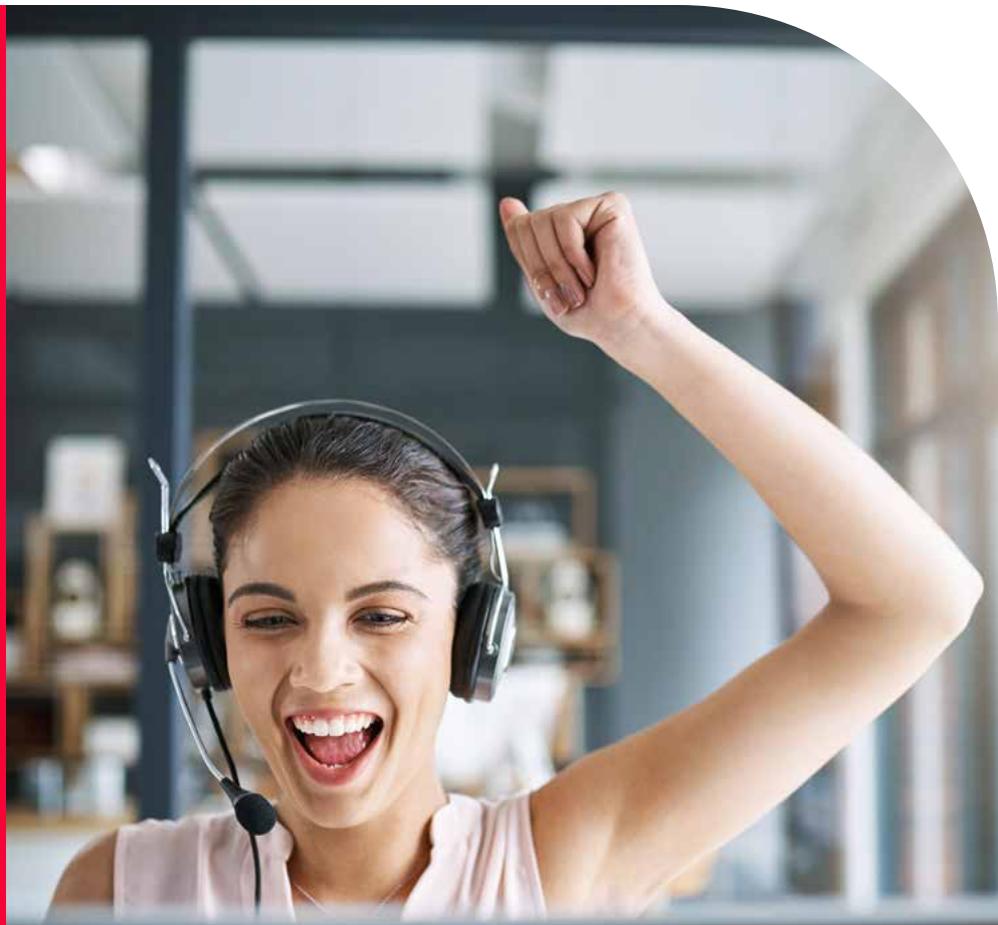


# IT-Support Kompass 2025

Der IT-Support von morgen beginnt heute.  
Making people wow!



**Insights &  
Trends**

# Welche Themen beschäftigen Digital Leaders, wenn es um IT-Support geht?

<b>05-06</b>	01 Mindset im Markt	<b>10-12</b>	05 Trends für 2025
<b>07</b>	02 Mitarbeiterzufriedenheit	<b>13</b>	06 Erwartungen an IT-Partner
<b>08</b>	03 Neue Anforderungen	<b>14</b>	07 Ein Blick hinter die Kulissen
<b>09</b>	04 Kriterien		

## Editorial

Wir wollten es genau wissen! In diesem Whitepaper präsentieren wir Ihnen die Ergebnisse der pidas Marktbefragung 2024, durchgeführt mit dem Insight Institute.

### Ziel

Unser Ziel ist es, Zukunftstrends im IT-Support zu identifizieren, Herausforderungen zu verstehen und praxisnahe Einblicke zu liefern. Die Studie untersucht dabei: die interne Bedeutung des IT-Supports, aktuelle Bedürfnisse und Anforderungen, Erfolgsfaktoren für guten IT-Support und zukünftige Entwicklungen und Trends.

