



Der autonome IT-Support

Fiktion oder Realität?

03. Mai 2025

Martin Reischl

Reinhard Paul

pidas

**Wir sind führend im
modernen
IT-End-User Support. Denn
wir
kombinieren Service-
Exzellenz aus **35 Jahren**
Erfahrung mit innovativer
Technologie.**





«Ich wage die Prognose, dass in 5 bis 10 Jahren ein Grossteil des IT-Supports von **automatisierten AI-Lösungen** übernommen werden kann.»



**80% aller Support -Tickets werden immer noch
manuell von Service Desk Agenten bearbeitet***

Warum ist Automatisierung für den IT-Support nun besonders relevant?



7x24 Betrieb



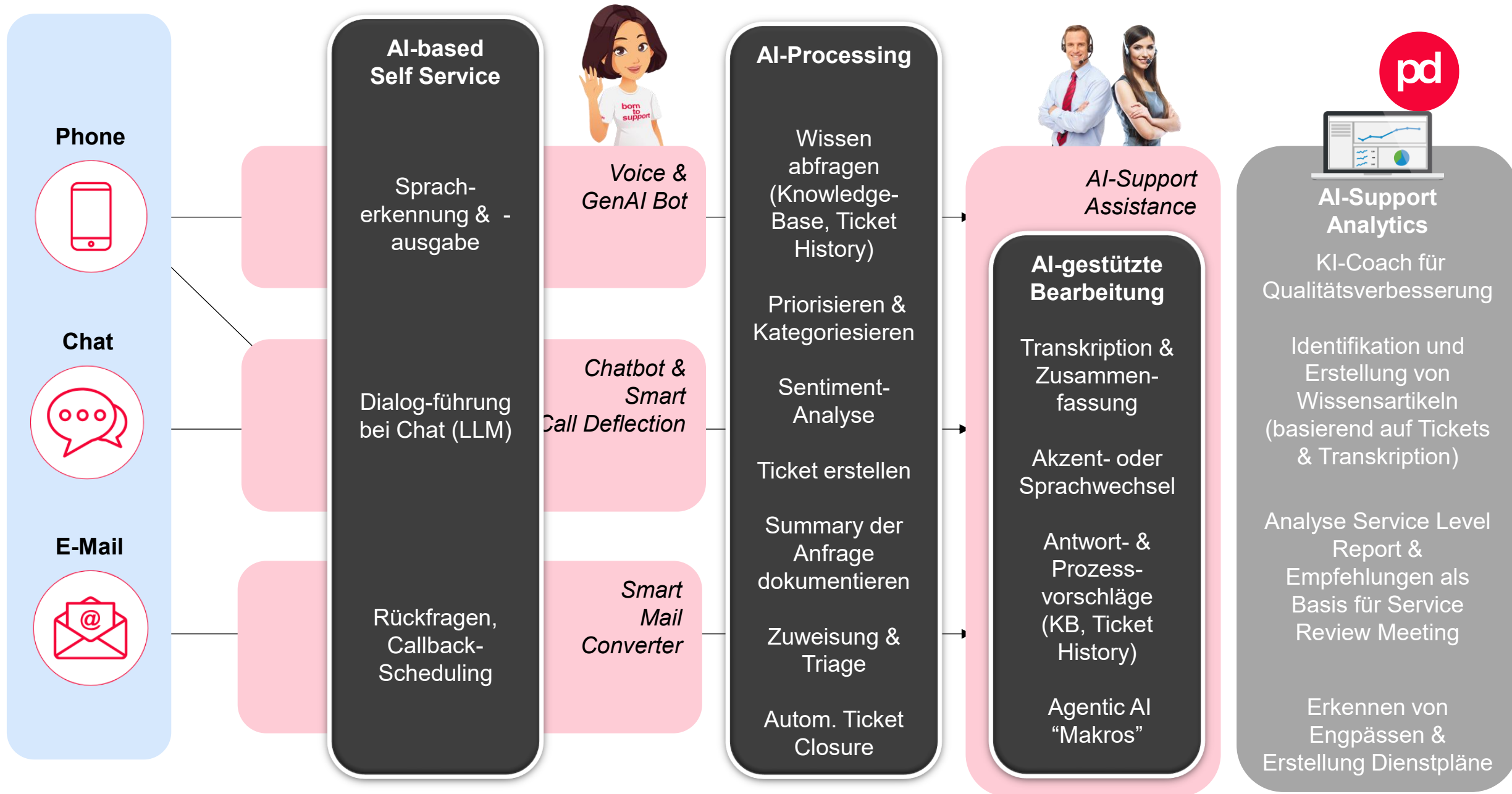
Kostendruck

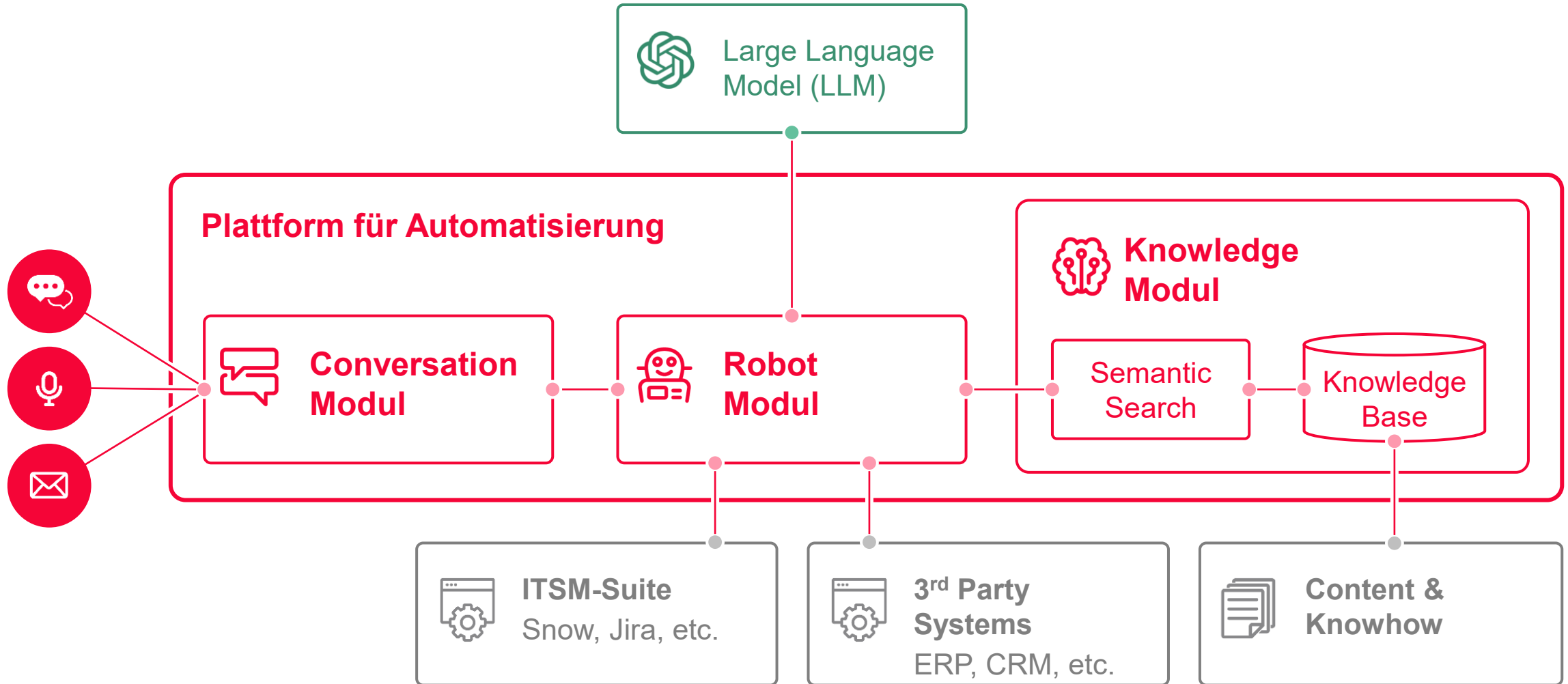


Fachkräftemangel



Digitalisierung & Zentralisierung









«Lösungen werden wir erst umsetzen, wenn der Beweis erbracht wurde, dass dadurch eine Optimierung erzielt werden kann»



