

IT-Service-Management in deutschen Unternehmen

Herausforderungen und Trends



Unterstützt durch



Inhalt

Vorwort	5
Aktueller Stand der ITSM-Implementierung	6
Trend in Richtung softwaregestütztem ITSM	7
ITSM genießt hohen Stellenwert und hohe Akzeptanz	9
Schnellere Problembehandlung und verbesserte Servicequalität als Ziele	10
ITSM als relevantes Feld für künstliche Intelligenz	11
Fazit	12
Studiendesign und Stichprobe	13
Weitere Informationen	14

Copyright

Dieser Bericht wurde von der techconsult GmbH verfasst und von Freshworks unterstützt. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden gewissenhaft und mit größtmöglicher Sorgfalt nach wissenschaftlichen Grundsätzen ermittelt. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden. Alle Rechte am Inhalt dieser Studie liegen bei der techconsult GmbH sowie Freshworks. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH und Freshworks gestattet.

Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In dieser Studie gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Service durch Markennamen, Handelsmarken, Herstellerbezeichnung etc. bedeutet in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

Sonstige Informationen

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in dieser Studie die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung. Aufgrund von Rundungsanpassungen summieren sich einige Summen möglicherweise nicht zu 100%.

Vorwort

Im Zuge der Digitalisierung gewinnt das IT-Service-Management (ITSM) zunehmend an Bedeutung und wird zu einem zentralen Bestandteil einer kundenorientierten Unternehmensstrategie. Die optimale Verwaltung von IT-Services trägt nicht nur zur Verbesserung der Verfügbarkeit und Qualität von IT-Dienstleistungen bei, sondern steigert auch die Kundenzufriedenheit und festigt die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen. Dabei spielt der Grad der Implementierung des ITSM im Unternehmen eine maßgebliche Rolle bei der Effizienzsteigerung der IT-Abteilung und der Gewährleistung einer nahtlosen Integration von IT-Services in die Geschäftsprozesse.

Auch der Einsatz von Softwarelösungen für das ITSM, aber auch für das Enterprise-Service-Management (ESM), trägt entscheidend dazu bei, die Verwaltung von IT- und Unternehmensservices zu optimieren. Diese spezialisierten Lösungen ermöglichen die Automatisierung von Prozessen, verbessern den Support, beschleunigen die Problembehebung und tragen insgesamt zur Steigerung der Produktivität bei. Zusätzlich dazu muss innerhalb des Unternehmens nicht nur eine hohe Akzeptanz für das ITSM vorherrschen, sondern auch ein hoher Stellenwert, um den größtmöglichen Nutzen zu erzielen.

Dennoch lassen sich Herausforderungen beobachten, die mit dem Optimierungsbedarf des ITSM einhergehen. Dazu gehören unter anderem die Notwendigkeit einer schnelleren Problembehandlung, die Verbesserung der Servicequalität sowie die Reduzierung menschlicher Fehler. Auch der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) wird in dem Kontext ein immer relevanteres Thema und beschäftigt die Unternehmen.

Doch wie ist der aktuelle Status quo der ITSM-Implementierung in deutschen Unternehmen und wie ist der Einsatzgrad von ITSM- und ESM-Lösungen? Wie zufrieden sind Unternehmen mit ihrem ITSM und gibt es Diskrepanzen bei der Abfrage von Akzeptanz und Stellenwert? Welche Bereiche des ITSM möchten Unternehmen optimieren und welche Rolle wird die künstliche Intelligenz in den nächsten Jahren einnehmen? Diese und weitere Fragen werden im Rahmen der vorliegenden Studie analysiert und beantwortet. Dabei werden die Einschätzungen von 200 IT-Verantwortlichen und -Entscheidern aus deutschen Unternehmen als Datenbasis genutzt.



Aktueller Stand der ITSM-Implementierung

In Zeiten der Digitalisierung gehört das IT-Service-Management (ITSM) zu den zentralen Aspekten der kundenorientierten Unternehmensstrategie. So kann durch effektives ITSM nicht nur die Verfügbarkeit und Qualität von IT-Services verbessert werden, sondern auch die Kundenzufriedenheit gesteigert und die Wettbewerbsfähigkeit gefestigt werden. Dafür muss das ITSM fest im Unternehmen eingebunden und eingesetzt werden.

