

23.10.2025 - 10:11 Uhr

## ITSM 2026: Schweizer IT-Abteilungen zwischen Stabilität, Automatisierung und Zusammenarbeit / Neuer DACH-Report zeigt: Die Schweiz liegt bei IT-Resilienz und Automatisierung vorn – doch Zusammenarbeit bleibt ausbaufähig



Kaiserslautern (ots) -

Die IT ist das Rückgrat moderner Organisationen – und in der Schweiz besonders stabil aufgestellt. Laut dem neuen ITSM 2026 DACH-Report\* von TOPdesk, für den im August 2025 insgesamt 3.000 IT-Fachkräfte aus Deutschland, Österreich und der Schweiz im Rahmen einer europäischen Online-Studie befragt wurden, bewerten 43 % der Befragten aus der Schweiz ihre IT-Abteilung als „vollzukunfts-fähig“. Damit liegt die Schweiz knapp vor Österreich (40%) und Deutschland (37%). Diese starke Ausgangsposition bildet die Basis für weitere Entwicklungen in Richtung Automatisierung und Zusammenarbeit.

### Arbeitslast und Herausforderungen in Schweizer IT-Abteilungen

Mit 27 % verzeichnen die Schweizer IT-Teams – gemeinsam mit Österreich – nicht nur im DACH- sondern im europäischen Vergleich die geringste wahrgenommene Überlastung. Das bedeutet jedoch nicht, dass sie frei von Störungen sind: 20 % berichten, dass es in ihrer Organisation mehrmals pro Woche zu gravierenden IT-Problemen kommt – der gleiche Wert wie in Österreich, jedoch höher als in Deutschland (15 %). 17 % sagen, dass solche Vorfälle regelmässig zu Zusatzarbeit in anderen Abteilungen führen. 46 % verbringen sogar laut Report so viel Zeit mit akuten Problemen, dass kaum Raum für präventive Massnahmen bleibt. Und 54 % berichten ausserdem von Ressourcenmangel – der höchste Wert in der DACH-Region (Österreich 50 %, Deutschland 46 %).

„Schweizer IT-Abteilungen arbeiten sehr strukturiert und stabil – doch auch sie stehen unter Druck“, sagt Steffen Groß, Director of International Consultancy bei TOPdesk. „Der hohe Anspruch an Qualität und Verlässlichkeit sorgt dafür, dass viele Teams stark ausgelastet sind. Der nächste Schritt besteht darin, Routinetätigkeiten stärker zu automatisieren, um wieder mehr Freiraum für strategische Aufgaben zu schaffen.“

### Sicherheit als Fundament

Trotz knapper Ressourcen bleibt das Sicherheitsniveau hoch: 35 % der Befragten nennen starke Cybersecurity- und Datenschutzprotokolle als entscheidendes Merkmal zukunfts-fähiger IT – im DACH-Vergleich knapp hinter Österreich (36 %), während Deutschland mit 41 % vorn liegt. Bei der Integration von Security-Prozessen in andere Geschäftsbereiche zeigt sich hingegen ein umgekehrtes Bild: Die Schweiz und Österreich liegen hier mit jeweils 41 % gleichauf, Deutschland folgt mit 40 % knapp dahinter.

„Sicherheit ist in der Schweiz tief in den IT-Strukturen verankert“, so Groß weiter. „Sie wird nicht als Bremse gesehen, sondern als Grundlage für Vertrauen, Effizienz und Innovation. Dieses Verantwortungsbewusstsein ist einer der Gründe, warum Schweizer IT-Teams so stabil und resilient agieren.“

### **Automatisierung auf hohem Niveau – KI im Kommen**

30 % der Befragten sagen, dass KI in ihrer Organisation bereits vollständig implementiert ist – der höchste Wert in der DACH-Region. Im europäischen Vergleich liegt die Schweiz ebenfalls vorne, zwar hinter dem Vereinigten Königreich (36 %), jedoch deutlich vor Österreich und Belgien (je 26 %), Deutschland (23 %) und den Niederlanden (16 %). 42 % geben ausserdem an, dass KI in ihrem Unternehmen etabliert ist, das heisst, dass KI in mehreren Bereichen eingesetzt wird, aber noch nicht unternehmensweit. Besonders stark zeigt sich der Trend im Support-Bereich: Der First-Line-Support ist laut 33 % der Befragten in ihrem Unternehmen bereits vollständig automatisiert – in Österreich erfolgt er hauptsächlich manuell und in Deutschland hybrid (beide 37 %). Dennoch sehen 32 % der Schweizer IT-Fachkräfte in KI ein erhebliches Risiko, das zusätzliche Ressourcen erfordert.

„Die Schweiz zeigt, dass Stabilität und Innovation kein Widerspruch sind“, so Groß. „KI und Automatisierung werden hier gezielt eingesetzt, um Effizienz und Qualität zu steigern – ohne Sicherheit und Governance aus dem Blick zu verlieren.“

### **Zusammenarbeit als Entwicklungspotenzial**

80% der befragten IT-Fachkräfte in der Schweiz sind überzeugt, dass IT-Störungen schneller gelöst würden, wenn Abteilungen besser zusammenarbeiten. Damit liegt die Schweiz leicht vor Österreich (79 %) und etwas mehr vor Deutschland (71 %). 59 % sehen ausserdem einen direkten Zusammenhang zwischen funktionierenden IT-Prozessen und der Employee Experience ihrer Kollegen – ein Wert, der den Bedeutungszuwachs von IT im Arbeitsalltag unterstreicht.

„Eine starke technische Basis ist wichtig, aber ohne Zusammenarbeit bleibt Potenzial ungenutzt“, ergänzt Groß. „Gerade in reifen IT-Organisationen wird bereichsübergreifende Abstimmung zum entscheidenden Faktor.“

### **Kernaussage für die Schweiz:**

Verlässlich, vorausschauend und offen für Automatisierung – die Schweizer IT-Abteilungen zählen zu den stabilsten in der DACH-Region. Wenn sie ihre technische Exzellenz künftig noch stärker mit bereichsübergreifender Zusammenarbeit verknüpfen, können sie ihre Rolle als strategischer Partner weiter ausbauen – und so von kurzfristiger Störungsbewältigung zu nachhaltiger Resilienz übergehen.

### **Über die Studie\***

Diese internationale Online-Umfrage wurde von Censuswide, einem internationalen Marktforschungsunternehmen mit Hauptsitz in London, im Auftrag von TOPdesk im August 2025 durchgeführt. Befragt wurden 6.000 IT-Fachkräfte aus Belgien, Deutschland, den Niederlanden, Österreich, dem Vereinigten Königreich und der Schweiz. Alle Teilnehmenden arbeiten in Organisationen mit mindestens 25 Mitarbeitenden.

Der DACH-Report konzentriert sich auf die Antworten der Teilnehmenden aus der DACH-Region (je 1.000 deutsche, österreichische und schweizerische IT-Fachkräfte) und kann [hier](#) heruntergeladen werden.

### **Über TOPdesk**

TOPdesk ist eine Plattform, die die Arbeit von IT-Service-Desks vereinfacht. Das Softwareunternehmen mit Sitz in Delft entwickelt benutzerfreundliche und schnell implementierbare Service-Management-Software. Seit über 25 Jahren unterstützt TOPdesk weltweit mehr als 5.000 Organisationen dabei, eine konsistente und qualitativ hochwertige Servicebereitstellung zu erreichen. Was TOPdesk im Bereich Servicemanagement besonders auszeichnet, ist das Team aus internen Expertinnen und Experten: Mit Fachwissen und bewährten Methoden begleitet TOPdesk seine Kunden Schritt für Schritt – ob beim Ausbau von Self-Service-Angeboten oder bei der besseren Zusammenarbeit verschiedener Serviceteams. TOPdesk beschäftigt weltweit über 800 Mitarbeitende. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.topdesk.com/de/>

Pressekontakt:

Fortis PR OHG  
Stéphanie Brüls / Alina Schönfeld E-Mail: [fortispr@fortispr.de](mailto:fortispr@fortispr.de)  
Tel. +49 (89) 45 22 78 14 / - 11

## Medieninhalte



Laut dem ITSM 2026 DACH-Report von TOPdesk, gewinnt die Zusammenarbeit zwischen IT, Management und Fachbereichen weiter an Bedeutung. (Quelle: TOPdesk) / Weiterer Text über ots und [www.presseportal.de/nr/121184](http://www.presseportal.de/nr/121184) / Die Verwendung dieses Bildes für redaktionelle Zwecke ist unter Beachtung aller mitgeteilten Nutzungsbedingungen zulässig und dann auch honorarfrei. Veröffentlichung ausschließlich mit Bildrechte-Hinweis.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100060343/100936101> abgerufen werden.