### Befragung

In 45-minütigen Interviews haben wir IT-Support-Verantwortliche aus 27 Unternehmen in der Deutschschweiz (n = 23) und Österreich (n = 4) befragt – aus Organisationen mit 1.000 bis 10.000 Mitarbeitenden, verteilt auf verschiedene Branchen. Durchgeführt vom 16. September bis 4. Oktober 2024, spiegelt diese Befragung die Perspektiven eines breiten Branchenmixes wider – mit Ausnahme von Marktforschung und IT-Services.

Lassen Sie uns gemeinsam herausfinden, was die IT-Support-Welt bewegt!

## Wichtigste Erkenntnisse in Kürze

Die Studie zeigt: IT-Support ist ein entscheidender Faktor für Produktivität und Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Unternehmen erwarten schnelle Reaktionszeiten, klare Prozesse und kompetente Support-Teams. Gleichzeitig steigen die Herausforderungen – von wachsender Ungeduld der User über unterschiedliche IT-Kenntnisse bis hin zur Balance zwischen «Customer Education» und «Customer Experience». Automatisierung und Self-Service werden als Schlüsselstrategien erkannt, sind aber noch wenig umgesetzt.

# 01 Mindset im Markt

## Neue Perspektiven auf IT-Support

Das Thema IT-Support hat für die befragten Unternehmen einen hohen Stellenwert. Es herrscht eine hohe Zufriedenheit mit dem aktuellen Status quo, doch die Unternehmen arbeiten ständig an Verbesserungen. Fast alle messen regelmäßig die Zufriedenheit mit dem IT-Support – sei es durch Mitarbeiterzufriedenheitsstudien oder Instant Feedback. Einerseits möchten Unternehmen den End-Usern ein erstklassiges Erlebnis bieten, andererseits streben sie an, die Nutzer zu mehr Self-Service zu befähigen.

## Unser Ansatz für reibungslosen IT-Support

Trotz hoher Zufriedenheit mit dem aktuellen IT-Support sehen die Befragten Optimierungspotenzial. Besonders gefragt sind mehr Automatisierung und Self-Service. Auch die Suche nach qualifizierten Support-Mitarbeitenden bleibt eine Herausforderung. Zudem wünschen sich Unternehmen eine konstante Verfügbarkeit des Service Desks – vor allem in Schichtbetrieben.

### pidas bietet hierfür umfassende Lösungen:

Effiziente Service-Desks mit hochqualifizierten Support Champions, smarte Self-Service-Angebote und KI-gestützte Automatisierung. Diese optimieren Prozesse, entlasten IT-Teams und ermöglichen eine 24/7-Verfügbarkeit – für nachhaltig zufriedeneren End-User. In den Ergebnissen der Marktbefragung wird deutlich, welche Kriterien Digital Leaders als entscheidend ansehen, um guten IT-Support zu bewerten.



«Die Zufriedenheit mit dem aktuellen IT-Support ist überwiegend hoch, dennoch gibt es klare Optimierungspotenziale.»



## Bewertungskriterien für guten IT-Support

Unternehmen erwarten heute mehr als nur schnelle Fehlerbehebung – sie brauchen einen IT-Support, der reibungslos funktioniert, Mitarbeitende produktiv hält und mit den steigenden Anforderungen Schritt hält. Doch welche Kriterien entscheiden wirklich über IT-Support Qualität?

### Organisation

- Setup der Teams
- Stakeholder
- Ticketsystem
- Organisation von First, Second & Third Level Support
- Eingangskanäle
- Umsetzung der ITIL-Prozesse

### Tools

- Ticketsystem
- Wissensdatenbank
- KI-Tools
- Chatbots

### Mindset

- Intrinsische Motivation, jemandem bei seinem Problem zu helfen
- Empathie
- Kommunikationsfähigkeit

### CSI – kontinuierliche Serviceverbesserung

- Idealerweise aktuelle Probleme in Zukunft verhindern

# 02 Mitarbeiter- zufriedenheit

## Moderner IT-Support hat einen positiven Impact auf nachhaltige Mitarbeiterzufriedenheit.

Die Qualität des IT-Supports hat einen direkten Einfluss auf die Zufriedenheit, Arbeitsmoral und Produktivität der Mitarbeitenden. In unserer Studie wird IT-Support nicht nur als technische Notwendigkeit, sondern als echte «Visitenkarte der IT» gesehen – ein Bereich, dessen Bedeutung auch die Geschäftsleitung erkannt hat.

Besonders alarmierend: Frustrierte Mitarbeitende durch schlechten IT-Support gefährden nicht nur die Stimmung im Unternehmen, sondern verschärfen den Fachkräftemangel. Deshalb wird IT-Support zunehmend als strategischer Faktor wahrgenommen, der weit über eine interne Dienstleistung hinausgeht. IT wird immer stärker in das operative Geschäft eingebunden – und mit ihr der IT-Support. Unternehmen, die mit modernem IT-Support punkten, sichern sich nicht nur reibungslose Abläufe, sondern auch zufriedene und motivierte Mitarbeitende.

