

Vendor Selection Matrix™ - IT und Enterprise Service Management SaaS und Software: Die Top 20 Anbieter für den gehobenen Mittelstand in Deutschland 2019

Dr. Thomas Mendel Ph.D.

Geschäftsführer

März 2019

GEKÜRZTE VERSION



Vendor Selection Matrix™ – IT und Enterprise Service Management: Ranking der Anbieter in Deutschland



Top Fünf (Alphabetisch)

Matrix42
OMNINET
Serviceware
TOPdesk
USU

Top Sechs bis Zehn (Alphabetisch)

DeskCenter
Efecte
Micro Focus
Realtech
ServiceNow

Top 11 bis 20 (Alphabetisch)

Axios
BMC
IBM
iET Solutions
it-novum
Microsoft
Open Source
SAP
Ultimo
Wendia



RESEARCH IN ACTION
independent research and consulting

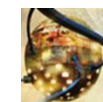
Research In Action GmbH – Die Methodik der Vendor Selection Matrix™

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 Mittelstandes¹, im Rahmen einer kombinierten Telefon- und Online-Befragung.
- Es wurden die Top 20 Anbieter im deutschen Markt, von IT und Enterprise Service Management SaaS und Software Lösungen bewertet (basierend auf den Kundenbewertungen der Umfrage²).
- Die Bewertungsergebnisse und Prognosen basieren auf dem Feedback von Kunden und Herstellern, frei verfügbaren Informationen, Triangulation, sowie auf der Ansicht der Analysten.

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

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



Research In Action GmbH – Die Vendor Selection Matrix™ Methodologie

Survey Instrument:

Länder Aufschlüsselung

Deutschland	750
Total	750

Firmengröße Aufschlüsselung (Mind. € 50 Millionen Umsatz)

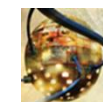
250 bis 500 Mitarbeiter	115
500 bis 1.000 Mitarbeiter	245
1.000 bis 2.500 Mitarbeiter	325
2.500 bis 5.000 Mitarbeiter	53
Über 5.000 Mitarbeiter	12
Total	750

Berufsbezeichnung Aufschlüsselung

IT Leiter	105
Leiter IT Service Management oder Help Desk	82
Leiter IT Betrieb/Rechenzentrum	73
Leiter Application Performance Management	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
Total	750

Industrie Aufschlüsselung

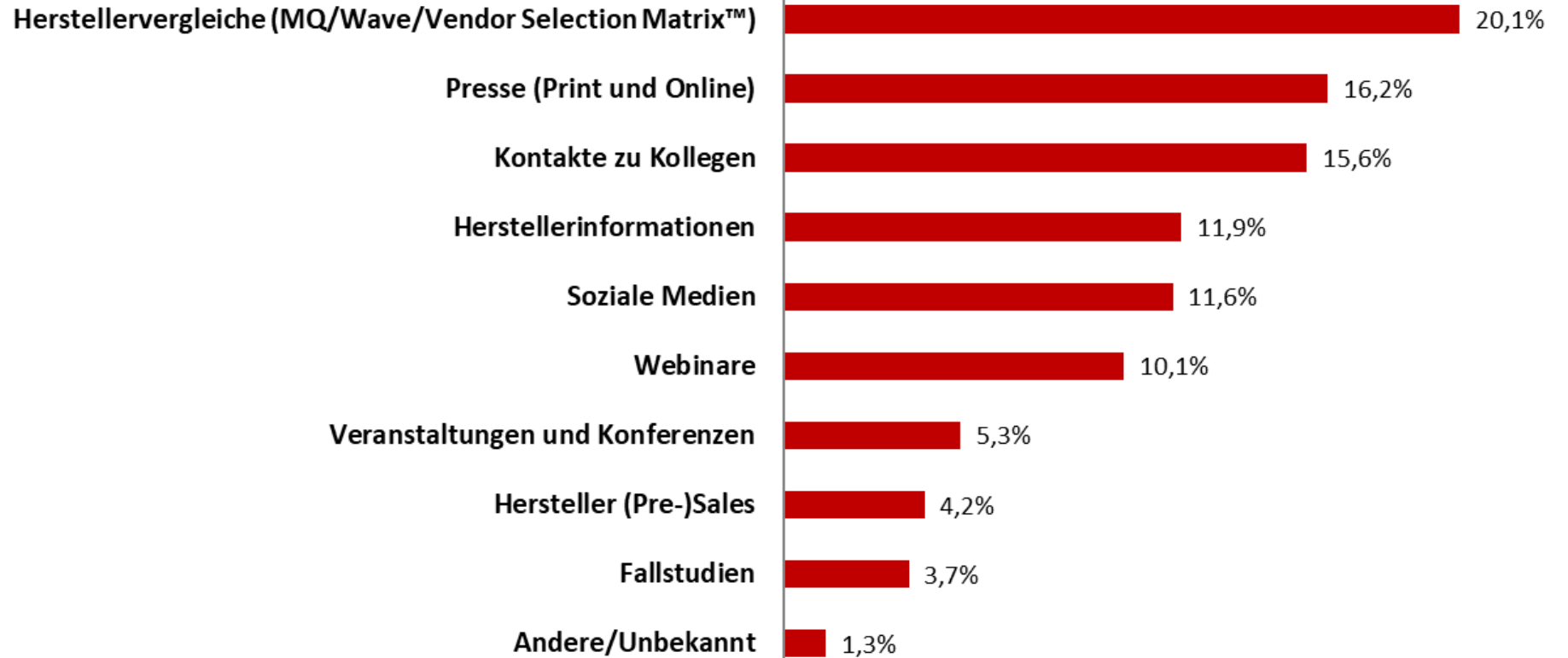
Konsumgüter & Einzelhandel	85
Energie	47
Finanzsektor	112
Gesundheitswesen & Chemie	74
Medien & Telekommunikation	56
Öffentlicher & Gemeinnütziger Sektor	0
Technologie & Beratung	74
Travel & Transportation	63
Verarbeitende Industrie	239
Total	750



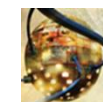
Welche Tools nutzen Sie zur Lieferantenauswahl?

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: Definitionen

- IT Service Management (ITSM)¹ bezeichnet die Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT Organisation zu erreichen. IT Service Management beschreibt insofern den Wandel der Informationstechnik zur Kunden- und Serviceorientierung. Von Bedeutung ist die Gewährleistung und Überwachung der Business Services, also die für den Kunden sichtbaren IT-Dienstleistungen. Auf diese Weise können kontinuierlich die Effizienz, die Qualität und die Wirtschaftlichkeit der jeweiligen IT-Organisation verbessert werden.
- Die IT Infrastructure Library (ITIL)² ist der De-Facto Standard für IT Service Management Prozessdefinitionen.
- Enterprise Service Management (ESM)³ ist eine Kategorie von Business Management Software – meist in der Form einer integrierten Suite von Anwendungen – die von Service Organisationen benutzt werden, um wichtige Daten über die Leistung und das Abschneiden der Business Services zu sammeln und zu analysieren. Enterprise Service Management hat sich aus der Erweiterung des IT Asset Management um traditionell non-IT Assets entwickelt. Heute wird es zunehmend für (1) Personalwesen, (2) Lieferantenmanagement, (3) Technische Services, (4) Außendienst Services, (5) Financial Management sowie (6) Shared Services Organisationen eingesetzt.

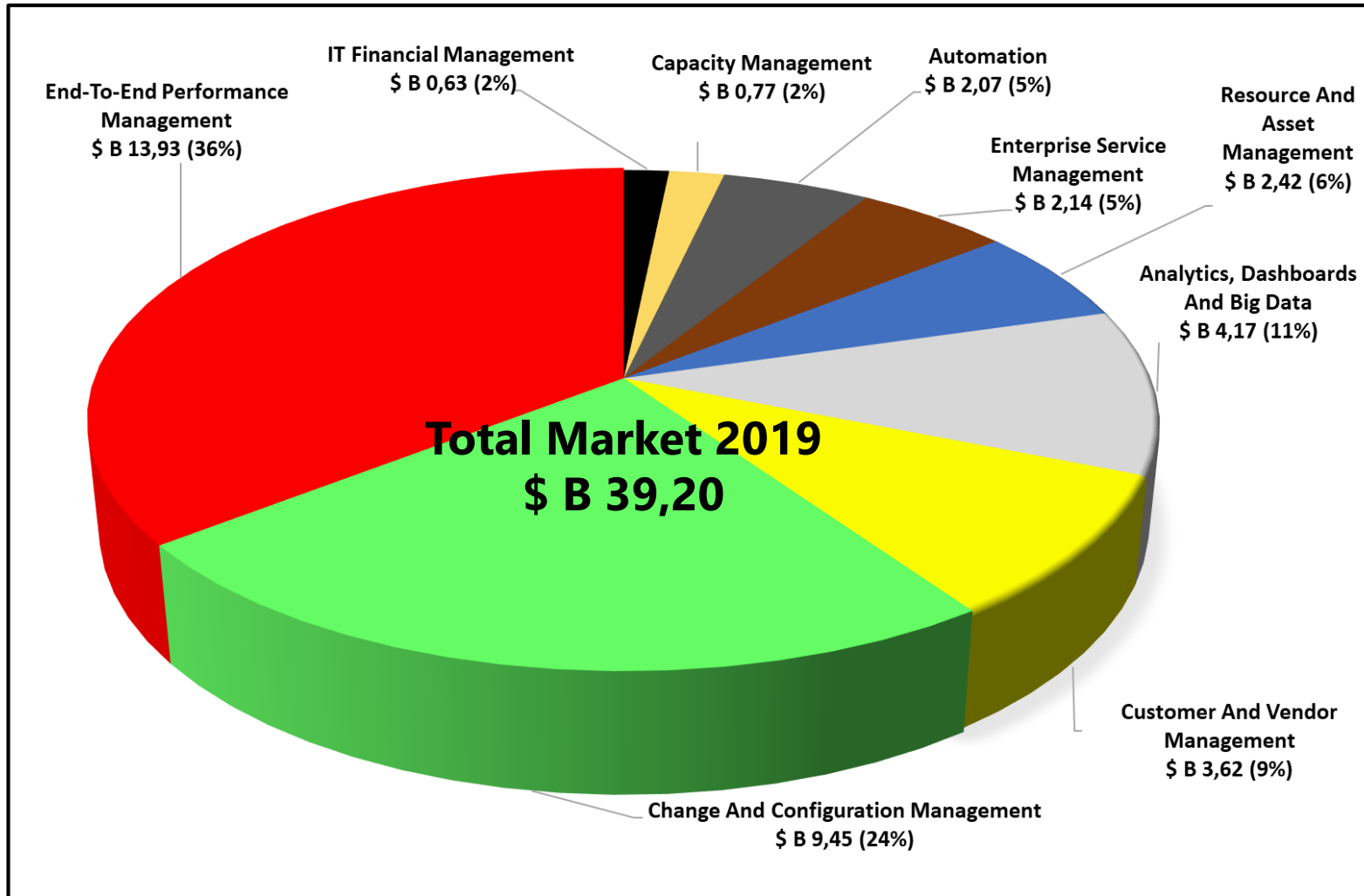
¹ IT Service Management, siehe https://de.wikipedia.org/wiki/IT_service_management.

² IT Infrastructure Library, Warenzeichen der AXELOS Ltd., siehe http://de.wikipedia.org/wiki/IT_Infrastructure_Library.

³ Enterprise Service Management, siehe https://en.wikipedia.org/wiki/Enterprise_service_management.



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



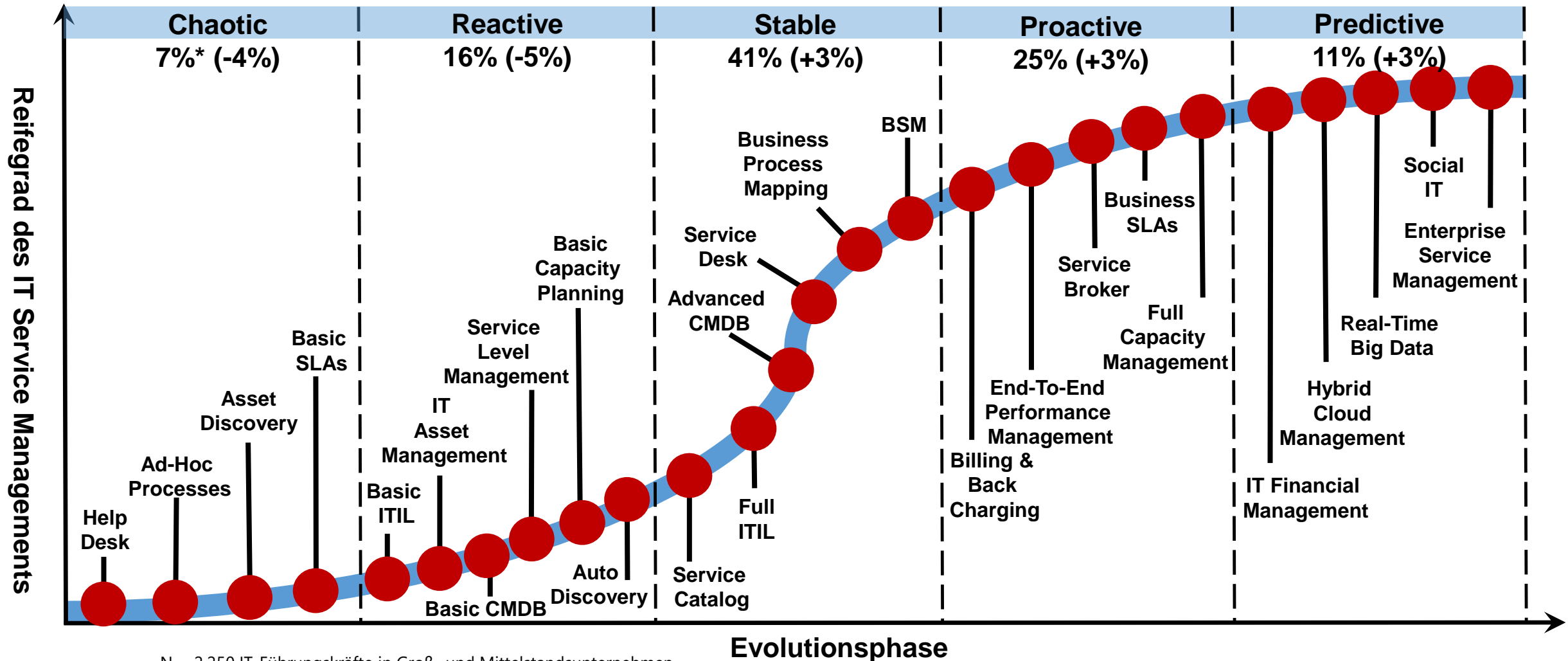
\$ Billion*	2019	Growth	2018
End-To-End Performance Management	13,93	2,4%	13,60
Change And Configuration Management	9,45	0,7%	9,38
Customer And Vendor Management	3,62	1,1%	3,58
Analytics, Dashboards And Big Data	4,17	19,1%	3,50
Resource And Asset Management	2,42	0,8%	2,40
Enterprise Service Management	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
Total Market	39,20	5,5%	37,15

* Numbers include software licenses, maintenance and SaaS revenue.

Die IT Budgetverantwortlichen in deutschen Unternehmen erwarten für 2019 weiterhin solides Marktwachstum.



Die IT Service Management Reifegrad S-Kurve 2019

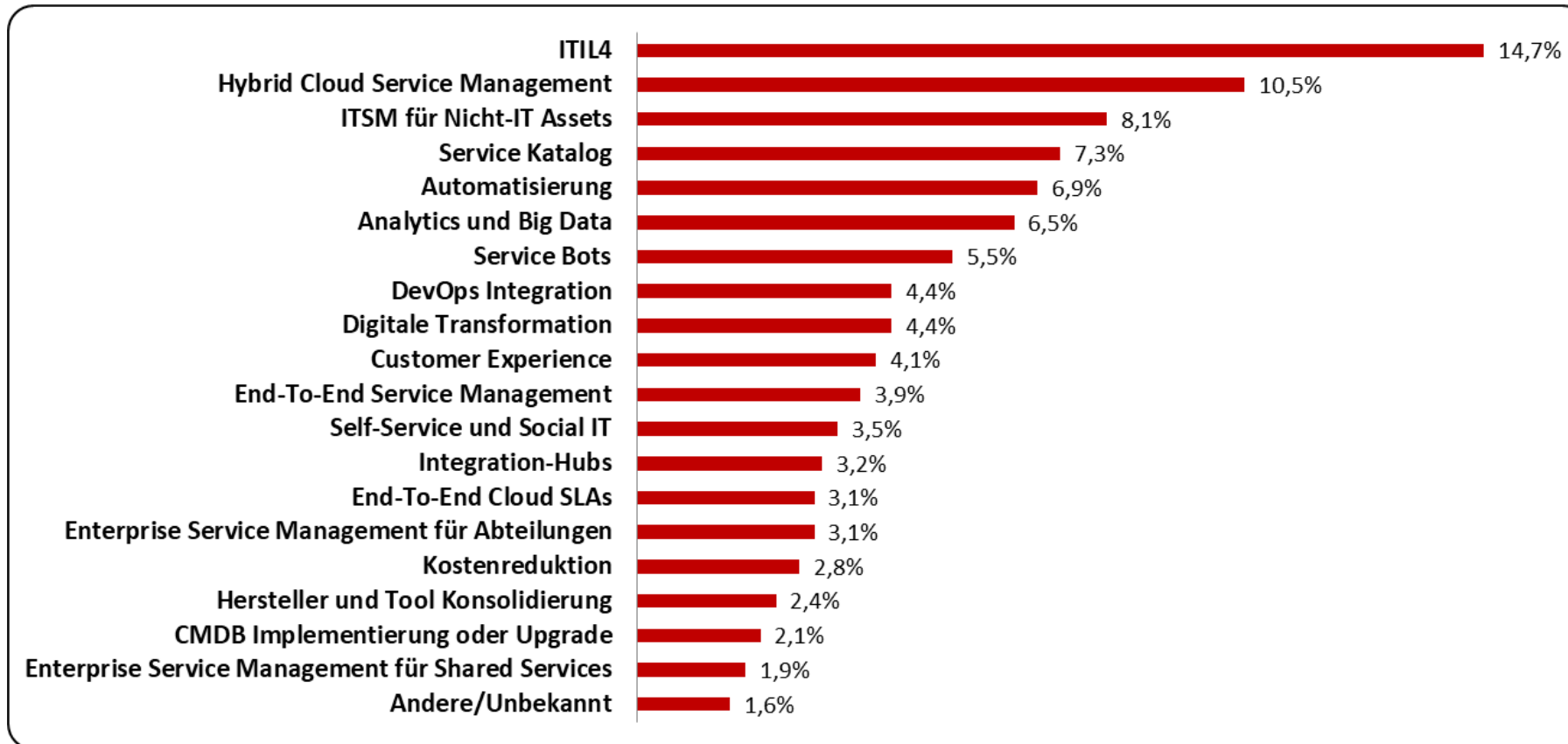


N = 2.250 IT-Führungskräfte in Groß- und Mittelstandsunternehmen
 * Kategorien zeigen die Adaptionsraten, () die Veränderungen gegenüber 2018



Marktübersicht: Markttrends 2019

Wo werden Sie 2019 bezüglich IT und Enterprise Service Management hauptsächlich investieren?



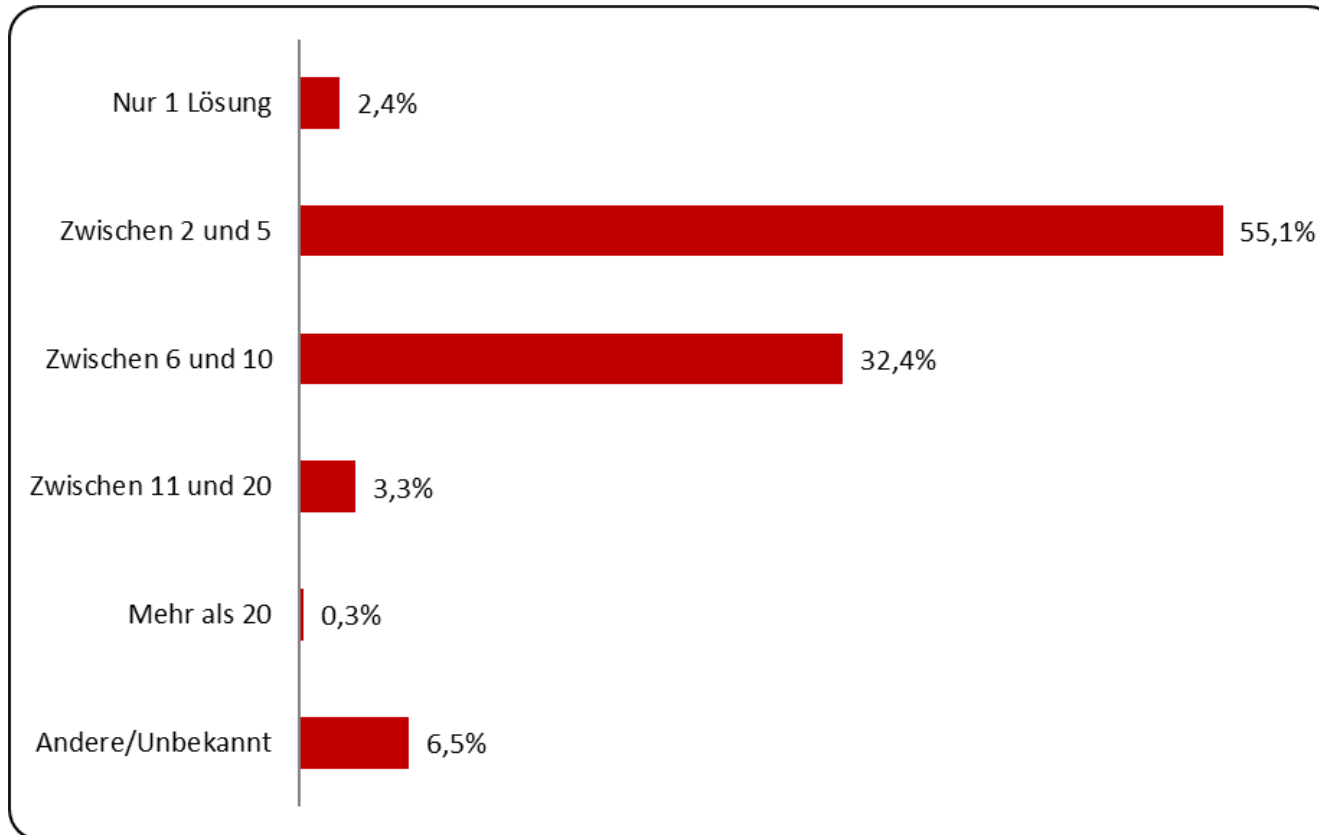
Das ITIL4 Upgrade wird 2019 das wichtigste Innovationsthema beim deutschen gehobenen Mittelstand sein.

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



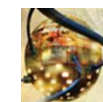
Marktübersicht: Markttrends 2019

Wie viele verschiedene Software oder SaaS Lösungen haben Sie für Ihr IT und Enterprise Service Management im Einsatz?



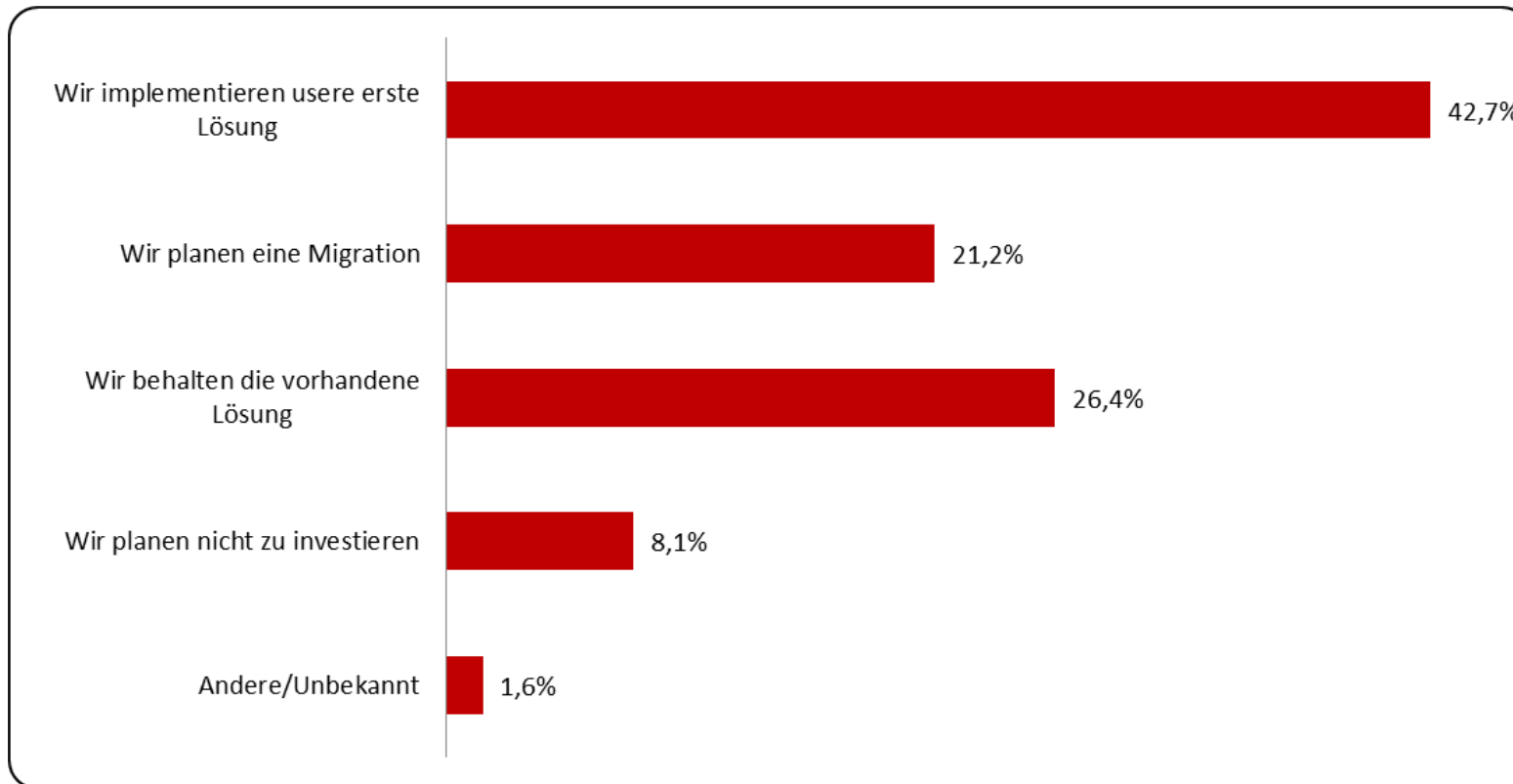
N = 750 IT-Führungskräfte mit Budgetverantwortung im deutschen gehobenen Mittelstand

Die Mehrzahl der Unternehmen im deutschen gehobenen Mittelstand setzen noch immer eine Vielzahl an Tools für das IT und Enterprise Service Management ein.



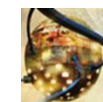
Marktübersicht: Markttrends 2019

Planen Sie, in den nächsten ein bis drei Jahren eine Enterprise Service Management Lösung zu implementieren oder Ihre bestehende Lösung zu ersetzen?



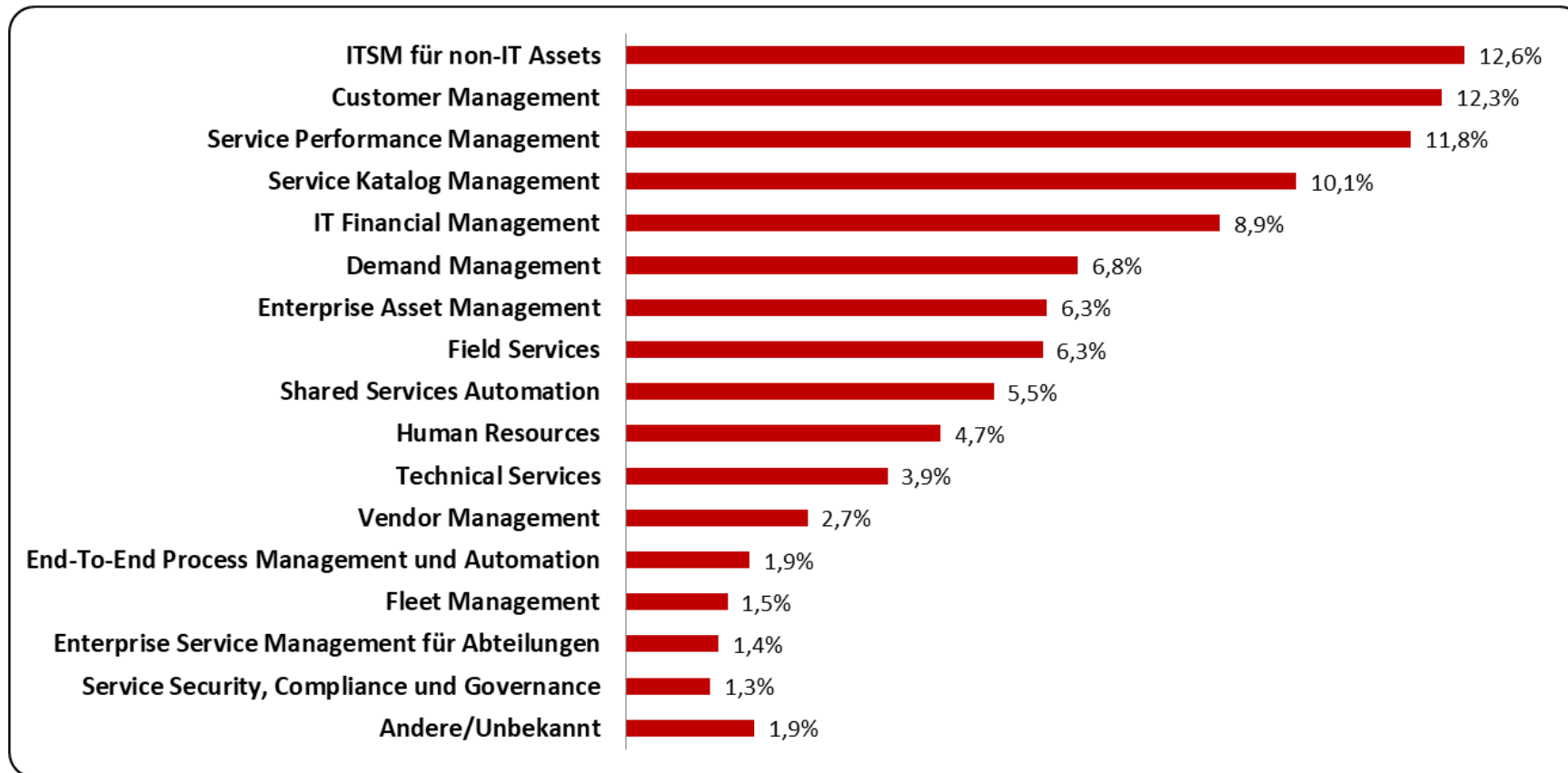
Bis 2022 wird die Mehrzahl der Unternehmen des deutschen gehobenen Mittelstandes Enterprise Service Management Lösungen eingeführt haben.

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



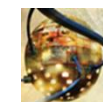
Marktübersicht: Markttrends 2019

Welcher Enterprise Service Management Prozess ist Ihnen am wichtigsten?



1. Enterprise Service Management steht jetzt ganz oben auf der IT-Agenda.
2. Mehr als 2/3 der Unternehmen werden in den nächsten ein bis drei Jahren investieren.

N = 2.250 IT-Führungskräfte mit Budgetverantwortung in Unternehmen weltweit

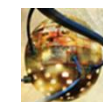


Marktübersicht: Markttrends 2019

- **Der deutsche Mittelstand tickt anders.** Die Marktdominanz der „Großen Vier“ Hersteller (BMC, CA (heute Broadcom), HP (heute Micro Focus) und IBM) ist heute auch international Geschichte. In Deutschland ist die Entwicklung allerdings schneller und wesentlich radikaler vollzogen worden. Lediglich drei der genannten Hersteller (BMC, IBM und Micro Focus) können sich 2019 noch in den Top 20 der Vendor Selection Matrix™ platzieren, davon aber nur einer (Micro Focus) in den Top Ten und kein einziger in den Top Fünf. Auch ist ServiceNow zwar in der Spitzengruppe mit dabei, aber lange nicht so dominant wie im internationalen Vergleich. Der deutsche gehobene Mittelstand tendiert mehr und mehr zu lokalen, ebenfalls mittelständisch geprägten Unternehmen und prognostiziert dem Markt für IT und Enterprise Service Management SaaS und Software Lösungen ein gesundes Wachstum für 2019.
- **Gespanntes Warten auf ITIL4.** Nach eigenen Aussagen setzen in Deutschland etwa 90% der Groß- und mittelständischen Unternehmen die IT Infrastructure Library (ITIL)¹ aktiv ein. ITIL ist somit der mit Abstand wichtigste Standard für das IT Service Management. In 2019 wird nun endlich ITIL4² veröffentlicht. Die neue Version von ITIL wird von IT-Managern auf der ganzen Welt und auch im deutschen gehobenen Mittelstand sowohl mit Spannung erwartet als auch gefürchtet. ITIL4 wird zu zahlreichen Aktualisierungs-, Überprüfungs- und Änderungsprojekten führen und somit ab 2019 einen zusätzlichen Schub für den IT- und Enterprise Service Management Markt schaffen.
- **Investmenttrends für 2019.** Der deutsche gehobene Mittelstand wird neben dem besonderen Fokus auf ITIL4 Anpassungen den Wechsel vom reinen IT hin zum Enterprise Service Management fortsetzen. Die wichtigsten Investmentbereiche für 2019 sind:
 1. ITIL4
 2. ITSM für Nicht-IT Assets
 3. Hybrid Cloud Service Management
 4. Service Katalog
 5. Automatisierung

¹ IT Infrastructure Library, Warenzeichen der AXELOS Ltd., siehe http://de.wikipedia.org/wiki/IT_Infrastructure_Library.

² AXELOS Global Best Practice wird ITIL4 in Q1 2019 veröffentlichen, siehe <https://www.axelos.com/itil-update>.



Vendor Selection Matrix™ – IT und Enterprise Service Management SaaS und Software: Bewertungskriterien

Strategie

Vision & Vermarktung	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?
Innovation & Partner Ökosystem	20%	Wie innovativ ist das Unternehmen? Wie ist das Partner Ökosystem organisiert und wie effizient ist das Partnermanagement?
Firmenstabilität & Umsetzungskraft	15%	Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit eines langfristigen Überlebens des Unternehmens? Verfügt das Unternehmen über die notwendigen Ressourcen zur Umsetzung der Strategie?
Differenzierung & Alleinstellungsmerkmal (USP)	35%	Verfügt die Lösung über ein Alleinstellungsmerkmal (USP) und klare Differenzierungen?

Umsetzung

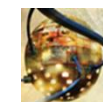
Breite & Tiefe des Lösungsangebotes	30%	Deckt die Lösung alle vom Kunden erwarteten, notwendigen Funktionen ab?
Marktanteil & Wachstum	15%	Wie hoch ist der Marktanteil und wächst er stärker als der Marktdurchschnitt?
Kundenzufriedenheit	25%	Wie zufrieden sind die Kunden mit der Lösung und dem Anbieter?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



Vendor Selection Matrix™ – IT und Enterprise Service Management SaaS und Software: Die Top 20 Anbieter in Deutschland

Bewertete Anbieter und Lösungen:

Name	Produkte
1 Axios	Assyst
2 BMC	Remedy Service Management Suite, Remedyforce, FootPrints, Track-It
3 DeskCenter	DeskCenter Management Suite
4 Efecte	IT/Enterprise Service Management
5 IBM	Control Desk, Maximo, Tivoli
6 iET Solutions	iET ITSM
7 it-novum	Open Source Integrator
8 Matrix42	Service Management, Software Asset Management, My Workspace
9 Micro Focus	IT Operations Management, Service Management Automation
10 Microsoft	Microsoft System Center, Microsoft Operations Manager
11 OMNINET	OMNITRACKER
12 Open Source	1. OTRS, RT und openITCOCKPIT für Incident and Problem Management 2. I-Doit, OCS Inventory NG, OpenQRM, RANCID, Facter, Opsi und Puppet für Change, Configuration und Asset Management 3. R-Project, SE Toolit, XE Toolkit, Orca und]Project-Open[für Capacity Management
13 Realtech	The Guard, dot4
14 SAP	SAP Solution Manager
15 ServiceNow	ServiceNow Service Management Suite, ServiceNow Express
16 Serviceware	helpLine, Serviceware, anafee
17 TOPdesk	IT/Facility/HR Servicemanagement
18 Ultimo	IT/Enterprise Service Management
19 USU	Valuemation, myCMDB, ZIS-System
20 Wendia	Point of Business



Vendor Selection Matrix™ – IT und Enterprise Service Management: Ranking der Anbieter in Deutschland



Top Fünf (Alphabetisch)

Matrix42
OMNINET
Serviceware
TOPdesk
USU

Top Sechs bis Zehn (Alphabetisch)

DeskCenter
Efecte
Micro Focus
Realtech
ServiceNow

Top 11 bis 20 (Alphabetisch)

Axios
BMC
IBM
iET Solutions
it-novum
Microsoft
Open Source
SAP
Ultimo
Wendia



RESEARCH IN ACTION
independent research and consulting

Die Research In Action GmbH

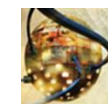
Methodik der Vendor Selection Matrix™

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 Technologieanwendern 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



Dr. Thomas Mendel Ph.D.
+49 160 99492223
tmendel@researchinaction.de

