



Der betriebswirtschaftliche Wert von Freshservice by Freshworks

Unternehmen, die von großen Legacy-Plattformen zu Freshservice migrierten, erzielten einen ROI von 168 %, der auf Einsparungen bei den Betriebskosten, eine gesteigerte Mitarbeitereffizienz und die Erschließung von Skalierbarkeit für das Wachstum der Dienstleistungen zurückzuführen ist.



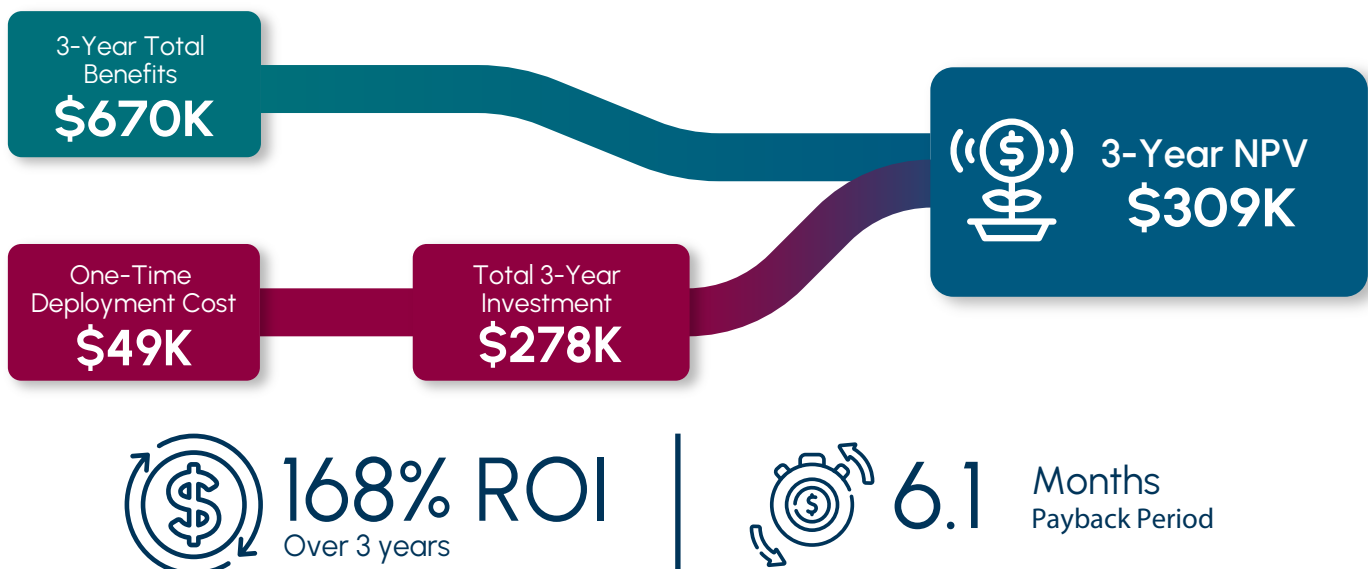
Zusammenfassung

Freshservice by Freshworks ist eine Cloud-native Service-Management-Plattform, die dazu beiträgt, Service-, Anlagen- und Betriebsmanagement auf einer KI-gestützten Plattform zu vereinen. Die Suite umfasst Incident- und Change-Management, Asset-Management, eine Configuration Management Database (CMDB), Self-Service-Portale, modernes Incident-Management, KI-gestützte Automatisierung durch Freddy AI und Echtzeit-Analysen. Die Plattform ist für den Einsatz in großen Unternehmen konzipiert und erstreckt sich über die IT hinaus auf Personalwesen, Finanzen, Gebäudemanagement und alle serviceintensiven Funktionen.

Futurum ermittelte den wirtschaftlichen Geschäftswert (Business Economic Value, BEV) von Freshservice, indem Führungskräfte von vier Unternehmenskunden befragt wurden, die jeweils 800 bis 1.200 lizenzierte Agenten mit Freshservice beschäftigten. Die von ihnen gemeldeten Auswirkungen auf das Geschäft wurden mit firmeneigenen Daten von Futurum Research und 91 Kundenrezensionen von globalen Unternehmenskunden von Freshservice auf G2 zusammengeführt. Futurum entwickelte ein skalierbares, zusammengesetztes Finanzmodell pro 100 Benutzer, das die Investitionen und messbaren Vorteile der Implementierungen der Befragten quantifiziert und so die potenziellen finanziellen Auswirkungen für Freshservice-Kunden aufzeigt.

Die Finanzanalyse von Futurum ergab, dass Freshservice für Unternehmenskunden, die teure Legacy-Plattformen durch die einheitliche, KI-gestützte ITSM-Umgebung von Freshservice ersetzen, einen ROI von 168 % über drei Jahre und eine Amortisationszeit von 6,1 Monaten erzielt (siehe Abbildung 1). Unter Berücksichtigung von Nutzen und Kosten ergab die Implementierung einen Nettobarwert (NPV) von 308.986 US-Dollar pro 100 lizenzierten Benutzern über drei Jahre. Das bedeutet, dass jeder lizenzierte Benutzer nach Abzug der Kosten jährlich einen Nettonutzen von über 1.000 US-Dollar generierte.

Abbildung 1. Modelliertes Dreijahres-ROI- und Gesamtnettogewinnprofil für Freshservice-Implementierungen





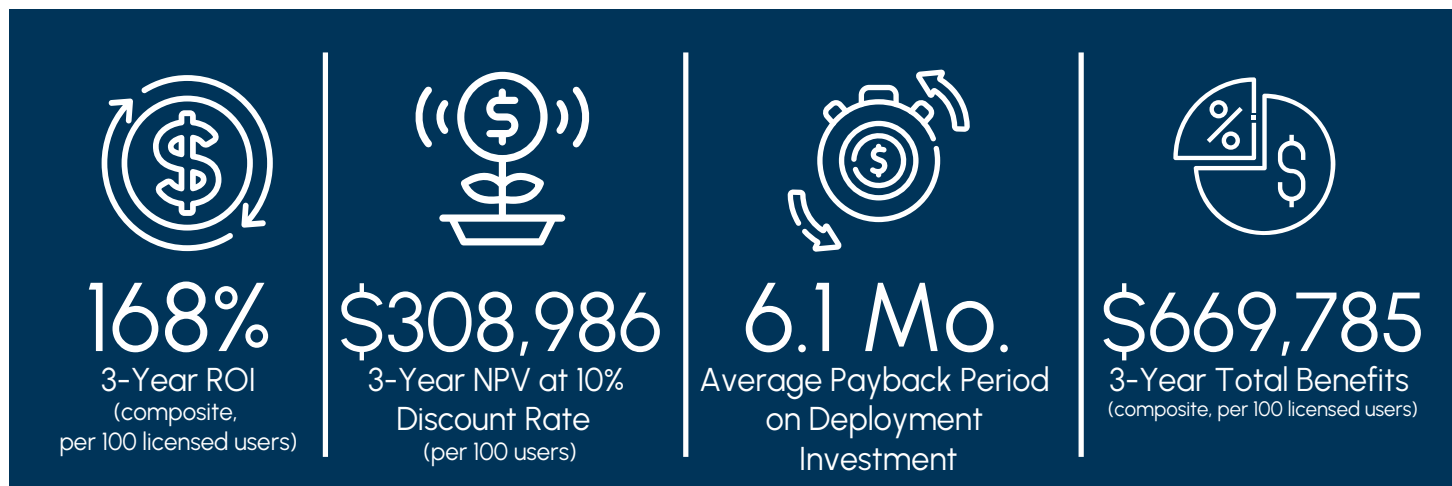
Alle vier Unternehmen erzielten durch den Einsatz von Freshservice trotz Unterschieden in Größe, Branche und Komplexität der vorherigen Plattform durchgängig messbare finanzielle Vorteile. Die drei größten finanziellen Vorteile der Migration von großen Legacy-Plattformen zu Freshservice waren:

- Reduzierung der direkten Plattformkosten durch die Ablösung teurer, veralteter ITSM-Verträge und die Konsolidierung fragmentierter Tool-Landschaften in eine einheitliche Freshservice-Plattform
- KI-gestützte Produktivitätssteigerungen durch Freddy AI Copilot und intelligente Self-Service-Automatisierung, wodurch die Bearbeitungszeit der Agenten verkürzt, Routinetickets abgewehrt und die Wartezeiten der Endbenutzer reduziert werden
- Operativer Umfang und Servicewachstum ohne proportionale Personal- oder Kostensteigerungen, da die Workflow-Automatisierung und die strukturierte ITIL-Durchsetzung von Freshservice es den bestehenden Teams ermöglichten, deutlich höhere Servicevolumina zu bewältigen.

Freshservice verbesserte außerdem die Servicebereitstellung, förderte die Weiterentwicklung von KI-Fähigkeiten, verbesserte die Compliance und reduzierte Risiken, verlagerte die Teamaufgaben auf höherwertige Tätigkeiten und verbesserte das Mitarbeitererlebnis. Die Befragten waren mit ihrer Investition zufrieden, und diese Einschätzung wird durch die G2-Bewertungsdaten bestätigt, die einen NPS-Wert von 75 mit einer Bewertung von 4,5/5 bei 91 Unternehmensbewertern von Freshservice in den letzten drei Jahren ausweisen.¹

Wenn fast drei Viertel der Unternehmenskäufer angeben, dass die Benutzeroberfläche das Wichtigste ist, wird die Komplexität veralteter ITSM-Plattformen zu einer messbaren wirtschaftlichen Belastung und nicht nur zu einem Ärgernis.

