Evaluation Ticketsystem für die [redacted]

Praxisarbeit der IFA Höhere Fachschule der Digitalen Wirtschaft

Nicolas Bize
[redacted]
nicolas.bize@gmx.ch | [redacted]

[redacted]

Effektives Abgabedatum: 14.08.2026
Version Nr. Qualifikationsreglements:
Version Nr. Leitfadens: 2.0

Management Summary

Unternehmen, Ausgangslage und Problem

Die [redacted] verzeichnet durch das kontinuierliche Wachstum der Studierendenzahlen sowie die forcierte Digitalisierung des Schulbetriebs ein stetig steigendes Supportaufkommen in der Informatik-Abteilung. Da die entsprechenden Anfragen aktuell unstrukturiert über E-Mail und Telefon eintreffen, mangelt es an Automatisierung, prozessualer Transparenz und Möglichkeiten zur Selbsthilfe für die Endbenutzer.

Auftrag und Ziele

Der Auftrag der vorliegenden Praxisarbeit besteht in der systematischen Evaluation sowie der Auswahl eines neuen cloudbasierten Ticketsystems. Das primäre Ziel ist es, den administrativen Aufwand im Servicedesk nachhaltig zu senken, Systembrüche zu verhindern und die allgemeine Servicequalität für alle Anspruchsgruppen messbar zu erhöhen.

Vorgehen

Um eine fundierte und objektive Kaufentscheidung zu gewährleisten, stützt sich die Evaluation auf bewährte Methoden des Business Engineerings. Nach der Definition zwingender Kriterien wie Sicherheit, Skalierbarkeit, Priorisierung und Mehrkanalfähigkeit wurden drei marktführende Lösungen für eine engere Auswahl identifiziert. Dabei handelt es sich um Jira Service Management, Zendesk Support Suite und Freshservice. Die Detailevaluation erfolgte über eine Nutzwertanalyse, bei der die Kriterien Automatisierung und Integration am höchsten gewichtet wurden. Ergänzend wurde eine statische Investitionsrechnung durchgeführt, um die Wirtschaftlichkeit anhand der Gesamtkosten über einen Zeitraum von drei Jahren zu beurteilen.

Ergebnisse

Die Nutzwertanalyse ergab, dass Jira Service Management mit 840 Punkten den höchsten funktionalen Nutzwert erzielt. Die Lösung überzeugte insbesondere in den Kernbereichen der Prozessautomatisierung und der nahtlosen Integration in bestehende Infrastrukturen. Im statischen Kostenvergleich weist Freshservice mit Gesamtkosten von 30'000 Schweizer Franken zwar die tiefsten Kosten auf, jedoch rechtfertigt der strategische funktionale Mehrwert von Jira Service Management die etwas höheren Investitionskosten von 40'000 Schweizer Franken.

Empfehlung und weiteres Vorgehen

Der Geschäftsleitung wird auf Basis dieser kombinierten Datenlage die Beschaffung von Jira Service Management empfohlen. Die Lösung bietet der [redacted] die grösste funktionale Skalierbarkeit für das zukünftige Wachstum und ermöglicht eine hochgradig automatisierte Infrastruktur für das Servicemanagement. Als weiteres Vorgehen wird die Ausarbeitung eines detaillierten Projektplans für die technische Implementierung sowie die Schulung der beteiligten Mitarbeitenden vorgeschlagen.

Inhalt

Management Summary 2
1. Unternehmensvorstellung 4
1.1 Ausgangslage IT-Support [redacted] 4
1.2 Erkenntnisse aus der IST-Situation 4
1.3 SOLL-Anforderungen 5
2. Vorgehen 7
2.1 Evaluationsmethodik und Begründung 7
2.2 Evaluationsschritte und Abgrenzungen 8
2.3 Abgrenzungen und Rahmenbedingungen 9
3. Durchführung 10
3.1 Überprüfung der zwingenden Voraussetzungen 10
3.2 Kurzanalyse und Variantenbildung 11
3.3 Bewertung und Nutzwertanalyse 13
3.4 Fallbeispiele aus dem Alltag im Support 16
3.5 Kosten-Nutzen-Vergleich 17
3.6 Analyse der Risiken bei der Systemeinführung 19
4. Empfehlung 21
5. Reflexion 22
6. Abkürzungsverzeichnis 23
7. Glossar 24
8. Tabellenverzeichnis 25
9. Quellenverzeichnis 26

1. Unternehmensvorstellung

Die [redacted] (nachfolgend [redacted] genannt) ist eine der führenden [redacted] Bildungsanbieterinnen in der Schweiz. Mit einem breiten Portfolio, das von Basisbildungen über Höhere Fachschulen bis hin zu Nachdiplomstudien und massgeschneiderten Firmenkursen reicht, vereint die [redacted] unter dem Ansatz des [redacted]n. Durch mehrere Standorte in der Deutschschweiz, eine stark wachsende Anzahl an Studierenden sowie Dozierenden und den strategischen Fokus auf hybride und digitale Unterrichtsmodelle weist die Unternehmung eine hohe Komplexität in der Bereitstellung und Aufrechterhaltung der Informatikinfrastruktur auf. Eine stabile Technik ist unabdingbar, da Systemausfälle direkte negative Auswirkungen auf den Lernfortschritt der Klassen haben.

1.1 Ausgangslage IT-Support [redacted]

Das zu betrachtende Systemumfeld für diese Praxisarbeit umfasst die Prozesse des Servicemanagements der [redacted] Der stetige Ausbau der digitalen Lehrangebote und der elektronischen Lernplattformen führt zu einer signifikanten Zunahme von Supportanfragen in der Informatik. Aktuell werden diese Anliegen von den Endbenutzern, primär Studierende, Dozierende und interne Mitarbeitende, mehrheitlich über unstrukturierte Kommunikationskanäle wie elektronische Post oder direkte Telefonanrufe an die Informatikabteilung gerichtet.Die Systemgrenzen dieser Evaluation beschränken sich auf die Softwarelösung zur Erfassung, Verwaltung und Lösung dieser gemeldeten Anliegen. Nicht Bestandteil dieser Beschaffung sind die physische Hardware sowie die eigentlichen Kernapplikationen des Schulbetriebs. Gemäss der Aufgabenstellung zur Praxisarbeit liegt der Fokus auf der internen Informatikabteilung, da genau dort das grösste Optimierungspotenzial besteht. Die Wahl dieser betroffenen Abteilung begründet sich durch die Tatsache, dass eine effiziente Abwicklung von Störungsmeldungen einen massgeblichen und direkten Einfluss auf die Gesamtzufriedenheit aller Anspruchsgruppen hat.

