

# KI im IT-Support: Was heute wirklich Business Impact liefert

Insights von und für Branchenexperten

Insights &  
Trends



# Wie verändern KI, Automatisierung und ITSM die Prioritäten von Digital Leaders?

- |              |   |              |  |
|--------------|---|--------------|--|
| <b>04</b>    | 01 Fundierte Einblicke im Dialog        | <b>07-09</b> | 03 Wie KI-Agenten IT-Support und Self Service neu definieren |
| <b>05-06</b> | 02 Wie KI den IT-Support revolutioniert | <b>10-12</b> | 04 Wie KI und ITSM den IT-Support transformieren             |

### **Einleitung**

Der IT-Support steht heute vor tiefgreifenden Veränderungen. Steigende Service-Anforderungen, komplexe IT-Landschaften und begrenzte personelle Ressourcen zwingen Unternehmen dazu, ihre Support-Modelle neu zu denken. Neue Technologien wie Künstliche Intelligenz schaffen gleichzeitig neue Potenziale, um Effizienz, Servicequalität und User Experience nachhaltig zu verbessern.

### **Zielsetzung**

Dieses Whitepaper verfolgt das Ziel, IT-Verantwortlichen eine fundierte Orientierung im Themenfeld KI-gestützter IT-Support zu geben. Auf Basis der Webinar-Serie «IT-Support Talks» werden zentrale Entwicklungen, praxisnahe Anwendungsfälle und strategische Erfolgsfaktoren verständlich aufbereitet. Leser:innen erhalten konkrete Impulse, wie sie KI sinnvoll, schrittweise und mit Blick auf Mensch, Prozesse und Technologie in ihren IT-Support integrieren können.

Tauchen Sie ein in die wichtigsten Erkenntnisse aus drei hochkarätigen Webinaren und entdecken Sie, wie moderner IT-Support zum strategischen Erfolgsfaktor wird.

## Executive Summary

Der IT-Support steht an einem Wendepunkt: Steigende Ticketvolumen, wachsende Nutzererwartungen und der Fachkräftemangel erfordern neue, intelligente Lösungsansätze. Die Webinar-Serie «IT-Support Talks» von pidas zeigt, wie Künstliche Intelligenz (KI), KI-Agenten und moderne IT-Service-Management-Systeme den IT-Support nachhaltig transformieren. Dieses Whitepaper fasst die zentralen Erkenntnisse aus drei Webinaren zusammen. Es richtet sich an CIOs, IT-Leiter:innen und Service-Verantwortliche und bietet einen praxisnahen Überblick über technologische Entwicklungen, konkrete Use Cases sowie Erfolgsfaktoren für den erfolgreichen Einsatz von KI im IT-Support.

# 01 Fundierte Einblicke im Dialog

## Dialog auf Augenhöhe für CIOs

Mit der Webinar-Serie «IT-Support Talks» positioniert pidas eine exklusive Dialogplattform für CIOs und IT-Entscheider im deutschsprachigen Raum. Im Fokus stehen strategisch relevante Entwicklungen im modernen IT-Support – von Künstlicher Intelligenz und Automatisierung bis hin zu zukunftsweisenden Operating-Modellen.

In moderierten, interaktiven Dialogen diskutieren ausgewählte Top-Experten und Keynote Speaker aktuelle Fragestellungen aus der CIO-Praxis. Im Fokus stehen konkrete Herausforderungen, strategische Chancen und die Positionierung des IT-Supports als Business-Enabler der Zukunft.



## Thomas Ogi, Moderator & Host von pidas im CIO-Diskurs

Thomas Ogi ist langjähriger IT-Service-Experte und Chief Commercial Officer bei pidas. Mit umfassender Erfahrung in IT-Support, Service Management und digitaler Transformation moderiert er die Webinare und ordnet technologische Entwicklungen praxisnah ein.

«KI und Automatisierung sind keine Zukunftsvision mehr, sondern ein strategisches Werkzeug, um den IT-Support skalierbar, resilient und geschäftsrelevant auszurichten.»

Thomas Ogi  
CCO, pidas

# 02 Wie KI den IT-Support revolutioniert

**Mark Bosshard** vereint fundierte KI-Expertise mit Beratungserfahrung im Enterprise-Umfeld. Seit seiner Masterarbeit an der Universität Zürich im Bereich Natural Language Processing unterstützt er Firmen aus Finanzdienstleistung, Versicherung und öffentlichem Sektor dabei, KI gezielt einzusetzen und nachhaltige Business-Mehrwerte zu schaffen.

«Wenn ich privat bei Galaxus innerhalb von 24 Stunden einen PC geliefert bekomme, erwarte ich auch im Business einen vergleichbar effizienten Service.»

**Mark Bosshard**  
Conversational AI Consultant, Strategic



## Historische Entwicklung der Künstlichen Intelligenz

Die Entwicklung der KI begann in den 1950er Jahren mit dem Turing-Test von Alan Turing. Nach mehreren «KI-Wintern» gewann die Technologie in den 2000er Jahren mit Anwendungen wie IBM Watson und Siri wieder an Fahrt. Der grosse Durchbruch gelang mit den Transformer-Modellen von Google – sie bilden das Fundament der heutigen generativen KI.

- 1950** Turing-Test – Grundstein für KI
- 1966** «Eliza» – der erste Chatbot
- 1997** Deep Blue besiegt Schachweltmeister
- 2005** Erste KI-Anwendungen im Business-Kontext
- 2022** Transformer-Modelle als Basis generativer KI

## Aktueller Stand und Herausforderungen

Der IT-Support steht vor der Herausforderung, immer mehr Tickets zu bearbeiten – bei gleichzeitig steigenden Erwartungen an schnelle und effiziente Lösungen. Komplexe Systeme und unterschiedliche Nutzerbedürfnisse erfordern individuelle, KI-gestützte Ansätze.

«Kaum ein Tag vergeht, ohne dass neue Tools, Technologien oder Anwendungsfälle auf den Markt kommen – was heute noch als innovativ gilt, kann morgen schon überholt sein.»

## Warum KI im IT-Support?

Hoher manueller Aufwand	Steigende Komplexität	Kostenexplosion	Fachkräftedruck	Reife KI-Technologie
83% der Tickets werden manuell bearbeitet, davon 40% via E-Mail	Wachsende IT-Landschaften erhöhen Ticketvolumen und Lösungsaufwand	Service-Desk-Kosten steigen um 25% (DE, 2019–2023)	Qualifizierte Service-Desk-Mitarbeitende zu halten wird schwieriger	Grosse Fortschritte in der Kommunikationsautomatisierung

## Anwendungsfälle von KI im IT-Support

### Chatbots & Automatisierung

Chatbots bearbeiten einfache Anfragen, entlasten den Support und leiten bei Bedarf an menschliche Agenten weiter.

### E-Mail-Triage

KI analysiert eingehende E-Mails und leitet sie automatisch an die zuständige Stelle – das spart Zeit und Ressourcen.

### Voice-Automatisierung

Virtuelle Assistenten übernehmen Anrufe und Aufgaben wie Passwort-Resets – ganz ohne menschlichen Eingriff.

### Prozessautomatisierung

Robotic Process Automation (RPA) automatisiert Routineaufgaben, sodass sich Mitarbeitende auf komplexere Themen konzentrieren können.

## Zukunftsblick

Die Zukunft des IT-Supports wird durch die Verschmelzung von Mensch und Maschine geprägt sein. Hyperautomatisierung und multimodale Modelle, die Sprache und visuelle Daten verarbeiten können, werden eine zentrale Rolle spielen. Die proaktive Fehlererkennung durch AI Ops wird es ermöglichen, Probleme zu identifizieren, bevor sie auftreten, und so die Servicequalität weiter zu verbessern.

## Fazit

Die Integration von KI in den IT-Support ist eine strategische Entscheidung. Eine klare Automatisierungsstrategie und die intelligente Kombination von menschlicher Expertise und KI sind entscheidend für effizienten, zukunftsfähigen Service.

Zur Webinar-Aufzeichnung

# 03 Wie KI-Agenten IT-Support und Self Service neu definieren

**Nikolaus Marek** ist Technical Sales Leader und Prokurist bei **IBM Österreich GmbH**. Er unterstützt Firmen bei der digitalen Transformation, insbesondere mit Fokus auf KI, Informationsarchitektur und Automatisierung. Er betont die Bedeutung, KI zur Umsetzung innovativer Lösungen zu nutzen.



«Es ist nicht nur das Ziel, Kosten zu reduzieren, sondern die Masse von Arbeit zu bewältigen.»

**Nikolaus Marek**  
Technical Sales Leader, IBM

## Der Druck auf IT-Abteilungen wächst – KI-Agenten als Lösung?

Steigende Ticketvolumen, Fachkräftemangel und wachsende Nutzererwartungen fordern IT-Support-Teams zunehmend. Gleichzeitig sollen CIOs Innovationen vorantreiben und die digitale Transformation gestalten.

**KI-Agenten automatisieren wiederkehrende Supportanfragen, verkürzen Reaktionszeiten und verbessern die Servicequalität. Sie verschaffen IT-Teams den notwendigen Spielraum, um sich auf komplexe Fälle, Innovation und wichtige Projekte zu fokussieren.**

## Von Chatbots zu echten Agenten – ein Paradigmenwechsel

KI-Agenten gehen über klassische Chatbots hinaus: Sie verstehen Kontexte, treffen Entscheidungen und übernehmen Aufgaben selbstständig im Sinne des «Do it for me»-Prinzips.

- AI that predicts → Machine Learning
- AI that creates → Generative AI
- AI that chats → AI Assistants
- AI that works → AI Agents



## IBM's Erfolgsgeschichte mit «Ask IT»

IBM liefert mit dem Helpdesk-Assistenten «Ask IT» ein beeindruckendes Beispiel.

Reduktion der Support-Kosten um **18 Mio. USD**

Customer Satisfaction Score (CSAT) von **90%**

**Deutliche Entlastung** der IT-Teams durch Automatisierung

«Mittlerweile sind wir in der Lage, 80% unserer IT-Anfragen über Ask IT zu beantworten.»

## Domänenspezifische Agenten & Integration in bestehende Systeme

Domänenspezifische KI-Agenten automatisieren gezielt Routineaufgaben. Entscheidend sind ihre Orchestrierung und die nahtlose Integration in Systeme wie ServiceNow, SAP oder Microsoft.

# Herausforderungen & Erfolgsfaktoren

Die Einführung von KI-Agenten bringt nicht nur Chancen, sondern auch Herausforderungen mit sich:

## Datenqualität & Datenarchitektur

Die Leistungsfähigkeit von KI-Agenten hängt massgeblich von einer hochwertigen Datenbasis ab. Unstrukturierte oder veraltete Daten und fehlende Integration in Systeme wie Microsoft, SAP oder ServiceNow führen zu unzuverlässigen Ergebnissen und ineffizienten Prozessen.

## Sicherheit & Compliance


KI-Agenten müssen höchsten Anforderungen an Datenschutz und IT-Sicherheit genügen – insbesondere im Umgang mit sensiblen Personen- oder Unternehmensdaten sind Transparenz, Nachvollziehbarkeit und regelkonforme Verarbeitung essenziell.

## Change Management & Akzeptanz

KI ersetzt keine Menschen, sondern ergänzt sie. Erfolgsentscheidend ist ein hybrides Zusammenspiel aus Automatisierung repetitiver Aufgaben und gezielter Entlastung der Mitarbeitenden – unterstützt durch klare Kommunikation, Schulung und kulturellen Wandel.

## Fazit

KI-Agenten revolutionieren den IT-Support durch messbare Effizienz, Automatisierung und bessere User Experience. Systeme wie IBM's «Ask IT» zeigen das Potenzial: geringere Supportkosten, schnellere Abläufe, höhere Servicequalität.



Zur Webinar-  
Aufzeichnung

# 04 Wie KI und ITSM den IT-Support transformieren

**Klaus Ziegerhofer**, Product Lead AI bei **Matrix42 GmbH**, ist Experte im IT-Service-Management und integriert KI in Service-Prozesse. Sein Fokus liegt auf Service-Automatisierung, prädiktiven Analysen und verbesserter UX durch KI. Er treibt KI-Initiativen bei Matrix42 voran und sorgt für ein effizientes, zukunftsorientiertes Service-Management.

«Wenn KI und ITSM zusammenspielen, entsteht ein IT-Support, der handelt, bevor er reagieren muss.»

**Klaus Ziegerhofer**  
Product Lead AI, Matrix42 GmbH



## Die Rolle von KI und ITSM im modernen IT-Support

Die IT-Landschaft befindet sich im Wandel. Firmen stehen unter Druck, ihre Support-Strukturen effizienter zu gestalten, während gleichzeitig die Anforderungen an Geschwindigkeit, Verfügbarkeit und Qualität steigen. KI eröffnet neue Möglichkeiten, insbesondere in Kombination mit leistungsfähigen IT-Service-Management-Systemen (ITSM), die gemeinsam das Fundament für den IT-Support der Zukunft bilden.

Klaus Ziegerhofer vermittelt, wie Firmen KI bereits heute in ITSM-Systemen einsetzen – für mehr Automatisierung, bessere Entscheidungen und spürbar höhere User Happiness.

Folgend zeigen wir Ihnen vier Argumente, die für den Einsatz von KI in ITSM-Systemen in Ihrem Unternehmen sprechen:

## 1. Warum ITSM-Systeme den Unterschied machen

In der digitalen Transformation sind ITSM-Systeme längst mehr als stille Infrastruktur – sie sind ein zentraler Hebel für Effizienz und Innovation. Gerade bei steigender Komplexität und wachsenden Datenmengen entwickeln sie sich zur Drehscheibe für Prozesse, Wissen und KI und bilden damit das Fundament für intelligente IT-Support-Lösungen.

## 2. Zwischen Herausforderung und Chance

KI automatisiert Routineaufgaben, optimiert Prozesse und stellt Informationen rascher bereit. Ihre Einführung ist kein rein technisches Projekt. Datenschutz, Sicherheit und Change Management sind entscheidend für den Erfolg. Nur als gezielte Ergänzung zum Menschen und eingebettet über alle Ebenen des ITSM – von operativ bis strategisch – kann KI ihr volles Potenzial entfalten.

«Ob Endbenutzer, Agenten, Admins oder Manager – alle stehen im IT-Support vor ähnlichen Hürden: Informationen sind schwer zu finden, Prozesse zeitaufwändig und Prioritäten unklar.»

## 3. Der Weg zum KI-nativen Service Management

Die Einführung von KI verläuft in Phasen. Unternehmen bewegen sich typischerweise entlang einer «KI-Reise» – vom assistierten über den proaktiven bis hin zum teil- oder voll-autonomen Support:

### Phase 1: Assistiert & geführt

Fokus auf Suche, Ticket-Zusammenfassungen und Klassifizierung, wobei KI Mitarbeitende bei wiederkehrenden Aufgaben unterstützt.

### Phase 2: Proaktiv

Predictive Analytics und automatisierte Warnungen helfen, Probleme zu erkennen, bevor sie entstehen.

### Phase 3: Teil-autonom & autonom

KI-Agenten handeln zunehmend selbstständig und können eigenständig Entscheidungen treffen.

«Der Weg zu smartem IT-Support beginnt nicht mit Technologie, sondern mit klaren Zielen, verlässlichen Daten und mit Menschen, die sich vor digitaler Transformation nicht scheuen.»

## 4. Erfolgsfaktoren für die Einführung von KI

Für eine erfolgreiche Integration von KI in den IT-Support sind folgende Faktoren entscheidend:

### Klare Zielsetzung

KI sollte nicht willkürlich eingeführt werden. Es muss ein klarer Anwendungsfall und ein konkretes Problem, das gelöst werden soll, identifiziert werden.

### Mitarbeitende einbeziehen

Die Akzeptanz der Mitarbeitenden ist entscheidend. Sie sollten in den Veränderungsprozess eingebunden und entsprechend geschult werden.

### Datenmanagement

Eine solide Datenbasis ist unerlässlich. Unternehmen sollten sicherstellen, dass ihre Daten gut strukturiert und zugänglich sind.

### Schrittweise Einführung

Beginnen Sie mit kleinen, spezifischen Projekten und erweitern Sie den Einsatz von KI schrittweise.

## Fazit

Die Verbindung von ITSM und KI verändert den IT-Support grundlegend. Sie ermöglicht Unternehmen, Ressourcen effizienter einzusetzen, Servicequalität zu erhöhen und Mitarbeitende zu entlasten. Der Support der Zukunft ist hybrid und funktioniert als optimales Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine.

Zur Webinar-  
Aufzeichnung

Die drei Webinare machen deutlich:  
KI ist kein Zukunftsthema mehr,  
sondern ein strategischer  
Erfolgsfaktor im IT-Support.  
Unternehmen, die klare Ziele  
definieren, ihre Datenbasis stärken  
und Mitarbeitende aktiv einbinden,  
schaffen die Grundlage für einen  
nachhaltigen, hybriden Support.



Insights von  
und für Branchen-  
experten

pidas Webinar Serie

**Verpassen Sie keinen  
IT-Support Talk!**

Jetzt anmelden!

pidas

# Making people wow!



Kontakt und  
Standorte

pidas  
Hochbordstrasse 40  
CH-8600 Dübendorf