Der aktuelle Stand der Implementierung des ITSM variiert dabei je nach Branche und Unternehmensgröße. Insgesamt geben 48 Prozent der befragten Unternehmen an, dass sie ITSM vollständig in ihrem Unternehmen implementiert haben. Je mehr Beschäftigte die Unternehmen haben, desto größer ist dieser Anteil. Zusätzlich dazu lassen sich auch branchenspezifische Unterschiede beobachten. So gibt mehr als jedes zweite Unternehmen (54 Prozent) im Bereich der Energie- und Wasserversorgung und 63 Prozent der Unternehmen im Banken- und Ver-

sicherungswesen an, dass ITSM vollständig implementiert ist. Diese Unterschiede könnten auf branchenspezifische Anforderungen und regulatorische Rahmenbedingungen zurückzuführen sein, die einen höheren Grad an IT-Service-Management in einigen Sektoren, wie z.B. Kritische Infrastrukturen, erforderlich machen.

Nur 48 Prozent der Unternehmen haben IT-Service-Management vollständig implementiert.

Zudem geben rund 42 Prozent der Unternehmen an, dass ITSM teilweise bereichsspezifisch implementiert ist. So werden einige ITSM-Praktiken nur in bestimmten Abteilungen eines Unternehmens umgesetzt, wie z.B. Incident Management in der IT-Abteilung. Hier lässt sich insbesondere im Industriesektor mit 49 Prozent eine höhere Ausprägung der bereichsspezifischen als der vollständigen Implementierung (45 Prozent) beobachten. Etwa

Welche Praktiken des IT-Service-Managements sind in Ihrem Unternehmen vorhanden oder sind geplant?

Basis: 197 Unternehmen | Mehrfachnennungen zugelassen



neun Prozent der Unternehmen geben an, dass die Implementierung von ITSM zwar geplant ist, jedoch noch nicht gestartet wurde und lediglich ein Prozent haben keine Pläne zur ITSM-Implementierung.

Bei der Betrachtung vorhandener oder geplanter ITSM-Eigenschaften und -Praktiken lassen sich unterschiedliche Ergebnisse beobachten. So ist das IT Asset Management in fast jedem zweiten Unternehmen (47 Prozent) vorhanden oder der Einsatz geplant, wobei der Industriesektor mit 52 Prozent die höchste Umsetzungsrate aufweist. Dies deutet darauf hin, dass Unternehmen in der Industrie besonders darauf bedacht sind, ihre IT-Ressourcen effizient zu verwalten und zu überwachen. Auch das Problem Management wird als Teilbereich von 39 Prozent der Unternehmen genutzt oder geplant und ist insbesondere bei Dienstleistungsunternehmen mit 51 Prozent und Unternehmen der Energie- und Wasserversorgung mit 50 Prozent überdurchschnittlich ausgeprägt. Diese Branchen könnten verstärkt daran interessiert sein, Probleme in ihren IT-Systemen proaktiv zu identifizieren und zu lösen, um einen reibungslosen Betrieb sicherzustellen.

IT Asset Management (47 Prozent), Problem Management (39 Prozent) sowie Reporting und Analytics (38 Prozent) sind die verbreitetsten ITSM-Bestandteile in Unternehmen.

Darüber hinaus wird das Service-Level-Management von 38 Prozent der Unternehmen genutzt, wobei der Handelssektor mit 59 Prozent führend ist. Dies legt nahe, dass Unternehmen im Handel besonders darauf achten, die vereinbarten Servicelevel für ihre Kunden einzuhalten und somit die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Ebenfalls mit einer Nutzungsrate von 38 Prozent ist das Reporting und Analytics ein verbreiteter Bestandteil des ITSM. Diese bieten Reporting-Funktionen, die dabei helfen, Schwachstellen zu erkennen und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren.

Weitere verbreitete ITSM-Komponenten sind das Change Management (38 Prozent), Compliance und Sicherheit (36 Prozent), Service Request Management (36 Prozent) und auch Self-Service-Portale (31 Prozent).

Schlüsselrolle von Softwarelösungen für effiziente Unternehmensservices

Der Einsatz von Softwarelösungen im IT Service Management (ITSM) und Enterprise Service Management (ESM) spielt für Unternehmen eine nicht zu unterschätzende Rolle bei der effizienten Verwaltung ihrer IT- und Unternehmensservices. Während ITSM-Lösungen sich hauptsächlich auf die Verwaltung und Optimierung von IT-Services und IT-Infrastruktur konzentrieren, sind ESM-Lösungen breiter angelegt und umfassen die Verwaltung sämtlicher Unternehmensservices über verschiedene Abteilungen hinweg. So können ESM-Lösungen als integrierte Plattformen eingesetzt werden, die Unternehmen bei der effizienten Verwaltung und Automatisierung ihrer IT- und Unternehmensservices unterstützen. Durch den Einsatz derartiger spezialisierter Softwarelösungen können IT- und Unternehmensprozesse automatisiert, der Support verbessert, Probleme

schneller gelöst und insgesamt die Produktivität gesteigert werden. Ein Blick auf den Einsatzgrad von ITSM-Lösungen zeigt, dass 37 Prozent der befragten Unternehmen bereits seit Jahren eine ITSM-Software einsetzen. Insbesondere Unternehmen im Banken- und Versicherungswesen (54 Prozent) und im Industriesektor (47 Prozent) setzen derartige Lösungen ein. Unter den Unternehmen, die ITSM vollständig implementiert haben, nutzen 47 Prozent bereits seit Jahren eine ITSM-Software.

