

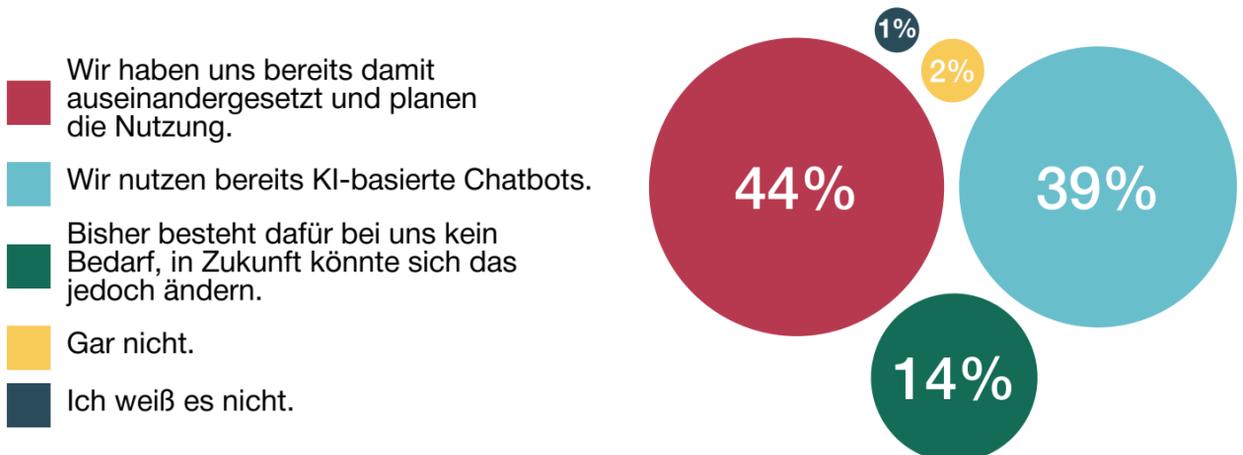
# OTRS Spotlight: IT Service Management 2024

## Teil 3: KI verändert die Arbeit im ITSM

Die meisten IT-Experten sind sich einig, dass der KI-Einsatz in Service-Jobs die Fähigkeiten verändern wird, die dort gebraucht werden.



Wie die Arbeit sich im Einzelnen verändern wird, ist noch offen. Zum Beispiel wäre da der Einsatz von KI-basierten Chatbots.

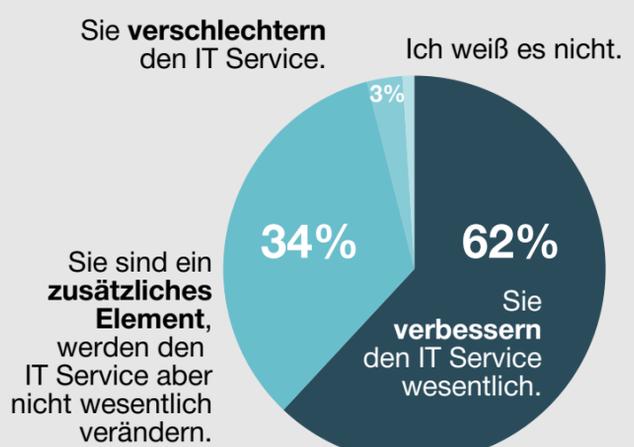


An den Einsatz von KI-basierten Chatbots werden hohe Erwartungen geknüpft.

Wichtigste Anforderungen/Erwartungen an KI-Chatbots im IT Service:



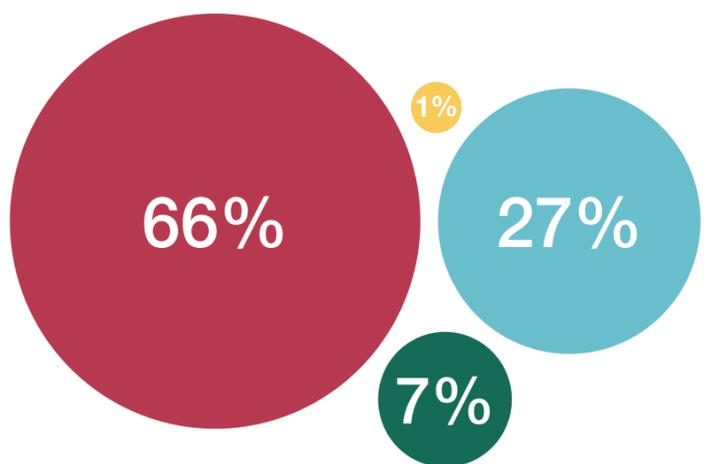
Wie bewerten Sie den Einfluss von KI-basierten Chatbots auf den IT Service?



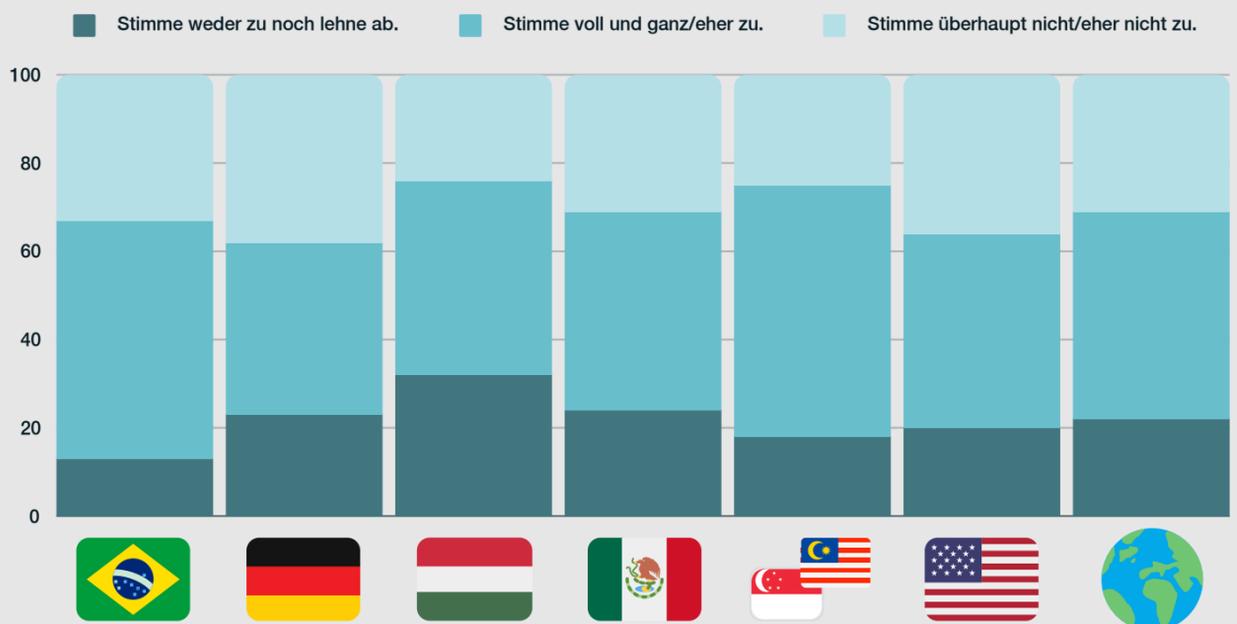
Gleichzeitig ist der Glaube, dass KI-basierte Chatbots IT Service-Personal ersetzen wird, recht gering.

Inwiefern glauben Sie, dass auf KI-Chatbots im ITSM Verlass ist?

- Für einige Anliegen funktioniert es, in vielen Fällen wird jedoch noch menschlicher Support notwendig sein.
- Kunden können sich bei Anfragen an den IT Service voll und ganz auf Chatbots verlassen.
- Ohne menschlichen Support funktioniert es nicht.
- Ich weiß es nicht.



Dennoch herrscht eine nicht unerhebliche Angst davor, dass KI im Allgemeinen viele Service-Jobs ersetzen wird.



Keine Frage ist jedoch, dass es Veränderungen geben wird.

**78%**

meinen, dass sich verstärkter KI-Einsatz **positiv** auf Aufbau und Pflege **zwischenmenschlicher Beziehungen** auswirken wird.

**71%**

stimmen zu, dass KI die **Leistung** von Service-Mitarbeitern erheblich **verbessern** wird.

**61%**

stimmen zu, dass KI dazu führen wird, dass Service-Mitarbeiter mehr **Soft Skills** als Hard Skills benötigen.