

# KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM IT- SERVICE-MANAGEMENT: ZWISCHEN POTENZIAL UND PRAXIS

*Autorin: Luisa Sophie Haaf*

## Inhaltsverzeichnis

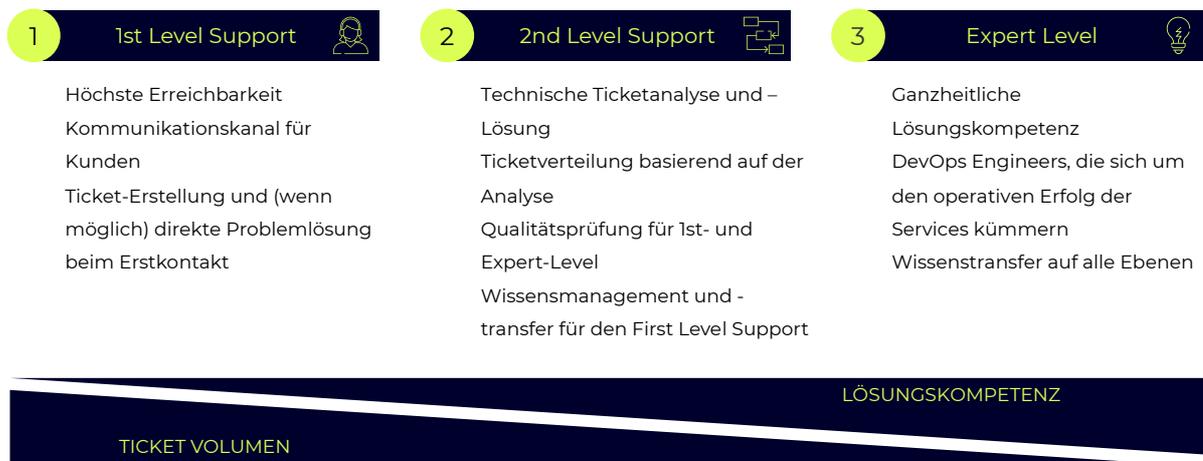
1.	Einleitung: Warum KI im ITSM kein Zukunftsthema mehr ist	02
2.	Experteneinschätzungen im Überblick	04
3.	KI im ITSM – Erkenntnisse entlang der fünf ITIL-Prozesse	07
4.	Handlungsempfehlungen für den gezielten KI-Einsatz im ITSM	14
5.	Fazit & Impuls	18



intelligente Unterstützung bestehender Supportprozesse durch lernfähige Systeme, datenbasierte Entscheidungen und adaptive Vorschlagslogiken.

Um die Einordnung des Second Level Supports zu erleichtern, gibt die nachfolgende Grafik einen Überblick über die typischen Support-Level und ihre Aufgaben:

### Beispielhafte Customer Support Struktur



Im vorliegenden Whitepaper teilt P3 Einblicke aus neun Experteninterviews mit Vertretern aus Unternehmen unterschiedlicher Größen und Branchen. **Ziel ist es, einen praxisnahen Einblick in den Status quo von KI im Second Level Support zu geben.** Der Fokus liegt auf fünf relevanten Prozessen nach dem ITIL-Framework: Knowledge Management, Incident Management, Problem Management, Service Level Management und Continual Service Improvement.

### Im Mittelpunkt stehen folgende Leitfragen:

1. Wie bewerten ITSM-Verantwortliche den Einsatz von KI im Second Level Support?
2. Welche Voraussetzungen sind entscheidend für eine erfolgreiche Umsetzung?
3. Welche Ansätze haben sich in der Praxis als besonders wirkungsvoll erwiesen?

Die Einschätzungen der Experten liefern praxisnahe Handlungsempfehlungen, für alle, die nicht über mögliche Potenziale sprechen möchten, sondern konkrete Schritte gehen wollen.



## 2. Experteneinschätzungen im Überblick

Um den aktuellen Stand der KI-Nutzung im ITSM aus der Praxisperspektive zu erfassen, hat P3 mit Experten aus Unternehmen unterschiedlicher Branchen, Größen und Reifegrade sowie mit Fokus auf digitale Produkte Interviews durchgeführt. Ziel war es, konkrete Erfahrungswerte, operative Einschätzungen und erste Anwendungsbeispiele für den Einsatz von KI im Second Level Support zu sammeln.

### 2.1. Einordnung der Experten und Interviewunternehmen

Die interviewten Unternehmen decken ein breites Spektrum ab – vom internationalen Konzern mit Milliardenumsatz bis zur öffentlichen Verwaltung mit spezialisierten IT-Service-Strukturen. Drei der Organisationen veröffentlichen keine Umsatzkennzahlen, darunter auch eine Einrichtung des öffentlichen Sektors. Sieben der neun Unternehmen haben ihren Hauptsitz in Deutschland, zwei sind international aufgestellt mit Hauptsitzen im Ausland. Alle befragten Experten sind jedoch am deutschsprachigen Standort ihrer jeweiligen Organisation tätig.

