



## E-BOOK VORSCHAU

# IT Service Management in Schweizer Unternehmen Report 2021

---

Wie sieht die aktuelle und zukünftige ITSM-Situation in Schweizer Unternehmen aus?

Online-Umfrage  
Juni 2021

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
<b>Die wichtigsten Ziele im IT Service Management</b>	<b>4</b>
<b>Herausforderungen in ITSM-Organisationen in der Schweiz</b>	<b>6</b>
<b>Zufriedenheit mit ITSM im eigenen Unternehmen</b>	<b>8</b>
<b>Nutzung von ITSM heute und in zwei Jahren</b>	<b>11</b>
<b>Künstliche Intelligenz im IT Service Management</b>	<b>16</b>
<b>IT-Service-Management-Systeme</b>	<b>19</b>
<b>Umfrageteilnehmende</b>	<b>22</b>
<b>Über die FROX AG</b>	<b>25</b>

# Einleitung

Diese anonyme Online-Umfrage haben wir in eigener Initiative erstmals Anfang 2020 durchgeführt. Rund 18 Monate später blicken wir erneut mit 56 Experten auf die aktuelle und zukünftige Situation ihrer ITSM-Organisation. Die wichtigsten Ergebnisse stellen eine Momentaufnahme dar, mit der wir Verantwortlichen einen Orientierungspunkt darüber geben wollen, wie es um ihre ITSM-Organisation im Vergleich zu anderen Unternehmen steht – heute und in den nächsten zwei Jahren. Da nach der ersten Befragung die weltweite Corona-Krise ausgebrochen war, zeigt die vorliegende zweite Umfrage auch, was sich seit der Pandemie geändert hat. Die Resultate sind auf ganze Zahlen gerundet.

Die vorliegende Umfrage wurde von der FROX AG durchgeführt. Die Ergebnisse wurden durch fachliche Ausführungen und Expertise von Chris Russ, Studiengangleiter MAS IT-Leadership und TechManagement an der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) ergänzt.

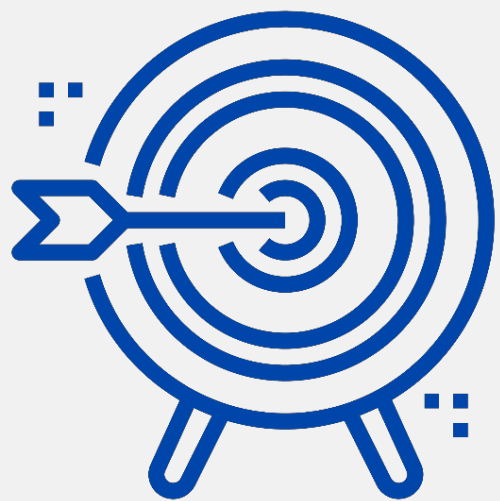
Die befragten ITSM-Fachpersonen und IT-Führungspersonen aus Firmen der deutschsprachigen Schweiz geben u. a. Einblicke in ihre wichtigsten Ziele sowie grössten Herausforderungen im IT Service Management und in die derzeitige sowie geplante Nutzung von ITSM in ihren IT-Abteilungen und im Business.

Gegenüber unserer ITSM-Umfrage von 2020 zeigen sich interessante Verschiebungen: Wurden vor der Corona-Pandemie knappe Budgets auf den letzten Platz der grössten Herausforderungen gewählt, spielen sie inmitten der Wirtschaftskrise verständlicherweise eine grössere Rolle. Themen, die mittel- bis langfristig Kosten einsparen (Selfservice, Automatisierung von Geschäftsprozessen, Knowledge Management), werden vorangetrieben, die Zufriedenheit von Anwenderinnen und Anwendern sowie Mitarbeitenden steht nunmehr im Fokus. Zudem ist auch das Interesse an künstlicher Intelligenz (KI) im IT Service Management in den letzten 18 Monaten gestiegen. Mittlerweile sehen 70 % der Befragten grundsätzlich einen Nutzen von KI im ITSM. An der Spitze der Tabelle gab es jedoch wenige Verschiebungen. Nach wie vor sind organisatorische Silos und komplexe Systemlandschaften die grossen Herausforderungen im IT Service Management. Ähnliche Trends lassen sich auch aus anderen Studien im DACH-Raum ableiten.