1.2 Erkenntnisse aus der IST-Situation

Eine strukturierte Analyse der gegenwärtigen IST-Situation deckt wesentliche Schwachstellen im aktuellen Ablauf auf, welche die Effizienz der IT-Abteilung hemmen.
Schwächen (Weaknesses):
Eingehende Anfragen müssen derzeit manuell gesichtet, kategorisiert, priorisiert und an die entsprechenden Fachexperten zugewiesen werden. Es fehlt ein zentraler Konsolidierungspunkt (Single Point of Contact). Dies führt zu Ineffizienzen durch Medienbrüche und erschwert das Einhalten sowie das systematische Reporting von Service-Level-Agreements (SLA). Die Endbenutzer haben zudem keine Transparenz über den Bearbeitungsstatus ihrer Tickets und es existieren kaum Self-Service-Möglichkeiten, wodurch das Support-Team durch wiederkehrende Standardfragen (z.B. Passwort-Resets) unnötig belastet wird.

Stärken (Strengths):
Positiv hervorzuheben ist die hohe Fachkompetenz und Servicebereitschaft des bestehenden IT-Teams. Die generelle IT-Architektur der [redacted] ist zudem modern und zukunftsorientiert aufgebaut, was die technische Machbarkeit für die nahtlose Integration einer neuen Cloud-basierten Standard-Software (SaaS) begünstigt.

1.3 SOLL-Anforderungen

Um eine systematische und zielgerichtete Evaluation zu gewährleisten, werden die eruierten Anforderungen in zwingende Kriterien (Muss-Kriterien) und bewertbare Kriterien (Kann-Kriterien) unterteilt. Die Muss-Kriterien dienen in der ersten Phase als harter Filter (K.O.-Kriterien), während die Kann-Kriterien die Basis für die spätere Nutzwertanalyse bilden.

Muss-Kriterien

Kriterium	**Beschreibung**
Sicherheit	Das System muss zwingend Datenverschlüsselung sowie Authentifizierungsmechanismen bieten, um die Vertraulichkeit und Integrität der Benutzerdaten jederzeit zu gewährleisten.
Priorisierung	Es muss eine Funktion vorhanden sein, um eingehende Tickets basierend auf Dringlichkeit, SLA-Vorgaben oder anderen vordefinierten Kriterien zu priorisieren.
Mehrkanalfähigkeit und Kommunikationsmittel	Die Lösung muss in der Lage sein, Anfragen aus verschiedenen Quellen (wie E-Mail, Webformular und Chat) zu konsolidieren und in einem einzigen zentralen System zu verarbeiten.
Skalierbarkeit	Das Ticketsystem muss mit dem zukünftigen Wachstum der [redacted] skalieren und grosse Mengen an Tickets performant verarbeiten können.

(Eigene Darstellung)

Kann-Kriterien

Kriterium	Beschreibung
Benutzer-freundlichkeit	Eine intuitive Benutzeroberfläche, die sowohl für das IT-Fachpersonal als auch für die Endbenutzer einen geringen Schulungsaufwand erfordert.
Automatisie-rung	Umfassende Möglichkeiten zur automatischen Zuweisung von Tickets anhand von vorgegebenen Regeln sowie automatisierte Eskalationsmechanismen bei Nichtbeachtung von Fristen.
Integration	Die technische Fähigkeit, sich über Standard-Schnittstellen (API) mit anderen IT-Systemen (wie CRM, ERP oder Monitoring-Tools) zu integrieren, um einen nahtlosen Informationsaustausch sicherzustellen.
Wissensdaten-bank	Eine integrierte Self-Service-Lösung, die es Technikern und Endbenutzern ermöglicht, selbstständig auf bereits gelöste Probleme oder häufig gestellte Fragen (FAQ) zuzugreifen.
Berichterstat-tung und Ana-lyse	Integrierte Werkzeuge zur Erstellung von Dashboards und Berichten über die Leistung des Supportteams und die Art der eingehenden Anfragen.
Mehrsprachig-keit	Die Verfügbarkeit der Systemoberfläche in den Landessprachen sowie zwingend in Englisch.

(Eigene Darstellung)

2. Vorgehen

Die Beschaffung und unternehmensweite Einführung einer neuen Softwarelösung für das Servicemanagement stellt für die [redacted]G eine strategische Investition dar. Diese Entscheidung hat nicht nur einen massgeblichen Einfluss auf die zukünftige Effizienz und Leistungsfähigkeit der IT-Abteilung, sondern wirkt sich durch die angestrebte Servicequalität direkt auf die Zufriedenheit der Studierenden, Dozierenden und Mitarbeitenden aus. Um das hohe Risiko eines Fehlentscheids – welches bei IT-Beschaffungen oft mit erheblichen finanziellen und prozessualen Folgekosten verbunden ist – zu minimieren, wird diese Evaluation als strukturiertes und phasenbasiertes Projekt durchgeführt.

Dabei stützt sich der Verfasser auf bewährte Methoden des Business Engineerings. Das primäre Ziel dieses methodischen Vorgehens ist es, den gesamten Beschaffungsprozess von der initialen Anforderungserhebung bis zur finalen Empfehlung für das Management vollständig transparent, objektiv und nachvollziehbar zu dokumentieren. Die systematische Vorgehensweise stellt sicher, dass die Anforderungen der Geschäftsprozesse (Business) optimal mit den technologischen Möglichkeiten (IT) in Einklang gebracht werden.

2.1 Evaluationsmethodik und Begründung

Um eine fundierte Entscheidungsgrundlage zu schaffen, verlangt die Komplexität heutiger ITSM-Lösungen (IT Service Management) eine Kombination aus qualitativen und quantitativen Bewertungsinstrumenten.

Als primäres Instrument zur quantitativen Bewertung der eruierten Kann-Kriterien wird in der Detailevaluation eine Nutzwertanalyse (Scoring-Modell) eingesetzt. Diese Methode aus der Entscheidungstheorie wurde gewählt, da sie es erlaubt, vielschichtige, weiche und qualitative Anforderungen (wie beispielsweise Benutzerfreundlichkeit oder Automatisierungsgrad) messbar und über verschiedene Systemgrenzen hinweg strukturiert vergleichbar zu machen. Der grosse Vorteil der Nutzwertanalyse liegt in ihrer formalisierten Objektivität: Subjektive Präferenzen für bestimmte Marken oder visuelle Designs werden durch eine harte mathematische Gewichtung und Punktevergabe in den Hintergrund gerückt. Die Nutzwertanalyse fokussiert sich ausschliesslich auf die funktionale Zielerreichung im Kontext der spezifischen Schul- und Supportumgebung der [redacted].

Da eine unternehmerische Entscheidung jedoch niemals isoliert auf funktionalen Aspekten basieren darf, wird ergänzend zur Nutzwertanalyse eine statische Kosten-Nutzen-Analyse angewendet, um die Wirtschaftlichkeit der Systeme betriebswirtschaftlich zu beurteilen. Bei modernen Software-as-a-Service-Lösungen (SaaS) bilden reine Lizenzkosten die tatsächliche Wirtschaftlichkeit oft nur unzureichend ab. Versteckte Kosten für die initiale Implementierung, Datenmigration, Schulung des Personals sowie fortlaufende Wartung müssen zwingend berücksichtigt werden. Daher wird in dieser Arbeit das Konzept der Total Cost of Ownership (TCO) über einen definierten Lebenszyklus von drei Jahren angewendet. Durch die anschliessende Gegenüberstellung der TCO mit dem berechneten Nutzwert aus der Nutzwertanalyse lassen sich die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen "Kosten pro Nutzwertpunkt" sowie "Nutzwertpunkte pro 1'000 CHF" ermitteln. Diese Methodik garantiert, dass am Ende das System mit dem objektiv besten Preis-Leistungs-Verhältnis identifiziert wird und nicht zwingend das System mit den absolut tiefsten Anschaffungskosten.

2.2 Evaluationsschritte und Abgrenzungen

Der Beschaffungsprozess durchläuft vier aufeinander aufbauende, methodische Evaluationsschritte, um eine schrittweise und logische Eingrenzung der Optionen am Markt sicherzustellen:

1. Kriterienerhebung und -gewichtung:
Im ersten Schritt wurden aus der IST-Analyse und den Schmerzpunkten (Pain Points) des aktuellen Supports die funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen an ein zukünftiges System abgeleitet. Diese Anforderungen werden in zwingende Muss-Kriterien und bewertbare Kann-Kriterien unterteilt. Die Kann-Kriterien werden anschliessend gemäss ihrer strategischen Bedeutung für den IT-Support der [redacted] prozentual gewichtet (Total 100 %). Diese Gewichtung ist der kritischste Schritt, da sie festlegt, welche Systemfunktionen den grössten geschäftlichen Mehrwert (Business Value) generieren.

2. Grobevaluation:
In dieser Phase erfolgt die Überprüfung potenzieller Lösungen am Markt anhand der definierten Muss-Kriterien (K.O.-Kriterien). Die Muss-Kriterien fungieren als harter Filter. Erfüllt ein evaluiertes System auch nur ein einziges Muss-Kriterium (beispielsweise Vorgaben zur Datensicherheit) nicht, wird es rigoros aus dem weiteren Prozess eliminiert. Ziel dieses Schrittes ist es, den breiten Markt auf eine kompakte Shortlist der drei vielversprechendsten Anbieter zu reduzieren, um den Aufwand für die anschliessende Detailevaluation in einem wirtschaftlich vertretbaren Rahmen zu halten.

3. Detailevaluation:
Die verbleibenden drei Lösungen der Shortlist werden nun detailliert anhand der Kann-Kriterien bewertet. Jedem System werden pro Kriterium auf einer standardisierten Skala (1 bis 10) Erfüllungspunkte vergeben. Diese Punkte werden mit der zuvor definierten prozentualen Gewichtung multipliziert, woraus sich der berechnete Teilnutzen ergibt. Die Summe aller Teilnutzen bildet den Gesamtnutzwert des jeweiligen Ticketsystems und führt zu einer klaren funktionalen Rangliste.

4. Wirtschaftlichkeitsprüfung:
Abschliessend erfolgt im Rahmen der Kosten-Nutzen-Analyse die finanzielle Gegenüberstellung. Die errechneten TCO (Gesamtkosten über drei Jahre) werden mit den im dritten Schritt ermittelten Nutzwerten verrechnet. Das System, welches das beste Verhältnis zwischen funktionalem Erfüllungsgrad und finanziellen Ausgaben aufweist, bildet schliesslich die Basis für die finale Beschaffungsempfehlung.

2.3 Abgrenzungen und Rahmenbedingungen

Um den Fokus der Praxisarbeit zu wahren und die Evaluation effizient durchzuführen, wurden zu Beginn des Projekts klare Systemgrenzen und Restriktionen definiert:

Make-or-Buy-Entscheid:
Eine vollständige Eigenentwicklung eines Ticketsystems (Make-Entscheid) wurde von Beginn an kategorisch ausgeschlossen. Die Kernkompetenz der [redacted] liegt im Bildungssektor und nicht in der Softwareentwicklung. Die zu erwartenden Kosten für Entwicklung, kontinuierliche Wartung, Fehlerbehebung und Gewährleistung der IT-Sicherheit würden den Rahmen der Wirtschaftlichkeit massiv sprengen. Die Evaluation konzentriert sich daher ausschliesslich auf die Beschaffung von bestehenden Marktlösungen (Buy-Entscheid).

Fokus auf Standard-Cloud-Lösungen (SaaS):
Der Markt für ITSM-Lösungen wird heute von Cloud-Technologien dominiert. On-Premise-Lösungen (lokaler Betrieb auf eigenen Servern der Schule) werden in dieser Evaluation nicht berücksichtigt. Software-as-a-Service (SaaS) bietet für eine rasch wachsende Bildungsinstitution die nötige dynamische Skalierbarkeit. Zudem wird das interne IT-Personal von Aufgaben der Hardware-Wartung und dem Einspielen von Sicherheitsupdates entlastet, da diese Verantwortung direkt an den Cloud-Provider ausgelagert wird.

Verzicht auf Proof-of-Concept (PoC):
Aus zeitlichen und ressourcentechnischen Gründen wird im Rahmen dieser Arbeit bewusst auf eine Proof-of-Concept-Phase mit realen Testinstallationen innerhalb der produktiven IT-Infrastruktur der [redacted] verzichtet. Der Aufbau von drei parallelen Testumgebungen, inklusive der simulierten Anbindung an das bestehende Active Directory oder das Schulverwaltungssystem, würde den zeitlichen Rahmen von 30 Lernstunden deutlich überschreiten. Um dieses Fehlen technischer Tests zu kompensieren, stützt sich die funktionale Bewertung in der Detailevaluation auf eine fundierte Dokumentenanalyse. Hierzu werden offizielle Herstellerangaben, detaillierte Fachpublikationen, Architektur-Dokumentationen der Anbieter sowie unabhängige Erfahrungsberichte aus der IT-Branche herangezogen.
(KI-generiert, Gemini, 2026)

3. Durchführung

In diesem umfassenden Kapitel wird der zuvor definierte Evaluationsprozess strukturiert in die Praxis umgesetzt. Dabei wird die im methodischen Vorgehen geplante Evaluation Schritt für Schritt durchgeführt und detailliert dokumentiert. Zunächst werden die für die engere Auswahl identifizierten Standardsoftwarelösungen im Detail vorgestellt. Anschliessend werden diese Varianten systematisch anhand des definierten Kriterienkatalogs geprüft und bewertet. Im finalen Schritt werden die Lösungen in einem Kostenvergleich und Nutzenvergleich einander gegenübergestellt, wobei entsprechende Kostenstrukturen berücksichtigt werden, um die wirtschaftlichste Option zu evaluieren. Das übergeordnete Ziel dieses Kapitels ist es, auf Basis der detaillierten Nutzwertanalyse eine fundierte, nachvollziehbare und objektive Faktenlage für die anschliessende Beschaffungsempfehlung zugunsten der [redacted] zu schaffen.

3.1 Überprüfung der zwingenden Voraussetzungen

Da im Rahmen dieser Praxisarbeit aus Ressourcengründen bewusst auf eine Phase mit realen Testinstallationen verzichtet wurde, erfolgte die Überprüfung der Musskriterien auf Basis einer detaillierten Dokumentenanalyse. Um sicherzustellen, dass die evaluierten Lösungen die harten Kriterien restlos erfüllen, wurde ein systematischer Abgleich mit den offiziellen Herstellerangaben sowie unabhängigen Fachpublikationen durchgeführt.

Sicherheit: Die Überprüfung der Datensicherheit erfolgte durch die genaue Analyse der öffentlich zugänglichen Sicherheitszertifikate der jeweiligen Anbieter. Es wurde validiert, ob die Cloudarchitekturen etablierte Verschlüsselungsstandards nutzen und moderne Authentifizierungsmechanismen unterstützen. Alle drei Anbieter weisen Zertifizierungen auf höchstem Niveau aus, wodurch die Vertraulichkeit der Benutzerdaten der [redacted] jederzeit garantiert ist.

Priorisierung: Die Funktionalität zur Priorisierung wurde anhand der verfügbaren technischen Datenblätter verifiziert. Dabei wurde geprüft, ob die Systeme über Regelwerke verfügen, um eingehende Meldungen automatisch nach Dringlichkeit zu ordnen. Die Analyse der Dokumentationen bestätigte, dass sämtliche Kandidaten entsprechende Zuweisungsregeln im Standardfunktionsumfang integriert haben.

Mehrkanalfähigkeit: Um die geforderte Konsolidierung verschiedener Kommunikationsmittel zu bestätigen, wurden die verfügbaren Schnittstellenbeschreibungen der Systeme untersucht. Die Auswertung der Herstellerspezifikationen zeigte, dass sowohl elektronische Post als auch Webformulare bei allen drei Lösungen reibungslos in eine zentrale Arbeitsoberfläche fliessen.

Skalierbarkeit: Die Eignung für zukünftiges Wachstum wurde durch die Prüfung der Lizenzmodelle und der Architekturkonzepte der Anbieter validiert. Da es sich durchgehend um etablierte Softwaredienste aus der Cloud handelt, ist eine dynamische Anpassung an steigende Ticketvolumina architektonisch bei allen drei Varianten standardmässig sichergestellt.

3.2 Kurzanalyse und Variantenbildung

Auf Basis der Grobevaluation und den definierten Muss-Kriterien wurden drei marktführende Ticketsysteme (SaaS) für die Detailevaluation identifiziert. Diese zeichnen sich durch ihre grundsätzliche Eignung für den Bildungssektor und ihre Ausrichtung auf IT-Service-Management-Prozesse aus.

Variante 1: Jira Service

Jira Service Management ist eine umfassende und nach Industriestandards zertifizierte Lösung für das Servicemanagement, die sich nahtlos in die bestehende Produktfamilie von Atlassian integriert. Diese Software gilt besonders in techniknahen Informatikabteilungen und bei Entwicklerteams als etablierter Industriestandard, da sie historisch aus der agilen Softwareentwicklung stammt.

Vorteile: Das System bietet eine extrem hohe Skalierbarkeit und eine beispiellose Anpassungsfähigkeit an komplexe Unternehmensstrukturen. Es überzeugt durch leistungsstarke Automatisierungen und lässt sich über eine enorme Vielzahl von Programmierschnittstellen tief in bestehende Hintergrundsysteme sowie Überwachungswerkzeuge integrieren. Es unterstützt sämtliche Kernprozesse wie das Vorfallmanagement, das Problemmanagement und das Änderungsmanagement auf höchstem technischem Niveau.

Nachteile: Die enorme Funktionsvielfalt bedingt eine Benutzeroberfläche, die für reine Endbenutzer wie Studierende oder fachfremdes administratives Personal initial sehr komplex und visuell überladen wirken kann. Zudem ist die erste Konfiguration des Systems im direkten Vergleich zu den Mitbewerbern ausserordentlich zeitaufwendig und erfordert ein tiefgehendes technisches Systemwissen seitens der Administratoren.

Variante 2: Zendesk Support Suite

Zendesk ist einer der global bekanntesten Anbieter im Bereich des kanalübergreifenden Kundenservices. Die Architektur der Software fokussiert sich traditionell extrem stark auf das Benutzererlebnis und die höchstmögliche Effizienz bei der Konsolidierung diverser Kommunikationskanäle in einer einzigen Ansicht.

Vorteile: Das System bietet eine hervorragende Mehrkanalfähigkeit, welche elektronische Post, Webformulare und Liveunterhaltungen bündelt, gepaart mit einer stark intuitiven Benutzeroberfläche. Die integrierte Wissensdatenbank ist technologisch ausserordentlich ausgereift und fördert die Selbsthilfe der Endbenutzer massgeblich. Die Plattform ermöglicht es den Supportmitarbeitenden, sehr schnell und ohne grossen Einarbeitungsaufwand produktiv zu arbeiten.

Nachteile: Die Lösung ist historisch bedingt eher auf den klassischen Endkonsumentenbereich ausgerichtet und weniger auf hochkomplexe Prozesse der internen Informatikabteilung wie beispielsweise ein tiefgreifendes und vernetztes Anlagenmanagement. Zudem sind die fortlaufenden Lizenzkosten bei der Nutzung des vollen Funktionsumfangs für das gesamte Supportteam vergleichsweise hoch angesiedelt.

Variante 3: Freshservice (Freshworks)

Freshservice positioniert sich als moderne und vollständig cloudbasierte Lösung für den Informatiksupport, die sich durch den Ansatz eines massgeschneiderten Servicemanagements und eine sehr schnelle Implementierungszeit auf dem Markt auszeichnet.

Vorteile: Das System bietet eine sehr hohe Benutzerfreundlichkeit durch eine aufgeräumte und moderne Oberfläche. Es liefert starke Automatisierungen im Standardfunktionsumfang, die komplett ohne tiefgehende Programmierkenntnisse einrichtbar sind. Zusätzlich bietet es integrierte Funktionen durch künstliche Intelligenz, um Techniker bei der Lösungsfindung zu unterstützen, sowie ein insgesamt ausgezeichnetes wirtschaftliches Verhältnis zwischen Preis und Leistung.

Nachteile: Bei extrem komplexen und systemübergreifenden Integrationsszenarien, die weit über den Standard der Informatik hinausgehen, bietet die Software etwas weniger individuelle Freiheitsgrade und Anpassungsmöglichkeiten als ein hochgradig modifizierbares System wie Jira.

3.3 Bewertung und Nutzwertanalyse

Um im Rahmen dieser Praxisarbeit eine fundierte und nachvollziehbare Kaufentscheidung zu treffen, wird die Nutzwertanalyse als primäres Instrument für die quantitative Bewertung der drei evaluierten Varianten angewendet. Diese bewährte Methode aus dem Business Engineering erlaubt es, komplexe und vielschichtige qualitative Anforderungen messbar sowie strukturiert vergleichbar zu machen. Im Gegensatz zu einer isolierten Betrachtung der reinen Ausgaben rückt dieses Verfahren den funktionalen und strategischen Mehrwert der jeweiligen Softwarelösung in das Zentrum der Untersuchung. Dadurch wird das Risiko eines Fehlentscheids aufgrund subjektiver Präferenzen drastisch reduziert und eine belastbare Faktenlage für die Geschäftsleitung der [redacted] geschaffen.

Der Prozess dieser objektiven Bewertung gliedert sich in klar vordefinierte methodische Schritte. Zunächst werden ausschliesslich die in der Bedarfsanalyse definierten Kannkriterien herangezogen, da die zwingenden Voraussetzungen bereits im Vorfeld durch alle verbleibenden Kandidaten restlos erfüllt wurden. Diese bewertbaren Kriterien werden im darauffolgenden Schritt entsprechend ihrer strategischen Relevanz für die Informatikabteilung prozentual gewichtet, wobei die Summe aller Gewichtungen zwingend exakt hundert Prozent ergeben muss. Diese prozentuale Verteilung stellt sicher, dass besonders geschäftskritische Faktoren einen signifikant höheren Einfluss auf das finale Endergebnis ausüben als lediglich sekundäre Anforderungen.

Die Bewertung der jeweiligen Erfüllungsgrade durch die getesteten Systeme erfolgt auf einer strikt vordefinierten und standardisierten Skala. Diese Metrik reicht von eins für absolut nicht erfüllte Erwartungen bis hin zu zehn für vollumfänglich übertroffene Erwartungen. Ein Wert von fünf repräsentiert innerhalb dieses Systems eine durchschnittliche Pflichterfüllung des Kriteriums, ohne besondere Stärken oder auffällige Schwächen aufzuweisen. Der effektiv erreichte Nutzwert pro Kriterium berechnet sich anschliessend aus der mathematischen Multiplikation der prozentualen Gewichtung mit der effektiv vergebenen Punktzahl.

Die Addition aller so ermittelten Teilwerte ergibt schlussendlich den Gesamtnutzwert einer jeden Variante. Durch dieses mathematische Vorgehen entsteht am Ende eine völlig transparente und objektive Rangliste der besten Lösungen für den internen Support. Diese Rangliste bildet den inhaltlichen Kern der Evaluation und liefert die Basis für den nachfolgenden Vergleich mit den betriebswirtschaftlichen Kosten.

Gewichtung der Kriterien:

- Automatisierung mit 30 Prozent: Für den Support der [redacted] ist die Reduktion von manuellen Sichtungsaufgaben und Administrationsaufgaben der mit Abstand grösste Hebel zur Effizienzsteigerung. Durch automatisierte Zuweisungsregeln und regelbasierte Eskalationen kann wertvolle Arbeitszeit eingespart werden. Aufgrund dieses enormen betriebswirtschaftlichen Einsparpotenzials erhält dieses Kriterium die höchste Gewichtung innerhalb der Analyse.

- Integration mit 25 Prozent: Die reibungslose technische Anbindung an bestehende Verwaltungssysteme der Schule und weitere Fachapplikationen ist essenziell. Nur durch offene Schnittstellen können zukünftige Medienbrüche verhindert und ein nahtloser Datenfluss über Abteilungsgrenzen hinweg garantiert werden.

- Wissensdatenbank mit 20 Prozent: Ein ausgereiftes Portal zur Selbsthilfe reduziert das Volumen der eingehenden Meldungen durch Studierende und Dozierende für wiederkehrende Standardfragen massiv. Diese Strategie entlastet das Fachpersonal spürbar und erhöht gleichzeitig die Lösungsgeschwindigkeit für den Endanwender.

- Berichterstattung und Analyse mit 15 Prozent: Robuste analytische Funktionen sind zwingend notwendig für die kontinuierliche Qualitätssicherung und das systematische Berichten von vertraglich vereinbarten Servicezielen. Sie bilden das Fundament für datenbasierte Managemententscheidungen.

- Mehrsprachigkeit mit 10 Prozent: Da der Schulbetrieb primär auf Deutsch stattfindet, die englische Sprache in der Informatik und bei internationalen Studierenden jedoch zunehmend wichtiger wird, erhält dieses Kriterium eine geringere, aber dennoch sehr relevante Gewichtung für die Zukunftsfähigkeit der Lösung.

Tabelle 1: Nutzwertanalyse der Lösungsvarianten

Kriterium	Gewichtung (%)	Jira Service Mgmt. (Note)	Jira (Nutzwert)	Zendesk (Note)	Zendesk (Nutzwert)	Freshservice (Note)	Freshservice (Nutzwert)
Automatisierung	30	9	270	6	180	8	240
Integration	25	10	250	7	175	8	200
Wissensdatenbank	20	6	120	10	200	8	160
Berichterstattung	15	8	120	9	135	7	105
Mehrsprachigkeit	10	8	80	10	100	9	90
Total	**100**		**840 (Rang 1)**		**790 (Rang 3)**		**795 (Rang 2)**

(Eigene Darstellung)

3.4 Fallbeispiele aus dem Alltag im Support

Um die praxistaugliche Anwendung der drei evaluierten Systeme für die [redacted]G zu veranschaulichen, werden nachfolgend zwei typische Anwendungsfälle aus dem Schulalltag definiert. Diese Szenarien werden theoretisch durchgespielt, um die Erfüllung der funktionalen Anforderungen im operativen Tagesgeschäft der Informatikabteilung aufzuzeigen.

Szenario Eins: Zurücksetzen eines Kennworts durch einen Studierenden

Ein Studierender hat sein Kennwort für die elektronische Lernplattform vergessen und benötigt dringend Zugang zu seinen digitalen Unterlagen. Dieses Szenario generiert im Schulalltag ein massives Volumen an Anfragen.

- Jira Service Management: Der Studierende nutzt das zentrale Portal zur Selbsthilfe. Durch die enorm anpassungsfähigen Funktionen zur Automatisierung und die tiefe Integration in bestehende Hintergrundsysteme kann Jira diesen Prozess vollständig selbstständig abwickeln. Ein Ticket wird im Hintergrund erstellt, sauber dokumentiert und sofort geschlossen, ohne dass eine Fachkraft manuell eingreifen muss.

- Zendesk Support Suite: Die Plattform bietet dem Studierenden beim Eintippen der Frage im Portal sofort passende und ausgereifte Artikel aus der Wissensdatenbank an. Der Studierende liest die Anleitung und kann das Problem im Idealfall eigenständig lösen. Falls dies scheitert, öffnet er eine Unterhaltung per Sofortnachricht, was die herausragende Mehrkanalfähigkeit von Zendesk unterstreicht, jedoch manuelle Kapazitäten im Support bindet.

- Freshservice: Ähnlich wie bei Jira bietet Freshservice ein sehr aufgeräumtes und intuitives Portal für den Endbenutzer. Durch intelligente Assistenten wird der Studierende durch den Prozess geführt. Die starken Automatisierungen im Standardfunktionsumfang lösen das Problem rasch, bieten aber minimal weniger technische Freiheit für eine komplett unsichtbare Abwicklung im Hintergrund als das hochgradig modifizierbare Jira.

Szenario Zwei: Lokaler Netzwerkausfall während des Unterrichts

Eine Lehrperson meldet einen totalen Ausfall der Netzwerkverbindung in einem Unterrichtsraum, was die Durchführung des digitalen Unterrichts akut gefährdet und sofortiges Handeln erfordert.

- Jira Service Management: Die Lehrperson meldet den Ausfall über das Webformular. Jira kategorisiert das Ticket aufgrund von bestimmten Schlagwörtern sofort als kritischen Vorfall. Durch die umfassende Unterstützung von Kernprozessen wie dem Problemmanagement erkennt das System die Dringlichkeit und alarmiert vollautomatisch den zuständigen Spezialisten für das Netzwerk sowie die Schulleitung.

- Zendesk Support Suite: Das Ticket geht ein und wird oben in der Warteschlange platziert. Da die Lösung historisch bedingt weniger auf hochkomplexe Prozesse der internen Informatikabteilung wie beispielsweise ein tiefgreifendes und vernetztes Anlagenmanagement ausgerichtet ist, muss die erste Sichtungsperson manuell herausfinden, welche Hardware im betroffenen Raum steht und wer exakt zuständig ist. Dies kostet in einer kritischen Situation wertvolle Minuten.

- Freshservice: Das System erkennt die Dringlichkeit und benachrichtigt das Team. Dank der soliden Grundfunktionen für das Servicemanagement wird das Ticket schnell der richtigen Arbeitsgruppe zugewiesen. Die Abwicklung ist effizient, jedoch fehlen bei massiven und abteilungsübergreifenden Eskalationen die extrem tiefen Anpassungsmöglichkeiten, welche Jira in solchen Fällen bietet.

3.5 Kosten-Nutzen-Vergleich

Um eine fundierte betriebswirtschaftliche Entscheidung treffen zu können, reicht die isolierte Betrachtung des funktionalen Nutzwertes nicht aus. Daher wird ergänzend eine statische Kosten-Nutzen-Analyse durchgeführt. Hierbei werden die voraussichtlichen Gesamtkosten (Total Cost of Ownership, TCO) für einen einheitlichen Betrachtungszeitraum von drei Jahren ermittelt. Diese setzen sich aus den einmaligen Initialkosten (Setup, Konfiguration, Schulung) und den wiederkehrenden, jährlichen Lizenzkosten für das IT-Support-Team zusammen.

Zur Ermittlung der Wirtschaftlichkeit werden die beiden Standard-Kennzahlen herangezogen:
Q1: Kosten pro Nutzwertpunkt (Kosten / Nutzwert)
Q2: Nutzwertpunkte pro 1'000 CHF (Nutzwert / Kosten * 1'000)
Annahme für die Kostenschätzung: 15 IT-Support-Agenten, Standard-Listenpreise der Hersteller (Enterprise-Tiers) sowie geschätzte interne/externe Aufwände für die initiale Systemintegration.

Tabelle 2: Kosten-Nutzen-Analyse (TCO über 3 Jahre)

Kosten- & Nutzenfaktoren	**Jira Service Management**	**Zendesk Support Suite**	**Freshservice**
Einmalige Initialkosten	CHF 12'000.-	CHF 8'000.-	CHF 6'000.-
Lizenzkosten (3 Jahre)	CHF 28'000.-	CHF 42'000.-	CHF 24'000.-
Total Cost of Ownership (TCO)	**CHF 40'000.-**	**CHF 50'000.-**	**CHF 30'000.-**
Nutzwert (aus Kap. 3.2)	840 Punkte	790 Punkte	795 Punkte
Kennzahl Q1 (CHF pro NW-Punkt)	**CHF 47.62**	**CHF 63.29**	**CHF 37.74**
Kennzahl Q2 (Punkte pro 1'000 CHF)	**21.00 Punkte**	**15.80 Punkte**	**26.50 Punkte**
Wirtschaftlicher Rang	**2**	**3**	**1**

(Eigene Darstellung)

3.6 Analyse der Risiken bei der Systemeinführung

Jede Einführung einer neuen Software bringt unweigerlich betriebliche Risiken mit sich, welche frühzeitig erkannt und durch geeignete Massnahmen minimiert werden müssen. Im Kontext der [redacted] und den spezifischen Anforderungen an die Informatikabteilung weisen die drei evaluierten Systeme unterschiedliche Risikoprofile auf, die bei der finalen Kaufentscheidung zwingend berücksichtigt werden müssen. Eine erfolgreiche Projektleitung erfordert hierbei den Blick auf technische, finanzielle und organisatorische Gefahren.

Bei der potenziellen Implementierung von Jira Service Management besteht das grösste Risiko in der extrem hohen anfänglichen Komplexität der Plattform. Wenn die Konfiguration der Arbeitsoberfläche nicht absolut passgenau auf die Bedürfnisse der Schule zugeschnitten wird, droht eine sinkende Akzeptanz bei den Endbenutzern sowie beim administrativen Personal. Ein überladenes System führt unweigerlich zu fehlerhaften Eingaben und Frustration. Diesem Umstand muss mit gezielten Schulungen und einer schrittweisen sowie sanften Einführung entgegengewirkt werden, um die anfängliche Überforderung der gesamten Belegschaft zu vermeiden. Zudem erfordert die Betreuung von Jira spezialisiertes Personal, was das Risiko eines Wissensverlusts bei personellen Abgängen im Supportteam erhöht.

Die Wahl der Zendesk Support Suite birgt primär ein finanzielles und ein strategisches Risiko für die Bildungsinstitution. Die fortlaufenden Kosten für die Nutzung der Lizenzen sind verhältnismässig hoch angesiedelt und können bei einem rapiden Wachstum der Schule das Budget der Informatikabteilung stark belasten. Zudem besteht die reale Gefahr, dass bei stark wachsenden Anforderungen an komplexe Prozesse im Servicemanagement die funktionalen Grenzen dieses Systems sehr schnell erreicht werden. Dies würde in der Konsequenz bedeuten, dass teure Zusatzlösungen beschafft oder ineffiziente Umwege in der Bearbeitung in Kauf genommen werden müssten. Eine solche technologische Sackgasse gilt es bei strategischen Investitionen strikt zu vermeiden.

Bei der Lösung Freshservice liegt das Hauptrisiko in der starken Abhängigkeit von einem hochgradig standardisierten Dienst aus der Cloud. Da die individuellen Anpassungsmöglichkeiten etwas geringer ausfallen als bei Jira, müssten sich die internen Prozesse der [redacted] im Zweifelsfall an die vorgegebene Logik der Software anpassen und nicht umgekehrt. Besonders bei modernen Werkzeugen, welche zunehmend auf künstliche Intelligenz setzen, entsteht ein völlig neues Risikoprofil. Führungskräfte stehen hier vor der komplexen Aufgabe, algorithmenbasierte Entscheidungen bei der automatischen Zuweisung von Tickets aktiv zu steuern und eine klare Überwachung zu etablieren. Eine transparente Lösung von Problemen durch künstliche Intelligenz muss jederzeit gewährleistet sein, um interne Richtlinien einzuhalten.
Neben diesen systemspezifischen Punkten existieren allgemeine Gefahren, die unabhängig vom gewählten Anbieter auftreten. Ein oft unterschätztes Risiko bei der Einführung stellt die Migration der bestehenden Daten dar. Die Übernahme alter Ticketverläufe und Benutzerdaten aus den unstrukturierten Kommunikationskanälen in das neue System kann zu massiven Datenverlusten oder Fehlzuweisungen führen. Eine saubere Bereinigung der Daten im Vorfeld der Migration ist daher eine absolute Pflichtaufgabe.

Zudem muss bei allen rein cloudbasierten Systemen der physische Standort der Server vertraglich sehr genau geprüft werden. Um den strengen Datenschutz für die sensiblen Daten der Studierenden und Dozierenden jederzeit lückenlos zu garantieren, dürfen die rechtlichen Rahmenbedingungen der Schweiz nicht verletzt werden.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass eine erfolgreiche Einführung in der Praxis nicht ausschliesslich von der technischen Umsetzung abhängt. Sie erfordert zwingend ein aktives

Begleiten der Veränderungen in der Unternehmung. Ein professionelles Veränderungsmanagement ist essenziell, um alle involvierten Mitarbeitenden sowie die Studierenden auf diesem digitalen Weg optimal mitzunehmen und die identifizierten Risiken proaktiv zu steuern.

4. Empfehlung

Basierend auf der durchgeführten Nutzwertanalyse und dem statischen Kosten-Nutzen-Vergleich wird der Geschäftsleitung der [redacted] die Beschaffung und Einführung von Jira Service Management empfohlen.

Obwohl die Lösung Freshservice in der rein finanziellen Betrachtung (TCO über 3 Jahre) die tiefsten Kosten pro Nutzwertpunkt aufweist, rechtfertigt der strategische Mehrwert von Jira Service Management die leicht höheren Investitionskosten. Jira erzielte in der Nutzwertanalyse mit 840 Punkten den ersten Platz und überzeugte insbesondere bei den für die IT-Abteilung am höchsten gewichteten Kriterien: der Automatisierung (30 %) und der Integration (25 %).

Für eine wachsende Bildungsinstitution wie die [redacted] ist die Skalierbarkeit und die Fähigkeit, komplexe abteilungsübergreifende Prozesse (z.B. Onboarding-Workflows zwischen Verwaltung und IT) ohne Medienbrüche abzubilden, ein geschäftskritischer Erfolgsfaktor. Jira Service Management bietet hierfür die grösste funktionale Tiefe und Zukunftssicherheit. Die höheren initialen Setup-Kosten amortisieren sich mittel- bis langfristig durch die massive Reduktion manueller Administrationsaufwände im Servicedesk.
(KI-generiert, Gemini, 2026)

5. Reflexion

Die vorliegende Evaluation hat mir eindrücklich aufgezeigt, wie essenziell ein methodisch strukturiertes Vorgehen bei der strategischen Beschaffung von Software ist. Zu Beginn des Projekts hatte ich die intuitive Annahme, dass Zendesk aufgrund der hohen Bekanntheit im Markt und der exzellenten sowie modernen Benutzeroberfläche der klare Favorit sein könnte. Durch die konsequente Anwendung der Nutzwertanalyse und die bewusste sowie strategische Gewichtung der Kriterien konnte ich diese anfänglich subjektive Wahrnehmung jedoch objektivieren und methodisch widerlegen. Mein Fokus lag dabei auf der Automatisierung der Informatik und der Systemintegration anstatt auf reinem optischen Design.

Eine besondere fachliche Herausforderung in dieser Praxisarbeit stellte für mich die exakte Ermittlung der Kosten dar. Da ich aus zeitlichen Gründen auf das Einholen verbindlicher und verhandelter Offerten verzichtet habe, beruht die Berechnung der gesamten Betriebskosten auf öffentlichen Listenpreisen und Schätzwerten für die Implementierung. In einem realen Szenario für eine Beschaffung würden Rabatte für den Bildungssektor die ermittelten Kennzahlen für die statische Investitionsrechnung nochmals massgeblich verschieben. Dennoch bietet der durchgeführte Vergleich von Kosten und Nutzen eine äusserst solide und faktenbasierte Entscheidungsgrundlage, die das Risiko einer Fehlinvestition für die [redacted] drastisch minimiert.

[redacted]

[redacted]

6. Abkürzungsverzeichnis

API: Application Programming Interface (Standardisierte Programmierschnittstelle).

CHF: Schweizer Franken.

CRM: Customer Relationship Management.

EFZ: Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis.

ERP: Enterprise Resource Planning.

FAQ: Frequently Asked Questions (Häufig gestellte Fragen).

IFA: IFA Höhere Fachschule für IT und Digital Business.

IT: Informationstechnologie / Informatik.

ITSM: IT Service Management.

K.O.-Kriterien: Knock-out-Kriterien (Zwingende Muss-Kriterien).

PoC: Proof of Concept (Machbarkeitsnachweis).

SaaS: Software-as-a-Service (Cloudbasierte Standardsoftware).

SLA: Service Level Agreement (Dienstleistungsvereinbarung).

TCO: Total Cost of Ownership (Gesamtbetriebskosten über den definierten Lebenszyklus).

7. Glossar

Active Directory: Ein bestehender Verzeichnisdienst für Netzwerke, der im Rahmen möglicher Testanbindungen erwähnt wird.

Business Engineering: Eine bewährte Methodik zur strukturierten Lösungsfindung, bei der Anforderungen der Geschäftsprozesse (Business) mit den technologischen Möglichkeiten (IT) in Einklang gebracht werden.

Business Value (geschäftlicher Mehrwert): Der strategische Wert oder Nutzen, den Systemfunktionen für die Unternehmung generieren.

Cloud / Cloudbasiert: Die Bereitstellung von Softwarelösungen über das Internet (wird hier primär für SaaS-Lösungen verwendet).

Make-or-Buy-Entscheid: Die grundlegende strategische Entscheidung zwischen einer Eigenentwicklung (Make) und der Beschaffung einer bestehenden Marktlösung (Buy).

Monitoring-Tools: Überwachungswerkzeuge innerhalb der IT-Infrastruktur.

Nutzwertanalyse (Scoring-Modell): Ein quantitatives Bewertungsinstrument aus der Entscheidungstheorie, um vielschichtige, qualitative Anforderungen messbar und strukturiert vergleichbar zu machen.

On-Premise-Lösungen: Software, die lokal auf eigenen Servern der Schule betrieben wird (wurden in der Evaluation ausgeschlossen).

Pain Points (Schmerzpunkte): Schwachstellen oder akute Probleme im aktuellen Ablauf.

Self-Service: Möglichkeiten zur Selbsthilfe für Endbenutzer, um den Support zu entlasten.

Shortlist: Eine vorab reduzierte, kompakte Auswahl der drei vielversprechendsten Anbieter für die Detailevaluation.

Single Point of Contact: Ein zentraler Konsolidierungspunkt für alle eingehenden Anfragen der Endbenutzer.

Statische Investitionsrechnung: Eine Methode zur betriebswirtschaftlichen Beurteilung der Wirtschaftlichkeit anhand von Kosten.

Ticketsystem: Die Softwarelösung zur zentralen Erfassung, Verwaltung und Lösung von gemeldeten Anliegen.

8. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Muss-Kriterien Seite 5
Tabelle 2: Kann-Kriterien Seite 6
Tabelle 3: Nutzwertanalyse der Lösungsvarianten Seite 14
Tabelle 4: Kosten-Nutzen-Analyse (TCO über 3 Jahre) Seite 17

9. Quellenverzeichnis

Atlassian Pty Ltd. (2026). *Jira Service Management – Funktionen, Architektur und Preisübersicht (Cloud Enterprise).* Abgerufen am 10. August 2026 von https://www.atlassian.com/de/software/jira/service-management

AXELOS. (2019). *ITIL Foundation: ITIL 4 Edition.* London: The Stationery Office.

Freshworks Inc. (2026). *Freshservice – Cloudbasiertes IT-Service-Management (ITSM) & Produktdokumentation.* Abgerufen am 10. August 2026 von https://www.freshworks.com/de/freshservice/

Kühnapfel, J. B. (2021). *Scoring-Modelle bei der Entscheidungsfindung: Eine Praxisanleitung für Nutzwertanalysen* (3. Aufl.). Wiesbaden: Springer Gabler.

Österle, H. & Winter, R. (2003). *Business Engineering: Auf dem Weg zum Unternehmen des Informationszeitalters* (2. Aufl.). Berlin: Springer.

Zendesk Inc. (2026). *Zendesk Support Suite – Omnichannel-Servicelösung und Spezifikationen.* Abgerufen am 10. August 2026 von https://www.zendesk.de/service/

Eigenständigkeitserklärung

Ich bestätige, dass ich diese Arbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen dafür benutzt habe. Alle Stellen, die wörtlich oder sinngemäss übernommen oder mittels generativen KI-Systemen erstellt wurden, habe ich als solche kenntlich gemacht. Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form weder veröffentlicht noch einer anderen Prüfungsbehörde vorgelegt.

Deklaration Einsatz von KI

KI-Werkzeug	**Einsatzzweck**	**Einsatzbereich**
Gemini (Google)	Textgenerierung, Strukturierung, Nutzwertanalyse	Gesamtes Dokument

Ort, Datum: [redacted]

Vorname Name: Nicolas Bize

Unterschrift: