

# OTRS Spotlight:

## IT Service Management 2024

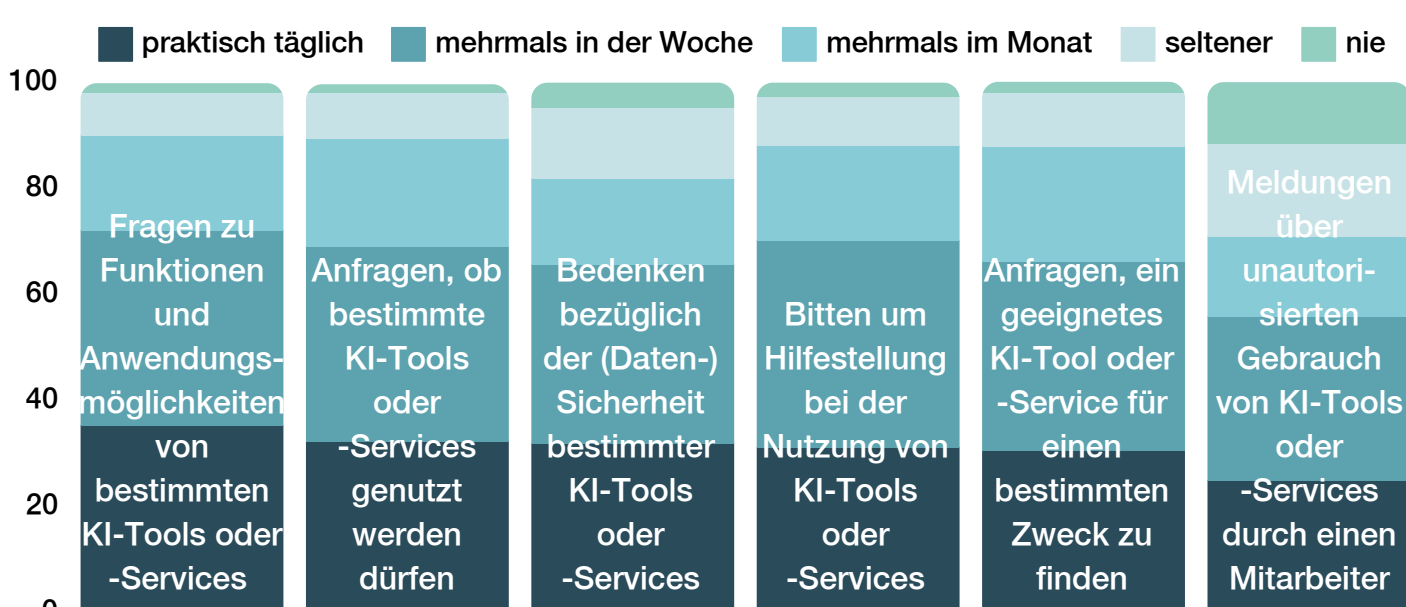
### Teil 2: Wie KI das ITSM verändert und herausfordert

Einen großen Teil der Verantwortung und Arbeitsbelastung bei der Implementierung von KI-Tools und -Services tragen IT-Teams.