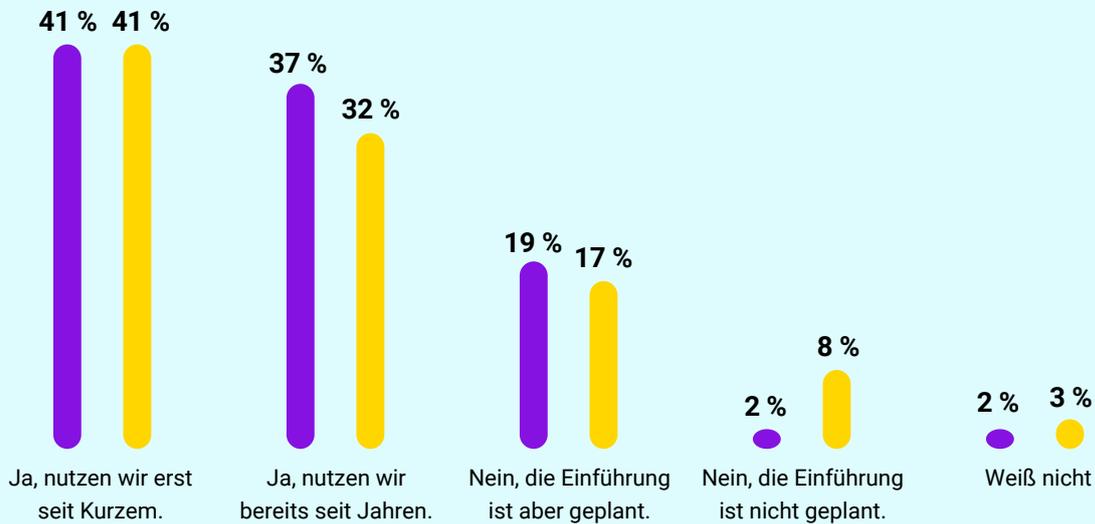
Weitere 41 Prozent der Unternehmen haben erst kürzlich mit der Nutzung von ITSM-Software begonnen, wobei der Telekommunikationssektor (55 Prozent) und Dienstleistungsunternehmen (47 Prozent) hier überdurchschnittlich vertreten sind. Unter den Unternehmen, die ITSM nur bereichsspezifisch

Setzen Sie in Ihrem Unternehmen eine ITSM-Software / eine ESM-Software ein?

Basis: 200 Unternehmen

ESM-Software

ITSM-Software



implementiert haben, haben 48 Prozent erst kürzlich mit der Nutzung von ITSM-Software begonnen. Insgesamt weist dies darauf hin, dass die Bedeutung einer IT-Service-Verwaltung zunehmend erkannt wird und entsprechende Lösungen implementiert werden, um den Betrieb zu optimieren und den Anforderungen der Kunden gerecht zu werden.

Ein Drittel der befragten Unternehmen (33 Prozent), die noch keine ITSM-Software einsetzen, haben ITSM bereits vollständig oder bereichsspezifisch implementiert.

Dennoch haben 19 Prozent der befragten Unternehmen noch keine ITSM-Lösung im Einsatz, planen aber die Einführung. Jedoch hat jedes vierte dieser Unternehmen (25 Prozent) ITSM bereits bereichsspezifisch implementiert und acht Prozent sogar vollständig im Unternehmen eingeführt. Diese Ergebnisse legen nahe, dass trotz des erkennbaren Trends zur Implementierung von ITSM-Lösungen immer noch eine bedeutende Anzahl von Unternehmen ohne solche Systeme auskommt. Es wird zudem deutlich, dass einige dieser Unternehmen bereits erste Schritte unternommen haben, um ITSM-Praktiken in bestimmten Bereichen zu etablieren.

Ein ähnliches Muster lässt sich auch beim Einsatz von ESM-Lösungen beobachten. So nutzt bereits fast jedes dritte Unternehmen (32 Prozent) seit mehreren Jahren ESM-Lösungen, wobei der Handelssektor (38 Prozent) und Unternehmen mit 5.000 und mehr Beschäftigten (41 Prozent) häufiger vertreten sind.

