

# Vendor Selection Matrix™ – Continuous Application Performance Management SaaS und Software: Die Top 20 Anbieter für den gehobenen Mittelstand in Deutschland 2019

Eveline Oehrlich

Research Director

April 2019

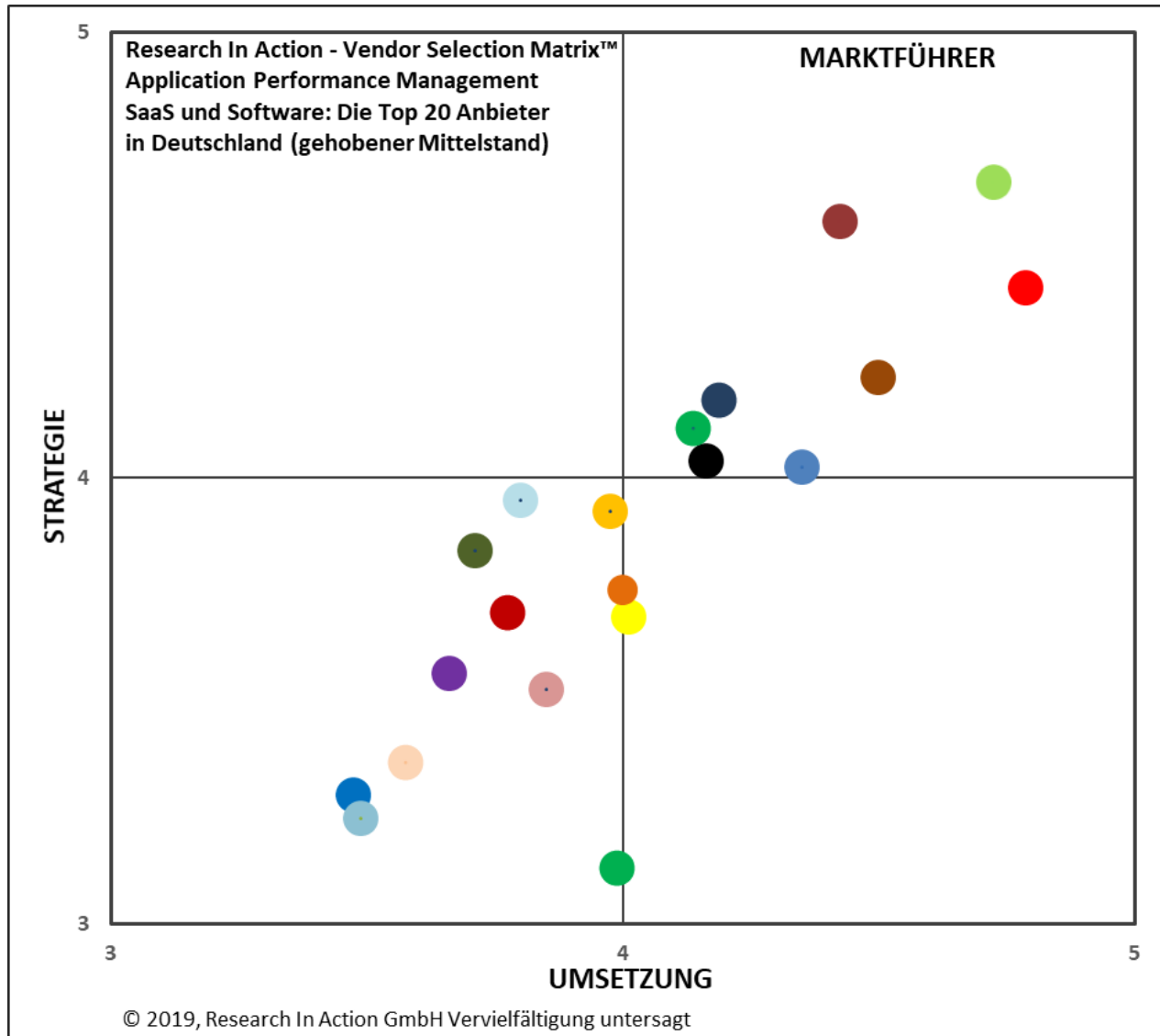
**GEKÜRZTE VERSION**



**RESEARCH IN ACTION**

independent research and consulting

# Vendor Selection Matrix™ – Continuous Application Performance Management: Ranking der Anbieter in Deutschland



## Top Fünf (Alphabetisch)

BMC  
Cisco  
Dynatrace  
New Relic  
Splunk

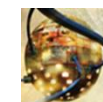
## Top Sechs bis Zehn (Alphabetisch)

IBM  
ITRS  
Micro Focus  
Riverbed  
Servicetrace  
Syslink Xandria

## Top 12\* bis 20 (Alphabetisch)

Broadcom (CA)  
Manage Engine  
Microsoft  
Nastel  
Netscout  
Open Source  
Oracle  
Realtech  
Solar Winds

\*Die Position Zehn wurde an zwei Hersteller mit identischem Gesamtergebnis vergeben.



**RESEARCH IN ACTION**  
independent research and consulting

# Research In Action GmbH – Die Methodik der Vendor Selection Matrix™

## Kurzbeschreibung:

- Einzigartige, überwiegend auf Umfragen beruhende Methodik zur vergleichenden Herstellerbewertung.
- Mindestens 60% der Bewertungsergebnisse basieren auf der Befragung von IT Budgetverantwortlichen in Endkundenunternehmen.
- Maximal 40% der Bewertungsergebnisse basieren auf der Meinung der Analysten (nicht nahezu 100%, wie bei der Mehrzahl der anderen Herstellerbewertungen).
- Es wurden mehr als 22.500 Datenpunkte gesammelt.
- Die Datenerhebung erfolgte in Q4 2018 und Q1 2019 bei 750 IT-Budgetverantwortlichen in deutschen Unternehmen des gehobenen Mittelstandes<sup>1</sup>, im Rahmen einer kombinierten Telefon- und Online-Befragung.
- Es wurden die Top 20 Anbieter, im deutschen Markt, von Continuous Application Performance Management SaaS und Software Lösungen bewertet (basierend auf den Kundenbewertungen der Umfrage<sup>2</sup>).
- Die Bewertungsergebnisse und Prognosen basieren auf dem Feedback von Kunden und Herstellern, frei verfügbaren Informationen, Triangulation, sowie auf der Ansicht der Analysten.

<sup>1</sup> Unternehmen mit mindestens € 50 Millionen Jahresumsatz. Ausgeschlossen sind Aktiengesellschaften, sowie Regierungsstellen, der öffentliche und gemeinnützige Sektor.

<sup>2</sup> Ausgenommen von der Evaluierung wurden Anbieter mit weniger als 15 Bewertungen (Ausnahme Open Source Lösungen).



# Research In Action GmbH – Die Methodik der Vendor Selection Matrix™

## Survey Instrument:

### Länder Aufschlüsselung

Deutschland	750
<b>Total</b>	<b>750</b>

### Firmengröße Aufschlüsselung (Mind. € 50 Millionen Umsatz)

250 bis 500 Mitarbeiter	115
500 bis 1.000 Mitarbeiter	245
1.000 bis 2.500 Mitarbeiter	325
2.500 bis 5.000 Mitarbeiter	53
Über 5.000 Mitarbeiter	12
<b>Total</b>	<b>750</b>

### Berufsbezeichnung Aufschlüsselung

IT Leiter	105
Leiter IT Service Management oder Help	82
Leiter IT Betrieb/Rechenzentrum	73
Leiter Application Performance Manager	68
VP IT	62
Leiter DevOps	54
Leiter Infrastruktur	52
Projektleiter	49
Leiter Prozessmanagement	46
Leiter Test Management	39
Leiter Change Management	31
CIO	25
Leiter Shared Services Center	23
Leiter Capacity Management	15
Leiter IT Einkauf	12
Andere	14
<b>Total</b>	<b>750</b>

### Industrie Aufschlüsselung

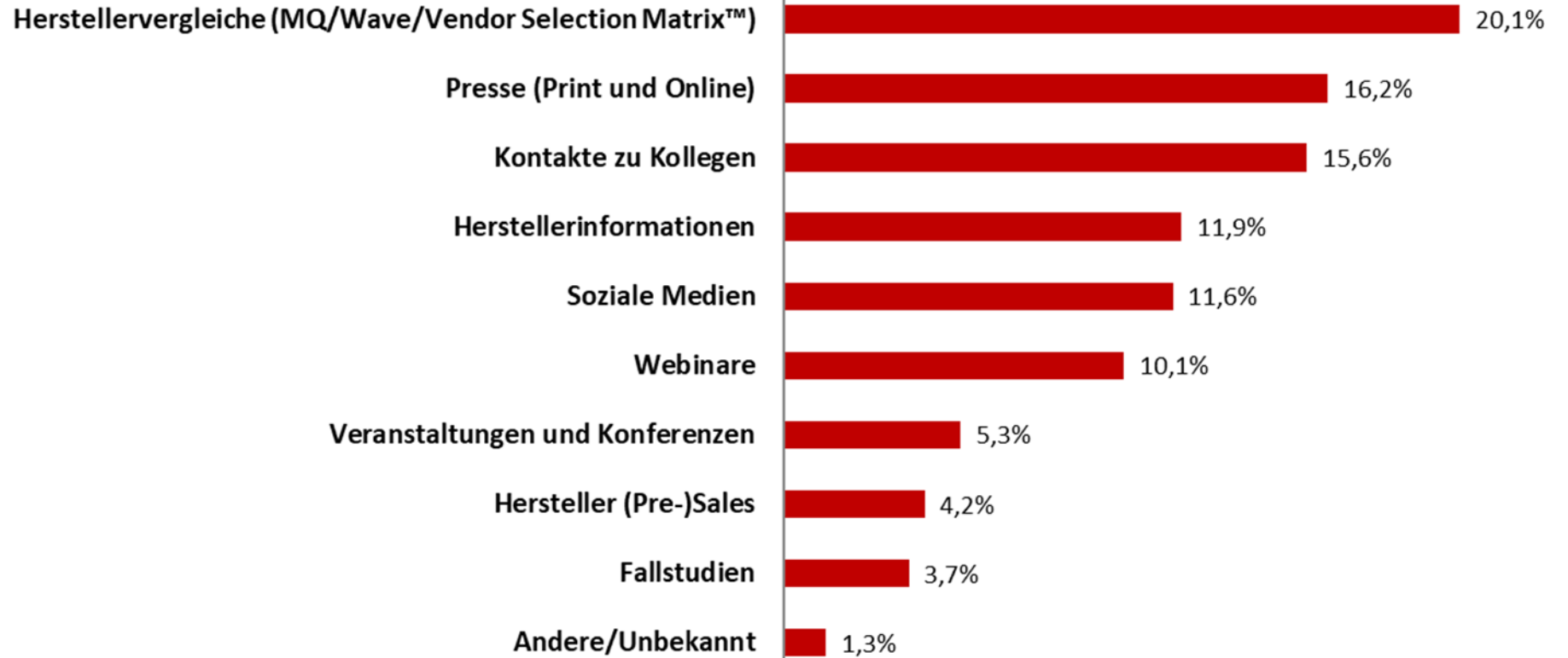
Konsumgüter & Einzelhandel	85
Energie	47
Finanzsektor	112
Gesundheitswesen & Chemie	74
Medien & Telekommunikation	56
Öffentlicher & Gemeinnütziger Sektor	0
Technologie & Beratung	74
Travel & Transportation	63
Verarbeitende Industrie	239
<b>Total</b>	<b>750</b>



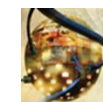
# Welche Tools nutzen Sie zur Lieferantenauswahl?

**MQ/VSM**  
**Presse**  
**Kollegen**  
**Hersteller**  
**Soziale Medien**

**Entscheider nutzen  
einen Mix aus  
traditionellen und  
Online Tools**

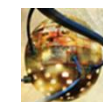


N = 3.000 Business und IT Führungskräfte mit Budgetverantwortung



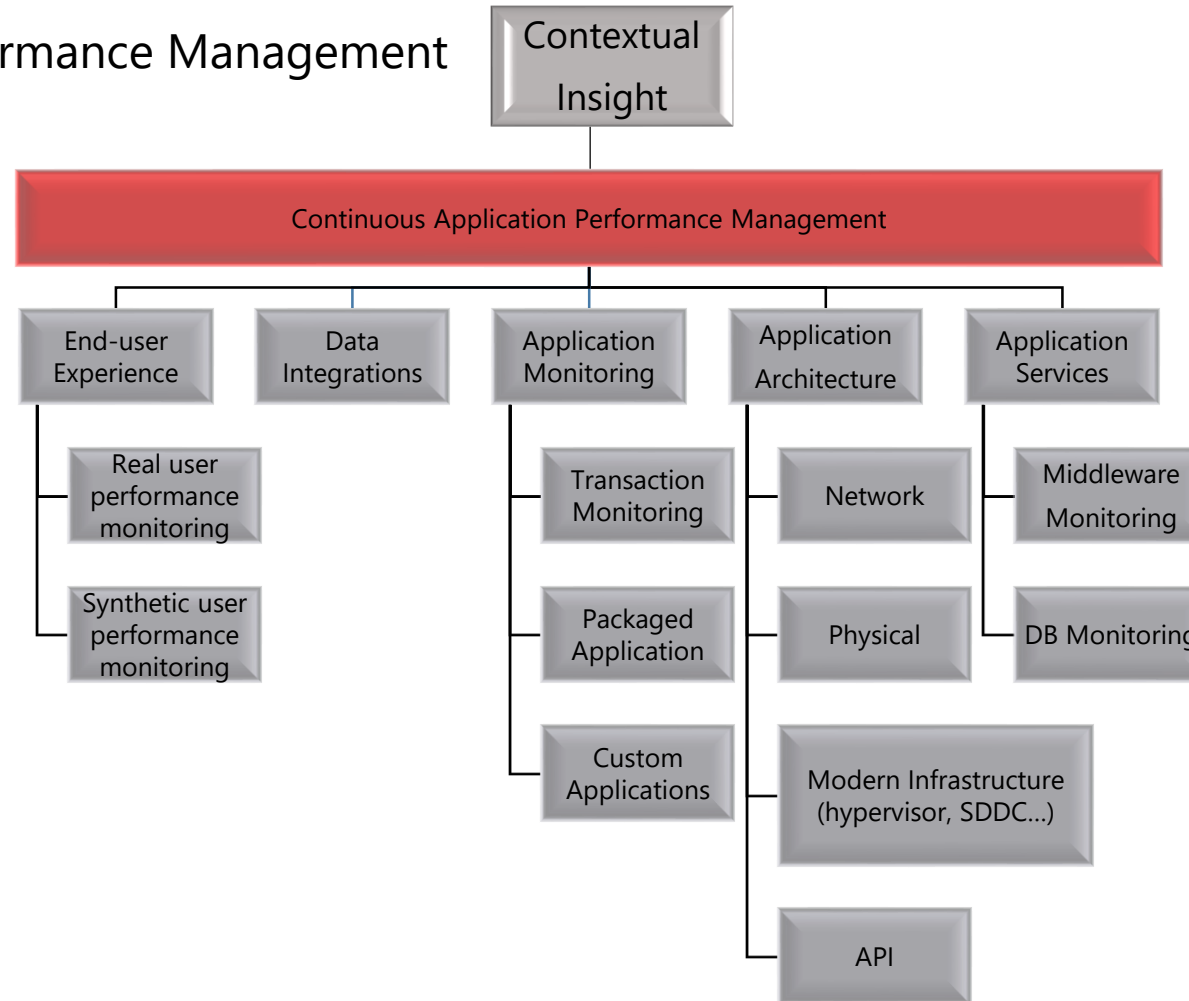
# Marktübersicht: Marktdefinition

- Continuous Application Performance Management (CAPM) ist die kontinuierliche Identifizierung von Problemen in Bezug auf die Leistung und Verfügbarkeit von Softwareanwendungen. CAPM ist bestrebt, Probleme bei der Anwendungsperformance proaktiv zu erkennen und zu diagnostizieren und ermöglicht somit eine situative Erkennung von anwendungsbezogenen Problemen.
- CAPM SaaS- und Softwarelösungen bieten die Möglichkeit, die Daten von überwachten Entitäten und Diensten zu aggregieren und korrelieren und Daten im Kontext für umsetzbare Informationen darstellen.
- Für diesen Bericht hat Research In Action die Anbieter von CAPM SaaS- und Softwarelösungen bewertet. Die Anforderungen und Bewertungskriterien für eine CAPM-Lösung wurden von den Befragten unserer Umfrage festgelegt.
- Wir evaluieren CAPM SaaS- und Softwarelösungen basierend auf den Anforderungen der Kunden. Aufgrund der Einführung moderner IT-Umgebungen (z. B. Cloud, Serverless und Microservices) und der digitalen Transformationen in Unternehmen haben sich die Anforderungen erheblich geändert.

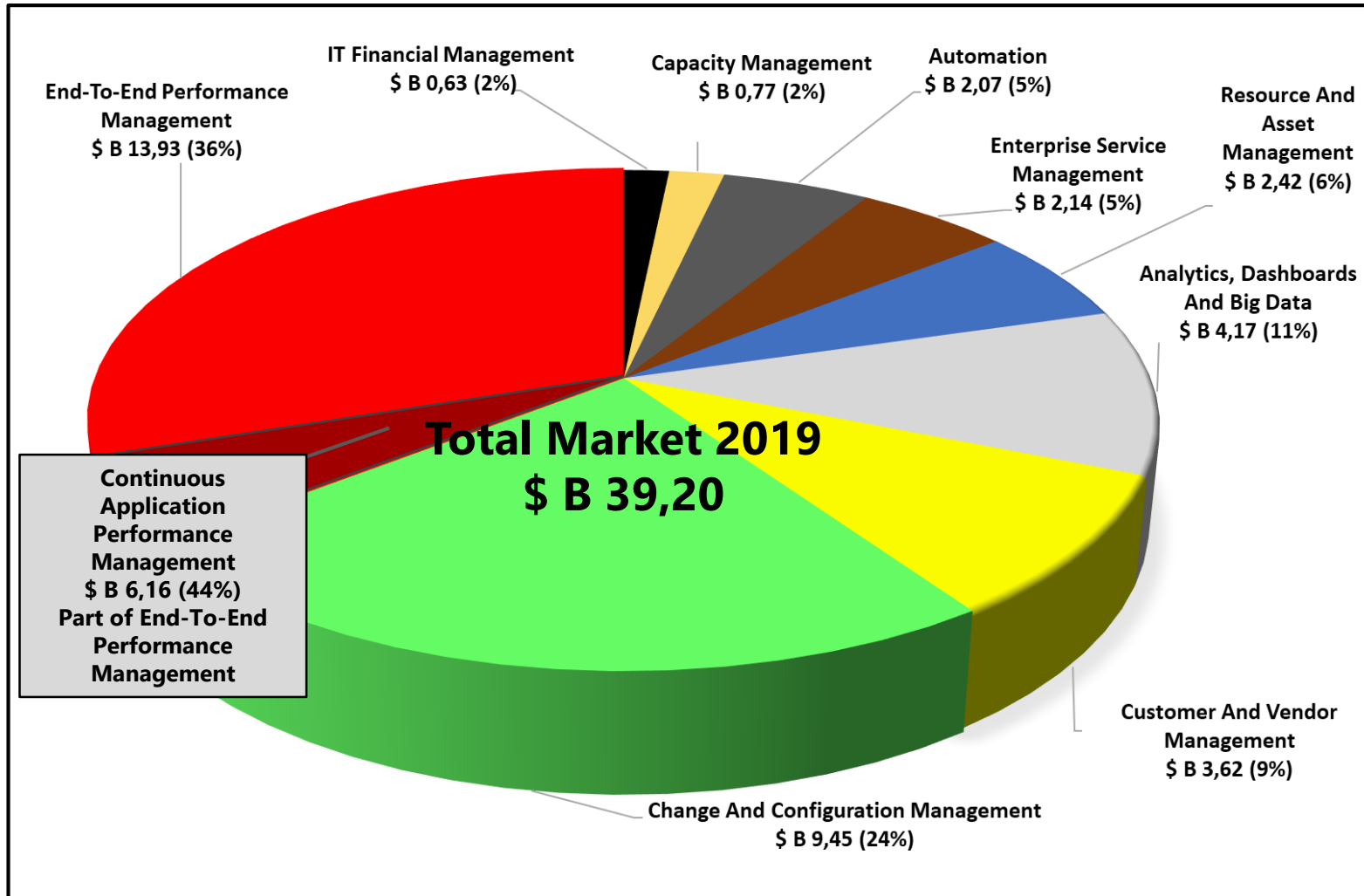


# Marktübersicht: Marktdefinition

## Continuous Application Performance Management Marchitecture Model



# IT und Enterprise Management SaaS und Software: Der weltweite Markt in 2018 und Forecast für 2019



\$ Billion*	2019	Growth	2018
End-To-End Performance Management	13,93	2,4%	13,60
Change And Configuration Management	9,45	0,7%	9,38
Customer And Vendor Management	3,62	1,1%	3,58
Analytics, Dashboards And Big Data	4,17	19,1%	3,50
Resource And Asset Management	2,42	0,8%	2,40
Enterprise Service Management	2,14	19,6%	1,79
Automation	2,07	27,0%	1,63
Capacity Management	0,77	1,3%	0,76
IT Financial Management	0,63	23,5%	0,51
<b>Total Market</b>	<b>39,20</b>	<b>5,5%</b>	<b>37,15</b>

\* Numbers include software licenses, maintenance and SaaS revenue.

Enterprise buyers in the Research In Action survey predict continuing robust market growth in 2019.

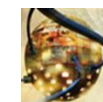
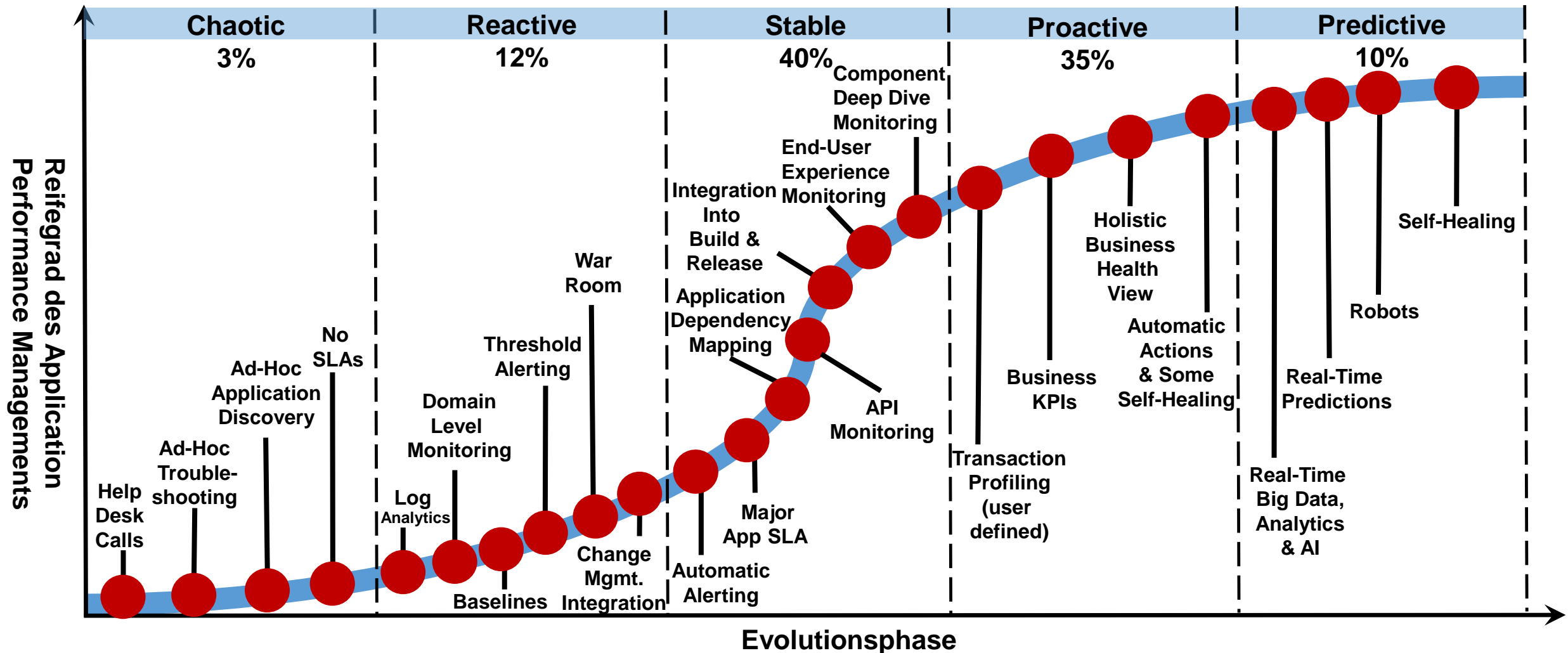


**RESEARCH IN ACTION**  
independent research and consulting



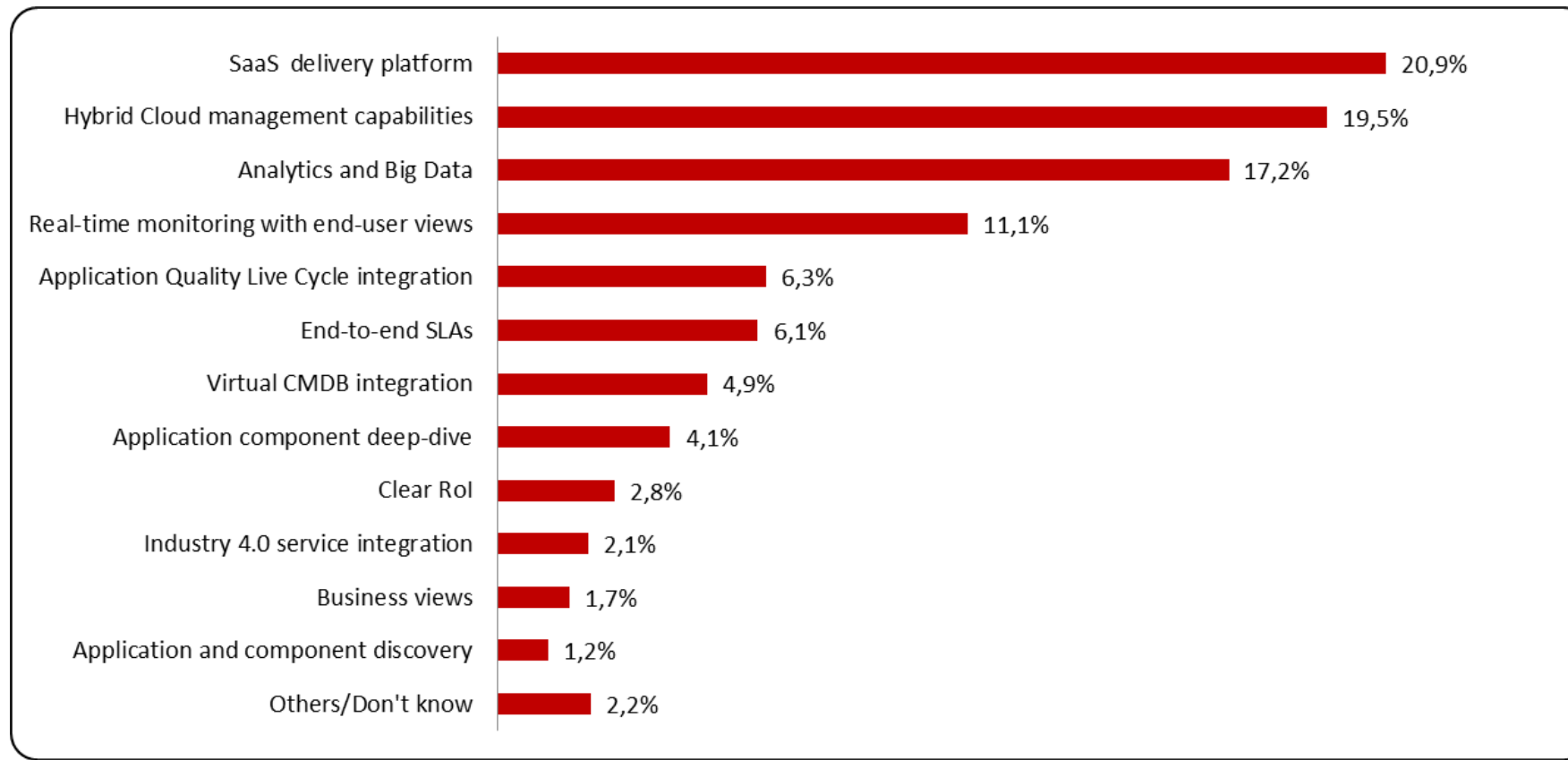
# Continuous Application Performance Management

## Reifegrad S-Kurve 2019



# Marktübersicht: Die Anforderungen an eine Continuous Application Performance Management Lösung

Was sind die Hauptanforderungen für eine Continuous Application Performance Management-Lösung?

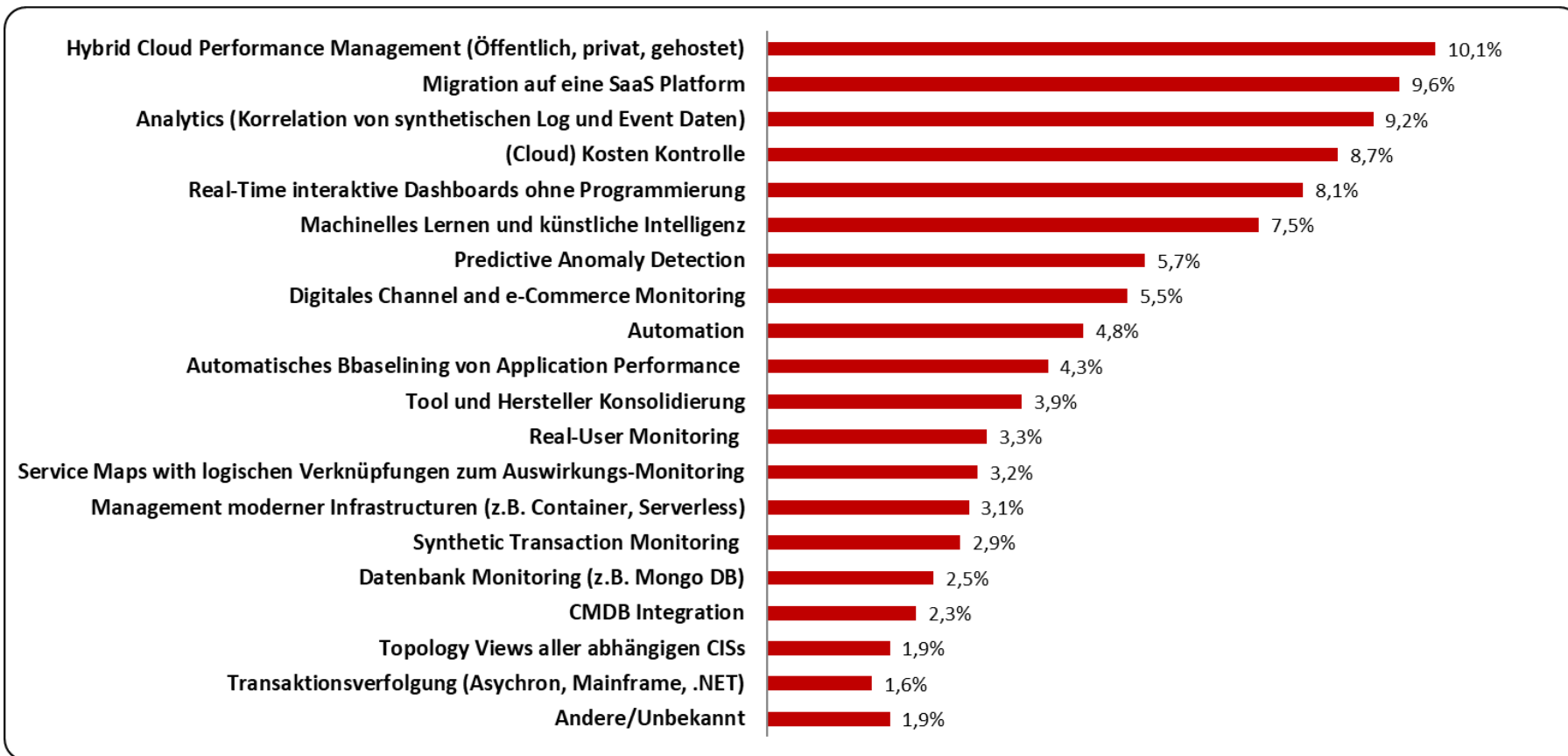


N = 1.600 IT Managers in Enterprises



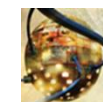
# Marktübersicht: Markttrends 2019

Wo werden Sie 2019 bezüglich Continuous Application Performance Management hauptsächlich investieren?



N = 750 IT-Führungskräfte mit Budgetverantwortung im deutschen gehobenen Mittelstand

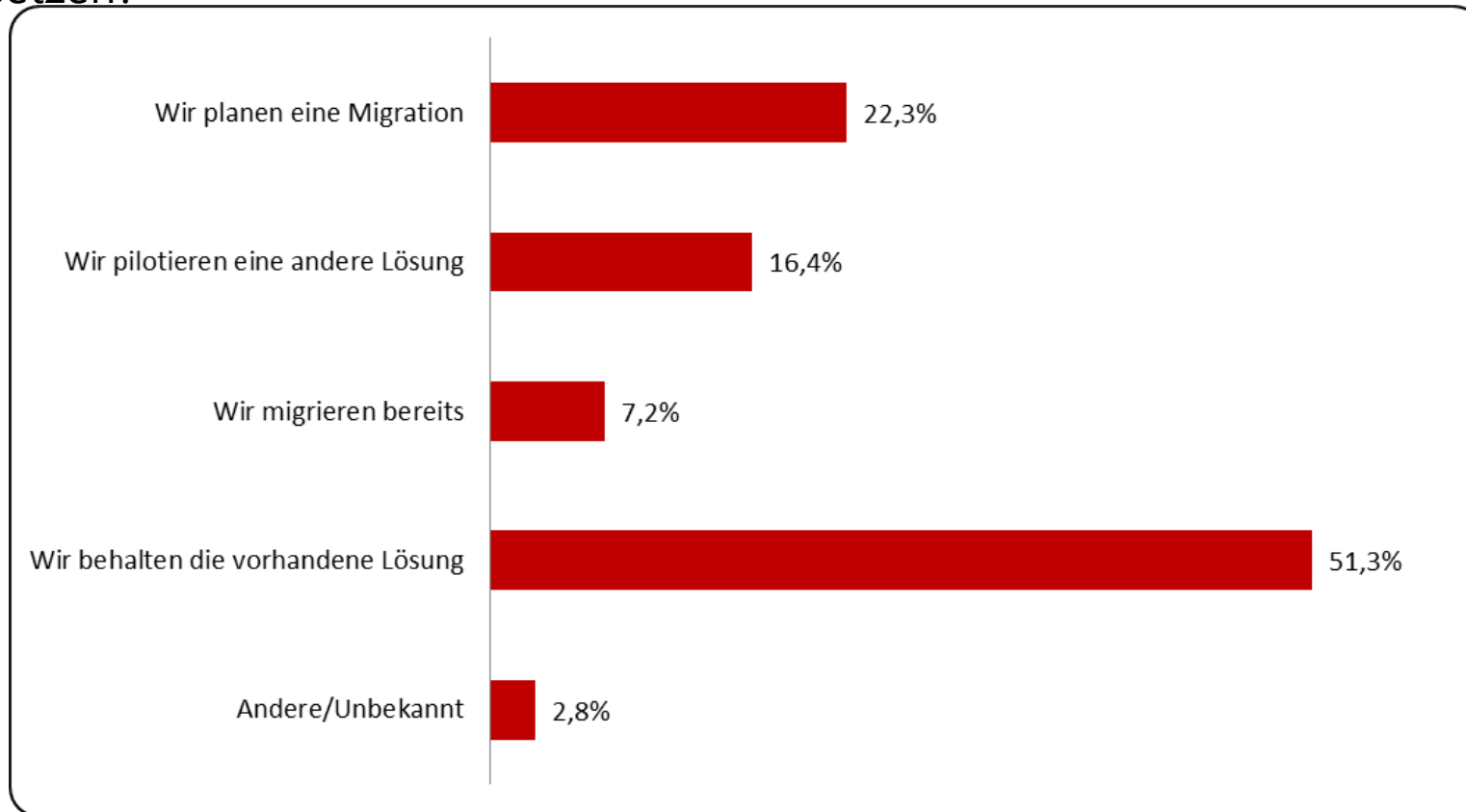
1. Eine wichtige Investition ist das Hybrid Cloud Performance Management, um durchgängiges Bewusstsein für anwendungsbezogene Probleme zur automatisierten oder sofortigen Lösung bereitzustellen.
2. Zusätzlich wollen IT Organisationen ihre CAPM Lösungen als SaaS Plattform. Grund dafür sind Best Practices und Richtlinien innerhalb SaaS Lösungen die sofort nutzbar sind. Oft sind diese SaaS Lösungen auch relative einfach zu implementieren sind.
3. Eine Investitionspriorität ist die Korrelation von Daten so dass das jeweiligen IT Team proaktive und kontextbezogene Einblicke für eine schnelle oder automatische Lösung von eventuellen Problemen hat.



**RESEARCH IN ACTION**  
independent research and consulting

# Marketübersicht: Markttrends 2019

Planen Sie, Ihre Continuous Application Performance Management Lösung in den nächsten 1-3 Jahren zu ersetzen?



N = 750 IT-Führungskräfte mit Budgetverantwortung im deutschen gehobenen Mittelstand

Mehr als die Hälfte der IT-Unternehmen behalten ihre bestehende APM-Lösung.

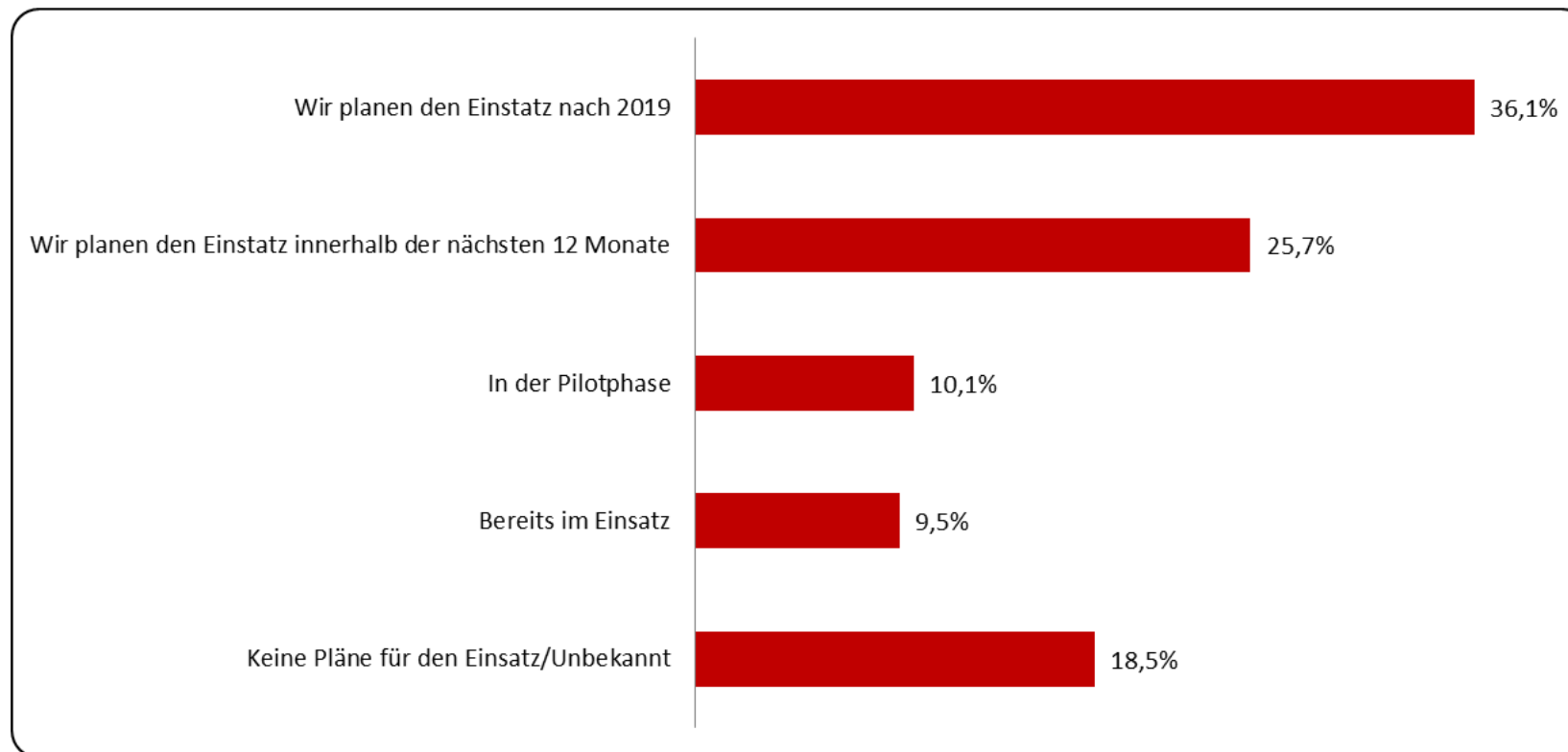
Wobei 38.7 % entweder eine Migration planen oder bereits schon eine andere Lösungen pilotieren.

7.2% sind bereits mitten in der Migration zu einer neuen CAPM Lösung. DevOps-Initiativen, komplexe Umgebungen und der Wunsch nach umsetzbarer Intelligenz sind höchstwahrscheinlich die Gründe.



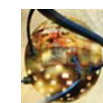
# Marketübersicht: Markttrends 2019

Planen Sie den Einsatz von maschinellem Lernen und/oder künstlicher Intelligenz als Teil Ihres Continuous Application Performance Managements?



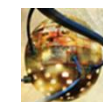
1. Künstliche Intelligenz (KI) und Maschinensprache sind in der Pilotphase und müssen ihren Wert noch unter Beweis zu stellen.
2. Das Versprechen von AIOps, das maschinelles Lernen und KI umfassen muss, ist immer noch 1-2 Jahre von der Mainstream-Akzeptanz entfernt.
3. Maschinelles Lernen und KI werden an Akzeptanz gewinnen, wenn die Erkennung von prädiktiven Anomalien mit Hilfe von Echtzeitdaten ermöglicht wird.

N = 1.500 enterprise IT Managers with budget responsibilities



# Marktübersicht: Markttrends 2019

- **Die Einführung des Continuous Application Performance Management wird durch die digitale Transformation vorangetrieben.** Als Teil des End-to-End Performance Management Marktes wächst Continuous Application Performance Management (CAPM) erheblich. Heute gibt es weltweit mehr als 500 aktive Software- und SaaS-Anbieter, die einen Jahresumsatz von rund 6,2 Milliarden US-Dollar erzielen. Wir gehen davon aus, dass dieser Markt mit einer jährlichen Wachstumsrate von 7,5% im Jahresvergleich wachsen wird, da CAPM eine wesentliche Voraussetzung für die Ermöglichung des Digitalgeschäfts ist.
- **Dieser Markt konvergiert schließlich.** Da IT-Umgebungen mit der Einführung moderner Technologien (z. B. Cloud, Serverless, Microservices) an Komplexität zunehmen, müssen die Implementierungen von CAPM modernisiert werden, um die wichtigsten Anforderungen zu erfüllen. CAPM-Lösungen sind Plattformen, die ein proaktives und fortlaufendes situatives Bewusstsein für anwendungsbezogene Probleme bieten. Intelligente Automatisierung wird durch Korrelation, kontextabhängige Darstellung und Vorhersage der Anwendungs- und / oder Dienstqualität unterstützt. SaaS-Lösungen bieten mit Best Practices und Richtlinien unmittelbare Vorteile und sind meistens einfach zu implementieren. Neue Anbieter sind aufgetaucht und etablierte Anbieter haben ihre Architektur und Strategie geändert, um die der aufstrebenden Anbieter zu spiegeln.
- **Investitionstrends für 2019.** Die Ausgabenentwicklung für 2019 spiegelt diese Veränderungen im Markt und in den Kundenanforderungen wieder. Die wichtigsten Investitionsbereiche für 2019 sind :
  1. Hybrid Cloud Performance Management (Öffentlich, private, gehostet)
  2. Migration auf eine SaaS Plattform
  3. Analytics (Korrelation von synthetischen Log und Event Daten)
  4. Cloud (Kosten Kontrolle)
  5. Real-Time interactive Dashboards ohne Programmierung



# Marktübersicht: Continuous Application Performance Management Marktvorhersagen

- **Der kontinuierliche Anstieg von IT-Komplexität erfordert eine intelligente Korrelation.** Mit der ständigen Weiterentwicklung der Architekturen, der Technologien und der Geschäftsmodelle wird es auch weiterhin eine Herausforderung darstellen den Leistungsproblemen einen Schritt voraus zu sein. Alle Software-, Service- und Abstraktionsschichten geben eine Vielzahl an Daten aus, die über die unterstützenden komplexen modernen Infrastruktur- und Anwendungsschichten hinweg in die jeweilige Beziehung zueinander gesetzt werden müssen. Diese Korrelation muss dem jeweiligen IT Team proaktive und kontextbezogene Einblicke für eine schnelle oder automatische Lösung bieten.
- **Der Wunsch nach Verbesserungen der digitalen Kundenerfahrung wird die Investitionsprioritäten vorantreiben.** Bei all dem Aufwand, den die IT in Strategien und Pläne für neue Architekturen, Technologien und Best Practices investiert, ist die kontinuierliche Verbesserung der Kundenerfahrung für das Unternehmen von entscheidender Bedeutung. CAPM-Teams müssen sicherstellen, dass ihre Lösungen eine fortschrittliche Überwachung digitaler Kundenerlebnisse ermöglichen. Ein paar Beispiele hierfür sind Einblicke in die Benutzerreise und die Trichteranalyse.
- **Die Bedeutung Tracing zeigt den IT-Wert in Ihrem Unternehmen.** Bereits mit den zehn langsamsten Transaktionen oder genauer gesagt, die zehn langsamsten SQL-Anweisungen oder die Beseitigung der zehn Infrastrukturprobleme mit der schlechtesten Leistung werden IT-Teams Erfolg für das Unternehmen erzielen. Top-CAPM-Teams müssen sich auf das Tracing konzentrieren, um einige der größten Hemmnisse für das Kundenerlebnis zu verbessern. Dies hat enorme Auswirkungen auf den Wert, den CAPM innerhalb der gesamten Organisation und / oder des gesamten Unternehmens liefert, da dies unmittelbare Auswirkungen auf das Endergebnis des Unternehmens hat.
- **Die ganzheitliche Perspektive bietet die Verknüpfung von IT-Leistungskennzahlen mit den Business KPI.** Führungskräfte interessieren sich nicht für Details zur IT-Infrastruktur oder zu Fragen der Technologieleistung. Die wichtigsten Leistungsindikatoren (KPIs) für das Unternehmen sind in der Regel Informationen zum Umsatz oder Details über Kundenerlebnisse. Ein entscheidender Aspekt bei der Auswahl von CAPM-Lösungen ist die Kenntnis der Anwendungsabhängigkeiten und ihrer Auswirkungen auf die Diagnose, Ermittlung, Vorhersage und potenziellen Selbstheilung der KPIs, um die geschäftlichen KPIs positiv zu beeinflussen.



# Marktübersicht: Continuous Application Performance Management Marktvorhersagen

- **CAPM wird ein wesentlicher Bestandteil der modernen Lieferkette für Software sein.** Die Einführung von DevOps und Agile, die auf Unternehmensebene um mehr als 50% gestiegen ist, erfordert andere Vorgehensweise bei CAPM\*. Prozesse die normalerweise am Ende des Software Development Lifecycle (SDLC) liegen müssen auf Anwendungsqualität geprüft werden vor jeglicher weiteren Bearbeitung. Durch das Verschieben von CAPM an den Anfang (z.B. während des Testens oder der Entwicklung) werden mögliche Engpässe die sonst während oder nach der Bereitstellung festgestellt werden proaktiv beseitigt.
- **Verschiebung von Mean-Time-To-Repair (MTTR) zur Time-To-Business-Impact (TTBI).** In der digitalen Welt geschieht alles in Echtzeit. Dazu muss die IT eine sinnvolle Methode einsetzen, um die Auswirkungen der Leistung auf das Unternehmen zu kommunizieren. Der Begriff MTTR – wobei die Effizienz von etwas zu reparieren gemessen wird - ist für das moderne Business-Technologie-Umfeld nicht mehr ausreichend, da dies nichts im Zusammenhang mit der Gesundheit von Unternehmen und deren Software widerspiegelt. Das Kommunizieren des Anwendungszustands mithilfe von TTBI-Dashboards und Anwendungszustandsindizes wird die Perspektive auf den Wert, die Effizienz und die Innovation von IT zum positiven ändern.
- **KI und maschinelles Lernen werden zu einem gewissen Mehrwert beitragen, aber ...** um den Herausforderungen in der sich schnell ändernden IT-Landschaft immer einen Schritt voraus zu sein, bietet die Einführung des maschinellen Lernens einige Vorteile, wenn sie auf Daten angewendet werden, jedoch nur dann, wenn diese kontextbezogen und Echtzeitdaten sind.
- **CAPM-Anbieter werden zu einer Datenquelle für AIOps.** Die Nutzung des maschinellen Lernens und zusätzlicher KI-Funktionen verspricht eine Wenn / Dann-Analyse, Vorhersagbarkeit von Problemen und vorgeschriebene Möglichkeiten Probleme zu lösen. Anbieter, die sich strikt auf AIOps konzentrieren sind gestiegen, aber viele von ihnen benötigen vorhandene CAPM-Anbieter, die sich auf die Überwachung als mögliche Datenquellen aus der verwalteten Umgebung konzentriert haben. Bestehende CAPM-Anbieter überdenken ihre Fähigkeiten, um AIOps als Option hinzuzufügen.

\*Source: DevOps Institute





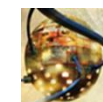
# Vendor Selection Matrix™ – Continuous Application Performance Management SaaS und Software: Bewertungskriterien

## Strategie

<b>Vision &amp; Vermarktung</b>	30%	Hat das Unternehmen eine durchgängige Vision, die mit den mutmaßlichen Marktszenarios der Zukunft in Einklang steht? Ist die Vermarktungs- und Vertriebsstrategie für die Zielmärkte und Zielkunden geeignet?
<b>Innovation &amp; Partner Ökosystem</b>	20%	Wie innovativ ist das Unternehmen? Wie ist das Partner Ökosystem organisiert und wie effizient ist das Partnermanagement?
<b>Firmenstabilität &amp; Umsetzungskraft</b>	15%	Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit eines langfristigen Überlebens des Unternehmens? Verfügt das Unternehmen über die notwendigen Ressourcen zur Umsetzung der Strategie?
<b>Differenzierung &amp; Alleinstellungsmerkmal (USP)</b>	35%	Verfügt die Lösung über ein Alleinstellungsmerkmal (USP) und klare Differenzierungen?

## Umsetzung

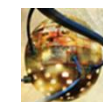
<b>Breite &amp; Tiefe des Lösungsangebotes</b>	30%	Deckt die Lösung alle vom Kunden erwarteten, notwendigen Funktionen ab?
<b>Marktanteil &amp; Wachstum</b>	15%	Wie hoch ist der Marktanteil und wächst er stärker als der Marktdurchschnitt?
<b>Kundenzufriedenheit</b>	25%	Wie zufrieden sind die Kunden mit der Lösung und dem Anbieter?
<b>Preis-Leistungs-Verhältnis</b>	30%	Wie bewerten die Kunden das Verhältnis zwischen Preis und dem empfundenen Wert der Lösung?



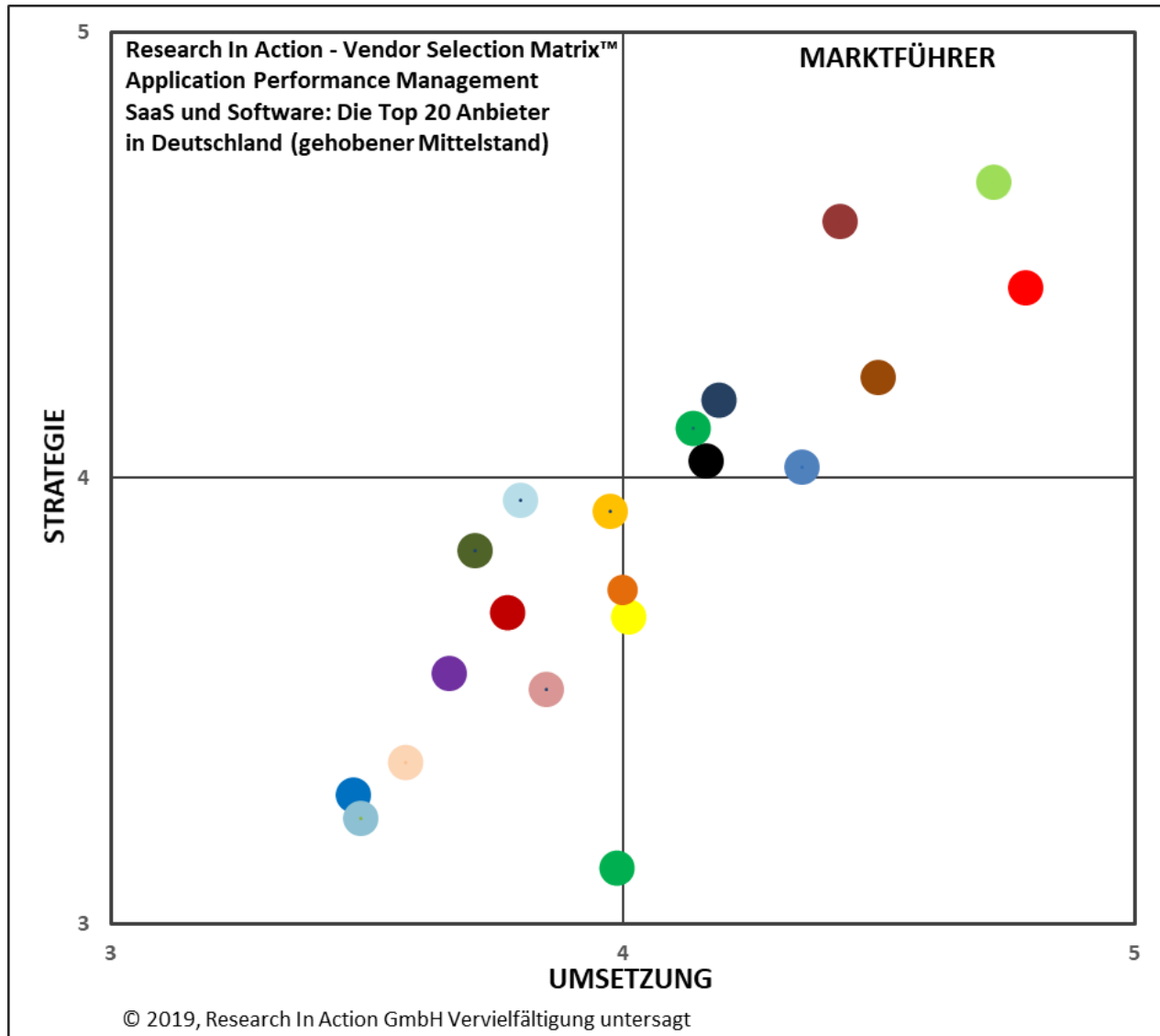
# Vendor Selection Matrix™ – Continuous Application Performance Management: Die Top 20 Anbieter in Deutschland

## Bewertete Anbieter und Lösungen:

Name	Produkte
1 BMC	TrueSight Product Family
2 Broadcom (CA)	APM, Nimsoft
3 Cisco	APM
4 Dynatrace	Dynatrace
5 IBM	IBM Cloud App Management
6 ITRS	Geneos
7 ManageEngine	Applications Manager
8 Micro Focus	Operations Bridge
9 Microsoft	Azure Monitor, System Center Operations Manager
10 Nastel Technologies	Autopilot
11 Netscout	nGenius
12 New Relic	APM
13 Open Source	Nagios/Icinga , EventDB , NagVis, Business Process View...
14 Oracle	Oracle Management Cloud
15 Realtech	Realtech System Assessment
16 Riverbed	SteelCentral
17 Servicetrace	APM
18 SolarWinds	Server and App Monitoring
19 Splunk	Enterprise
20 Syslink Xandria	SyslinkXandria



# Vendor Selection Matrix™ – Continuous Application Performance Management: Ranking der Anbieter in Deutschland



## Top Fünf (Alphabetisch)

BMC  
Cisco  
Dynatrace  
New Relic  
Splunk

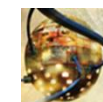
## Top Sechs bis Zehn (Alphabetisch)

IBM  
ITRS  
Micro Focus  
Riverbed  
Servicetrace  
Syslink Xandria

## Top 12\* bis 20 (Alphabetisch)

Broadcom (CA)  
Manage Engine  
Microsoft  
Nastel  
Netscout  
Open Source  
Oracle  
Realtech  
Solar Winds

\*Die Position Zehn wurde an zwei Hersteller mit identischem Gesamtergebnis vergeben.



**RESEARCH IN ACTION**  
independent research and consulting

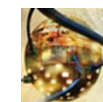
# Research In Action GmbH – Die Methodik der Vendor Selection Matrix™

## **Haftungsausschluss für die Vendor Selection Matrix™:**

Die Research In Action GmbH unterstützt keine der in unseren Forschungspublikationen genannten Anbieter, Produkte oder Dienstleistungen und empfiehlt den Technologien Anwendern nicht, nur die Anbieter mit den besten Bewertungen auszuwählen. Die im Rahmen dieser Untersuchung gewonnenen Erkenntnisse stammen sowohl aus Unternehmen als auch aus Anbieterquellen, die wir als zuverlässig erachten. Die Publikationen der Research In Action GmbH geben die Ansichten der Analysten wieder und sollten nicht als Tatsachenangabe betrachtet werden. Diese Ansichten können sich ohne weitere Ankündigung ändern. Die Research In Action GmbH übernimmt für diese Untersuchung keinerlei ausdrückliche oder stillschweigende Gewähr, einschließlich jedweder Mängelgewährleistung oder Gewährleistung der Eignung für einen bestimmten Zweck.

## **Über:**

Research In Action GmbH ist ein führendes unabhängiges Forschungs- und Beratungsunternehmen im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie. Das Unternehmen bietet sowohl zukunftsorientierte, als auch praxisnahe Beratung für Unternehmen und Lösungsanbieter an.



# Kontakt



**Eveline Oehrlich**  
**+49 151 40158054**  
**[eoehrlich@researchinaction.de](mailto:eoehrlich@researchinaction.de)**