«Wir sind noch nicht so weit, es gibt eine fehlende Akzeptanz bei End-Usern und mangelnde IT-Ressourcen »

Heterogene Prozesse & komplexe Integration in bestehende Systeme

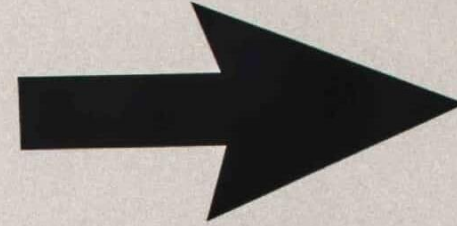


Unstrukturiertes Dokumentations- management



Regulatorische- und IT-Sicherheits Anforderungen

REALITY



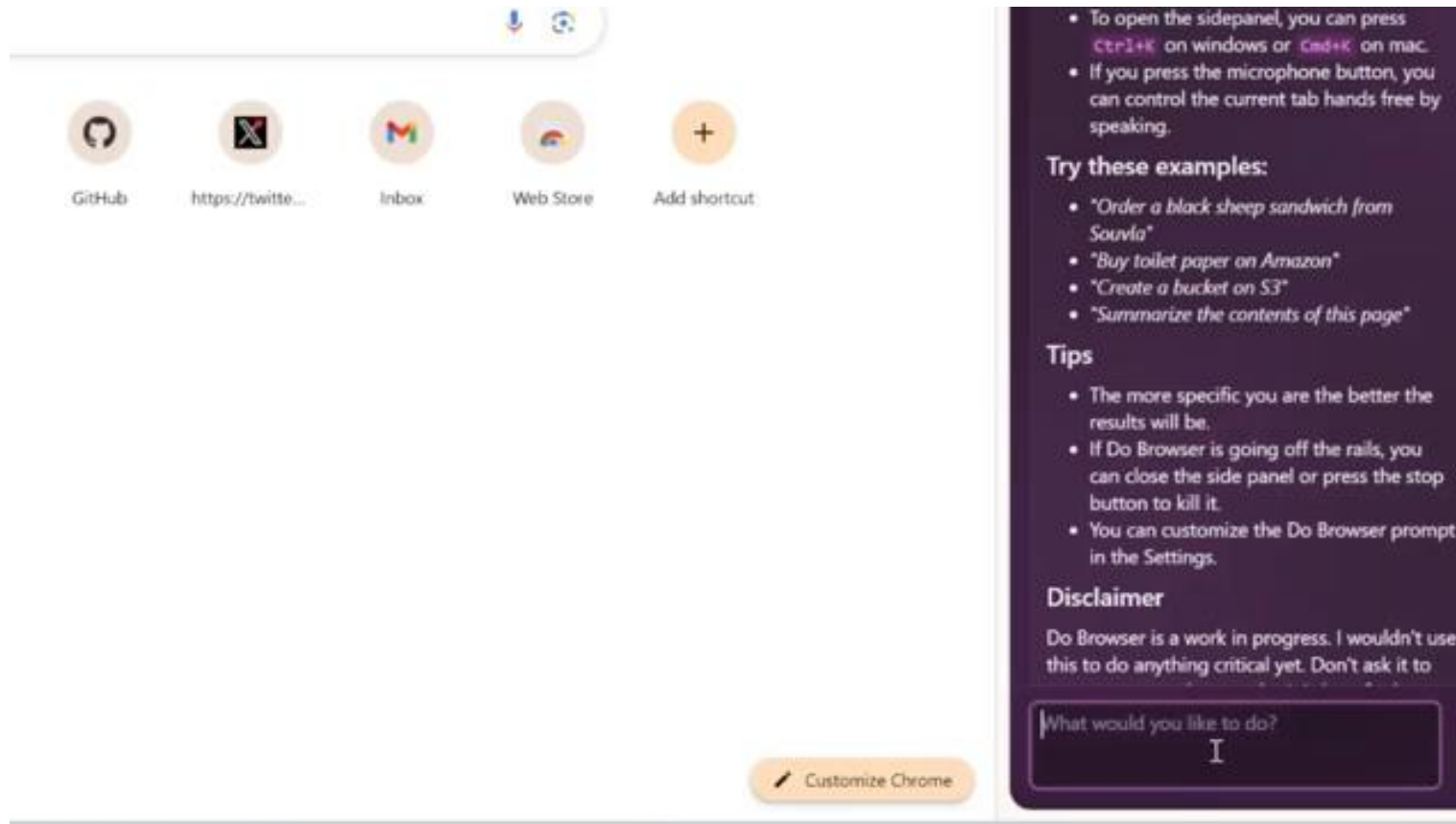
EXPECTATIONS

**Zu hohe
“kurzfristige”
Erwartungen**

Ausblick in die Support Zukunft