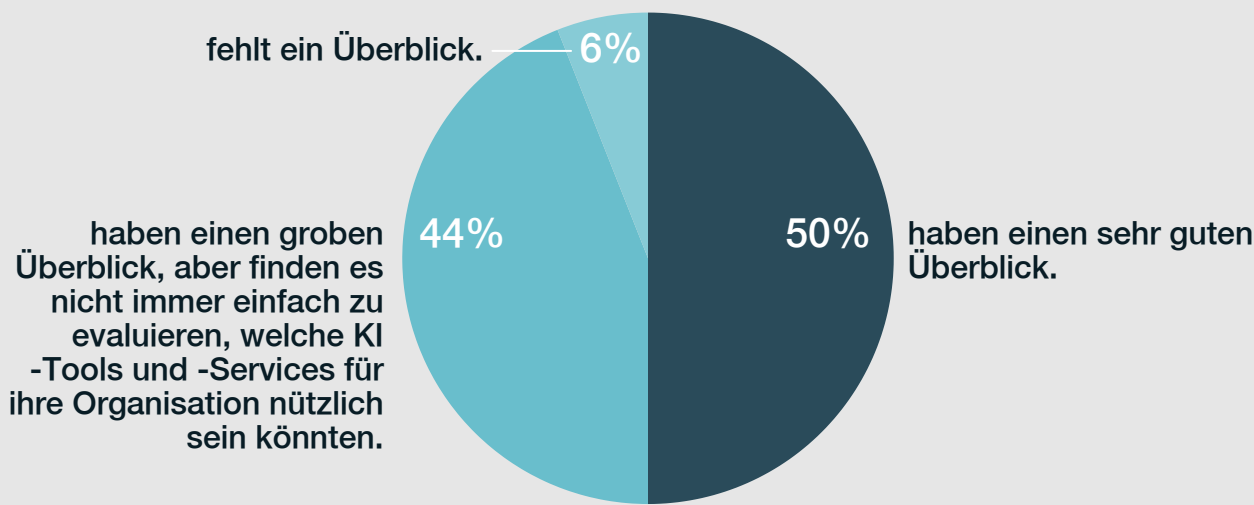


**53%** entscheiden (mit), welche KI-Tools und -Services eingeführt und genutzt werden.

Für Mitarbeitende sind IT-Teams die Anlaufstelle für alle Fragen rund um KI. Sie wenden sich an sie mit:

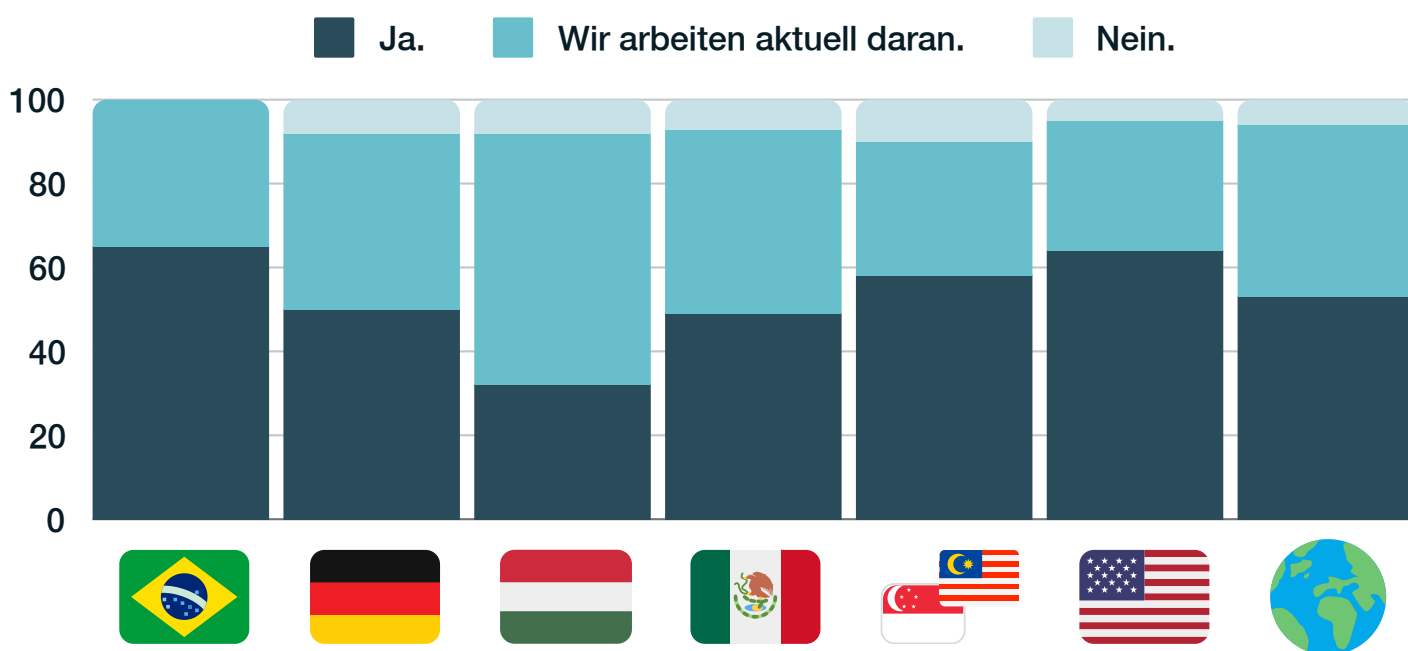


Allerdings fehlt IT-Teams oft der Überblick über die vielen KI-Tools und -Services, deren Einsatzgebiete, potenziellen Nutzen, Kosten und Risiken.