Mehr als jedes vierte der befragten Unternehmen (27 Prozent) setzt noch keine ESM-Software ein.

Weitere 41 Prozent haben erst kürzlich mit der Nutzung von ESM-Software begonnen, wobei insbesondere Telekommunikationsunternehmen (65 Prozent) überdurchschnittlich vertreten sind. Etwa 17 Prozent planen die Einführung von ESM-Software, während acht Prozent keine Pläne dafür haben und drei Prozent unsicher sind.

Insgesamt unterstreichen diese Ergebnisse die zunehmende Relevanz von ITSM- und ESM-Lösungen für Unternehmen aller Branchen und Größenklassen, da sie dabei helfen, effizientere und kundenorientiertere Serviceprozesse zu etablieren und die Wettbewerbsfähigkeit zu stärken.

ITSM genießt hohen Stellenwert und hohe Akzeptanz

Neben der Implementierung und dem Einsatz von ITSM-Software ist ein weiteres spannendes Feld der Einblick in die Wahrnehmung und Bedeutung des IT-Service-Managements in Unternehmen.

In Bezug auf den Stellenwert bewerten fast zwei Drittel der befragten Unternehmen (65 Prozent) die Bedeutung des ITSM als hoch oder sehr hoch und in 27 Prozent als durchschnittlich. Diese Ausprägung deutet darauf hin, dass viele Unternehmen ITSM als strategisch wichtig für ihre Geschäftsprozesse erachten. Unterschiede zwischen den Branchen sind insbesondere im Banken- und Versicherungswesen (79 Prozent) mit einem überdurchschnittlichen Stellenwert zu beobachten.

65 Prozent der befragten Unternehmen weisen dem ITSM einen hohen Stellenwert im Unternehmen zu.

Ein Blick auf die Akzeptanz des ITSM im Unternehmen zeigt ähnliche Muster, wobei 62 Prozent der befragten Unternehmen dem ITSM eine hohe bis sehr hohe Akzeptanz zuschreiben, was darauf

hinweist, dass diese Systeme von den Mitarbeitern gut angenommen und in den Arbeitsalltag integriert werden. Diese hohe Akzeptanz könnte auch auf eine erfolgreiche Implementierung und Schulung der Mitarbeiter hindeuten, was eine nahtlose Integration des ITSM in den Arbeitsalltag ermöglichen könnte.

Hinsichtlich der Akzeptanz zeigen sich jedoch auch Unterschiede zwischen den Unternehmen. Während 31 Prozent eine durchschnittliche Akzeptanz attestieren, sehen lediglich acht Prozent eine geringe oder sehr geringe Akzeptanz. Dies könnte darauf hindeuten, dass in einigen Unternehmen noch Raum für Verbesserungen besteht, um das ITSM effektiver zu implementieren und die Akzeptanz weiter zu steigern.

In Bezug auf die Zufriedenheit mit dem ITSM geben 64 Prozent der befragten Unternehmen an, zufrieden oder sehr zufrieden zu sein. Diese hohe Ausprägung deutet darauf hin, dass der Einsatz von ITSM den Erwartungen der Unternehmen entspricht und möglicherweise sogar darüber hinausgeht. Auch hier sind branchenspezifische Unterschiede erkennbar, wobei

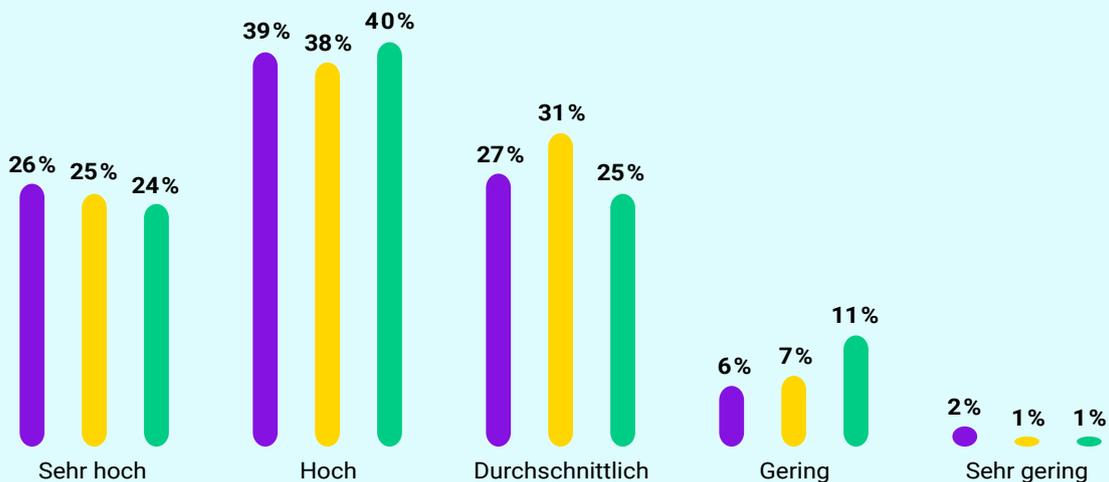
Bitte bewerten Sie Ihr IT-Service-Management im Unternehmen hinsichtlich des Stellenwerts, der Akzeptanz sowie der Zufriedenheit.