### User Happiness im Fokus

Mit Support Champions, die als Teil des Kundenteams agieren, schafft pidas enge Kundennähe und Vertrauen. Durch effiziente Prozesse und massgeschneiderte Lösungen wird ein reibungsloser IT-Betrieb gewährleistet, der langfristig die Mitarbeiterzufriedenheit stärkt.

# 03 Neue Anforderungen

## Steigende Ungeduld

Die Bedürfnisse der Mitarbeitenden haben sich nicht fundamental verändert. Es ist jedoch zu beobachten, dass ihre Geduld bei IT-Problemen gesunken ist. Diese zunehmende Ungeduld wird teils dem allgemeinen Zeitgeist zugeschrieben, aber auch der wachsenden Abhängigkeit von IT-Systemen. Heute ist es nahezu unmöglich, ohne funktionierende IT-Systeme zu arbeiten, was die Frustration bei Störungen verstärkt. Mitarbeitende erwarten eine hohe Reaktionsgeschwindigkeit, klare Eskalationsprozesse, transparente Kommunikation und die fachliche Kompetenz der Support-Mitarbeitenden.

«Wenn Du bei Galaxus ein Gerät am nächsten Tag erhältst, erwartest Du vom IT-Support einen ebenso schnellen Service.»



## Übertragene Erwartungen aus dem Privatleben

Ein weiterer Trend ist die Übertragung von Erwartungen aus dem Privatleben auf geschäftliche IT-Lösungen. Die Ansprüche an die Leistungsfähigkeit und Verfügbarkeit von Geräten sowie an kurze Lieferzeiten orientieren sich stärker an den Erfahrungen aus dem privaten Bereich.

## Zunehmende Heterogenität der End-User

Die Unterschiede in der IT-Affinität der Mitarbeitenden nehmen zu. Einige sind technisch versiert, während andere weniger Erfahrung haben. Diese wachsende Diversität stellt den IT-Support vor neue Herausforderungen, da massgeschneiderte Lösungen für unterschiedliche Nutzerbedürfnisse notwendig werden.

# 04 Kriterien

## Entscheidungskriterien

Die Marktbefragung zeigt deutlich: Die Wahl eines IT-Support-Partners wird häufig von Empfehlungen oder bestehenden Kontakten beeinflusst. Doch welche Kriterien sind tatsächlich entscheidend? Die folgende Tabelle gibt Aufschluss.

«Eine gut funktionierende Support-Organisation schafft Zufriedenheit bei den Mitarbeitenden, davon bin ich überzeugt.»

<b>Empfehlungen dominieren</b>	Persönliche Kontakte oder Tipps von Partnern und Branchenkollegen beeinflussen Entscheidungen massgeblich.
<b>Qualität bleibt ein Rätsel</b>	Unternehmen finden es schwer, die Leistung eines Providers vorab einzuschätzen – Erfahrungswerte fehlen oft.
<b>Grösse polarisiert</b>	Während einige auf grosse Ressourcen setzen, bevorzugen andere kleinere Anbieter für mehr persönliche Nähe.
<b>Branchenerfahrung überzeugt</b>	Ein Provider, der Ihre Branche versteht, punktet durch Know-how und passende Lösungen.
<b>Nähe ist gefragt</b>	Lokale Anbieter mit passender Sprachkompetenz und Vor-Ort-Service schaffen Vertrauen.
<b>Persönliche Betreuung zählt</b>	Ein fixer Ansprechpartner wird als Schlüssel für eine gute und zuverlässige Zusammenarbeit gesehen.
<b>Kosten sind relativ</b>	Der Preis spielt eine Rolle, wird aber stets in Relation zu Qualität und internen Alternativen gesetzt.

So sieht die Geschäftsleitung IT-Support als wesentlichen Faktor für Zufriedenheit, Arbeitsmoral und Produktivität der Mitarbeitenden – dies vor allem in Zeiten des Fachkräftemangels. Auf einer allgemeinen Ebene sieht man IT bzw. IT-Support heute auch stärker als Teil des operativen Geschäfts des Unternehmens.

# 05 Trends für 2025

## Self-Service und Automatisierung

### Sind Sie bereit für die Zukunft des IT-Supports?

Die IT-Welt verändert sich rasant. Doch wie sieht die Zukunft des IT-Supports aus? Unsere Marktbefragung hat zwei Haupttrends identifiziert, die das Potenzial haben, Prozesse effizienter und kundenfreundlicher zu gestalten.