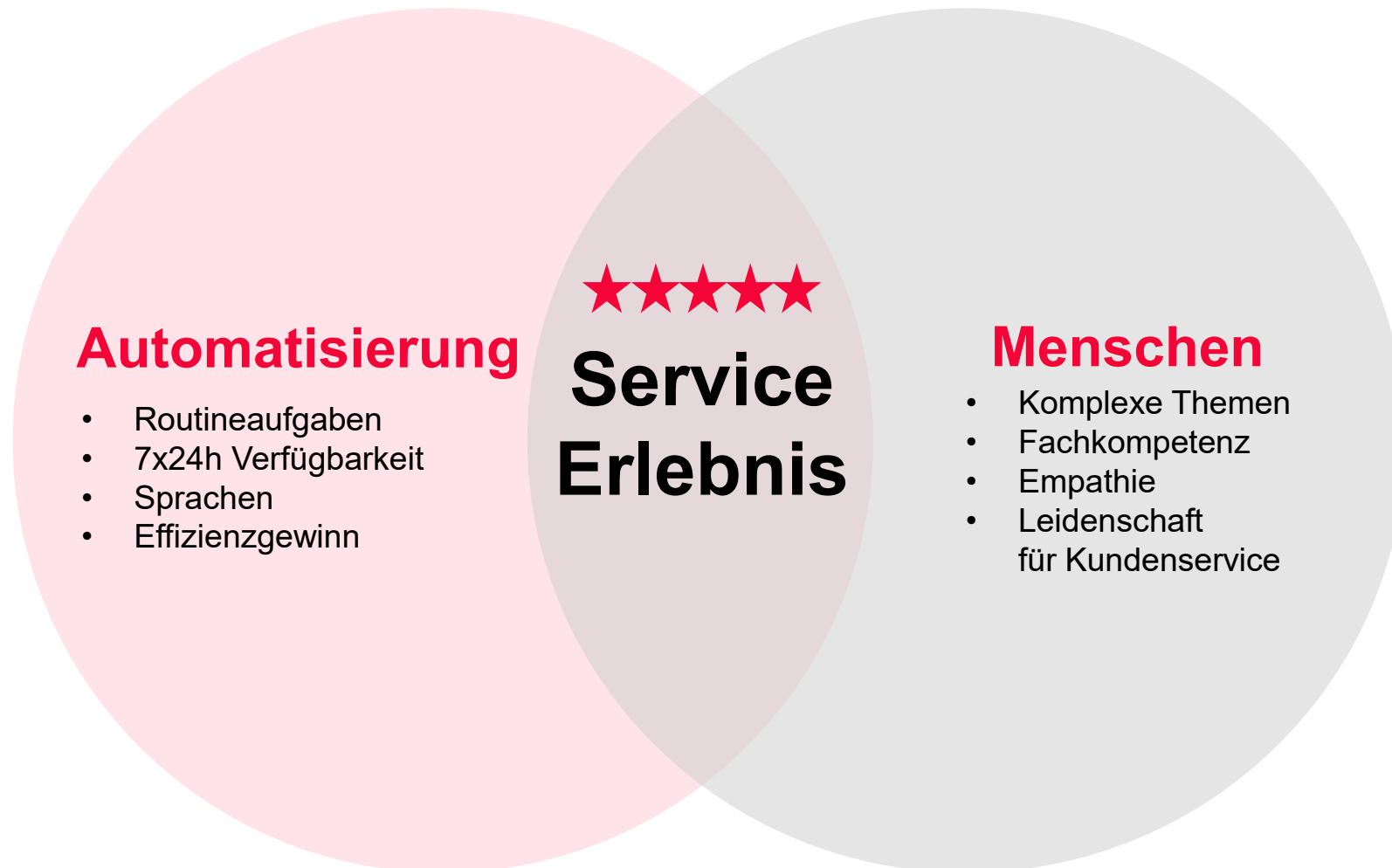
Agentic AI in IT-Support Organisationen

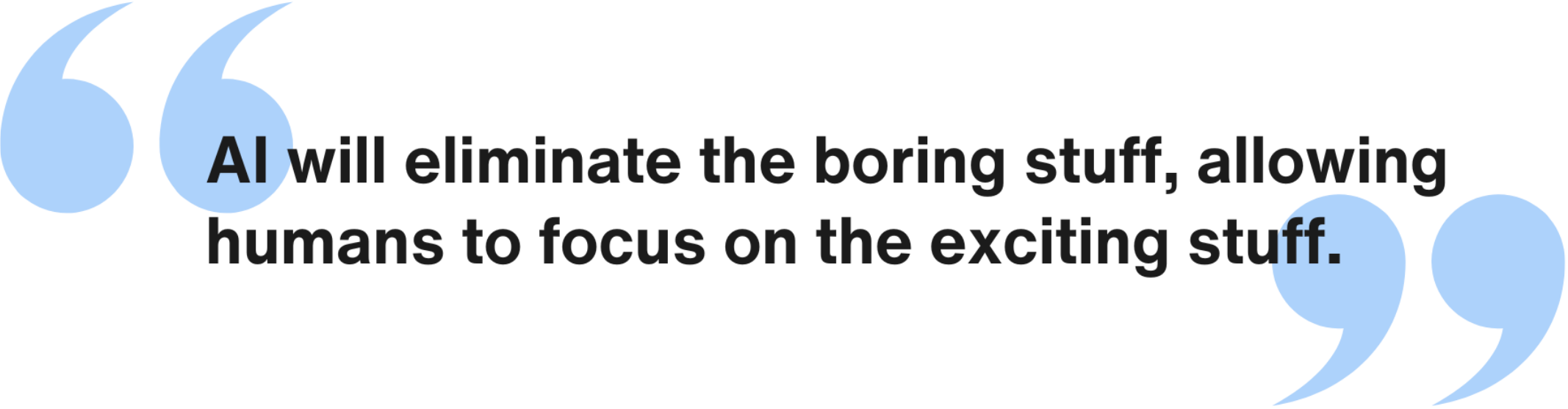


- Eine starke Zunahme von Verlässlichkeit & Verbreitung wird bei AI Agents in Zukunft erwartet
- Support Champions segnen die Ausführung vorgeschlagener Schritte ab
- AI Bots tauschen untereinander Informationen aus oder nehmen Aufträge entgegen
- Voice-Bots: Anwender merken keinen Unterschied im Support
- Realtime KI-Übersetzung ist für alle Sprachen und Dialekte verfügbar
- Fazit: Der Job eines IT-Support Agents ändert sich radikal

Erfolgsfaktoren im IT-Support

Menschliche Empathie und künstliche Intelligenz



The quotation marks are large, light blue, and stylized. The opening quote is on the left, and the closing quote is on the right, framing the central text.

AI will eliminate the boring stuff, allowing humans to focus on the exciting stuff.