#### Branchen und Umsatzgrößen (anonymisiert)

	Branche	Jährlicher Umsatz
U1	Softwarelösungen Automotive	>1 Mrd. EUR
U2	Softwarelösungen öffentliche Verwaltung	<1 Mrd. EUR
U3	Zusatzversorgungskasse öffentlicher Dienst	-
U4	Finanzbranche	-
U5	Softwarelösungen digitale Produkte	>150 Mrd. EUR
U6	Softwarelösungen Baufinanzierung	<1 Mrd. EUR
U7	Softwarelösungen kaufmännischer Bereich	<1 Mrd. EUR
U8	Finanzinstitut	>250 Mrd. EUR
U9	Finanzdienstleistungen	-



Die Auswahl spiegelt die Vielfalt an Branchen und Unternehmensgrößen wider und damit unterschiedliche Ausgangsbedingungen für den KI-Einsatz im ITSM.

Diese Einordnung dient ausschließlich der Kontextualisierung der Aussagen, **nicht dem quantitativen Vergleich**. Entscheidend ist die operative Perspektive der Experten auf das ITSM und die dortige Anwendung künstlicher Intelligenz.

### Branchen und Umsatzgrößen (anonymisiert)

Experte	Position im Unternehmen	KI- Reifegrad im ITSM	Pilotprojekte/ Use Cases
E1	Senior System Analysis Engineer	Hoch	KI im Incident Management, um Lösungszeiten zu verkürzen; Chatbot im Knowledge Management
E2	Second Level IT Support	Niedrig	Kein KI-Einsatz im ITSM
E3	IT Service Manager	Niedrig	Kein KI-Einsatz im ITSM, aber Marktbeobachtungen hinsichtlich verfügbarer Lösungen
E4	Senior IT Service Manager	Mittel	Pilotprojekte, wie KI aktiv in das gesamte Unternehmen eingebunden werden kann
E5	Fachexperte IT Support	Hoch	Chatbot im Silent Go live für den Support
E6	Scrum Master im Second Level Support	Niedrig	Kein KI-Einsatz im ITSM
E7	IT Support Mitarbeiter	Niedrig	Microsoft Copilot unternehmensweit eingesetzt; speziell im ITSM-Bereich kein Einsatz von KI
E8	Vice President, Head of Daily Banking	Hoch	Bankenspezifischer Bot, Routing-Plattform
E9	Team Lead Client Operations Manager	Niedrig	Kein KI-Einsatz im ITSM



Die Experteneinschätzungen zeigen ein heterogenes Bild: Von ersten Pilotprojekten bis hin zu ausgereiften KI-Anwendungen im ITSM.

## 2.2. Experten im operativen ITSM-Kontext

Die neun befragten Experten decken ein breites Spektrum an Rollen und Reifegraden ab. Die folgenden Angaben beziehen sich jeweils auf ihre Einschätzung des KI-Einsatzes im eigenen Verantwortungsbereich, nicht auf unternehmensweite Strategien.

**Zentrale Erkenntnis:** Der Reifegrad des KI-Einsatzes im ITSM ist **nicht abhängig von Branche oder Unternehmensgröße**. Selbst große Organisationen mit weitreichender IT-Architektur setzen KI bislang zurückhaltend ein, während einzelne kleinere Unternehmen bereits produktive Anwendungen vorweisen.

Gleichzeitig bleibt zu betonen: Die Einschätzungen beruhen auf konkreten Rollen im ITSM. Ziel war es nicht, unternehmensweite KI-Strategien zu erfassen, sondern praxisnahe Einblicke aus dem operativen Alltag zu gewinnen, dort, wo ITSM-Prozesse tatsächlich gesteuert und gestaltet werden.

## 2.3. Zentrale Aussagen der Experten

Die Auswertung der Interviews zeigt branchenübergreifend vier Themenbereiche, die als wiederkehrende Muster im Umgang mit künstlicher Intelligenz im ITSM identifiziert wurden. Sie betreffen zentrale Spannungsfelder bei der Integration von KI in ITSM-Prozesse und liefern zugleich Hinweise auf strukturelle Muster im Umgang mit dieser Technologie.

### **Erwartungshaltung vs. Umsetzungslücke**

Die Mehrheit der Experten sehen im Einsatz von KI ein erhebliches Potenzial zur Effizienzsteigerung, insbesondere bei wiederkehrenden Aufgaben wie der Ticketklassifikation, dem Incident-Routing oder der Suche in Knowledge Records. Diese Aufgaben sind in ihrer Logik gut strukturiert und eignen sich prinzipiell für eine Automatisierung. In der Praxis zeigt sich jedoch eine deutliche Lücke zwischen strategischer Erwartung und operativer Umsetzung. Häufig fehlt eine systematische Herangehensweise, die Anwendungsfälle priorisiert, messbare Ziele definiert und vorhandene Ressourcen realistisch bewertet. Der Wunsch, „etwas mit KI zu machen“, ist vielerorts vorhanden, doch fehlt es an Klarheit, wo konkret der Nutzen entstehen kann.

### **Datenzugänglichkeit, -qualität und Systemlandschaft als zentrale Limitierung**

Ein zentrales Hindernis, das von den meisten Befragten explizit benannt wurde, ist die unzureichende Datenbasis. Viele Prozesse im ITSM sind historisch gewachsen, nur lückenhaft dokumentiert oder über verschiedene Systeme verteilt. Wissensinträge sind häufig veraltet oder unstrukturiert, Ticketdaten uneinheitlich klassifiziert und Metainformationen fehlen. Für Anwendungen wie Textklassifikation, semantische Suche oder Ursachenanalyse sind jedoch strukturierte, konsistente und historisch belastbare Daten unverzichtbar. Hinzu kommt, dass die Systemlandschaft vielerorts fragmentiert ist. Schnittstellen fehlen oder sind nur über manuelle Umwege realisierbar. Ohne eine technologische Grundlage, die auf Integration und Datenqualität setzt, bleibt der Einsatz künstlicher Intelligenz isoliert und lässt sich nicht skalieren.

## Technologische Intransparenz und Unsicherheit bei Governance-Strukturen

Ein häufig genanntes Hemmnis betrifft die fehlende Transparenz in der technischen Umsetzung von KI-Anwendungen. In mehreren Unternehmen wurde deutlich, dass die konkrete Integration intelligenter Systeme vor allem durch Unsicherheiten im Hinblick auf Datenschutz, Datenhoheit und systemische Kontrolle gehemmt wird. Insbesondere bei cloudbasierten oder extern entwickelten Lösungen besteht Unklarheit darüber, wie nachvollziehbar die Entscheidungslogik von KI-Modellen ist und ob der zugrunde liegende Code tatsächlich vollständig im eigenen Unternehmen verbleibt. Ergänzend dazu äußerten einige Experten die Sorge, dass durch den Einsatz externer Systeme unternehmensinterne Informationen wie Prozessdetails oder vertrauliche Supportdaten nach außen gelangen könnten. Diese Blackbox-Problematik führt dazu, dass der operative Einsatz häufig nicht über die Testphase hinausgeht. Auch das Zusammenspiel mit bestehenden Governance-Strukturen ist vielfach ungeklärt. Es fehlen verbindliche Rahmenbedingungen für den Umgang mit sensiblen Daten, für die Integration in bestehende Supportsysteme sowie für die kontinuierliche Überprüfung der Resultate. Die Folge ist eine Zurückhaltung in der Umsetzung, selbst bei grundsätzlich positiver Einstellung gegenüber dem Thema KI.

## Vertrauen, Akzeptanz und Kompetenzaufbau

Schließlich wurde in mehreren Interviews deutlich, dass der kulturelle Umgang mit KI eine entscheidende Rolle spielt. Gerade im Second Level Support, wo tiefes Fachwissen, Erfahrungswerte und individuelle Einschätzungen eine große Rolle spielen, stößt der Einsatz von KI oft auf Zurückhaltung. Die Sorge vor Kontrollverlust, Misstrauen gegenüber automatisierten Entscheidungen oder die Angst, Fachwissen zu entwerten, wurden mehrfach genannt. Gleichzeitig fehlen oft gezielte Maßnahmen zum Kompetenzaufbau, zur transparenten Kommunikation und zur aktiven Einbindung der Mitarbeiter. Ohne diese Basis bleibt KI ein technisches Projekt ohne organisatorische Tragfähigkeit.

**Wenn auch Sie vor der Herausforderung stehen, Ihre ITSM-Prozesse effizienter zu gestalten und den Second Level Support zukunftsfähig auszurichten, liefert dieses Whitepaper praxisnahe Impulse für den gezielten, unternehmensspezifischen Einsatz künstlicher Intelligenz.**

### 3. KI im ITSM - Erkenntnisse entlang der fünf ITIL-Prozesse

Wie genau zeigt sich der Einsatz von KI im ITSM in der Praxis? Um diese Frage differenziert zu beantworten, wurde in den Experteninterviews eine strukturierte Betrachtung entlang folgender ITIL-Prozesse vorgenommen: Knowledge Management, Incident Management, Problem Management, Service Level Management und Continual Service Improvement.

Die nachfolgenden Abschnitte bündeln zentrale Aussagen der Interviewpartner zu Status quo, Erfolgsfaktoren, Herausforderungen, sowie Relevanz der KI-Integration in der Umsetzung. Entscheidend ist dabei: KI entfaltet ihr Potenzial nicht durch Technologie allein, sondern durch die Fähigkeit, diese in funktionierende Prozesse, Datenflüsse und Organisationsstrukturen einzubetten.

#### Übersicht KI im ITSM entlang der ITIL-Prozesse

ITIL-Prozess	Status quo	Erfolgsfaktoren	Herausforderungen	Relevanz der KI-Integration
<b>Knowledge Management</b>	Potenzial erkannt, relevante Anwendungsfälle bereits in der Umsetzung, z.B. semantische Suche	Strukturierte, gepflegte Wissensdatenbanken, klare Verantwortlichkeiten, Schnittstellenfähigkeit	Unklare Datenstruktur, technische Barrieren (z.B. Makros), mangelnde Datenhygiene	Sehr hoch – ausgereifte Tools, klarer Nutzen bei hoher Datenqualität
<b>Incident Management</b>	Erste produktive Anwendungen vorhanden, z.B. KI-Routing; noch keine flächendeckende Nutzung	Strukturierte Ticketdaten, konsistente Klassifikationen, intelligente Verbindung zu Knowledge-Quellen	Schlechte Datenqualität, fehlendes Vertrauen, betriebswirtschaftlich schwer zu rechtfertigen	Sehr hoch – realistische schnelle Erfolge bei strukturierter Datenlage
<b>Problem Management</b>	Potenzial erkannt, praktische Umsetzung selten, meist manuelle Bearbeitung	Verknüpfte Incident-Daten, dokumentierte Ursachenanalysen, konsistente Datenbasis	Unstrukturierte Problems, hohe Systemvielfalt, Aufwand für manuelle Überprüfung	Mittel – strategisch bedeutsam, operative Umsetzung erschwert
<b>Service Level Management</b>	Potenziale vorhanden, Umsetzung vereinzelt, zumeist hypothetischer Einsatzrahmen	Standardisierte KPIs, zentrale Datenquellen, klar definierte SLA-Strukturen	Hoher Interpretationsbedarf, Haftungsrisiken, fehlende operative Integration	Niedrig/Mittel – Potenziale erkannt, bislang kaum produktiv nutzbar
<b>Continual Service Improvement</b>	Organisatorisch anerkannt, praktisch kaum strukturiert mit KI unterstützt	Messbare Feedbackprozesse, konsistente Metriken, strukturierte Lernprozesse	Geringe Datenverfügbarkeit, schwache Operationalisierung, hohe Fehleranfälligkeit bei falschen Ableitungen	Mittel – langfristig interessant, aktuell strukturell kaum realisierbar

» Die Experteneinschätzungen zeigen ein heterogenes Bild: Von ersten Pilotprojekten bis hin zu ausgereiften KI-Anwendungen im ITSM.

## 3.1. Knowledge Management

### Status quo

Knowledge Management wird von nahezu allen Experten als einer der zentralen Prozesse für den Einsatz künstlicher Intelligenz im ITSM identifiziert. Besonders hoch eingeschätzt wird das Potenzial in Bezug auf die Effizienzsteigerung bei der Informationsbereitstellung und der internen Lösungsdokumentation. In der praktischen Umsetzung zeigt sich jedoch, dass dieses Potenzial bislang nur unzureichend ausgeschöpft wird. Zwar bestehen in vielen Unternehmen formale Wissensdatenbanken, doch deren Pflegezustand und Strukturqualität weichen stark voneinander ab ([vgl. Whitepaper Wissensmanagement](#)). Häufig sind die Inhalte veraltet, unvollständig oder nicht systematisch erfasst. Auch fehlt es vielfach an klar definierten Prozessen zur kontinuierlichen Aktualisierung und Qualitätssicherung.

### Erfolgsfaktoren

Nach Einschätzung der Interviewpartner hängt der Erfolg KI-gestützter Anwendungen im Knowledge Management entscheidend von der Datenqualität ab. Voraussetzung sind sauber gepflegte, logisch aufgebaute und konsistent verschlagwortete Inhalte, die sich technisch verarbeiten und algorithmisch erschließen lassen. Zudem wird eine eindeutige Rollenverteilung für die Pflege und Validierung der Wissensbestände als essenziell betrachtet. Dort, wo Zuständigkeiten klar geregelt und redaktionelle Prozesse etabliert sind, entstehen deutlich bessere Ausgangsbedingungen für die Einführung automatisierter Systeme.

### Herausforderungen

Viele Unternehmen scheitern an einer mangelnden Verbindlichkeit in der Wissenspflege und an historisch gewachsenen Systemlandschaften, denen es an einer einheitlichen Struktur fehlt. In vielen Unternehmen ist nicht klar geregelt,

wer für die Qualität und Aktualität der Inhalte verantwortlich ist. Gleichzeitig fehlt eine zentrale Instanz, die Redundanzen, Widersprüche oder Unklarheiten systematisch identifiziert und bereinigt. Diese strukturellen Defizite verhindern nicht nur den erfolgreichen Einsatz von KI, sondern führen auch unabhängig davon zu ineffizienten Prozessen im Supportalltag. Wie bereits in einem früheren P3-Whitepaper zum Thema [Wissensmanagement \(2025\)](#) herausgearbeitet wurde, ist es essenziell, Inhalte so zu strukturieren, dass sie von KI-Systemen eindeutig interpretierbar sind. Nur dann kann Wissen nicht nur gespeichert, sondern auch automatisiert nutzbar gemacht werden.

### **Relevanz der KI-Integration**

Im Vergleich zu anderen ITIL-Prozessen gilt Knowledge Management als besonders gut geeignet für den Einstieg in KI-gestützte Automatisierung. Die technologische Reife entsprechender Anwendungen ist weit fortgeschritten, und die Anforderungen an Datenformate sind grundsätzlich erfüllbar. Entscheidend ist jedoch, dass Unternehmen die organisatorischen Voraussetzungen schaffen: Wer inhaltliche Qualität verlässlich sicherstellt, Verantwortlichkeiten klar definiert und redundante Strukturen abbaut, legt die Grundlage für skalierbare und effektive KI-Nutzung im Second Level Support.

## **3.2. Incident Management**

### **Status quo**

Im Bereich Incident Management wurde der Einsatz künstlicher Intelligenz von den meisten Experten als grundsätzlich sinnvoll, aber derzeit nur begrenzt umgesetzt beschrieben. Insbesondere bei der Erstklassifikation und Weiterleitung von Tickets wird ein erhebliches Automatisierungspotenzial gesehen. Tatsächlich befinden sich viele Unternehmen hier aber noch im experimentellen Stadium oder haben entsprechende Projekte bewusst zurückgestellt. Der Reifegrad variiert stark. In einzelnen Fällen sind erste automatisierte Prozesse implementiert, flächendeckend etabliert ist KI in diesem Bereich bislang nicht.

## Erfolgsfaktoren

Als Voraussetzung für einen erfolgreichen KI-Einsatz nennen die Experten vor allem eine konsistente und qualitativ hochwertige Datenlage. Klassifikationslogiken lassen sich nur dann verlässlich abbilden, wenn Ticketdaten strukturiert, vollständig und nachvollziehbar dokumentiert sind. Ebenso entscheidend ist ein zugängliches, KI-kompatibles Wissensmanagement: Fehlen strukturierte und maschinenlesbare Inhalte, bleibt die KI wirkungslos, da ihr die Grundlage für fundierte Entscheidungen fehlt. Darüber hinaus wird betont, dass klare operative Regeln und ein durchgängiges Routingmodell erforderlich sind, um automatisierte Entscheidungen sinnvoll in bestehende Abläufe zu integrieren.

## Herausforderungen

Organisationen sehen die unzureichende Datenqualität als größte Hürde im Incident Management. Viele Tickets werden unsauber dokumentiert, Klassifikationen uneinheitlich vergeben oder gar manuell umgangen. In einigen Fällen fehlt eine belastbare Routinglogik, auf der eine Automatisierung aufsetzen könnte. Hinzu kommen technische Barrieren wie fragmentierte Toolsysteme, die eine durchgängige Analyse und Verarbeitung von Incident-Daten erschweren. Auch organisatorische Vorbehalte und fehlende Ressourcen führen dazu, dass entsprechende Initiativen häufig nicht weiterverfolgt werden.

## Relevanz der KI-Integration

KI wird im Incident Management von vielen Unternehmen als hochrelevanter Hebel zur Effizienzsteigerung betrachtet. Die zahlreichen Einsatzmöglichkeiten, von intelligenter Ticketklassifikation über automatisiertes Routing bis hin zur Ursachenanalyse, machen den Prozess besonders attraktiv für KI-Initiativen. Gerade im Second Level Support mit hohem Volumen und Zeitdruck kann KI einen spürbaren operativen Mehrwert leisten. Die Integration erfordert jedoch eine belastbare Datenbasis, klare Zuständigkeiten und abgestimmte Schnittstellen. Unternehmen, die hier strukturell gut aufgestellt sind, können Incident Management als wirkungsvollen Startpunkt für die KI-Nutzung wählen und dabei sowohl Reaktionszeiten verkürzen als auch die Qualität steigern.

### 3.3. Problem Management

#### Status quo

Im Gegensatz zum Incident Management wird das Problem Management von den meisten Experten als bislang kaum durch KI unterstützt beschrieben. Zwar wird das Potenzial durchaus erkannt, insbesondere im Hinblick auf Ursachenanalysen oder Mustererkennung in wiederkehrenden Störungen. In der Praxis findet jedoch kaum eine konkrete Umsetzung statt. Die Bearbeitung von Problems ist häufig stark manuell geprägt und durch individuelle Erfahrung der Mitarbeitenden gekennzeichnet.

#### Erfolgsfaktoren

Die Experten betonen, dass für eine sinnvolle KI-Nutzung im Problem Management ein strukturierter Umgang mit Incidents sowie eine systematische Kategorisierung und Verknüpfung von Störungsdaten notwendig wären. Nur wenn Zusammenhänge übergreifend dokumentiert und analysierbar sind, können KI-gestützte Verfahren sinnvoll zum Einsatz kommen. Zudem wären belastbare historische Daten erforderlich, um eine Grundlage für Mustererkennung oder Ursachenprognosen zu schaffen.

#### Herausforderungen

Hauptsächliche Hindernisse liegen in der fehlenden Struktur und Transparenz der vorhandenen Daten. Problem Management wird vielfach reaktiv betrieben, dokumentierte Lessons Learned fehlen oder sind unvollständig. Die Verbindung zwischen Incidents und Problems ist oft nicht systematisch nachvollziehbar. Auch mangelt es an technischen Möglichkeiten, große Datenmengen automatisiert auszuwerten. In Kombination mit geringen personellen Kapazitäten führt dies dazu, dass KI in diesem Prozess kaum Anwendung findet.

## Relevanz der KI-Integration

Das Potenzial von KI im Problem Management wird in den Interviews mehrheitlich als hoch eingeschätzt – insbesondere mit Blick auf die strategische Prozessoptimierung. Die operative Relevanz bleibt jedoch gering, solange keine strukturierte Datenbasis und keine klaren Analyseprozesse vorhanden sind. Perspektivisch kann dieser Bereich für Unternehmen interessant werden, die bereits über eine hohe Incident-Datenqualität und systematische Verknüpfung der Prozesse verfügen.

## 3.4. Service Level Management

### Status quo

Service Level Management wurde von den meisten Interviewpartnern als Prozess mit hohem Steuerungspotenzial beschrieben, in dem KI bislang jedoch kaum zur Anwendung kommt. Bestehende SLAs werden überwiegend manuell überwacht, Berichte regelmäßig erstellt, jedoch selten automatisiert ausgewertet. Die Nutzung KI-gestützter Auswertungs- oder Prognosetools ist aktuell eher die Ausnahme als die Regel.

### Erfolgsfaktoren

Ein zentraler Erfolgsfaktor liegt nach Ansicht der Experten in der Automatisierung von Auswertungen und der Verknüpfung von SLA-relevanten Metriken mit operativen Prozessen. KI könnte genutzt werden, um Abweichungen frühzeitig zu erkennen oder Trends vorherzusagen, etwa bei Ticketlaufzeiten oder Eskalationen. Dafür müssten jedoch strukturierte Messpunkte, einheitliche Datenquellen und klar definierte Zielwerte vorliegen.

## Herausforderungen

Die Interviews zeigen deutlich, dass die größte Hürde in der fragmentierten Datenlandschaft liegt. SLA-relevante Informationen werden häufig in verschiedenen Systemen gehalten, die nicht automatisch miteinander kommunizieren. Zudem fehlt es an standardisierten KPIs und einer konsistenten, durchgängigen Datenarchitektur. Auch organisatorisch spielt das Thema SLA-Steuerung häufig nur eine nachgelagerte Rolle, was eine datengetriebene Optimierung erschwert.

## Relevanz der KI-Integration

Im Service Level Management ist der Reifegrad für den KI-Einsatz derzeit eher niedrig. Zwar bestehen klare Potenziale, etwa in der automatisierten Analyse von SLA-Daten und der proaktiven Erkennung von Abweichungen, doch fehlen in vielen Unternehmen die technischen und organisatorischen Voraussetzungen. Strukturelle Hürden, unzureichende Datenqualität und fehlende Schnittstellen verhindern eine konsistente Umsetzung. Nur vereinzelt gelingt es, Monitoring und Reporting mit KI zu ergänzen. Damit bleibt SLM in der Praxis bislang ein herausforderndes Feld für die KI-Integration, das langfristig Potenzial birgt, kurzfristig jedoch seltener adressiert wird.

## 3.5. Continual Service Improvement

### Status quo

Der Prozess des Continual Service Improvement wurde von den Interviewpartnern durchweg als relevant eingestuft, jedoch kaum aktiv mit KI-Technologie verknüpft. Zwar wird das Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung organisatorisch anerkannt, doch fehlt es in der Regel an datengetriebenen Mechanismen, die diesen Prozess systematisch unterstützen.

### **Erfolgsfaktoren**

Für eine KI-gestützte Optimierung wären strukturierte Rückmeldeschleifen, standardisierte Metriken und eine klare Bewertung operativer Prozessdaten erforderlich. Die Experten betonen, dass nur unter diesen Voraussetzungen fundierte Verbesserungsvorschläge generiert und automatisiert priorisiert werden könnten. Aktuell sind solche Strukturen jedoch nur in Ansätzen vorhanden.

### **Herausforderungen**

Unternehmen scheitern häufig aufgrund der mangelnden Datentiefe und der fehlenden Operationalisierung von Verbesserungsprozessen. Daten werden zwar erhoben, aber selten gezielt analysiert oder in systematisches Lernen überführt. KI kann in diesem Kontext nur wirken, wenn klare Ziele definiert und Datenquellen konsistent zusammengeführt werden. Beides ist in den befragten Organisationen bislang nicht umgesetzt.

### **Relevanz der KI-Integration**

Continual Service Improvement bietet theoretisch einen idealen Anknüpfungspunkt für datengetriebene KI-Ansätze. Die Interviews zeigen jedoch, dass die praktische Umsetzung in diesem Bereich stark von unternehmensweiten Strukturen und einem hohen Reifegrad in der Datenverwertung abhängt. KI kann dann unterstützen, wenn bereits eine solide Grundlage vorhanden ist, andernfalls bleibt der Prozess von manueller Steuerung geprägt.

## 4. Handlungsempfehlungen für den gezielten KI-Einsatz im ITSM

Die Analyse der Experteninterviews zeigt: Das Potenzial für den Einsatz von KI im ITSM ist unbestritten. Dennoch bleibt die Umsetzung in vielen Unternehmen zurückhaltend. Die Gründe dafür sind vielfältig. Sie reichen von strukturellen Defiziten über technologische Unsicherheiten bis hin zu fehlender Prozessklarheit. Auf Basis der vorangegangenen Kapitel lassen sich sieben zentrale Handlungsfelder ableiten, die Unternehmen bei der konkreten Planung und Umsetzung von KI-Initiativen im ITSM unterstützen können.

### 1) Technische Grundlagen schaffen: Daten konsolidieren und strukturieren

KI-gestützte Anwendungen setzen eine belastbare Datenbasis voraus. Unternehmen sollten gezielt in die Qualität und Struktur ihrer ITSM-Daten investieren. Dazu gehört:

- die Vereinheitlichung von Ticketklassifikationen,
- die konsistente Pflege von Wissensinträgen,
- sowie der Aufbau durchgängiger Datenmodelle über Toolsysteme hinweg.

Insbesondere in den Prozessen Knowledge Management und Incident Management ist die Datenqualität der limitierende Faktor. Ohne diese Grundlage bleibt der Einsatz von KI punktuell und nicht skalierbar.

### 2) Prozesse operationalisieren: Verantwortung und Zuständigkeit klären

Ein häufiger Umsetzungsstopp entsteht dort, wo operative Zuständigkeiten ungeklärt sind. Für jede KI-Anwendung im ITSM braucht es klar definierte Rollen: Wer trainiert Modelle? Wer überwacht Ergebnisse? Wer ist für Datenpflege und Modellpflege verantwortlich? Ohne diese strukturelle Verankerung entsteht Unsicherheit, sowohl auf Fach- als auch auf Managementebene. Der Aufbau eines praktikablen Governance-Modells schafft hier Transparenz und Umsetzungssicherheit.