### Trend 1: Self-Service Mehr Eigenständigkeit für User

Ein optimal gestalteter Self-Service bietet enormes Potenzial, um IT-Teams zu entlasten und Ressourcen effizienter einzusetzen. Doch hier lauern Herausforderungen:

- Viele User bevorzugen trotz Self-Service-Angeboten den direkten Kontakt zum IT-Support.
- Erfolgreicher Self-Service erfordert deshalb mehr als Tools – **Customer Education** ist entscheidend, um Nutzer zu befähigen und zu motivieren.
- Die Kombination aus attraktiven, intuitiven Tools (inkl. KI-Unterstützung) und «erzieherischen» Massnahmen kann den Self-Service nachhaltig stärken.

### Trend 2: Automatisierung Routineaufgaben minimieren

Routineaufgaben und wiederkehrende Probleme automatisieren – dies wünschen sich laut der Befragung viele Unternehmen. Doch die Realität sieht oft anders aus:

- Der Automatisierungsgrad wird von Unternehmen häufig als gering eingeschätzt.
- Haupthürden sind fehlende Akzeptanz bei End-Usern, mangelnde IT-Ressourcen und die komplexe Integration in bestehende Systeme.
- Technologien wie Chatbots und KI-Tools (z. B. Copilot) werden aktuell meist nur punktuell eingesetzt – häufig eher in der IT-Abteilung als bei End-Usern.



## Wohin geht die Reise?

Mit der richtigen Strategie können Self-Service und Automatisierung zu Schlüsselfaktoren für einen modernen, effizienten IT-Support werden. Der Schlüssel liegt darin, technologische Möglichkeiten mit gezielter Nutzerakzeptanz und einer durchdachten Implementierung zu verbinden.

«Ich wage die Prognose, dass in 5 bis 10 Jahren ein Grossteil von einer automatisierten AI übernommen werden kann.»

## Customer Experience vs. Customer Education

**Es besteht ein Spannungsfeld zwischen den beiden Zielen.**

Einerseits wird ein reibungsloses und positives Erlebnis für End-User angestrebt (Customer Experience). Andererseits sollen die Nutzerinnen und Nutzer befähigt werden, Probleme eigenständig zu lösen und Self-Service-Angebote zu nutzen (Customer Education). Diese beiden Ansätze sind nicht immer leicht zu vereinen. Ein Übermass an Customer Education kann Frustration bei Nutzerinnen und Nutzern hervorrufen, die sich überfordert fühlen oder schnelle Lösungen bevorzugen. Gleichzeitig führt eine zu starke Fokussierung auf Customer Experience potenziell zu Trägheit bei den End-Usern und einer Überlastung der IT-Abteilungen.

## Ein ausgewogener Ansatz ist entscheidend

Während Self-Service und Automatisierung als wichtige Trends erkannt werden, bleibt es essenziell, die Nutzerakzeptanz zu fördern und gezielte Bildungsmassnahmen mit einer exzellenten User Experience zu kombinieren. So lassen sich Effizienzgewinne erzielen, ohne die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu gefährden.

## Sind diese Trends für Sie relevant?

Erfahren Sie, wie **Self-Service** und **Automatisierung** Ihr IT-Support-Modell transformieren können und wie Sie Akzeptanz und Effizienz in Ihrem Unternehmen gleichermassen steigern. Unsere Experten nehmen sich gerne Zeit, um gemeinsam Ihre IT-Support-Situation zu analysieren.

Jetzt  
unverbindlichen

Termin buchen

# 06 Erwartungen an IT-Partner

## Erwartungen an IT-Partner Innovationen und Self-Service

Unternehmen wünschen sich von ihrem IT-Partner sowohl Innovationskraft als auch eine gewisse Vorsicht bei der Umsetzung neuer Ansätze.

### **Innovationsbereitschaft, aber mit Bedacht**

- Unternehmen erwarten, dass ihr Partner innovativ ist.
- Doch es gibt auch eine gewisse Vorsicht: Die Einführung neuer Technologien wird nur dann akzeptiert, wenn sie die Servicequalität nicht negativ beeinflusst.
- KI wird begrüßt, aber nur, wenn eine klare Optimierung der Servicequalität damit verbunden ist, die nachgewiesen werden kann.

