



Der Weg zu Agilem Service Management (ASM)

**Von klassischem ITSM zu flexiblerem,
kundenorientiertem Servicebetrieb**





Broschüre – Agile Service Management (ASM)

Februar 2026

Kontakt:

Silke Schelkmann

Partner

Tel.: +49 69 95855555

silke.schelkmann@pwc.com

Christoph Hampl

Senior Manager

Tel.: +49 171 1771935

hampl.christoph@pwc.com

Robert Maric

Manager

Tel.: +49 1516 7249393

robert.maric@pwc.com

Nilay Yalnizer Ergül

Senior Associate

Tel.: +49 151 67023054

nilay.yalnizer.erguel@pwc.com

Agile Service Management (ASM) – Erfolgsfaktor für moderne IT-Organisationen

Agilität, Kundenorientierung und schnellere Wertrealisierung im IT Service Management

Warum ist ASM jetzt entscheidend?

Technologischer Wandel und steigende Kundenerwartungen erhöhen den Druck: schnellere und flexibel skalierbare Services werden zum Standard. Starre IT Service Management (ITSM)-Modelle geraten hier an Grenzen. ASM schafft Beweglichkeit – Teams reagieren schneller, priorisieren gezielt nach Wertbeitrag und liefern kontinuierlich bessere Services.

Welchen Mehrwert stiftet ASM?

ASM steigert die Leistungsfähigkeit von IT-Organisationen spürbar: Teams reagieren schneller auf neue Anforderungen, Services werden kontinuierlich verbessert und stärker am tatsächlichen Nutzerbedarf ausgerichtet. Die Kombination aus Automatisierung, iterativen Arbeitsweisen und klaren Verantwortlichkeiten führt zu höherer Servicequalität, kürzeren Lieferzeiten und messbarem Geschäftsnutzen.

Warum verändern?

Dynamik und Innovation machen Agilität im IT Service Management unverzichtbar.

Vom klassischen ITSM zu ASM – Stabilität trifft Agilität

Klassisches ITSM sichert Stabilität, Kontrolle und zuverlässigen Betrieb. Doch starre Prozesse erschweren schnelle Anpassungen, wenn Anforderungen sich dynamisch verändern.

ASM erweitert ITSM: Services werden iterativ verbessert, Entscheidungen erfolgen näher an der Expertise, und Nutzerfeedback fließt kontinuierlich in die Optimierung ein. So gewinnen IT-Organisationen Geschwindigkeit, Flexibilität und stärkere Kundenorientierung – ohne bewährte Stabilität zu verlieren.

ASM ist ein wichtiger Zwischenschritt auf dem Weg zu Enterprise Service Management (ESM) – der Übertragung agiler Serviceprinzipien auf die gesamte Organisation über die IT hinaus. Der Nutzen: schneller reagieren, kontinuierlich lernen und Services messbar verbessern – heute und in Zukunft.



Unterschiede zu traditionellem ITSM

Traditionelles ITSM setzt auf Stabilität, Prozesskonformität und langfristige Planung. ASM erweitert dieses Fundament um kurze Zyklen, iterative Verbesserung und eine stärkere Nutzerorientierung. Teams reagieren schneller auf neue Anforderungen, arbeiten flexibler und entwickeln Services kontinuierlich weiter – ohne bewährte ITSM-Strukturen zu verlieren.

Erfolgsfaktoren für ASM

Automatisierung, agile Methoden und eine offene Feedback-Kultur greifen ineinander: mehr Geschwindigkeit, bessere Zusammenarbeit und nachhaltige Verankerung von Agilität im Servicebetrieb.

Wettbewerbsvorteile von ASM

ASM macht IT-Organisationen schneller, effizienter und kundenzentrierter. Automatisierung und agile Methoden ermöglichen kürzere Lieferzeiten, mehr Transparenz und messbare Verbesserungen in Servicequalität und Nutzererlebnis. Damit wird ASM zum strategischen Erfolgsfaktor im digitalen Wettbewerb.

Erfolgsfaktoren für ASM

Technologie, Agilität und Teamkultur fördern schnelle Entscheidungen und kontinuierliche Serviceverbesserung.

Technologie, Methodik & Kultur als Basis agiler Serviceorganisationen

ASM funktioniert nur im Zusammenspiel von drei zentralen Erfolgsfaktoren:

Technologie – moderne Plattformen schaffen Transparenz, Automatisierung und Datenbasierung im Servicebetrieb.

Methodik – iterative Arbeitsweisen wie Scrum und Kanban ermöglichen schnellere Entscheidungen und kontinuierliche Verbesserung.

Kultur – offene Kommunikation, Vertrauen und klare Verantwortlichkeiten fördern Zusammenarbeit und fördern Agilität nachhaltig.



Erfolgsfaktoren für ASM

Moderne Technologien, agile Methoden und eine offene Lern- und Feedbackkultur greifen ineinander. So werden Prozesse automatisierter, Entscheidungen datenbasiert getroffen und Services kontinuierlich optimiert – für schnellere Wertrealisierung und eine nachhaltige Verankerung von Agilität im Servicebetrieb.

Wettbewerbsvorteile von ASM

Reaktionsfähigkeit, Effizienz und Kundenzufriedenheit steigen. Service-Teams liefern schneller, verbessern Services kontinuierlich und unterstützen die digitale Transformation messbar.

Von stabil zu anpassungsfähig

ASM verbindet die Sicherheit bewährter ITSM-Prozesse mit Agilität. Teams können schneller reagieren, Prioritäten flexibel anpassen und Services am tatsächlichen Bedarf ausrichten.

ASM in der Praxis:

Wie gelingt der Wandel?

Herausforderungen im Wandel – und wie ASM sie erfolgreich löst

IT-Organisationen stehen zunehmend vor der Aufgabe, Technologien wie Cloud, Automatisierung und KI in gewachsene Strukturen zu integrieren – ohne Stabilität und Sicherheit zu gefährden. Gleichzeitig steigen Erwartungen an Geschwindigkeit, Transparenz und Kundenerlebnis.

ASM adressiert genau diese Herausforderungen: agile Methoden, Automatisierung und kontinuierliches Feedback schaffen schnellere Entscheidungen und kontinuierliche Verbesserungen im Service-Betrieb.

So entsteht ein Service-Management, das stabil bleibt und sich gleichzeitig schneller anpasst – und echten Geschäftsnutzen messbar steigert.



Technologische Modernisierung kontrolliert umsetzen

Neue Plattformen wie Cloud, KI und Automatisierung müssen in bestehende ITSM-Strukturen integriert werden – ohne Stabilität und Sicherheit zu gefährden. ASM ermöglicht eine schrittweise Transformation durch automatisierte Tests und cross-funktionales Arbeiten. Innovationen werden eingeführt, ohne den laufenden Betrieb zu stören.

Schneller auf Kundenanforderungen reagieren

Starre Prozesse bremsen Reaktionsfähigkeit und Servicequalität. Durch agile Methoden wie Scrum und Kanban arbeiten Teams transparenter, priorisieren flexibel und integrieren Nutzerfeedback kontinuierlich. So entstehen Services, die messbar näher am tatsächlichen Bedarf liegen.

Sicherheits- und Compliance-Vorgaben aktiv einbetten

ASM integriert Security- und Compliance-Prüfungen früh in den Service-Prozess („Shift-Left Security“). Automatisierung und Monitoring erhöhen Sicherheit und Compliance – ohne Agilität einzuschränken.

ASM in der Anwendung

Was Organisationen heute erreichen

ASM in der Anwendung – messbare Ergebnisse in modernen IT-Organisationen

ASM ist in der Praxis etabliert: Organisationen nutzen agile Prinzipien, um schneller zu reagieren, Services kontinuierlich zu verbessern und Kundenerwartungen gezielter zu erfüllen.

Beispiele aus verschiedenen Branchen zeigen den Erfolg:

Ein globaler Einzelhändler verkürzte Reaktionszeiten durch cross-funktionale Teams und Automatisierung. Ein Finanzdienstleister reduzierte Ausfallzeiten und steigerte Servicequalität dank DevOps-Methoden. Ein Technologieunternehmen verbesserte durch Scrum und moderne Kollaboration die Teamkoordination und skalierte Services schneller.

ASM steigert Geschwindigkeit, Qualität und Nutzererlebnis – und macht IT-Organisationen nachhaltig leistungsfähiger und wirksamer.



Globaler Einzelhändler

IT-Services wurden durch cross-funktionale Teams, Kanban und Automatisierung deutlich reaktionsfähiger. Reaktionszeiten im Incident-Management verkürzten sich spürbar, Transparenz über Störungen und Workloads nahm zu und die Abstimmung mit dem Business wurde enger. Für die Kund:innen äußerte sich das in stabileren Services, weniger Ausfällen und einem spürbar besseren Einkaufserlebnis – online wie in den Filialen.

Finanzdienstleister

Durch den Einsatz von DevOps-Praktiken (Continuous Integration & Deployment), Monitoring und regelmäßigen Retrospektiven sanken Ausfallzeiten messbar. Servicequalität und interne Kundenzufriedenheit stiegen, da Probleme früher erkannt und automatisiert behoben werden konnten. Gleichzeitig gewann die Organisation an Veränderungsgeschwindigkeit, ohne ihre hohen Sicherheits- und Compliance-Anforderungen zu gefährden.

Technologieunternehmen

Scrum und moderne Kollaborationstools verbesserten die Teamkoordination und den Wissensaustausch. Services wurden schneller skaliert und kontinuierlich optimiert – mit spürbar kürzerer Time-to-Value.

ASM – Schlüssel für nachhaltige Service-Exzellenz

ASM macht IT-Organisationen zukunftsfähig:

Stabilität, Sicherheit und Governance bleiben erhalten – gleichzeitig gewinnen Teams Geschwindigkeit, Anpassungsfähigkeit und Kundennähe. Durch moderne Technologien, agile Arbeitsweisen und eine lernorientierte Kultur wird Service-Exzellenz kontinuierlich gesteigert. IT wird zum aktiven Treiber digitaler Wertschöpfung, statt nur zum Unterstützer. Organisationen, die ASM strategisch verankern, handeln resilienter, innovativer und erfolgreicher – heute und in Zukunft. Messbare Service-Qualität und kürzere Time-to-Value schaffen nachhaltige Wettbewerbsfähigkeit im digitalen Wandel. Dabei sind Effizienz, Kundenerlebnis sowie Resilienz & Innovation bewusst gleichwertig zu betrachten, da nachhaltige Service-Exzellenz nur im Zusammenspiel dieser Dimensionen entsteht. Moderne Technologien wie KI, Data Analytics und Cloud-Plattformen erweitern die Wirkung von ASM: Automatisierung, vorausschauende Analysen und kontinuierliche Insights fördern bessere Entscheidungen – schneller und sicherer. ASM entwickelt sich so zum datengestützten Steuerungsmodell für Service-Exzellenz und macht IT zum aktiven Treiber digitaler Wertschöpfung.



Effizienz & Geschwindigkeit steigern

ASM automatisiert Abläufe, verkürzt Releasezyklen und ermöglicht schnellere Reaktionen. Teams liefern kontinuierlich Mehrwert – mit weniger Aufwand. Betriebsstörungen werden schneller erkannt und behoben, sodass Services stabiler und verlässlicher bereitgestellt werden. Mitarbeitende gewinnen Zeit für wertschöpfende Aufgaben – und die IT wird vom Kosten- zum Effizienztreiber.

Kundenerlebnis verbessern

Services werden konsequent am tatsächlichen Bedarf ausgerichtet. Mehr Transparenz, schnellere Lösungen und messbar höhere Zufriedenheit. Feedback fließt direkt in die Weiterentwicklung ein – für Services, die sich spürbar an Kundenanforderungen anpassen. So entsteht ein IT-Service-Erlebnis, das Begeisterung schafft und die Bindung von Kund:innen und Nutzer:innen stärkt.

Resilienz & Innovation fördern

Moderne Technologien, agile Methoden und lernorientierte Führung stärken Anpassungsfähigkeit und machen die Organisation innovationsstark. Teams reagieren proaktiv auf Veränderungen und treiben digitale Wertschöpfung nachhaltig voran.

Mit PwC erfolgreich zu ASM

Wir als PwC – Ihr Partner für ASM

Wir unterstützen Unternehmen ganzheitlich auf dem Weg zu ASM: von der strategischen Ausrichtung über agile Betriebsmodelle bis hin zur technischen Umsetzung und kulturellen Verankerung. Gemeinsam schaffen wir die Voraussetzungen, um Services schneller, flexibler und kundennäher zu erbringen.

Unsere Expert:innen kombinieren tiefes ITSM-Know-how mit DevOps-, Cloud- und Change-Expertise. Wir helfen, Automatisierung und datenbasierte Entscheidungen im Service-Betrieb zu verankern, agile Rollen und Verantwortlichkeiten zu stärken und KPIs messbar zu verbessern – für moderne Services, die kontinuierlich Wert liefern.

So wird ASM bei Ihnen kein Pilotprojekt, sondern ein resilienter und skalierbarer Erfolgsfaktor, der die Zukunftsfähigkeit Ihrer IT-Organisation langfristig sichert.



Service-Strategie gestalten

Wir richten Ihr Service-Management konsequent an Geschäfts- und Kundenzielen aus und entwickeln ein agiles Operating Model, das klare Verantwortlichkeiten, schnelle Entscheidungswege und Governance-Sicherheit vereint. So wird ASM zum strategischen Hebel für Wertschöpfung und nicht nur ein Methodenelement im IT-Betrieb.

Technologie & Automation realisieren

Wir verbinden moderne Plattformen, Automatisierung und datengestützte Steuerung zu einer leistungsfähigen Service-Architektur. Dashboards, Self-Service und integrierte Toolchains machen Services skalierbarer, effizienter und transparenter – und steigern so kontinuierlich die Servicequalität.

Teams & Kultur befähigen

Wir stärken eine lernorientierte und kundenzentrierte Servicekultur. Teams arbeiten cross-funktional, treffen Entscheidungen näher an der Expertise und verbessern Services kontinuierlich – für sichtbaren Mehrwert im Alltag.