Basis: 200 Unternehmen

Stellenwert

Akzeptanz

Zufriedenheit



Banken und Versicherungen (92 Prozent) deutlich zufriedener sind als Unternehmen den Branchen Handel (50 Prozent) und Telekommunikation (50 Prozent). Jedoch haben 12 Prozent der befragten Unternehmen auch eine sehr geringe oder geringe Zufriedenheit mit dem gegenwärtigen ITSM. Innerhalb der Telekommunikationsbranche liegt dieser Anteil sogar bei insgesamt 25 Prozent.

Doch was könnten die Gründe dafür sein, dass Unternehmen unzufrieden mit ihrem ITSM sind und in welchen Bereichen könnte das ITSM verbessert bzw. optimiert werden?

Trend in Richtung optimierter Prozesse und höherer Servicequalität

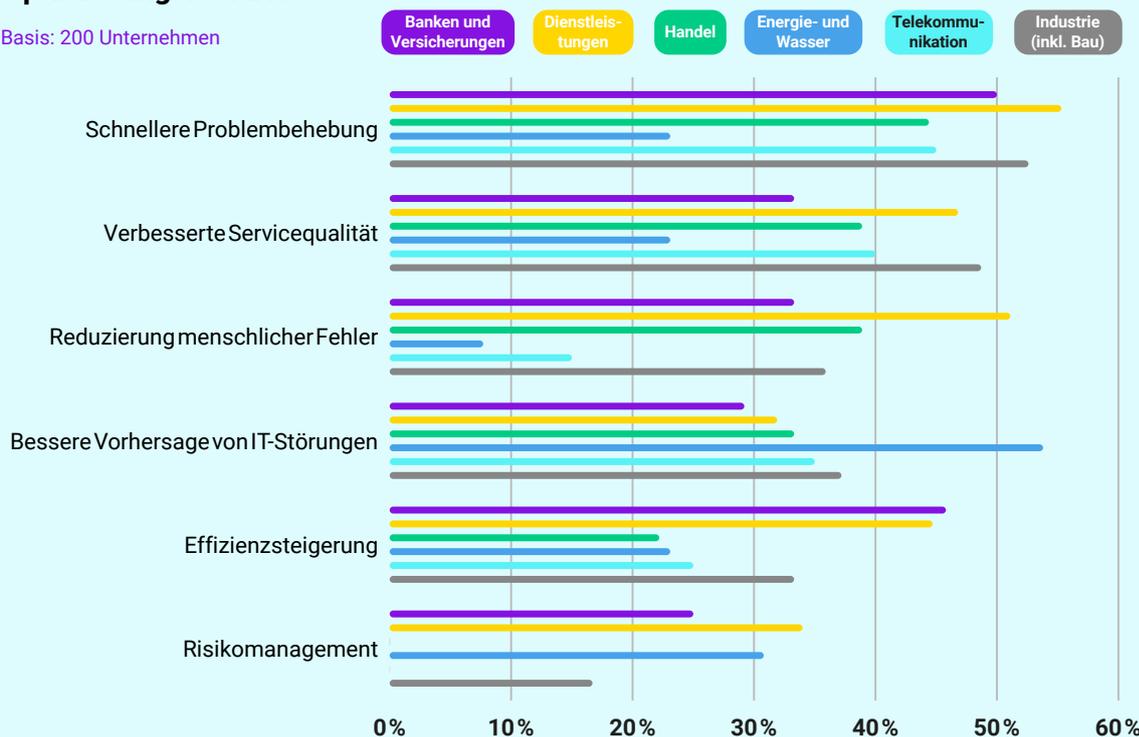
Die befragten Unternehmen sehen verschiedene Bereiche, in denen ihr ITSM verbessert werden kann. Dabei gibt jeder zweite Befragte (50 Prozent) an, dass eine schnellere Problembeseitigung ein wichtiger Aspekt ist, der optimiert werden muss. Diese Notwendigkeit spiegelt den Trend zur Implementierung von Automatisierung und künstlicher Intelligenz (KI) wider, um die Erkennung und Behebung von Problemen zu beschleunigen und die Benutzerzufriedenheit zu steigern.

Unternehmen sehen Optimierungsbedarf in der Problembeseitigung (50 Prozent), in der Servicequalität (43 Prozent) und in der Reduzierung menschlicher Fehler (36 Prozent).

Ein weiterer zu beobachtender Trend ist der zunehmende Fokus auf die Servicequalität. Dies wird durch die Tatsache unterstrichen, dass 43 Prozent der Befragten Optimierungsbedarf in diesem

In welchen Bereichen könnte sich Ihr ITSM verbessern bzw. wo sehen Sie Optimierungsbedarf?

Basis: 200 Unternehmen



Bereich sehen. Eine höhere Servicequalität kann die Benutzererfahrung verbessern und das Vertrauen in die IT-Dienste stärken. Dieser Punkt ist vor allem für Industrieunternehmen relevant (49 Prozent), die oft abhängig von reibungslosen und zuverlässigen IT-Diensten sind, insbesondere für die Steuerung und Überwachung von Produktionsanlagen und Prozessen. Darüber hinaus wird deutlich, dass 36 Prozent der befragten Unternehmen einen Bedarf an einer besseren Vorhersage von IT-Störungen sehen. Insbesondere Unternehmen aus Energie- und Wasserversorgung heben diesen Bedarf mit einem überdurchschnittlichen Anteil von 54 Prozent hervor. So müssen derartige Infrastrukturen dafür sorgen, dass potenzielle IT-Störungen frühzeitig erkannt und proaktiv darauf reagiert wird. Eine verbesserte Vorhersage von IT-Störungen könnte dazu beitragen,

Ausfallzeiten zu minimieren und die Kontinuität kritischer Versorgungsdienste sicherzustellen. Damit einhergehend sehen 36 Prozent der Unternehmen die Reduzierung menschlicher Fehler als notwendige Optimierung an. Insbesondere Unternehmen in der Dienstleistungsbranche (51 Prozent) äußern einen erhöhten Bedarf an der Reduzierung menschlicher Fehler. In diesem Zusammenhang gewinnt Employee Experience Management (EEM) an Bedeutung, indem Unternehmen das Wohlbefinden ihrer Mitarbeiter fördern und deren Arbeitsabläufe optimieren, um menschliche Fehler zu minimieren. Zudem können Unternehmen in Zukunft verstärkt auf Self-Service-Lösungen und Knowledge Management setzen, um Mitarbeitern die benötigten Ressourcen und Informationen zur Verfügung zu stellen und die Servicequalität zu steigern.

ITSM als relevantes Feld für künstliche Intelligenz

Das Thema der künstlichen Intelligenz wird auch von Unternehmen im Kontext von ITSM aufgegriffen. Die befragten Unternehmen haben unterschiedliche Pläne und Ansätze zur Automatisierung des ITSM mit künstlicher Intelligenz; lediglich 15 Prozent geben an, keine Pläne für KI-Automatisierung ihres ITSM zu haben. Dennoch befindet sich eine beträchtliche Anzahl der Unternehmen (35 Prozent) in der Phase der Recherche möglicher Einsatzfelder für KI im ITSM. Dies deutet darauf hin, dass sie die Möglichkeiten von KI im ITSM erkunden und analysieren, um potenzielle Anwendungsfälle zu identifizieren, die ihren spezifischen Anforderungen entsprechen. Hier können externe Impulse durch Lösungsanbieter oder Dienstleister dabei helfen, konkrete Einsatzfelder zu identifizieren.

Weitere 31 Prozent planen eine schrittweise Integration von KI in das ITSM. Diese Unternehmen erkennen das Potenzial von KI, möchten jedoch eine gezielte und strategische Herangehensweise verfolgen, um eine reibungslose Integration sicherzustellen und die damit verbundenen Herausforderungen zu bewältigen.

86 Prozent der befragten Unternehmen planen das ITSM mit künstlicher Intelligenz zu automatisieren.

Dagegen haben bereits 17 Prozent der befragten Unternehmen konkrete Umsetzungspläne für die Integration von KI im ITSM. Dies deutet darauf hin, dass sie sich in einem fortgeschritteneren Stadium befinden und aktiv daran arbeiten, KI-Lösungen in ihr ITSM zu integrieren. Die Nutzung von künstlicher Intelligenz im ITSM bietet Unternehmen die Möglichkeit, ihre IT-Services effizienter zu gestalten und erstklassige Erfahrungen für ihre Nutzer zu liefern. Durch die Automatisierung von Routineaufgaben können bspw. Servicedesk-Agenten entlastet werden, was zu einer Steigerung der Produktivität führt. Lösungen wie Chatbots und virtuelle Agenten ermöglichen eine personalisierte und gleichbleibend hochwertige Interaktion mit den Endnutzern in Echtzeit, was die Kundenzufriedenheit erhöht. Dennoch haben lediglich drei Prozent der befragten Unternehmen bereits eine vollständige Integration von KI im ITSM abgeschlossen.

Fazit

Das IT-Service-Management spielt eine entscheidende Rolle in der heutigen Geschäftswelt, insbesondere im Kontext der Digitalisierung. Die vorliegenden Ergebnisse machen deutlich, dass eine effektive Implementierung von ITSM nicht nur zur Verbesserung der Verfügbarkeit und Qualität von IT-Services beiträgt, sondern auch die Kundenzufriedenheit steigert und die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen stärken kann. Trotz des erkennbaren Trends zur Implementierung von ITSM-Lösungen gibt es jedoch noch Herausforderungen und Optimierungsbedarf, insbesondere im Hinblick auf eine schnellere Problembehebung, die Verbesserung der Servicequalität und die Reduzierung menschlicher Fehler.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die zunehmende Relevanz von künstlicher Intelligenz im ITSM. Unternehmen erkennen das Potenzial von KI, um ihre IT-Services effizienter zu gestalten und optimale Erfahrungen für ihre Nutzer zu liefern. Die Integration von KI in ITSM- oder ESM-Lösungen ermöglicht die

Automatisierung von Routineaufgaben, die Entlastung von Servicedesk-Agenten und eine personalisierte Interaktion mit den Endnutzern, was die Kundenzufriedenheit erhöht. Unternehmen können sich im Zuge der Recherchephase für mögliche Einsatzfelder von KI externe Impulse von Lösungen oder Anbietern einholen, um potenzielle Anwendungsfälle zu identifizieren, um eine fundierte Entscheidung über die Integration von KI im ITSM zu treffen.

Insgesamt wird deutlich, dass ITSM ein wichtiges Feld ist, das kontinuierlich weiterentwickelt und optimiert werden muss, um den sich ständig verändernden Anforderungen und Herausforderungen gerecht zu werden. Unternehmen sollten daher nicht nur in die Implementierung von ITSM-Lösungen investieren, sondern auch in die Integration von KI, um ihre Serviceprozesse effizienter und kundenorientierter zu gestalten und somit ihre Wettbewerbsfähigkeit langfristig zu sichern.

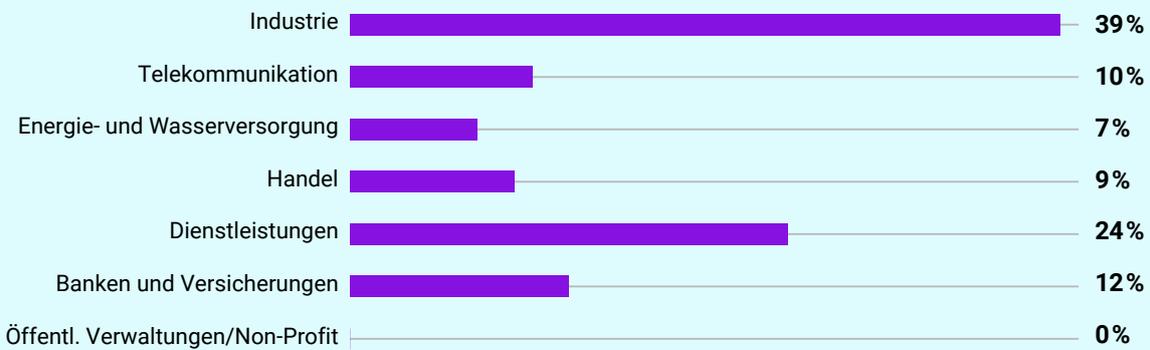


Studiendesign und Stichprobe

Die vorliegende Studie „IT-Service-Management in deutschen Unternehmen – Herausforderungen und Trends“ wurde Anfang 2024 von der techconsult GmbH im Auftrag von freshworks konzipiert und durchgeführt. Als Datenbasis dient eine durchgeführte Befragung mit 200 deutschen Unternehmen mit 500 und mehr Beschäftigten. Die Befragung erfolgte über einen Online-Fragebogen. Die Stichprobe umfasst Unternehmen aus allen Branchen ohne Öffentliche Verwaltungen und Non-Profit-Organisationen. Ansprechpartner waren in erster Linie IT-Verantwortliche, IT-Entscheider und Entscheidungsträger für die IT mit Kenntnissen zum ITSM-Einsatz im Unternehmen.

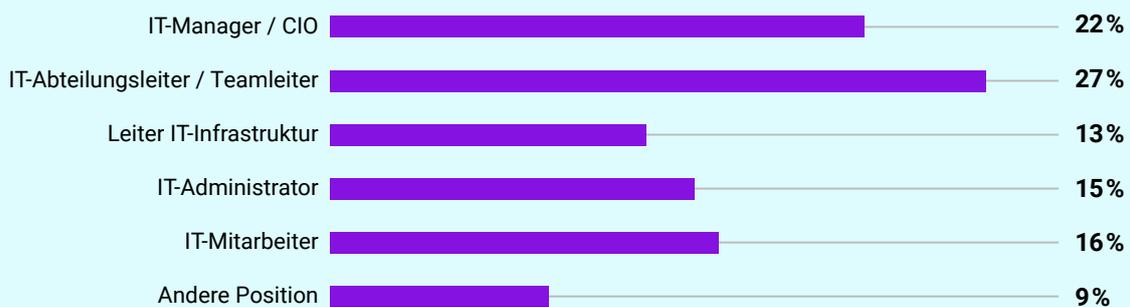
Branchen

Basis: 200 Unternehmen



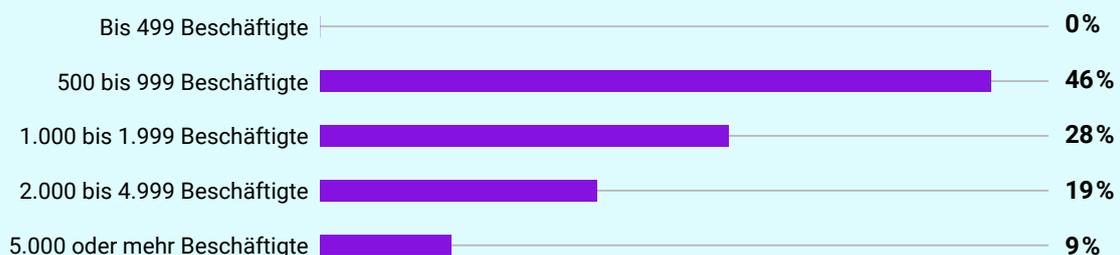
Position

Basis: 200 Unternehmen



Größenklassen

Basis: 200 Unternehmen



Weitere Informationen

Impressum

techconsult GmbH
Baunsbergstraße 37
34131 Kassel

E-Mail: info@techconsult.de

Tel.: +49 561 8109 0

Fax: +49 561 8109 101

Web: www.techconsult.de

Kontakt

Ercan Hayvali
Analyst
E-Mail: ercan.hayvali@techconsult.de

Erscheinungsjahr: 2024

Über die techconsult GmbH

Seit über 30 Jahren ist techconsult – als Research- und Analystenhaus – ein verlässlicher Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Mehr als 35.000 Interviews/Jahr mit Entscheidern, auf der Business- und Technologieebene, Lösungsanwendern sowie Technologie- und Serviceanbietern, bilden die neutrale Grundlage unserer Beratungs- und Projektaktivitäten.

So werden Nachfrager in ihrer digitalen Standortbestimmung und strategischen Planung ebenso unterstützt, wie in konkreten Sourcing-Prozessen, um fundierte Entscheidungen auf Basis datengestützter Fakten zu treffen. In der Entwicklung und Umsetzung individueller Go-to-Market-Strategien profitieren Anbieter sowohl strategisch als auch taktisch von der marktorientierten Unterstützung unserer Analysten und des tc-Partnernetzwerks.

Über Freshworks

Freshworks entwickelt KI-unterstützte Unternehmenssoftware, die jeder nutzen kann. Unsere Produkte wurden speziell für IT-, Kundensupport-, Vertriebs- und Marketing-Teams entwickelt, damit jeder effizienter arbeiten und Mehrwert für unmittelbare geschäftliche Auswirkungen liefern kann. Freshworks hat seinen Hauptsitz in San Mateo, Kalifornien, und ist weltweit tätig, um mehr als 67.000 Kunden zu bedienen, darunter American Express, Blue Nile, Bridgestone, Databricks, Fila, Klarna, Viessmann, Engel & Voelkers und BRZ Deutschland GmbH. Die aktuellsten Unternehmensnachrichten finden Sie unter www.freshworks.com

Kontakt:

E-Mail: sales@freshworks.com

Tel.: +49 561 8109 0

Web: www.freshworks.com