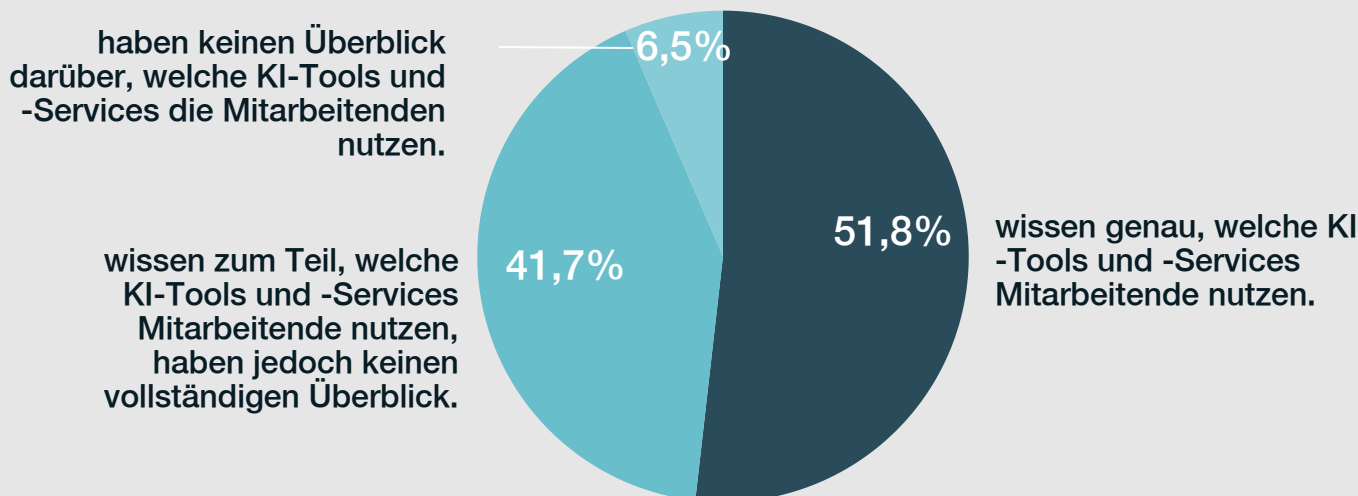


KI-Richtlinien können einen Teil der Last abnehmen und die sichere und ethische Nutzung von KI-Tools und -Services sicherstellen. In vielen Unternehmen werden sie noch erarbeitet.

Haben Sie bereits Richtlinien für die Nutzung von KI-Tools und -Services innerhalb Ihrer Organisation?

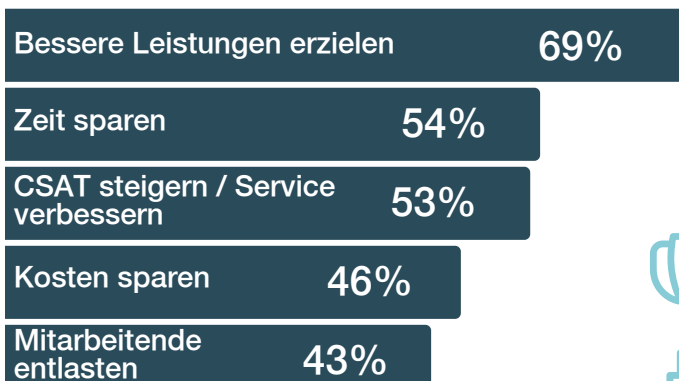


In der Zwischenzeit nutzen Mitarbeitende KI nach Belieben und IT-Teams haben Mühe, mitzuhalten.



Dennoch sehen IT-Teams großes Potenzial in KI-Anwendungen.

Die wichtigsten Gründe, um KI-Anwendungen in ihrem Unternehmen zu implementieren:



KI-Anwendungsfälle, die den größten Nutzen im ITSM versprechen:

