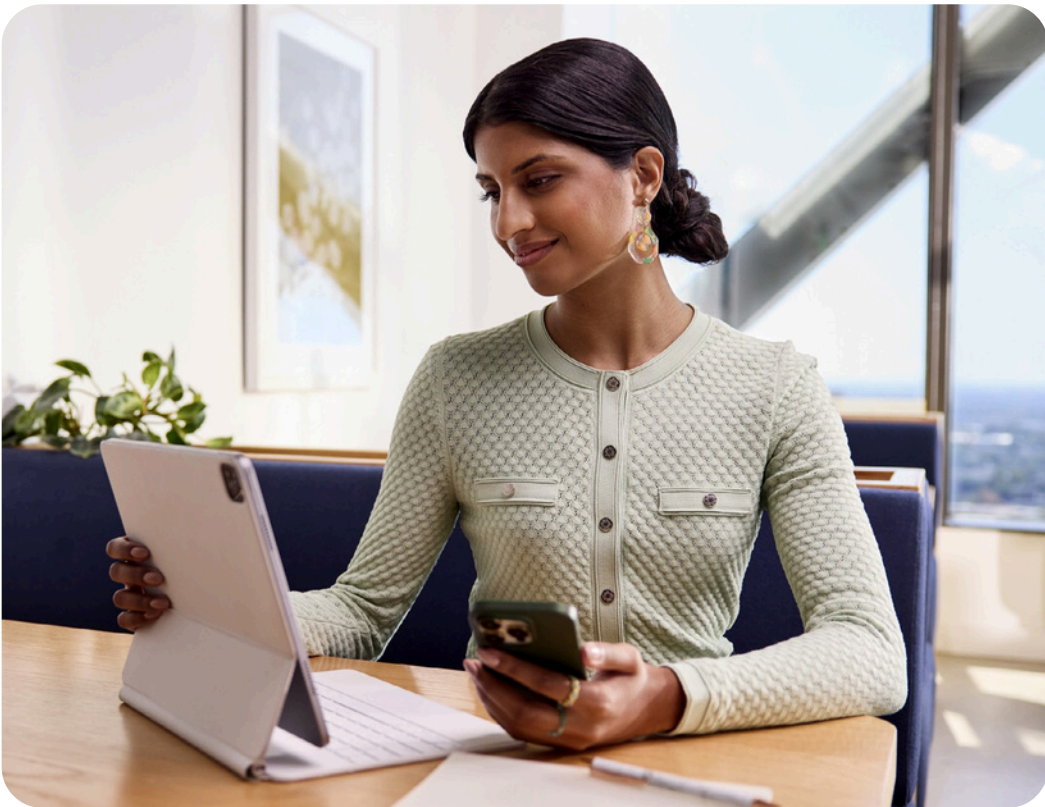


Moderne, KI-basierte Lösungen ebnen den Weg für einen optimierten Service

FORTSETZUNG

Die Employee Experience-Lücke mit KI schließen

IT-Führungskräfte erkennen das Potenzial von KI, die Lücke zwischen den Erwartungen der Mitarbeiter:innen und dem, was ihre Teams realistisch leisten können, zu schließen. Laut unserer Studie setzen fast drei Viertel (74 %) der IT-Führungskräfte KI im IT-Service-Management ein, entweder in den meisten Arbeitsabläufen oder vollständig in die Betriebsabläufe integriert.

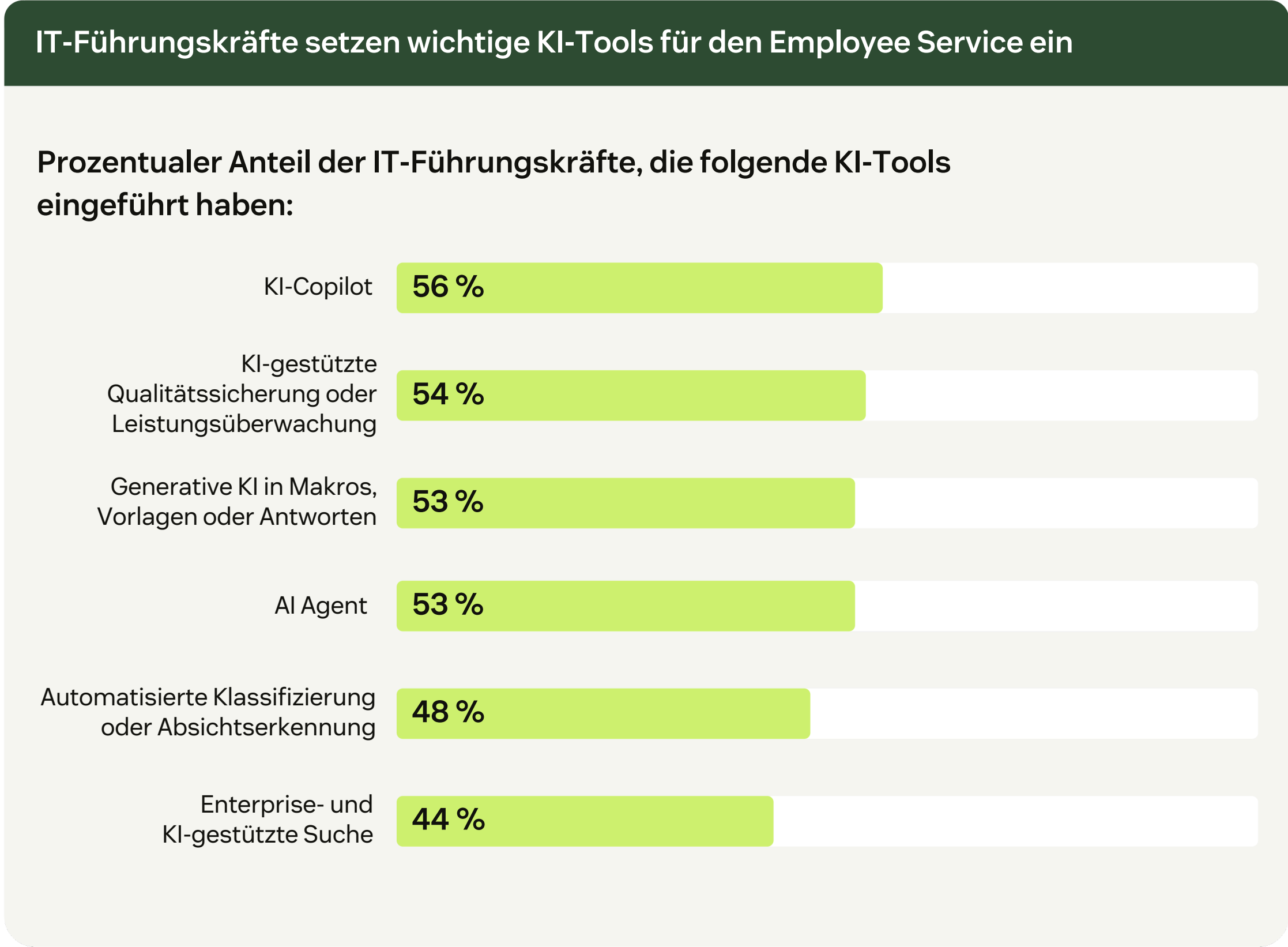


„Dank dieser durch KI erzielten Effizienzsteigerungen können IT-Teams ihre Reichweite vergrößern und die Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen besser antizipieren.“

KI hilft IT-Führungskräften auch dabei, ihre Kernmetriken zu verbessern: 95 % gaben an, dass KI zu messbaren Verbesserungen ihrer IT-Service-KPIs geführt hat, darunter eine Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit um 17 %.

Dank dieser durch KI erzielten Effizienzsteigerungen können IT-Teams ihre Reichweite vergrößern und die Bedürfnisse der Mitarbeiter:innen besser antizipieren – und so die Erwartungen erfüllen, ohne sich zu überlasten.

Mit Blick auf die Zukunft stellen sich IT-Führungskräfte die Frage, wie KI den Betrieb von Service Desks neu definieren wird. Viele planen eine grundlegende Umstrukturierung der Service-Desk-Funktionen, da sie davon ausgehen, dass agentische KI eine größere Rolle spielen wird.



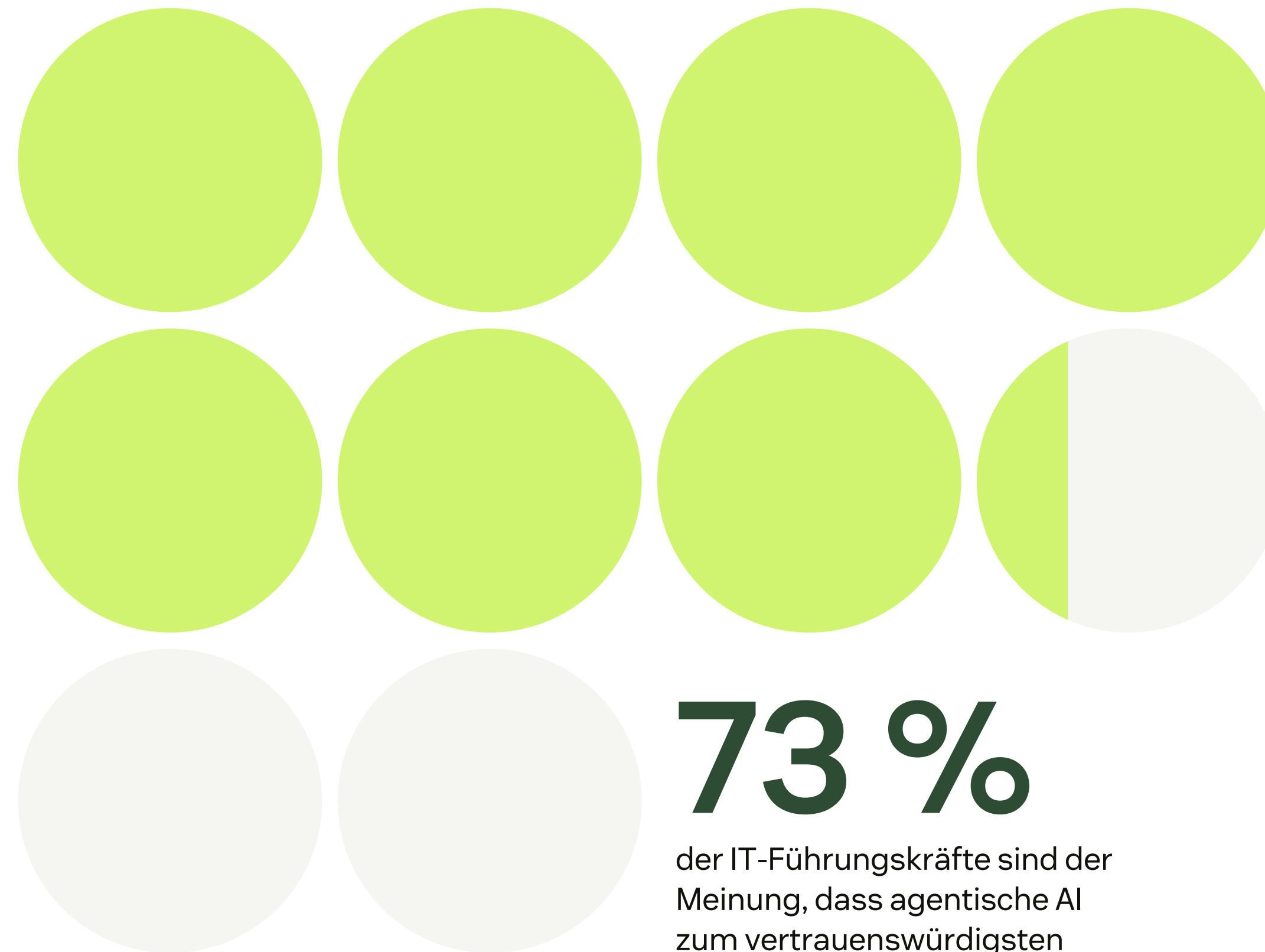
Moderne, KI-basierte Lösungen ebnen den Weg für einen optimierten Service

FORTSETZUNG

IT-Führungskräfte berichten, dass KI in naher Zukunft nicht nur die Service-Desk-Experience revolutionieren wird – indem das traditionelle mehrstufige Modell überflüssig wird –, sondern auch die Rolle der menschlichen Mitarbeitenden aufwerten. Anstatt Tickets allein zu lösen, werden Support-Mitarbeiter:innen mit KI zusammenarbeiten, wobei agentische KI einen Teil des niedrigstufigen Supports übernimmt, der vollständig automatisiert werden kann. Gleichzeitig überwachen menschliche Mitarbeitende die KI, um sicherzustellen, dass der Service das erwartete Niveau erreicht, ohne dabei den menschlichen Faktor zu verlieren.

”

„KI wird in naher Zukunft nicht nur die Service-Desk-Experience revolutionieren – indem das traditionelle mehrstufige Modell überflüssig wird –, sondern auch die Rolle der menschlichen Mitarbeitenden aufwerten.“



KUNDENSPOTLIGHT



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

- Verkürzung der Lösungszeit um 95 %.
- 95 % schnellere Reaktion auf Anfragen von Mitarbeiter:innen.
- Einen nahezu perfekten CSAT-Score von durchschnittlich 99,6 %.

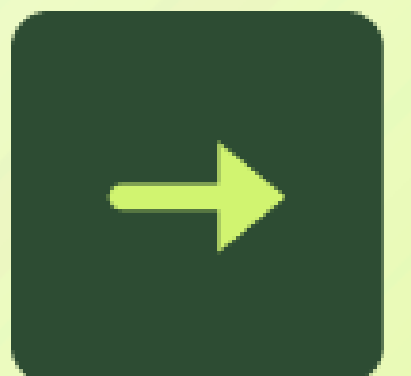
[Von DuPage County lernen](#)



Leiten Sie die IT-Transformation in Ihrem Unternehmen

Unsere Daten zeigen eindeutig: Eine bessere Employee Experience führt nicht nur zu zufriedeneren Mitarbeiter:innen, sondern ist auch ein wesentlicher Produktivitätsfaktor. Ein konsistenter, optimierter IT-Service ist für moderne Unternehmen ein entscheidendes Unterscheidungsmerkmal.

In einer Zeit, in der Verbraucherfreundlichkeit erwartet wird, sind die Kosten der Untätigkeit hoch. Da IT-Teams immer mehr Aufgaben bewältigen müssen, werden zwangsläufig auch mehr Probleme auftreten. Unternehmen, die weiterhin ohne klare KI-Strategie arbeiten, müssen mit Produktivitätsrückgängen, sinkendem Vertrauen der Mitarbeitenden und letztendlich dem Verlust von Spitzenkräften rechnen. Zukunftsorientierte Unternehmen investieren deshalb in die Employee Experience, um Produktivitätsverluste zu vermeiden, ihr Geschäft voranzutreiben und letztlich bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.



Leiten Sie die IT-Transformation in Ihrem Unternehmen

FORTSETZUNG

So gestalten Sie die Zukunft der Employee Experience

Moderne IT-Teams müssen KI einsetzen, um den steigenden Erwartungen der Mitarbeitenden gerecht zu werden – sonst laufen sie Gefahr, den Anschluss zu verlieren.

Diese Tipps können Ihnen den Einstieg erleichtern:



Tipp 1: **Bieten Sie reibungslose IT-Services mit durchgehend verfügbarem KI-Support an**

On-Demand-Support hebt die Employee Experience auf ein neues Level. Mit AI Agents haben Mitarbeitende rund um die Uhr Zugriff auf Unterstützung und können ihre Anliegen eigenständig lösen – ganz ohne menschliches Eingreifen. Mithilfe generativer KI lässt sich zudem ein Help Center in Echtzeit aufbauen, sodass Mitarbeitende sich jederzeit selbst helfen können.



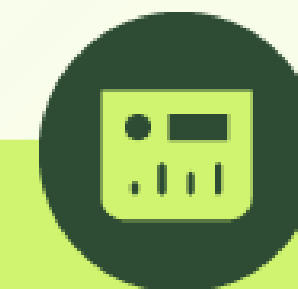
Tipp 2: **Integrieren Sie KI-Support nahtlos in den Arbeitsablauf**

Setzen Sie KI dort ein, wo Ihre Mitarbeitenden und IT-Teams Unterstützung benötigen. AI Agents gehen über das Help Center hinaus und bieten sofortige Unterstützung – egal, wo sich Ihre Mitarbeitenden gerade befinden, sei es per Sprachassistent, Chat, SMS oder E-Mail. Copilot ist ein KI-gestützter Assistent, der direkt in Servicesystemen arbeitet. Er liefert in Echtzeit Vorschläge auf Basis standardisierter Arbeitsabläufe. Dadurch können Ihre IT-Teams Probleme schneller lösen und haben mehr Zeit für strategische Aufgaben.



Tipp 3: **Liefern Sie personalisierte Unterstützung in großem Maßstab – mit intelligenter, kontextbewusster KI**

Stärken Sie das Vertrauen der Mitarbeitenden, indem Sie AI Agents einsetzen, die nicht nur komplexe und differenzierte Anfragen bearbeiten, sondern bei Bedarf nahtlos an menschliche Kolleg:innen eskalieren. Diese AI Agents nutzen Standardarbeitsanweisungen, Nutzungsverläufe und rollenbasierte Kontexte, um in jeder Situation maßgeschneiderte und relevante Unterstützung zu bieten.



Tipp 4: **Wechseln Sie von reaktiver zu proaktiver IT mit KI-gestützten Insights und Analysen**

Nutzen Sie KI-gestützte Analysen, um Echtzeit-Transparenz über die IT-Performance und das Nutzerverhalten zu erhalten. Predictive Insights helfen Ihnen, Probleme zu erkennen und zu verhindern, bevor sie entstehen – so kann Ihr IT-Team proaktiv die Abläufe verbessern und wertvolle Zeit für strategisch wichtige Aufgaben gewinnen.



Tipp 5: **Rollen Sie KI-gestützten Support über die IT hinaus aus – für eine skalierbare Wirkung**

Entscheiden Sie sich für eine KI-gestützte Serviceplattform, mit der andere Abteilungen (wie HR, Finanzen und Facility Management) ihre eigenen Workflows und Wissensdatenbanken unabhängig verwalten können. So behält die IT zentral den Überblick über ein einheitliches System, fördert gleichzeitig die Teamautonomie, reduziert Silos und vereinfacht die Systempflege. Das senkt die Gesamtkosten (TCO) und sorgt für eine konsistente, hochwertige Support Experience im gesamten Unternehmen.



Nur Zendesk bietet eine benutzerfreundliche und skalierbare Lösung, die darauf ausgelegt ist, echte Lösungen zu liefern und messbare Ergebnisse in jedem Team zu erzielen – von der Effizienz bis hin zur Mitarbeiterzufriedenheit.

Vom Aufbau eines KI-gestützten Help Centers mit Self-Service-Funktionen für Mitarbeiter:innen bis hin zu einem KI-Copiloten für Ihr IT-Service-Desk-Team – wir bieten Ihnen die KI- und Automatisierungsfunktionen, die Sie benötigen, um die Bereitstellung mitarbeiterorientierter IT-Services zu vereinfachen.

Die Zukunft des IT-Service ist da. Gemeinsam können wir Ihnen helfen, effizienten und personalisierten IT-Service in großem Maßstab zu bieten – indem Sie Ihre Mitarbeitenden mit den richtigen Tools und der Motivation ausstatten, um bessere Geschäftsergebnisse zu erzielen.

**Sind Sie bereit, den Employee Service zu transformieren?
Legen Sie jetzt los.**



Methodik:

Im Juni 2025 hat Zendesk 1.000 IT-Führungskräfte sowie 1.000 Mitarbeiter:innen zur Situation im IT-Bereich und zu ihrer Employee Experience befragt. Die IT-Führungskräfte befanden sich auf VP-Ebene und höher, während die Mitarbeiter:innen alle Altersgruppen, Geschlechter und Branchen umfassten. Die Umfrageteilnehmenden kamen aus den USA, Großbritannien, Deutschland, Frankreich, Brasilien und Australien.