### **Mehr Self-Service im IT-Support**

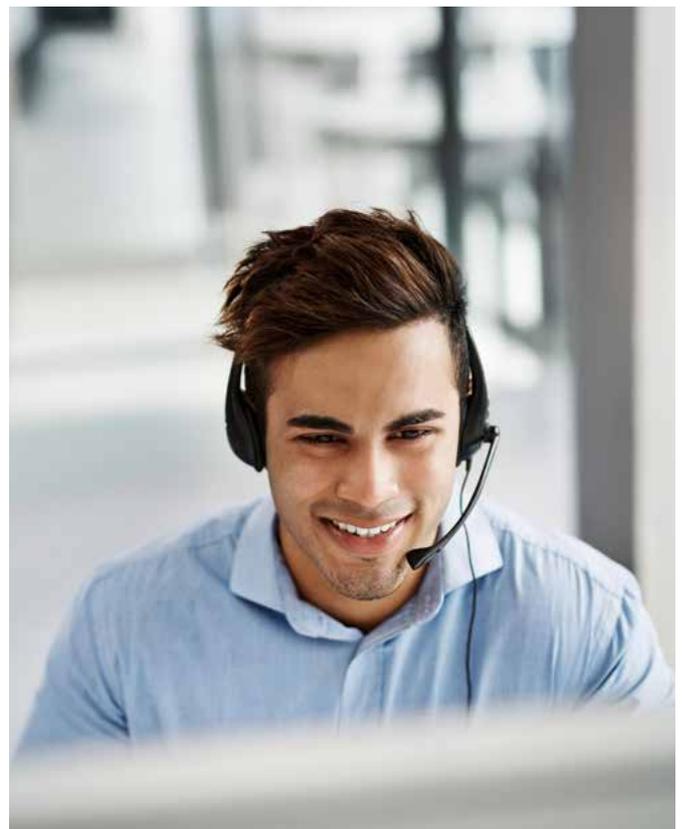
- Der Trend zu Self-Service wird zunehmend gewünscht.
- Partner, die Lösungen bieten, um diesen Self-Service zu fördern, sind besonders gefragt.
- Tools, die zur Selbstbefähigung der User dienen, sind gefragt.

### **Abrechnungsmodelle mit Qualität im Fokus**

- Ein Ticketabrechnungsmodell wird als fair angesehen, doch viele Unternehmen wünschen sich Modelle, die auch Qualität und Serviceoptimierung berücksichtigen.

## Self-Service bei Unternehmen beliebter und notwendiger

Unternehmen sind offen für Innovationen, jedoch nur dann, wenn diese der Servicequalität zugutekommen. Zudem wird der Trend zu mehr Self-Service aktiv gefördert.



# 07 Ein Blick hinter die Kulissen

## Wahrnehmung im Markt

Das Feedback aus dem Markt zeigt: pidas wird von Unternehmen als kompetenter und zuverlässiger Partner im IT-Support wahrgenommen. Die Spezialisierung auf dieses Gebiet wird dabei sowohl als grosse Stärke als auch als prägendes Qualitätsmerkmal gesehen.

## Stärken, die pidas auszeichnen:

### Kundennähe

pidas überzeugt durch die Bereitschaft, individuelle Kundenbedürfnisse aufzunehmen und flexibel darauf einzugehen.

### Innovationskraft

Der wahrgenommene Innovationsgeist und die Zukunftsorientierung sorgen für Vertrauen in eine langfristige Partnerschaft.

## Warum pidas?

Unternehmen, die auf pidas setzen, profitieren von einer Kombination aus Fachwissen, persönlichem Service, massgeschneiderten Lösungen und hoher Kundenzufriedenheit.

### Fokussierte Expertise

Die Spezialisierung auf IT-Support schafft Vertrauen und unterstreicht die hohe Fachkompetenz des Unternehmens.

### Hervorragend ausgebildete Mitarbeitende

Der Eindruck von qualifizierten und motivierten Teams mit geringer Fluktuation wird von vielen Unternehmen hervorgehoben.

### Regionalität und Vor-Ort-Präsenz

Mit lokalen Teams und der Option auf Field Services bleibt pidas nah am Kunden.

**Kunden schätzen den klaren Fokus auf ein Geschäftsmodell, die partnerschaftliche Zusammenarbeit sowie die nachhaltige Qualität und Verlässlichkeit von pidas.**

Entdecken Sie  
Ihre Möglichkeiten und  
vereinbaren Sie ein  
unverbindliches Erstgespräch.

[Termin buchen](#)

pidas

# Making people wow!

pidas  
Hochbordstrasse 40  
CH-8600 Dübendorf

[Kontakt und Standorte](#)