### 3) Mit pragmatischen Use Cases starten: Quick Wins identifizieren

Die Interviews zeigen deutlich: Unternehmen, die mit konkreten, abgrenzbaren Anwendungsfällen starten, erzielen schneller Ergebnisse und gewinnen Akzeptanz. Besonders geeignet sind:

- KI-gestütztes Incident-Routing,
- semantische Suche, also kontextbezogene Informationen intelligent auf Basis von Bedeutungsähnlichkeit, statt reiner Schlagwörter zu finden und so Supportprozesse effizienter zu gestalten.
- Intelligente Informationsbereitstellung in Wissensdatenbanken, inklusive automatisierter Anzeige relevanter Inhalte (z. B. Knowledge Records, bekannte Ausfälle) basierend auf Ticketinhalten, Anreicherung mit Daten aus weiteren Quellen sowie der automatisierten Durchführung definierter Prüfschritte
- Automatisierte Vorschläge zur Lösung bei wiederkehrenden Tickets.

Diese Use Cases lassen sich mit überschaubarem Aufwand pilotieren und erzeugen direkt messbaren Mehrwert, sowohl für Supportmitarbeiter als auch für Führungskräfte.

### 4) Vertrauen und Transparenz aufbauen: Datenschutz und Nachvollziehbarkeit sichern

Eine zentrale Barriere liegt in der Unsicherheit über Datenhoheit, Systemgrenzen und Modelltransparenz. Unternehmen sollten deshalb frühzeitig klären:

- Welche KI-Systeme dürfen sensible Supportdaten verarbeiten?
- Wie kann sichergestellt werden, dass Entscheidungen nachvollziehbar bleiben?
- Wie wird gewährleistet, dass externe Lösungen keine Blackbox darstellen?

Die Definition interner Leitplanken, etwa zur Datenspeicherung, Modellfreigabe oder Auditierung schafft Vertrauen und beschleunigt die Umsetzung.

## 5) Organisation einbinden: Change-Management aktiv gestalten

Technologie allein reicht nicht aus. Erfolgreiche KI-Integration im ITSM setzt voraus, dass Mitarbeiter eingebunden und befähigt werden. Die Interviews zeigen, dass fehlende Schulungen, unklare Kommunikation und mangelnde operative Einbindung zu Ablehnung und Stillstand führen. Hinzu kommt die Sorge, durch KI ersetzt zu werden – ein Dilemma, das zu Unsicherheit und Widerstand führen kann.

Unternehmen sollten daher gezielt Maßnahmen ergreifen, die auf bedarfsgerechte Schulungsformate, kontinuierliche Kommunikation, aktives Erwartungsmanagement sowie die bewusste Positionierung von KI als Unterstützung statt Bedrohung abzielen.

Nur wenn Supportverantwortliche und Fachkräfte den Nutzen erkennen und verstehen, wird KI zum wirksamen Teil des Arbeitsalltags.

## 6) Wirtschaftlichkeit im Blick behalten: Kosten-Nutzen statt Technologiedruck

Die Entscheidung für den Einsatz künstlicher Intelligenz darf kein Selbstzweck sein. Mehrere Interviewpartner wiesen explizit darauf hin, dass KI-Initiativen nur dann nachhaltig tragfähig sind, wenn ein klarer betriebswirtschaftlicher Nutzen erkennbar ist. Unternehmen sollten daher vor jeder Implementierung systematisch prüfen:

- Welche Prozesse verursachen aktuell hohe manuelle Aufwände?
- Wo entsteht durch Automatisierung ein realer Effizienzgewinn?
- In welchen Bereichen lassen sich qualitative Verbesserungen messbar belegen?

Nur auf dieser Grundlage lässt sich bewerten, ob der Einsatz künstlicher Intelligenz im ITSM wirtschaftlich sinnvoll ist. Entscheidend ist, mit Projekten zu starten, die auf klare Ziele einzahlen – statt nur auf Innovationswirkung.

## 7) Lösungen an das Unternehmen anpassen – nicht umgekehrt

Viele Unternehmen verfügen bereits über etablierte Supportprozesse und eigene IT-Architekturen. Standardisierte KI-Lösungen lassen sich in diese Strukturen oft nur eingeschränkt integrieren. Genau hier liegt der Mehrwert spezialisierter Beratung: Statt bestehende Abläufe an generische Technologien anzupassen, braucht es Lösungen, die sich nahtlos in die Unternehmensrealität einfügen.

**P3 unterstützt Unternehmen dabei, KI-Anwendungen gezielt entlang ihrer bestehenden ITSM-Strukturen zu entwickeln und zu integrieren.** Dabei stehen nicht technologische Trends im Vordergrund, sondern der konkrete Nutzen im jeweiligen Prozesskontext. Durch unsere Kombination aus technischer Expertise und Prozessverständnis gestalten wir KI-Integration so, dass sie anschlussfähig, skalierbar und wirksam wird.

## 5. Fazit & Impuls

Zu Beginn dieses Whitepapers wurden drei Leitfragen formuliert, die den Einsatz künstlicher Intelligenz im ITSM strukturieren sollten. Im Folgenden werden sie abschließend beantwortet, auf Grundlage der empirischen Ergebnisse aus neun Experteninterviews.

### **1. Wie bewerten ITSM-Verantwortliche den Einsatz von KI im Second Level Support?**

Die Einschätzungen fallen differenziert aus. Während das Potenzial grundsätzlich anerkannt wird, variiert der Umsetzungsstand stark. Einige Unternehmen verfügen bereits über erste produktive KI-Anwendungen, andere befinden sich noch im explorativen Stadium. Entscheidend ist dabei nicht die Unternehmensgröße, sondern der Reifegrad innerhalb des ITSM: Dort, wo Prozesse klar strukturiert sind, und technologische Offenheit besteht, wird KI gezielter eingesetzt.

### **2. Welche strukturellen, technologischen und organisatorischen Voraussetzungen sind entscheidend für eine erfolgreiche Umsetzung?**

Zentrale Erfolgsfaktoren sind eine konsistente und gepflegte Datenbasis, definierte Rollen und Verantwortlichkeiten, eine anschlussfähige IT-Architektur sowie Transparenz hinsichtlich Governance und Datenschutz. KI kann nur dann produktiv wirken, wenn sie nicht als isoliertes Tool eingeführt wird, sondern als integrierter Bestandteil bestehender Abläufe gedacht ist. Unternehmen benötigen dafür keine Standardlösungen, sondern anpassungsfähige Konzepte, abgestimmt auf ihre konkrete Prozess- und Systemlandschaft.



### 3. Welche Ansätze haben sich in der Praxis als besonders wirkungsvoll herausgestellt?

Am meisten Potenzial entfaltet künstliche Intelligenz aktuell in den Prozessen **Knowledge Management** und **Incident Management**. Hier können bereits vergleichsweise einfache Anwendungen, wie intelligente Ticketklassifikation oder KI-gestützte Suchfunktionen spürbare Effizienzgewinne erzielen. Wichtig ist jedoch: Diese Lösungen müssen zur vorhandenen Architektur passen, skalierbar sein und operativ anschlussfähig bleiben.

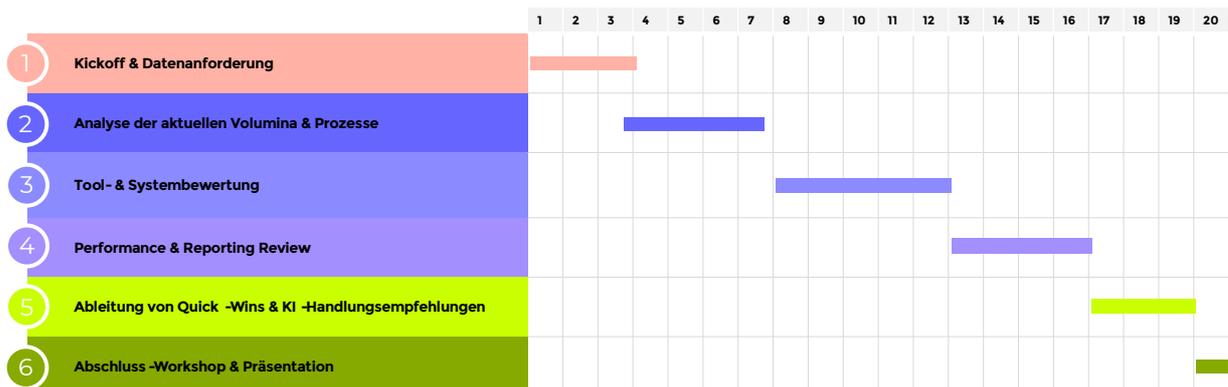
**P3 begleitet Unternehmen entlang dieser Erfolgsfaktoren: Von der Strategie bis zur Umsetzung.** Wir haben in verschiedenen Projekten bereits erfolgreich gezeigt, wie sich KI entlang bestehender ITSM-Strukturen implementieren lässt: praxisnah, skalierbar und mit messbarem Mehrwert. Wir unterstützen dabei, individuelle Use Cases zu identifizieren, Daten- und Prozessstrukturen realistisch zu bewerten und KI nicht als Selbstzweck, sondern als Werkzeug zur Effizienzsteigerung und Prozessoptimierung zu nutzen.

**Sind Ihre ITSM-Prozesse bereit für den nächsten Schritt?** Lassen Sie uns gemeinsam analysieren, wie künstliche Intelligenz auch in Ihrer Organisation wirksam, nachhaltig und zukunftsfähig eingebunden werden kann.

#### In 20 Tagen einen KI-Implementierungsplan unter Berücksichtigung ihrer individuellen Servicestruktur

 Wir analysieren in nur 20 Tagen hands-on Ihre aktuellen Volumina, Prozesse, Tools und Reportings, um KI Potenziale zu identifizieren und zu priorisieren.

 Sie erhalten eine klare Transparenz über Ihre aktuellen Prozesse, identifizierte KI -potenziale und konkrete Handlungsempfehlungen – inklusive erster Quick-Wins zur Effizienzsteigerung Ihres Kundenservices.



## Interessiert an weiteren Insights? Kontaktieren Sie uns für maßgeschneiderte KI-Lösungen im ITSM!



**Luisa Sophie Haaf**

Masters Student



**Leonie Schöttler**

Senior Consultant Customer Service

Leonie.Schöttler@p3-group.com



**Samuel Ruwwe**

Head of Rollout & Operations

Samuel.Ruwwe@p3-group.com

### Adresse

**P3 group GmbH**  
Heilbronner Straße 86  
70191 Stuttgart  
Germany

### Kontakt

+49 711 252 749-0  
mail@p3-group.com  
www.p3-group.com