Abbildung 2. Finanzielle Gesamtergebnisse pro 100 Nutzer (BEV-Dreijahresmodell)



Eine Quelle: G2-Bewertungsdaten vom 27. April 2023 bis zum 27. April 2026 von globalen Unternehmenskunden von Freshservice (N=91 Bewerter).



Methodik

BEV-Studienübersicht

Futurum, ein führendes Technologie-Forschungs- und Analyseunternehmen, führte Anfang 2026 ausführliche Interviews mit vier Unternehmen durch, die Freshservice aktiv als ihre primäre IT-Servicemanagement-Plattform nutzen. Die Auswahl dieser Unternehmen erfolgte auf Grundlage ihrer nachgewiesenen Nutzung in IT- und Geschäftsprozessen sowie ihrer Fähigkeit, Daten zu Kosten und betrieblichen Auswirkungen bereitzustellen. Die Daten werden anonymisiert und mit aggregierten Einzeldatenpunkten präsentiert, um die Vertraulichkeit zu wahren. Futurum konsolidierte Daten aus den vier Unternehmen sowie eigene Forschungsdaten und Käufer- und Nutzerdaten von G2 zu einem Gesamtfinanzmodell, das eine typische Freshservice-Unternehmensimplementierung darstellt. Wenn sich die Unternehmen hinsichtlich Größe, Preisstruktur oder Bereitstellungsansatz unterschieden, normalisierte Futurum die Eingaben auf eine gemeinsame Basislinie, um die Vergleichbarkeit des gesamten Datensatzes zu ermöglichen (siehe Tabelle 1).

Diese Studie wurde von Freshworks in Auftrag gegeben. Futurum führte die gesamte Datenerhebung, Modellierung und Analyse eigenständig durch und behält die endgültige redaktionelle Kontrolle über die Ergebnisse und Inhalte.

Tabelle 1. Profil der im Gesamtmodell enthaltenen teilnehmenden Unternehmen

Unternehmenstyp	Industrie	Mitarbeiter	Agenten
Fachhandel	Einzelhandel, Mehrere Standorte	8.000	800
Globale Datenspeicherung	Technologiefertigung	27.000	975
Elektronikvertrieb	B2B-Elektronikvertrieb	5.000	500
IT-Consulting und Managed Services	IT-Consulting/Managed Services	2.000	1.200



Finanzanalysemethodik

Die BEV-Analyse bewertet die Auswirkungen über einen Zeitraum von drei Jahren, was dem typischen Investitionshorizont von Unternehmen entspricht. Futurum verwendete vollständig kalkulierte, unternehmensspezifische Stundensätze zwischen 45 und 92 US-Dollar, was die von den Befragten bestätigten regionalen Unterschiede bei den IT-Personalkosten widerspiegelt. Futurum verwendete einen Attributionsfaktor von 50-65 % für Produktivitäts- und Betriebsvorteile, um die Auswirkungen von Freshservice im Verhältnis zu anderen beitragenden Systemen und Prozessänderungen zu isolieren. Diese konservative Annahme trägt der Tatsache Rechnung, dass nicht alle beobachteten Vorteile allein der Plattform zugeschrieben werden können. Direkte Kosteneinsparungen, wie beispielsweise Reduzierungen bei Lizenzen für ältere Plattformen, werden zu 100 % den gemessenen Kostendifferenzen zugeschrieben. Die Ausgangswerte vor der Einführung von Freshservice wurden so modelliert, dass sie die schrittweise Einführung und den Ausbau der KI-Fähigkeiten in den verschiedenen Nutzergruppen widerspiegeln. Grundlage hierfür waren Muster, die in den vier befragten Unternehmen beobachtet wurden.

Das Gesamtmodell konzentriert sich auf messbare finanzielle und operative Ergebnisse. Die Analyse geht nicht von einem Personalabbau aus, es sei denn, die Interviewteilnehmer geben ausdrücklich etwas anderes an; Produktivitätssteigerungen zeigen sich eher in einer erhöhten Servicekapazität und einem höheren Durchsatz als in einer Reduzierung der Mitarbeiterzahl. Die Ergebnisse basieren auf einer begrenzten Stichprobe von vier Unternehmen und repräsentieren nicht die Gesamtheit der Freshservice-Kunden. Die Ergebnisse liefern jedoch einen Überblick über die beobachteten Resultate und konsistenten Wertmuster bei aktiven Produktionseinsätzen (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2. Wichtige finanzielle Annahmen und Modellparameter

Finanzielle Annahme	Wert / Ansatz
Diskontsatz	Es wurden 10 % einheitlich auf alle vier Modelle angewendet.
Attributionsfaktor	50–65 % für Produktivitäts- und Betriebsvorteile, je nach Unternehmen und Implementierungsreife sowie dem Grad, in dem Freshservice als Haupttreiber der beobachteten Veränderungen identifiziert werden konnte; 100 % für direkte Kosteneinsparungen; der Attributionsfaktor isoliert den Prozentsatz der beobachteten Gewinne, der speziell auf Freshservice zurückzuführen ist, unabhängig von gleichzeitigen Investitionen der Unternehmen oder Prozessänderungen.
Stundensatz (Vollzeitäquivalent)	45–92 US-Dollar/Std. (unternehmensspezifisch, vom Bewerber bestätigt; variiert je nach Region und Funktion)
Anwartschaftszeitraum	Nur Jahr 1 bis Jahr 3; Jahr 0 = einmalige Bereitstellungskosten
Normalisierungsbasis	Pro 100 lizenzierte Nutzer, gleichgewichteter Gesamtdurchschnitt aller vier Unternehmen



Migration und Adoption

Der Bedarf an Freshservice

Vor der Einführung von Freshservice standen die vier in dieser Studie untersuchten Unternehmen vor einem gemeinsamen Problem, das sich in den verschiedenen Branchen unterschiedlich äußerte: ITSM-Umgebungen waren zu teuer, zu fragmentiert oder zu instabil geworden, um ihre nächsten Wachstumsphasen zu unterstützen.

- Die Lizenzkosten für die veraltete ITSM-Plattform stiegen bei der Verlängerung stetig an, ohne dass neue Funktionen hinzukamen.
- Einige Teams verwalteten 18 verschiedene ITSM-Tools, die aus Akquisitionen übernommen worden waren.
- Die Compliance-Workflows existierten vollständig außerhalb des Ticketsystems.
- Produktionsänderungen schlugen unvorhersehbar fehl, weil die Entwicklungsumgebung keine Schutzmechanismen bot.

Die Daten von Futurum bestätigen dies: Laut CIOs hat sich das Lieferantenmanagement von einer großen Herausforderung für 15,3 % der CIOs auf 27,8 % der CIOs allein im Zeitraum vom zweiten bis zum vierten Quartal 2025 erhöht. Eine solide Strategie zur Plattformkonsolidierung ist ein wichtiger Weg, um Herausforderungen im Lieferantenmanagement zu bewältigen.²

Freshservice begegnete diesen strukturellen Lücken, indem fragmentierte, überbeuerte Umgebungen durch eine einheitliche, KI-gestützte Plattform ersetzt wurden, die für moderne Serviceprozesse entwickelt wurde, anstatt eine weitere Tool-Ebene hinzuzufügen.

2. Futurum Research, CIO Insights Global Survey, Q2 2025 und Q4 2025. Gefiltert nach Befragten aus dem Unternehmensbereich.

Warum Entscheidungsträger Freshservice ausgewählt haben

Die Führungskräfte und IT-Entscheidungsträger der einzelnen Unternehmen beschlossen, von ihren großen, veralteten Plattformen zu Freshservice mit einheitlichen Auswahlkriterien zu migrieren:

- Das Fachhandelsunternehmen suchte nach einem nicht tragbaren Erneuerungszyklus nach einer kostengerechtfertigten Alternative zu ihrer bisherigen ITSM-Plattform.
- Das globale Datenspeicherunternehmen benötigte eine Plattform, um ein Dutzend eigenständige Tools, darunter Analysen, KI, eine Konfigurationsmanagementdatenbank (CMDB) und Sarbanes-Oxley (SOX)-Compliance-Workflows, unter einem einzigen Vertrag ohne zusätzliche Gebühren zu konsolidieren.
- Der Elektrikvertrieb evaluierte 15 ITSM-Alternativen, bevor sie sich für Freshservice entschied. Als Grund nannte sie die strukturierte Entwicklungsumgebung, die dazu beitrug, die Produktionsinstabilität zu vermeiden, die die vorherige Plattform kennzeichnete.
- Das IT-Consulting- und Managed-Services-Unternehmen benötigte eine einheitliche Plattform, um die ITSM-Prozesse über 18 übernommene Systeme von 15 akquirierten Unternehmen hinweg zu standardisieren und sowohl die interne IT als auch 2.500 externe Managed-Services-Kunden zu unterstützen.

Der gemeinsame Anreiz für alle Unternehmen war das All-inclusive-Lizenzmodell von Freshservice: ein einziger Preis pro Arbeitsplatz, der KI, Analytik, CMDB, Änderungsmanagement und die gesamte ITSM-Modulsuite abdeckt. Unternehmen, die bisher für jede einzelne Funktion zusätzliche Gebühren entrichtet hatten, empfanden dieses Modell als strukturell einfacher und finanziell besser planbar. Wie ein Interviewpartner anmerkte, schränken Plattformen, die Funktionen einzeln bepreisen, die Akzeptanz ein. Abteilungen, die von KI oder Self-Service-Analysen profitieren könnten, werden oft ausgeschlossen, weil die zusätzlichen Kosten für die Ermöglichung des Zugangs zu hoch sind.

Unterdessen steigen die Ausgaben für KI rasant an. Laut den Daten von Futurum für das erste Halbjahr 2026 sind die drei wichtigsten Anwendungsfälle für KI-Plattformen für Entscheidungsträger Support/Kundenerfahrung (56,5 %), Wissensmanagement (51,7 %) und Betrieb/Workflow (51,1 %), die jeweils direkt den Kernfunktionen des ITSM zugeordnet werden können.³ Eine ITSM-Plattform wie Freshservice, die integrierte KI für die Ticketbearbeitung, Automatisierung von Wissensdatenbanken und Workflow-Orchestrierung bietet, befindet sich an der Schnittstelle der drei wichtigsten Anwendungsfälle für KI in Unternehmen. Entscheidungsträger im Bereich KI-Plattformen nennen außerdem transparente Preisgestaltung, schnelle Implementierung, rasche Wertschöpfung und eine starke Daten-Governance als entscheidende Faktoren – Bereiche, in denen Freshservice laut den Befragten besonders gut abschnitt.⁴



3. Futurum Research, Umfrage unter Entscheidungsträgern für KI-Plattformen, 1. Halbjahr 2026.

4. Futurum Research, Umfrage unter Entscheidungsträgern für KI-Plattformen, 1. Halbjahr 2026.

Futurums Auswertung von G2-Daten der letzten drei Jahre ergab 91 Rezensionen von globalen Unternehmenskunden von Freshservice.⁵ Für diese Tester waren die beiden wichtigsten Kriterien mit Abstand Benutzerfreundlichkeit und Funktionsumfang. Sie bewerteten Freshservice wie folgt: 6,4/7 für die Erfüllung der Anforderungen, 6,5/7 für die Benutzerfreundlichkeit, 6,25/7 für die Einrichtungsfreundlichkeit und 6,44/7 für die Verwaltungsfreundlichkeit. Die Rezensenten bewerteten die Preisgestaltung mit einer Note von 5/7, doch im direkten Vergleich zu den Plattformen für Großunternehmen kristallisierten sich Kosteneinsparungen und Konsolidierung als wichtige Kategorien heraus:

„Das Hauptproblem für uns war die Preisgestaltung – [die vorherige Lösung] sah eine Verdreifachung unserer jährlichen Kosten vor.“ Im Vergleich dazu hat sich Freshservice als deutlich besser für unsere Bedürfnisse geeignet erwiesen.

„Wir sind von [vorherige Lösung] zu Freshservice gewechselt, vor allem wegen der einfacheren Handhabung, des besseren Preis-Leistungs-Verhältnisses und der schnelleren Implementierung. Freshservice bietet eine wesentlich intuitivere Benutzeroberfläche, sowohl für Agenten als auch für Endbenutzer, was den Schulungsaufwand reduzierte und die Akzeptanz insgesamt verbesserte. Die bisherige Lösung war zwar in hohem Maße anpassbar, wirkte aber oft übermäßig komplex und erforderte einen erheblichen Aufwand bei der Verwaltung und Konfiguration. Freshservice bietet eine bessere Balance – es ist leistungsstark, aber gleichzeitig deutlich benutzerfreundlicher und flexibler für die täglichen Bedürfnisse unseres Teams.“

– Administratorbewertung von Freshworks auf G2, einem globalen Unternehmen, das von einer großen Legacy-Plattform gewechselt hat

„Unsere bisherige Plattform war ein leistungsstarkes Tool, das die Bedürfnisse des Unternehmens erfüllte, jedoch zu teuer.“ Der wichtigste Entscheidungsfaktor waren die Kosten.

– IT-Betriebskoordinator, Fachhandel

5. Quelle: G2-Bewertungsdaten vom 27. April 2023 bis zum 27. April 2026 von globalen Unternehmenskunden von Freshservice (N=91 Bewerter).

Freshservice-Bereitstellung

Die Bereitstellungszeiträume für die Migration von Legacy-Plattformen zu Freshservice variierten bei den teilnehmenden Unternehmen zwischen zwei Monaten und einem Jahr, wobei die Unterschiede durch den Umfang und das Gleichgewicht zwischen einem engen Rahmen für Geschwindigkeit und sorgfältigeren Implementierungen für hochkomplexe Anforderungen oder Zukunftssicherheit bedingt waren.

Die Einarbeitung der Agenten erwies sich für alle vier Befragten als weniger aufwendig als erwartet. Obwohl Schulungen und Change-Management häufig als Hauptkostentreiber bei der Implementierung ähnlicher Investitionen genannt werden, beschrieben die Befragten diese Implementierungen durchweg als unkompliziert, dank der benutzerfreundlichen Oberfläche und der Onboarding-Materialien von Freshservice.

Keines der Unternehmen hat zur Unterstützung der Einführung zusätzliches Personal eingestellt. Sobald die ersten Produktionsabläufe in Betrieb waren und die Mitarbeiter beobachten konnten, wie Tickets ohne manuelles Eingreifen automatisch weitergeleitet, bearbeitet und eskaliert wurden, verlagerte sich die interne Diskussion von der Frage „Sollten wir das ausweiten?“ hin zu „Was können wir noch automatisieren?“



„Freshservice bot ... die notwendigen Rahmenbedingungen, um genau das Nötige zu entwickeln und anzupassen, ohne den Betrieb zu beeinträchtigen. Das ist seit der Inbetriebnahme nie vorgekommen.“

– Desktop-Serviceleiter, Elektronikvertrieb

6. Quelle: G2-Bewertungsdaten vom 27. April 2023 bis zum 27. April 2026 von globalen Unternehmenskunden von Freshservice (N = 51 Bewerter für die Zeit bis zur Inbetriebnahme, N = 32 Bewerter für die Zeit bis zum positiven ROI).



Finanzielle Auswirkungen und Investitionskategorien

In den folgenden Abschnitten werden die wichtigsten Werttreiber und Investitionskategorien erläutert, die in den vier Unternehmen durch die Migration von großen, veralteten ITSM-Plattformen zu Freshservice identifiziert wurden. Jeder Abschnitt enthält: den Mechanismus, durch den der Wert generiert wurde, die im Finanzmodell verwendeten Annahmen, die von den Befragten berichtete Bandbreite sowie einen Hinweis mit dem Titel „Was bedeutet das für Sie?“, der erläutert, wie die Ergebnisse je nach Unternehmenskontext variieren können.

Freshworks: Reduzierte Lizenzkosten und konsolidierte Plattformen

Das All-inclusive-Lizenzmodell von Freshservice, das KI, Analytik, CMDB und die gesamte ITSM-Modulsuite zu einem einzigen Preis pro Arbeitsplatz abdeckt, beseitigte das Muster inkrementeller Zusatzkosten, das die Plattformkosten zuvor Jahr für Jahr in die Höhe getrieben hatte. Diese direkte Senkung der Softwarelizenzkosten war der unmittelbarste und beständigste finanzielle Vorteil.

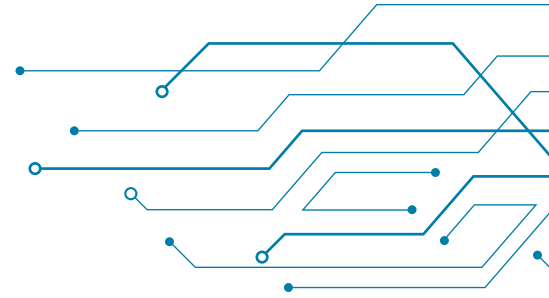
Das globale Datenspeicherunternehmen veranschaulicht sowohl Kostensenkungs- als auch Konsolidierungsvorteile. Das Unternehmen reduzierte ihre jährlichen Ausgaben für ITSM-Lizenzen um 300.000 US-Dollar, indem sie von einer ursprünglich angebotenen Verlängerung der Legacy-Plattform in Höhe von 800.000 US-Dollar auf 500.000 US-Dollar mit Freshservice umstieg und gleichzeitig die Anzahl der lizenzierten Arbeitsplätze von 900 auf 975 erhöhte. Gleichzeitig wurden rund ein Dutzend eigenständige Tools, darunter Analyse-, KI-, Berichts- und SOX-Compliance-Plattformen, in die einheitliche Freshservice-Suite integriert. Dadurch wurden zusätzlich geschätzte 90.000 US-Dollar pro Jahr eingespart, da der Integrationsaufwand, die Komplexität des Lieferantenmanagements und der doppelte Verwaltungsaufwand entfielen.

Auch andere Unternehmen wiesen ähnliche Muster auf:

- Das Fachhandelsunternehmen sparte im Vergleich zu ihrer früheren Plattform jährlich etwa 100.000 US-Dollar ein, was einer Senkung der Kosten pro Arbeitsplatz um 25 % entspricht.
- Der Elektronikvertrieb schaffte seine veraltete Plattform für parallele Lizenzierung ab und ersetzte separate E-Signatur-Tools durch die native Funktionalität von Freshservice, wodurch jährlich rund 91.500 US-Dollar eingespart werden konnten.
- Das IT-Consulting- und Managed-Services-Unternehmen konsolidierte 18 ITSM-Tool-Verträge in eine einzige Freshworks-Beziehung, wodurch die Support- und Wartungskosten pro Tool entfielen und das Lieferantenmanagement in einem fünf Länder umfassenden Betrieb vereinfacht wurde.

„Freshservice bestand nicht aus lauter einzelnen Komponenten mit jeweils unterschiedlichen Preisen. Sie könnten sich für alle Aspekte von ITSM, KI, Analytik – einfach alles – entscheiden, im Grunde unter einem Dach.“

– Leitender Direktor, IT-Infrastruktur, globales Datenspeicherunternehmen



Key Metrics



\$65,000

License & Consolidation
Savings, Year 1
(composite per 100 users)



\$195,000

License & Consolidation
Savings, 3-Year Total
(composite per 100 users)



18 → 1

ITSM Systems Consolidated,
IT Consulting & Managed
Services Organization

Dies bedeutet für Sie:

Bei der Bewertung des Business Case für Freshworks in Ihrem Unternehmen sollten Sie Folgendes berücksichtigen:

- **Dieser Vorteil skaliert** auch für Unternehmen mit größeren Legacy-Plattformverträgen oder fragmentierteren Tool-Landschaften.
- **Die Kostenreduzierung ist unmittelbar, direkt und vorhersehbar** und ist nicht von Adoptionsrampen oder Verhaltensänderungen abhängig.
- **Unternehmen, die derzeit überdurchschnittlich hohe Preise für langjährige, veraltete ITSM-Verträge zahlen, haben einen klaren finanziellen Grund dafür**, insbesondere diejenigen, deren Vertragsverlängerungszyklus mit steigenden Angeboten beginnt.
- **Das umfassende Freshservice-Lizenzmodell beseitigt die Beschränkungen für die Nutzung von Funktionen:** Abteilungen, die sich zuvor die Aktivierung von KI-, Analyse- oder CMDB-Funktionen nicht leisten konnten, haben nun ohne zusätzliche Kosten Zugriff darauf.

Freshworks ermöglichte höhere Agentenproduktivität und KI-gestützte Problemlösung

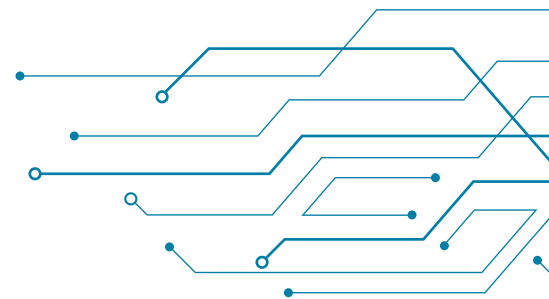
Der Freddy AI Copilot von Freshservice, die optimierte Workflow-Ausführung und die Echtzeit-Ticket-Rückverfolgbarkeit führten zu messbaren Produktivitätssteigerungen für die Service-Desk-Mitarbeiter in allen vier Unternehmen, wobei die Gewinne mit zunehmender Reife der KI-Einführung stiegen. Diese Produktivitätssteigerungen erhöhten unmittelbar die Fähigkeit der Unternehmen, Kunden zu bedienen und Wachstum zu generieren, ohne dass es zu wesentlichen Personalaufstockungen kommen musste.

- Das spezialisierte Einzelhandelsunternehmen lieferte die direktesten Vergleichsdaten: Innerhalb ihrer Freshservice-Implementierung lösten Agenten, die Freddy AI Copilot nutzten, Tickets im Durchschnitt in 12 Stunden, verglichen mit 16 Stunden bei Agenten ohne Copilot **25 % Verbesserung der Lösungszeit basierend auf Live-Produktionsdaten**. Das Unternehmen modellierte die Skalierung des Copilot-Einsatzes von einer anfänglichen Gruppe von 140 Agenten (17 % ihrer 800 Agenten umfassenden Belegschaft) im ersten Jahr, einer Erweiterung auf 280 Agenten im zweiten Jahr und 400 im dritten Jahr, wodurch sich die Gesamtproduktivität mit zunehmender Nutzung erhöhte.
- Das IT-Consulting- und Managed-Services-Unternehmen steigerte die Produktivität in großem Umfang. Im ersten Jahr mit Freshservice **bearbeitete es 50 % mehr Tickets mit der gleichen Mitarbeiteranzahl**. Der Personalchef führte die Hälfte des Erfolgs auf die einheitliche Freshservice-Plattform, die automatisierten Arbeitsabläufe und die strukturierte Durchsetzung der ITIL-Prozesse zurück.
- Das globale Datenspeicherunternehmen **reduzierte den Zeitaufwand für die Interaktion mit dem System um 50 % pro Ticket**. Dies ist auf die optimierte Feldstruktur, den automatisierten Workflow-Fortschritt und die KI-gestützten Empfehlungen von Freshservice zurückzuführen, die zeitaufwändige Prozesse über die komplexe Benutzeroberfläche der vorherigen Plattform und manuelle Aktualisierungen mehrerer Felder über voneinander getrennte Tools hinweg ersetzen.

In allen vier Unternehmen erwiesen sich die Rückverfolgbarkeit von Tickets und die Transparenz auf Aktivitätsebene als durchgängige, nicht auf KI basierende Produktivitätstreiber. Die detaillierte Aktivitätsprotokollierung von Freshservice beseitigte operative Unklarheiten im Zusammenhang mit falsch weitergeleiteten oder verlorenen Tickets und reduzierte so den Zeitaufwand, den Agenten und Manager zuvor für die Nachverfolgung und den Abgleich des Ticketstatus aufwenden mussten.

„Von 2024 bis 2025 haben wir 50 % mehr Tickets bearbeitet, bei annähernd gleicher Anzahl an Vollzeitkräften.“ Wir haben unseren Umsatz mit Managed Services verdoppelt, aber die Mitarbeiterzahl nur um 10 % erhöht.“

– Personalchef, IT-Consulting- und Managed-Services-Unternehmen



Key Metrics



\$55,000

Agent Productivity
& AI Savings, Year 1
(composite per 100 users)



\$234,841

Agent Productivity
& AI Savings, 3-Year Total
(composite per 100 users)



25%

Reduction in Avg. Resolution
Time with Freddy AI Copilot
(composite per 100 users)

Dies bedeutet für Sie:

Bei der Bewertung des Business Case für Freshworks in Ihrem Unternehmen sollten Sie Folgendes berücksichtigen:

- Unternehmen mit höheren Gehältern, umfangreicheren Copilot-Implementierungen oder einem höheren Ticketvolumen können einen größeren Nutzen aus dieser Kategorie ziehen. Die 25%ige Reduzierung der Lösungszeit in diesem Modell basiert auf Live-Produktionsdaten eines Interviewpartners und bildet eine konservative Ausgangsbasis. Externe Vergleichswerte⁷ zeigen jedoch, dass die durch KI unterstützten Auflösungsverbesserungen mit zunehmender Reife der Technologie und Ausweitung der Abdeckung steigen können.
- Die tatsächlichen Ergebnisse hängen von der Qualität der Wissensbasis, dem Workflow-Design, dem Reifegrad der Prozesse und der Akzeptanz durch die Nutzer ab.
- Unternehmen, die vor der Erweiterung von Copilot in die Tiefe ihrer Wissensbasis investieren und so sicherstellen, dass die KI relevante Artikel und Kontextinformationen sofort aufspüren kann, werden die Geschwindigkeit, mit der sich dieser Nutzen in den Jahren 2 und 3 verstärkt, deutlich erhöhen.

Freshworks lieferte KI-gestützten Self-Service und Produktivitätssteigerung für die Belegschaft

Die KI-Funktionen von Freshworks gehen weit über die Automatisierung von Routineantworten hinaus. Sie verändern grundlegend, wie IT-Unternehmen ihren Mitarbeitern Mehrwert bieten und Service-Workloads in großem Umfang verwalten. Die Freshservice-Plattform integriert Freddy AI in zwei sich ergänzende Bereitstellungsmodi: Freddy AI Copilot optimiert die Arbeitsabläufe der Agenten durch schnellere Problemlösung und kürzere Bearbeitungszeiten, während Freddy AI Agent Mitarbeiteranfragen autonom bearbeitet, ohne dass ein aktiver Agent eingreifen muss. Zusammengefasst führen diese Fähigkeiten zu einem kumulierten Nutzen sowohl hinsichtlich der betrieblichen Effizienz als auch der Benutzererfahrung.

In den vier Unternehmen dieser Studie trugen die durch Freshworks ermöglichten Selbstbedienungsfunktionen und die KI-gestützte Produktivität zu einem quantifizierten Wert von 174.944 US-Dollar pro 100 Benutzer über drei Jahre bei. Dies spiegelt Verbesserungen bei der Lösungsgeschwindigkeit, verkürzte Wartezeiten für Endbenutzer und niedrigere Gesamtkosten pro Serviceinteraktion wider. Zwei der vier Unternehmen hatten aktive Freddy AI-Implementierungen, die direkt zu Self-Service-Ergebnissen beitrugen; die beiden anderen erzielten Produktivitätssteigerungen durch plattformgestützte Workflow-Verbesserungen und Verbesserungen des Endbenutzererlebnisses. Ein teilnehmendes Unternehmen, ein globales Datenspeicherunternehmen, bestätigte eine Reduzierung der Bearbeitungszeit pro Ticket um 50 Prozent. Dadurch verkürzte sich die Bearbeitungszeit der Agenten pro Ticket von fünf Minuten auf 2,5 Minuten bei mehr als 280.000 Tickets jährlich. Ein zweites Unternehmen im Bereich Fachhandel steigerte die Nutzung von Freddy AI Copilot im Untersuchungszeitraum von 140 auf 400 Mitarbeiter, während sich ihre autonomen Self-Service-Funktionen noch in einer früheren Einführungsphase befinden.

Um diese Ergebnisse in einen breiteren Kontext zu setzen, dokumentiert der Freshworks Benchmark Report 2025 eine Reduzierung der Lösungszeit um 76,6 % bei Tickets, die mithilfe von Copilot bearbeitet werden, im Vergleich zu manuell bearbeiteten Tickets über alle aktiven Implementierungen hinweg. Die in dieser Studie beobachteten Produktivitätssteigerungen stimmen mit dem überein, was die Plattform im großen Maßstab leistet, und die hier untersuchten Unternehmen repräsentieren unterschiedliche Punkte auf der Reifekurve. Mit der Weiterentwicklung der Freshservice AI-Konfiguration jedes einzelnen Unternehmens sind die Ergebnisse hinsichtlich Betriebs- und Mitarbeiterproduktivität so strukturiert, dass sie sich im Laufe der Zeit verbessern.

Die Auswirkungen auf die Produktivität der Endnutzer erstreckten sich auf alle vier Unternehmen: Echtzeitbenachrichtigungen, Transparenz über den gesamten Lebenszyklus und ein für Mobilgeräte optimiertes Ticketmanagement reduzierten die durch IT-Vorfälle verursachten Störungen, unabhängig davon, ob der KI-Self-Service vollständig aktiviert war. Die Mitarbeiter mussten nicht mehr in Telefon- oder Chatwarteschlangen auf eine erste Antwort warten. Stattdessen ermöglichten das Selbstbedienungsportal und die KI-Funktionen eine sofortige Bestätigung und in vielen Fällen eine sofortige Lösung. Der Elektronikvertrieb hob das mobile Ticketmanagement als besonders wertvolle Funktion für sein Facility-Management-Team hervor, dessen Mitglieder nicht an Schreibtischen arbeiten: „Alles, was das Facility-Team erledigt, läuft über das Smartphone. Sie können einfach ein Ticket annehmen, ihn abschließen oder aktualisieren – und das alles ganz schnell.“

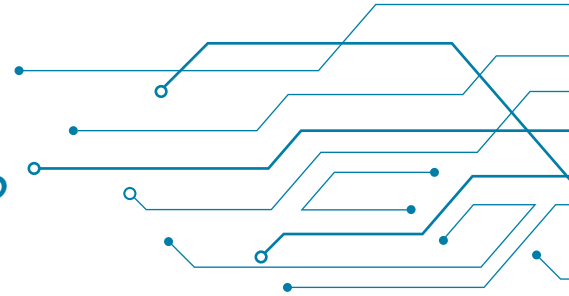
Im großen Maßstab führt die kumulative Wirkung einer schnelleren Bearbeitung und kürzerer Wartezeiten zu einer erheblichen Zeitersparnis

7. McKinsey & Company, The State of AI: Global Survey 2024.

für die gesamte Belegschaft, einem der größten Nutzenfaktoren im Gesamtmodell.

„Die Nutzer warten nicht mehr in Warteschlangen. Sie können ihre Frage stellen und erhalten sofort eine Antwort vom Bot. Genau darin liegt der große Nutzen, und deshalb sind die Nutzer so zufrieden.“

– Leitender Direktor, IT-Infrastruktur, globales Datenspeicherunternehmen



Key Metrics



\$174,944

Three-year self-service and end-user productivity value across the four organizations per 100 users



50%

Reduction in per-ticket system handling time
(Global Data Storage organization)



76.6%

Reduction in resolution time for Copilot-assisted tickets
(Freshworks Benchmark Report 2025)

Dies bedeutet für Sie:

Bei der Bewertung des Business Case für Freshworks in Ihrem Unternehmen sollten Sie Folgendes berücksichtigen:

- Vertiefung der Wissensbasis zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit von KI-gestützten Selbstbedienungsfunktionen.
- Priorisieren Sie frühzeitig häufig auftretende, sich wiederholende Anfragetypen, um die KI-gestützte Automatisierung und die Produktivitätssteigerungen der Endbenutzer zu maximieren, die sich mit zunehmender Akzeptanz und Reife der Plattform noch verstärken.
- Die durch KI erzielten Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen wachsen mit der Reife der Plattform und ihrer Anwendung, die Ergebnisse variieren jedoch je nach Implementierung und Ausgangskonfiguration.
- Unternehmen mit einem höheren Verhältnis von Endbenutzern zu Agenten werden einen größeren Nutzen erzielen, da sich die Produktivitätssteigerungen über die lizenzierten Benutzer hinaus auf die gesamte Belegschaft erstrecken.

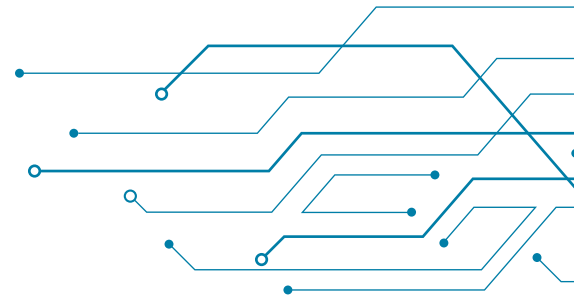
Freshworks verbesserte Geschäftskontinuität und das Management schwerwiegender Vorfälle

Die Major-Incident-Management-, CMDB-Integrations- und Problemmanagementfunktionen von Freshservice reduzierten das finanzielle Risiko ungeplanter Ausfallzeiten für wichtige Infrastrukturen in großem Umfang. Der Nutzen des Managements schwerwiegender Vorfälle ergibt sich aus kumulativen Verbesserungen, darunter schnellere Reaktionszeiten, weniger wiederkehrende Vorfälle und eine verkürzte durchschnittliche Lösungszeit für Probleme mit hoher Priorität:

- Das globale Datenspeicherunternehmen betreibt Fertigungsprozesse kontinuierlich auf mehreren Kontinenten und erkennt die integrierte CMDB als besonders wertvoll an: Mit 70.000 erfassten und mit Vorfall-, Änderungs- und Problemaufzeichnungen verknüpften Anlagen kann das Unternehmen die Ursachen von Vorfällen in Echtzeit nachverfolgen und so die Zeit zwischen Erkennung und Behebung verkürzen. Im vorherigen Umfeld, in dem die Daten über mehrere Tools verteilt waren, verlief die Ursachenanalyse langsamer und war stärker auf institutionelles Wissen angewiesen.
- Der Elektronikvertrieb berichtete von ähnlichen Verbesserungen hinsichtlich der Betriebskontinuität. Im vorherigen System kam es häufig zu Produktionsproblemen, die den Betrieb störten; seit der Einführung von Freshservice gab es im Unternehmen keine Produktionsausfälle mehr, was auf strukturierte Entwicklungsleitlinien und stärkere Änderungsmanagementkontrollen zurückzuführen ist.

„Freshservice war ein Neuanfang, ein Quantensprung nach vorn bei der Modernisierung unserer Prozesse. Eine einzige, verlässliche Informationsquelle für alle Informationen und ihre miteinander verbundenen Bestandteile zu haben, ist der größte Gewinn.“

– Leitender Direktor, IT-Infrastruktur, globales Datenspeicherunternehmen



Key Metrics



\$10,000
Business Continuity
& Uptime Value, Year 1
(composite per 100 users)



\$36,000
Business Continuity
& Uptime Value, 3-Year Total
(composite per 100 users)



70,000
CMDB Assets Tracked for
Real-time Incident Correlation,
Global Data Storage Organization

Dies bedeutet für Sie:

Der Wert der Geschäftskontinuität ist naturgemäß unternehmensspezifisch, und die finanzielle Bewertung in dieser Studie ist bewusst konservativ ausgelegt.

- Produktionsunternehmen, Finanzdienstleister und Einzelhändler, deren Umsatz pro Stunde stark von Ausfallzeiten abhängt, werden größere finanzielle Vorteile erzielen.
- Unternehmen mit dokumentierten SLA-Verpflichtungen oder Meldefristen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen reduzieren zusätzliche finanzielle Risiken wie Vertragsstrafen und Compliance-Kosten.
- Der größte Nutzen einer CMDB-Investition zeigt sich bei der Verwaltung komplexer, voneinander abhängiger Infrastrukturen: Sobald mehr als 70.000 Assets erfasst und in Echtzeit mit Vorfällen korreliert sind, summiert sich der Mehrwert jedes zusätzlich verknüpften Datensatzes und beschleunigt die Vorfallanalyse.

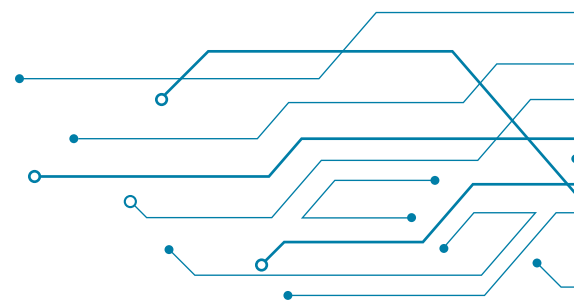
Freshworks verbesserte die Skalierbarkeit und ermöglichte Unternehmenswachstum bei minimalem Personal- und Kostenanstieg.

Freshworks ermöglichte es allen befragten Unternehmen, umfangreiche Serviceprozesse zu automatisieren und so den Durchsatz zu steigern, ohne dass es zu einem proportionalen Anstieg der Mitarbeiterzahl oder der Betriebskosten kam. Anstatt zusätzliche Mitarbeiter einzustellen, um das steigende Ticketaufkommen zu bewältigen oder den Umfang der Plattform zu erweitern, nutzten die Unternehmen Automatisierung, intelligentes Routing und Self-Service, um die Kapazität zu erhöhen. Durch die Steigerung der betrieblichen Effizienz konnte die erhöhte Nachfrage aufgefangen werden, sodass die Unternehmen geplante Personalaufstockungen verschieben konnten.

- Das IT-Consulting- und Managed-Services-Unternehmen **verdoppelte den Managed-Services-Umsatz nahezu bei einer Erhöhung der Mitarbeiterzahl um lediglich 10 %** (von 10 % auf 22 % des Unternehmensumsatzes). In Verbindung mit einem Anstieg der Ticketanzahl um 50 % bei unveränderter Mitarbeiterzahl stieg der Durchsatz pro Mitarbeiter im Zuge der zunehmenden Automatisierung und der breiteren Einführung der Plattform weiter an.
- Das globale Datenspeicherunternehmen erweiterte Freshservice auf die Bereiche Personalwesen, Finanzen, Sicherheit, Logistik und physische Sicherheit, ohne dafür zusätzliche Administratoren einzusetzen.
- Das Fachhandelsunternehmen vermied es im ersten Jahr, zusätzliches IT-Personal einzustellen, und erweiterte gleichzeitig ihre KI-Fähigkeiten und deren funktionsübergreifende Nutzung.

„Was würde uns in die Zukunft führen und die Weichen für unser Wachstum in den nächsten 10 bis 15 Jahren stellen? Das war die eigentliche Schlüsselfrage. Wir sahen Freshservice als einen disruptiven Akteur in diesem Bereich.“

– Desktop-Serviceleiter, Elektronikvertrieb



Key Metrics



\$8,000

Scalability & Headcount
Avoidance, Year 1
(composite per 100 users)



\$29,000

Scalability & Headcount
Avoidance, 3-Year Total
(composite per 100 users)



2x

Managed Services Revenue
Growth with Only 10% Headcount
Increase, IT Consulting &
Managed Services Organization

Dies bedeutet für Sie:

Die Vermeidung von Personalengpässen ist am glaubwürdigsten, wenn sie durch dokumentierte Personalpläne oder offene Stellenanforderungen untermauert wird; beides war in den untersuchten Unternehmen vorhanden. Unternehmen mit schnell wachsenden Ticketvolumina, insbesondere solche, die in die Bereiche Personalwesen, Finanzen oder Gebäudemanagement expandieren, werden diesen Vorteil eher realisieren, da die Automatisierung die zusätzliche Nachfrage auffängt. Das IT-Consulting- und Managed-Services-Unternehmen veranschaulicht diese Dynamik: Bei einem Anstieg des Ticketvolumens um 50 % im Vergleich zum Vorjahr, ohne dass die Mitarbeiterzahl proportional gewachsen ist, spiegelt sich die verbesserte operative Leistungsfähigkeit in der zunehmenden Reife der Automatisierung wider. Dieser Vorteil ist besonders relevant in angespannten Arbeitsmärkten, wo sich die Einstellungsfristen verlängern.

Freshservice lieferte zusätzlichen qualitativen Mehrwert

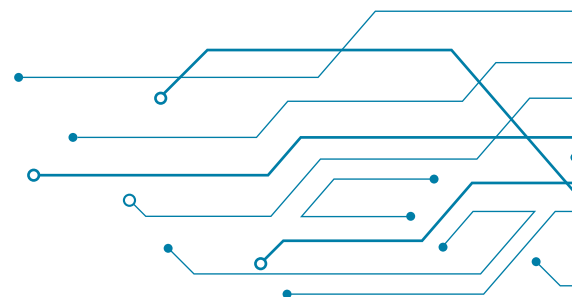
Freshservice bot den Befragten durchweg qualitative Vorteile, die außerhalb des quantifizierten Modells liegen: bessere Servicebereitstellung, Reife der KI-Fähigkeiten, Compliance und Risikominderung, Verlagerung hin zu höherwertiger Arbeit und verbesserte Mitarbeitererfahrung. Die Befragten berichteten übereinstimmend über diese Ergebnisse, doch da der Zusammenhang mit direkten finanziellen Auswirkungen nicht nachgewiesen werden konnte, wurden sie nicht in das quantifizierte Finanzmodell und die damit verbundenen Berechnungen zu ROI, NPV oder Amortisationszeit einbezogen. Diese Studie lässt auch mögliche zusätzliche Vorteile außer Acht, die Unternehmen mit anderen Ausgangszuständen (keine große Legacy-Plattform) oder anderen Anwendungsfällen und Bedürfnissen erfahren könnten, da diese außerhalb des Rahmens dieser Datenerhebung liegen.

Bessere Servicebereitstellung und Qualität

Das IT-Consulting- und Managed-Services-Unternehmen berichtete nach der Implementierung von einem Anstieg des NPS von etwa 30 auf über 51, was auf konsistentere und transparentere ITSM-Prozesse hindeutet. Diese internen Veränderungen führten zu messbaren Verbesserungen im Servicebereich, darunter eine höhere Einhaltung der Service-Level-Agreements (SLAs), schnellere Reaktionszeiten und eine geringere Inanspruchnahme informeller Eskalationskanäle.

„Seit wir Freshservice einsetzen, ist unser NPS von etwa 30 auf über 51 gestiegen. Dies zeigt, dass sich alles gemeinsam verbessert hat: die Prozesse, die Transparenz und die Reaktionsfähigkeit.“

– Personalchef, IT-Consulting- und Managed-Services-Unternehmen



Entwicklung der Reife von KI-Funktionen

Unternehmen, die Freddy AI für definierte Anwendungsfälle einsetzen, schaffen die Grundlage für Fähigkeiten, die über den unmittelbaren ROI hinausgehen. Sie entwickeln im Laufe der Zeit Governance-, Wissensmanagement- und Veränderungsmanagementpraktiken, die eine breitere Akzeptanz von KI-gestützten Serviceprozessen ermöglichen. Das globale Datenspeicherunternehmen beschrieb ihren Einsatz beispielsweise als einen fortlaufenden Prozess, der von der anfänglichen Nutzung von KI in der IT bis hin zum aktiven Einsatz in den Bereichen Personalwesen und Finanzen reichte und durch ein Self-Service-Portal für 27.000 Mitarbeiter unterstützt wurde.

Verbesserte Compliance und Risikoreduzierung

Freshservice stärkte seine Compliance- und Risikomanagementfähigkeiten. Das globale Datenspeicherunternehmen implementierte beispielsweise SOX-konforme Arbeitsabläufe im Finanzbereich, unterstützt durch strukturierte Genehmigungen, dokumentierte Änderungskontrolle und vollständige Prüfprotokollierungsfunktionen, die in früheren fragmentierten Umgebungen schwer zu erreichen waren. In allen Unternehmen verringerte ein strukturiertes Änderungsmanagement das Risiko undokumentierter oder nicht nachvollziehbarer Systemänderungen und verbesserte so die operative Stabilität und die Auditbereitschaft. Beispielsweise berichtete der Elektronikvertrieb, dass ihre häufigen Produktionsstörungen in der vorherigen Umgebung nach der Migration zu Freshservice aufgehört hätten.

Verlagerung des Arbeitsumfangs hin zu höherwertigen Tätigkeiten

Die Befragten beschrieben eine Reduzierung von operativen Arbeiten mit geringem Wert und eine stärkere Fokussierung auf komplexere Serviceleistungen. Strukturierte Arbeitsabläufe, automatisiertes Routing und KI-gestützte Problemlösung reduzierten den Zeitaufwand für die manuelle Ticketbearbeitung, die Statusverfolgung und das Umschalten zwischen nicht verbundenen Systemen. Agenten konnten sich stärker auf komplexe Sachverhalte konzentrieren, die Urteilsvermögen, technisches Fachwissen und die Interaktion mit Interessengruppen erfordern.

Mitarbeitererfahrung

Mitarbeiter, die von manuellen, sich wiederholenden Aufgaben zu komplexeren Servicearbeiten wechselten, berichteten von reibungsloseren Arbeitsabläufen, schnelleren Feedbackschleifen und geringeren betrieblichen Reibungsverlusten, was zu einem verbesserten Arbeitsalltag beitrug.



Bereitstellungs- und Implementierungskosten

Zu den anfänglichen Implementierungskosten von Freshworks gehören Implementierung und professionelle Dienstleistungen, interne Arbeitskosten für Konfiguration und Workflow-Entwicklung, Schulung und Änderungsmanagement, API- und Integrationsarbeiten, Aufbau der CMDB und Datenmigration von Legacy-Plattformen.

Die normalisierten Bereitstellungskosten betrugen 49.430 US-Dollar pro 100 Benutzer, die Kosten variierten jedoch stark zwischen den Organisationen, von 5.128 US-Dollar pro 100 Benutzer (Global Data Storage mit inkludierter Implementierungsunterstützung) bis zu 146.500 US-Dollar pro 100 Benutzer (IT-Consulting- und Managed-Services-Unternehmen, wo eine schrittweise Einführung in fünf Ländern und mehr als 15.000 interne Arbeitsstunden erforderlich war). Die Daten von G2 spiegeln diese Analyse genau wider: Die durchschnittlichen einmaligen Kosten für die Bereitstellung von Freshservice betrugen 49.500 US-Dollar, normalisiert auf 100 Benutzer, für die 22 Unternehmensbewerter auf G2, die Kostendaten bereitstellten.⁸

Die Kosten wurden primär durch die Komplexität der Integration und den internen Arbeitsaufwand und weniger durch Lizenzgebühren verursacht. Unternehmen, die die Implementierungsressourcen von Freshworks nutzten, erzielten niedrigere Kosten und eine schnellere Wertschöpfung, während diejenigen, die auf externe Beratung, kundenspezifische Integrationen oder eine länderübergreifende Standardisierung angewiesen waren, höhere Vorabinvestitionen tätigen mussten.



Dies bedeutet für Sie:

Die Kosten für Bereitstellung und Wartung sind die am besten kontrollierbaren Variablen in der Gleichung für batterieelektrische Fahrzeuge (BEV). Im Gegensatz zu den Lizenzkosten, die sich vorhersehbar mit der Nutzung skalieren, variieren die servicebezogenen Kosten jedoch mit dem Umfang, den Integrationsanforderungen und der organisatorischen Komplexität.

Unternehmen, die den Umfang genau definieren, Implementierungsunterstützung im Lizenzvertrag aushandeln und die von Freshworks bereitgestellten Onboarding-Ressourcen nutzen, werden die Implementierung zu einem Bruchteil des durchschnittlichen Aufwands durchführen. Die im Jahr 0 erstellten Infrastrukturintegrationskonnektoren, Workflow-Vorlagen und CMDB-Konfigurationen weisen einen hohen Wiederverwendungswert auf. Die Grenzkosten für die Ausweitung von Freshservice auf einen weiteren Geschäftsbereich im zweiten oder dritten Jahr sind deutlich niedriger als die anfängliche Investition, sodass die Kosten pro Funktion mit jeder Erweiterung sinken.

8. Quelle: Futurum gewichtete Normalisierung von N=22 globalen Unternehmensbewertern auf G2 vom 27. April 2023 bis zum 27. April 2026, die Kunden von Freshservice sind.

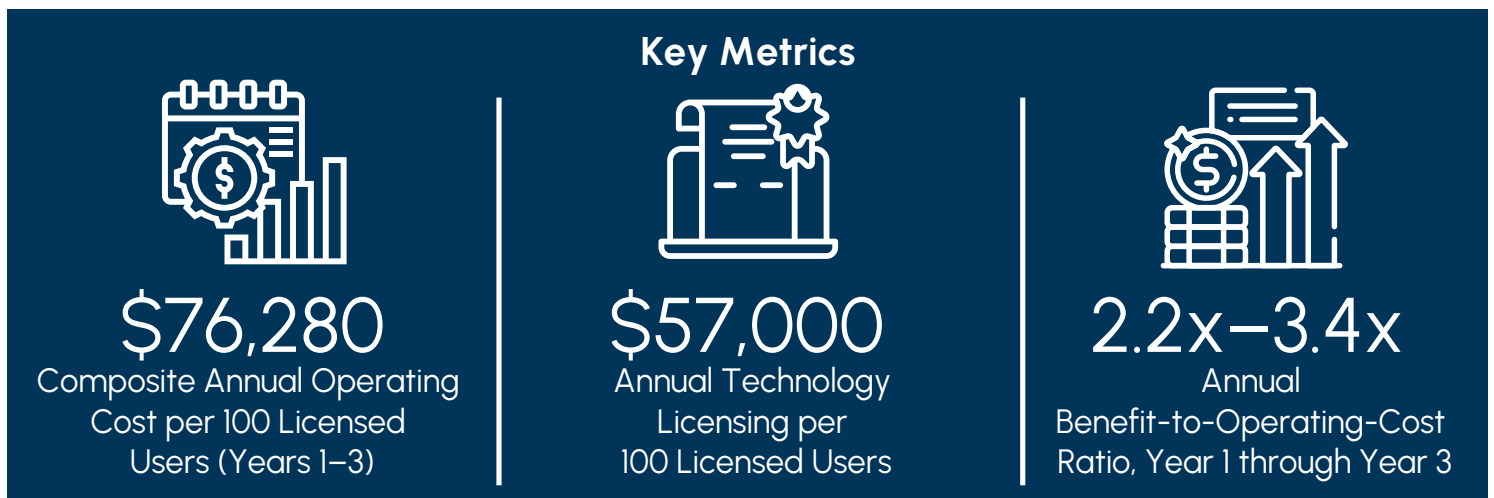
Jährliche Betriebskosten

Die jährlichen Betriebskosten umfassen Plattformlizenzierung, Administration sowie laufende Konfiguration und Optimierung. Die Kosten blieben für die Studienteilnehmer im Allgemeinen von Jahr zu Jahr stabil; lediglich in einigen Fällen kam es aufgrund des Nutzerwachstums oder einer erweiterten Plattformnutzung zu geringfügigen Anstiegen.

Die normalisierten jährlichen Betriebskosten betrugen in den Jahren 1 bis 3 etwa 76.280 US-Dollar pro 100 Benutzer, davon entfielen rund 57.000 US-Dollar auf Lizenzen und 19.280 US-Dollar auf die Verwaltung. Futurum hat die G2-Prüfdaten aufgrund der hohen Variabilität und der fehlenden Möglichkeit, alle Kosten eingehend zu prüfen und zu verifizieren, aus der Finanzanalyse ausgeschlossen. Bemerkenswert ist jedoch, dass die G2-Prüfer darauf hinweisen, dass für einige Unternehmen deutlich niedrigere Kosten erreichbar sein könnten.

Das globale Datenspeicherunternehmen demonstriert die Effizienz des Komplettsmodells. Trotz der Ausweitung des Leistungsumfangs auf sechs Abteilungen und der Erweiterung des Anwendungsbereichs der Plattform blieben die jährlichen Kosten stabil, da keine zusätzlichen Gebühren pro Modul oder pro Funktion anfielen. Premium-Support- und Consulting-Services können jedoch zusätzliche Kosten verursachen, wie das IT-Consulting- und Managed-Services-Unternehmen erfahren musste.

Dies bedeutet für Sie:



Die jährlichen Betriebskosten sollten im Kontext von Umfang, Reichweite und Auslastung bewertet werden. Mit der Ausweitung der Implementierungen auf Abteilungen außerhalb der IT-Abteilung wächst der Nutzen der Plattform, während die Kostenstruktur pro Arbeitsplatz konstant bleibt, wodurch sich das Kosten-Nutzen-Verhältnis von Jahr zu Jahr verbessert. In dieser Studie überstiegen die jährlichen Vorteile die jährlichen Betriebskosten im ersten Jahr um etwa das 2,2-Fache und stiegen bis zum dritten Jahr auf etwa das 3,4-Fache, da sich die Vorteilskurve beschleunigte, während die Betriebskosten stabil blieben. Unternehmen, die eine disziplinierte Unternehmensführung gewährleisten, die Pflege ihrer Wissensbasis sicherstellen und geplante Erweiterungen ihrer KI-Fähigkeiten termingerecht durchführen, werden im Laufe des Modellierungszeitraums die größte Verbesserung dieses Verhältnisses erzielen.



Empfehlungen

Die in dieser Studie dokumentierten Ergebnisse spiegeln wider, was disziplinierte, gut geplante Freshservice-Migrationen von großen Legacy-Plattformen in unterschiedlichen Unternehmenskontexten bewirkt haben.

Basierend auf den Ergebnissen und Empfehlungen aus den Kundeninterviews empfiehlt Futurum Folgendes:

- **Beginnen Sie mit einem klar definierten Rahmen und erweitern Sie diesen dann:** Aktivieren Sie frühzeitig die Freddy AI Copilot- und Self-Service-Funktionen und legen Sie Basiswerte für die Ablenkungs- und Lösungszeit fest. Unternehmen, die mit einer fokussierten Implementierung beginnen, erzielen eine schnellere Wertschöpfung und niedrigere Anfangskosten, wohingegen breit angelegte, funktionsübergreifende Rollouts die Komplexität erhöhen und die Ergebnisse verzögern.
- **Vor der Inbetriebnahme operative Baselines festlegen:** Vor der Implementierung sollten Ticketvolumen, Bearbeitungszeiten und Lösungsleistung gemessen werden. Klare Ausgangswerte ermöglichen eine genaue Zuordnung von Ergebnissen und stärken zukünftige Geschäftsmodelle für eine Expansion.
- **Prozesse standardisieren, bevor die Automatisierung skaliert wird:** Um den vollen Nutzen der Automatisierung zu erzielen, sind konsistente, ITIL-konforme Prozesse erforderlich. Unternehmen, die Automatisierung auf inkonsistente Prozesse anwenden, riskieren, Ineffizienzen zu verstärken, anstatt sie zu beseitigen.
- **Governance und Wissensarchitektur für Skalierbarkeit gestalten:** Frühe Investitionen in strukturierte Arbeitsabläufe, Kontrollmechanismen und hochwertige Wissensdatenbanken verbessern die Leistungsfähigkeit der KI und verringern mit der Zeit den Bedarf an manuellen Eingriffen. Die im Jahr 0 geschaffene grundlegende Infrastruktur ermöglicht eine effizientere Erweiterung in späteren Phasen.
- **Neben IT auch andere Geschäftsbereiche frühzeitig in die Workflow-Verantwortung einbeziehen:** Die Erweiterung um Funktionen wie Personalwesen, Finanzen und Gebäudemanagement steigert den Plattformwert bei minimalen Zusatzkosten. Der Erfolg hängt von Prozessklarheit und Veränderungsmanagement ab, nicht von Technologieinvestitionen.
- **Implementierungsressourcen des Anbieters nutzen:** Unternehmen, die die Implementierungsunterstützung von Freshworks in Anspruch nahmen, erzielten eine schnellere Bereitstellung und geringere Kosten. Die Implementierungsstrategie sollte während der Vertragsverhandlungen festgelegt werden, um Kosten und Zeit bis zur Wertschöpfung zu optimieren.
- **Weitere potenzielle Werttreiber berücksichtigen, wenn Ihr Unternehmen einen anderen Ausgangspunkt hat:** Diese Studie konzentriert sich auf Migrationen von großen Unternehmensplattformen; Unternehmen mit anderen Profilen, wie z. B. die nur grundlegende Tools verwendeten, die eine große Fragmentierung durch mehrere Tools aufwiesen (abteilungsübergreifend, durch Fusionen und Übernahmen, in Konglomeraten) oder die kleiner sind (kleine, mittlere oder wachstumsstarke Unternehmen), können eine Reihe zusätzlicher potenzieller Vorteile gegenüber anderen Problemen, Lücken oder Chancen in ihren vorherigen Umgebungen finden.

Finanzübersicht

Diese Finanzanalyse veranschaulicht die potenziellen finanziellen Auswirkungen einer Migration zu Freshworks Freshservice für Unternehmen, die zuvor große, veraltete ITSM-Plattformen betrieben haben. Alle Werte sind auf eine Anzahl von 100 lizenzierten Benutzern normiert. Gleichgewichteter Gesamtdurchschnitt über vier Unternehmen. Die Zahlensumme kann aufgrund von Rundungen abweichen.

Abbildung 3. Dreijähriger Cashflow – Gesamtmodell für batterieelektrische Fahrzeuge (pro 100 lizenzierte Nutzer)

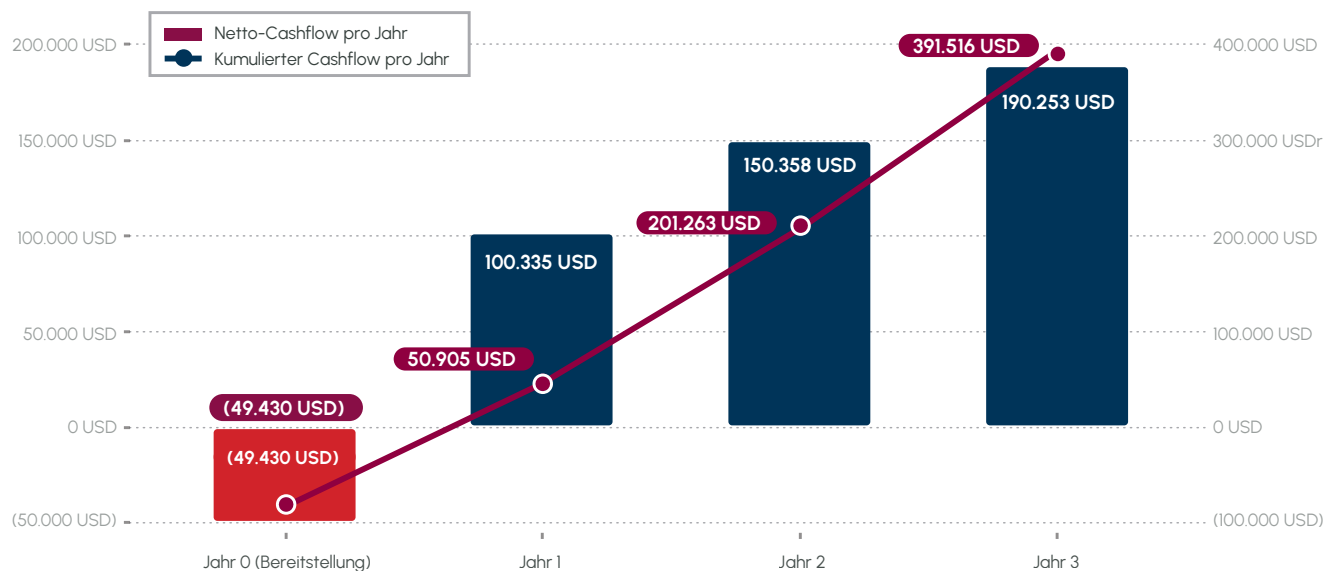


Tabelle 3. BEV-Gesamtergebnisse (pro 100 Nutzer)

Metrik	Gesamtergebnis (pro 100 Nutzer)
3-Jahres-ROI	168 %
Amortisationszeitraum	6,1 Monate
3-Jahres-NPV bei einem Diskontsatz von 10 %	308.986 US-Dollar
Anfänglich Bereitstellungskosten (Jahr 0)	49.430 US-Dollar
Gesamtbetriebskosten über 3 Jahre (Jahre 1–3)	228.840 US-Dollar
Gesamtinvestition über 3 Jahre (Alles inklusive)	278.269 US-Dollar
Gesamter Nutzen über 3 Jahre (ohne Rabatt)	669.785 US-Dollar

Tabelle 4. BEV-Gesamtergebnisse (pro 100 Nutzer)

Leistungskategorie	Gesamtmodell (3 Jahre, pro 100 Nutzer)
Lizenzkostenreduzierung und Tool-Konsolidierung	195.000 USD
Agentenproduktivität und KI-gestützte Problemlösung	234.841 USD
Selbstbedienung, Ablenkung und Endnutzerproduktivität	174.944 USD
Geschäftskontinuitäts- und Großschadensereignismanagement	36.000 USD
Skalierbarkeit und Vermeidung von Personalkosten	29.000 USD
Gesamtvorteile über 3 Jahre	669.785 USD

Freshworks hat diese BEV-Studie gesponsert, die von The Futurum Group gemäß ihrer etablierten Methodik zur Quantifizierung des Werts von Unternehmenssoftware und -dienstleistungen durchgeführt wurde. Die dargestellten finanziellen Ergebnisse basieren auf aggregierten Daten aus Primärinterviews, die Analysten von Futurum Research Anfang 2026 mit vier Unternehmen durchgeführt haben, die Freshservice zwischen 2022 und 2025 eingesetzt haben. Alle Finanzkennzahlen sind auf Forschungsergebnissen basierende Schätzungen und sollten nicht als Garantie für die zukünftige finanzielle Leistungsfähigkeit verstanden werden; sie bieten einen beispielhaften Überblick über die Ergebnisse, die Unternehmen durch die Migration zu Freshservice mit angemessener Planung, Prozessinvestitionen und kontinuierlicher Disziplin bei der KI-Aktivierung erwarten können. Die individuellen Ergebnisse variieren je nach Unternehmensgröße, Komplexität der vorherigen Plattform, Branche und Reifegrad der Implementierung.

Wichtige Informationen zu diesem Bericht

AUTOR

Donald Jin

Forschungsdirektor, Wirtschaftlicher
Wert für Unternehmen | The Futurum Group

MITWIRKENDER

Benjamin Brown

VP für kundenspezifische Forschung | The Futurum Group

HERAUSGEBER

Futurum-Forschung

ANFRAGEN

Kontaktieren Sie uns, wenn Sie über diesen Bericht sprechen möchten. Die Futurum Group antwortet umgehend.

ZITATE

Dieses Dokument darf von akkreditierten Pressevertretern und Analysten zitiert werden, muss jedoch im Kontext mit dem Namen und dem Titel des Autors sowie „The Futurum Group“ zitiert werden. Nicht-Journalisten und Nicht-Analysten müssen für sämtliche Zitate eine vorherige schriftliche Genehmigung von The Futurum Group einholen.

LIZENZIERUNG

Dieses Dokument mit allen unterstützenden Materialien ist Eigentum der The Futurum Group. Diese Veröffentlichung darf ohne die vorherige schriftliche Genehmigung von The Futurum Group nicht vervielfältigt, verteilt oder in jeglicher Form weitergegeben werden.

OFFENLEGUNGEN

The Futurum Group bietet Forschung, Analyse, Beratung und Consulting für viele High-Tech-Unternehmen an, einschließlich der in diesem Artikel genannten. Keine Mitarbeiter des Unternehmens halten irgendeine Beteiligungsposition bei einem in diesem Dokument genannten Unternehmen.



ÜBER FRESHWORKS

Freshworks ist ein globales Softwareunternehmen, das moderne, cloudbasierte Lösungen zur Verbesserung des Kunden- und Mitarbeitererlebnisses anbietet. Das Portfolio umfasst Kundensupport, IT-Service-Management (ITSM), CRM und Marketingautomatisierung mit Fokus auf Benutzerfreundlichkeit, schnelle Implementierung und hohen ROI. Ein zentrales Angebot ist Freshservice, eine KI-gestützte IT-Service-Management-Plattform, die Unternehmen dabei hilft, die Servicebereitstellung zu optimieren, Arbeitsabläufe zu automatisieren und die betriebliche Effizienz über IT- und Geschäftsteams hinweg zu verbessern. Freshworks zeichnet sich durch intuitives Design, schnelle Wertschöpfung und ein Preismodell aus, das sowohl mittelständischen als auch großen Unternehmen den Zugang zu Funktionen auf Unternehmensebene ermöglicht.



ÜBER THE FUTURUM GROUP

The Futurum Group ist ein unabhängiges Forschungs-, Analyse- und Beratungsunternehmen, das sich auf digitale Innovation und marktverändernde Technologien und Trends konzentriert. Jeden Tag helfen unsere Analysten, Forscher und Berater Unternehmen aus der ganzen Welt dabei, tektonische Veränderungen in ihren Branchen vorherzusehen und bahnbrechende Innovationen zu nutzen, um in ihren Märkten einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen bzw. aufrechtzuerhalten.



KONTAKTINFORMATIONEN: The Futurum Group LLC | futurumgroup.com | (833) 722 5337