Eine spannende Lektüre und neue Erkenntnisse wünscht Ihnen  
Ihre FROX AG und Chris Russ (Studienleiter MAS ITLTM ZHAW)

# Die wichtigsten Ziele im IT Service Management

---



## Bitte nennen Sie die wichtigsten Ziele Ihrer IT-Service-Organisation.

Mehrfachnennungen möglich



**80 %**

IT-Prozesse optimieren



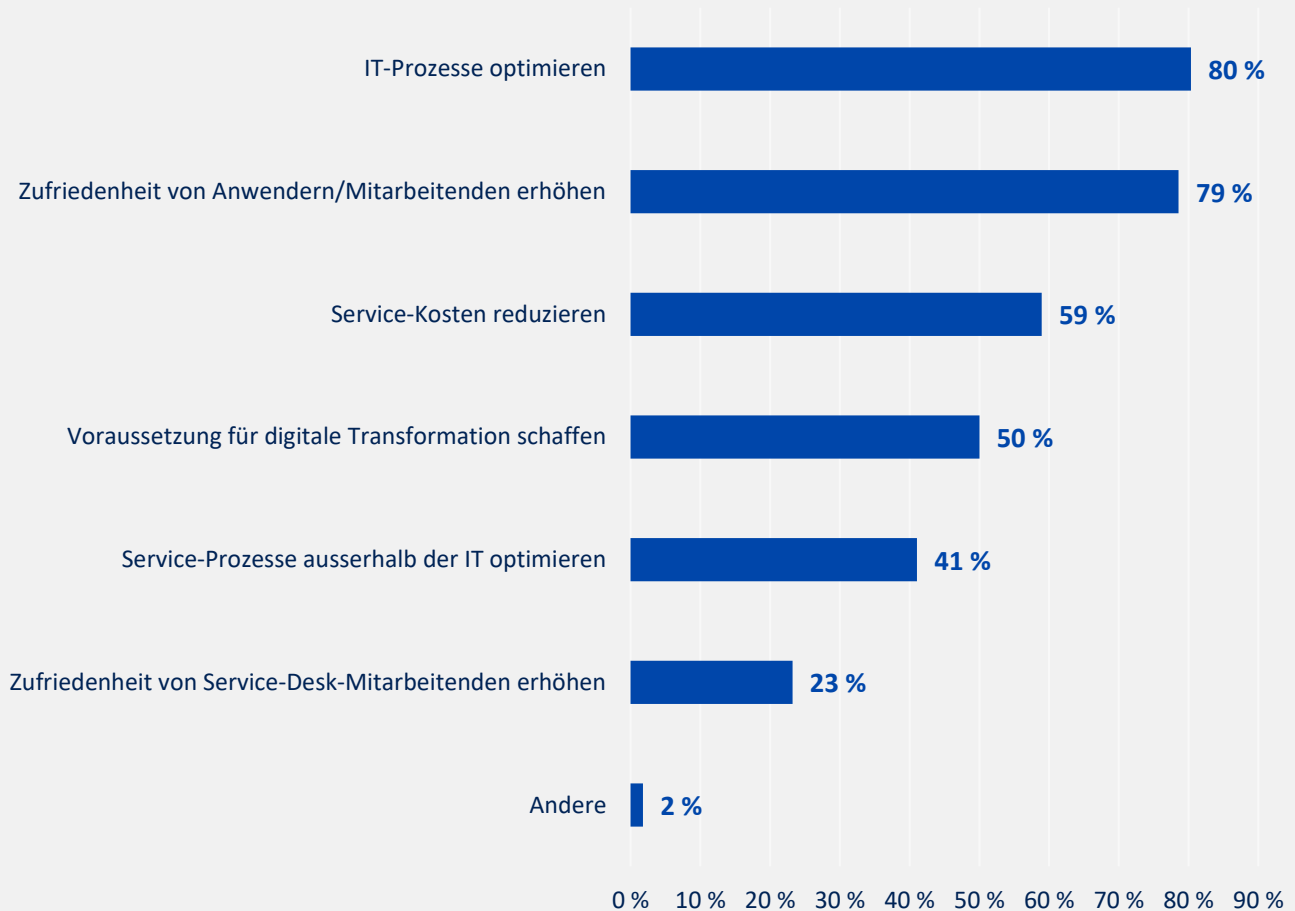
**79 %**

Zufriedenheit von Anwendern und Mitarbeitenden erhöhen



**59 %**

Service-Kosten reduzieren



Die Optimierung von IT-Prozessen (80 %) belegt bei den wichtigsten Zielen im ITSM Platz 1. Dieses Ergebnis ist deckungsgleich mit den Umfrageresultaten aus dem Jahr 2020 (82 %). Darauf folgt die Erhöhung der Zufriedenheit von Anwendern und Mitarbeitenden (79 %). Dies geht Hand in Hand mit der steigenden Überzeugung, dass ITSM für eine bessere Service-Qualität sorgt. Zusätzlich steht die Zufriedenheit von Anwendern und Mitarbeitenden laut Angaben der Befragten mehr im Fokus als die Erhöhung der Zufriedenheit von Service-Desk-Mitarbeitenden (23 %). Auf Platz 3 positioniert sich die Senkung von Service-Kosten (59 %). Nicht überraschend ist, dass die Optimierung der Service-Prozesse ausserhalb der IT als immer wichtiger eingestuft wird, was wiederum die Zielerreichung der Erhöhung der Zufriedenheit von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitenden positiv beeinflussen wird.

# Herausforderungen in ITSM-Organisationen in der Schweiz

---



## Welche Herausforderungen haben Sie im IT Service Management?

Mehrfachnennungen möglich



**61 %**

Organisatorische Silos



**57 %**

Komplexe Systemlandschaft



**50 %**

Komplexe Prozesse



Im Jahr 2021 sind für Schweizer Unternehmen nach wie vor organisatorische Silos (61 %) und eine komplexe Systemlandschaft (57 %) die grössten Herausforderungen im IT Service Management. Knappe Budgets wurden 2020 auf den letzten Platz gewählt. Bei der diesjährigen Umfrage belegen sie mit 38 % Platz 4. Die Systemlandschaft scheint weniger komplex zu werden. Das kann an der zunehmenden Digitalisierung respektive am Cloud-Ansatz liegen. Diese Transformation wurde mit Sicherheit durch die Pandemie begünstigt. Die Nachfrage nach Innovationen mit klar positiver ROI-Betrachtung legt an Gewicht zu. In die laufenden Projekte wird gemäss dieser Umfrage ein zu grosser Projektscope gelegt, was ein Anzeichen dafür sein könnte, dass zu viele Dinge zu derselben Zeit verändert werden sollen. Dadurch laufen Unternehmen Gefahr, den Fokus zu verlieren und so im Erfolg ausgebremst zu werden.

# Über die FROX AG

Die FROX AG ist Expertin für die Digitalisierung und Automatisierung von IT- und Geschäftsprozessen. Auf diese Weise vereinfachen wir das Arbeiten in Unternehmen.

Unser Angebot richtet sich an alle Unternehmen, die ihr Service Management verbessern, ihre Kosten reduzieren und die Produktivität ihrer Geschäftsprozesse durch digitale Lösungen steigern wollen. Mit transparenten Prozessen, intuitiv bedienbaren Applikationen und klaren Verantwortungen entwickeln wir für Mitarbeitende und Kunden nutzerfreundliche Lösungen. In der Folge steigt die Motivation und Freude an der Arbeit und das Kundenerlebnis wird optimiert.

Unsere Mitarbeitenden denken und handeln mit Weitblick und pflegen langjährige Beziehungen zu unseren Kunden sowie Partnern. Nah am Kunden zu sein, dessen Bedürfnisse zu kennen und die Initiative zu ergreifen, ist bei uns gelebte Praxis.

Copyright © FROX AG, 2021

FROX AG  
Seestrasse 88  
CH-8712 Stäfa  
Schweiz

[www.frox.ch](http://www.frox.ch)  
[office@frox.ch](mailto:office@frox.ch)

Alle Inhalte in dieser Umfrageauswertung beruhen auf den angegebenen Daten der Teilnehmenden. Der Download dieses E-Books ist kostenlos. Die Ergebnisse dürfen unter Nennung von FROX AG als Quelle verwendet werden. Das Verkaufen dieser Zusammenfassung, auch Teile daraus, ist verboten. Verstösse werden rechtlich verfolgt.