



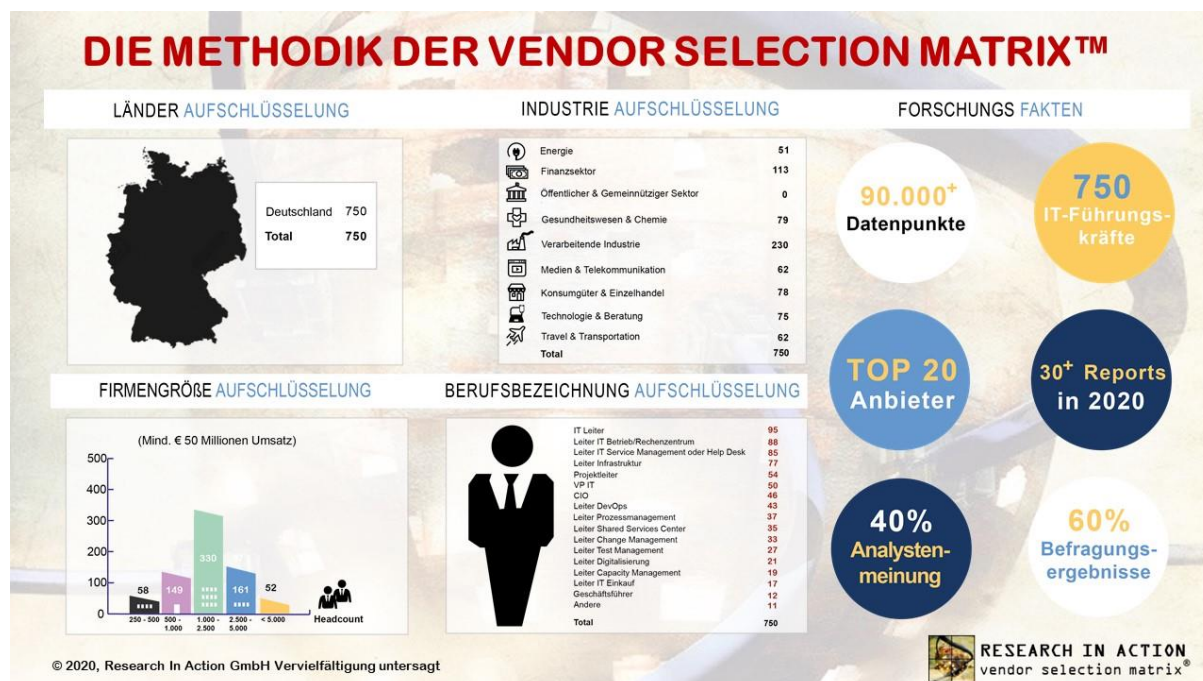
Neue Research In Action Studie – IT und Enterprise Service Management: Die Top Anbieter für den gehobenen Mittelstand in Deutschland 2020

Hartenfels – 4. März 2020: Die Zeichen stehen auf Enterprise Service Management im deutschen Mittelstand.

Research In Action GmbH veröffentlicht die neuste Vendor Selection Matrix™ Studie - IT und Enterprise Service Management SaaS und Software: Die Top Anbieter für den gehobenen Mittelstand in Deutschland 2020.

Die Vendor Selection Matrix™ ist eine in erster Linie umfragebasierte Methode für die vergleichende Anbieterbewertung, bei der 60% der Bewertung auf einer Befragung von Business- oder IT-Führungskräften basieren. Die Bewertung wird vervollständigt durch ausführliche Interviews mit den Software- oder Services-Anbietern, Anwendern sowie der Einschätzung der Analysten. Diese Vorgehensweise macht die Research in Action Vendor Selection Matrix™ Berichte einzigartig. Für diese Vendor Selection Matrix™ haben wir 750 IT-Führungskräfte mit Budgetverantwortung in Unternehmen des deutschen gehobenen Mittelstandes befragt*. Ausgewählt wurden die Anbieter mit den besten Kundenbewertungen, nicht berücksichtigt wurden diejenigen mit weniger als 15 Bewertungen.

Neben der reinen Bewertung der Hersteller haben wir die Budgetverantwortlichen auch gefragt, ob sie den jeweiligen Anbieter anderen Unternehmen empfehlen würden. Der Prozentsatz der positiven Bewertungen wird als Research In Action Weiterempfehlungs-Index dokumentiert. Er reicht in diesem Fall von 88% bis 98%.





Details zur Studie:

<http://researchinaction.de/wp-content/uploads/2020/03/VSM-ITESM-DE-2020-WWW.pdf>

Dr. Thomas Mendel Ph.D., Geschäftsführer der Research In Action GmbH zu den Studienergebnissen:

Wir sehen seit Jahren eine stetige Evolution des IT Service Managements hin zum Enterprise Service Management was bedeutet dass viele Unternehmen ihre Prozessmodellierungs-Fähigkeiten auf andere Geschäftsprozessen anwenden wollen. Viele Unternehmen haben stand heute immer noch stark manuell geprägte Geschäftsprozesse wie zum Beispiel im Personalwesen, Lieferanten-Management, Technische Services, Außendienst-Services, Financial und Asset-Management und auch hier sollte modelliert, optimiert und automatisiert werden. All dies wird sich in den nächsten Jahren drastisch ändern. Von den 750 befragten Unternehmen wird die Mehrzahl bis Ende 2022 in Enterprise Service Management Lösungen investieren und was fast noch wichtiger ist: Endlich entscheidet in vielen Unternehmen die Geschäftsleitung gemeinsam mit IT über diese Investitionen.

Die Top 20 Anbieter für den **deutschen gehobenen Mittelstand (Alphabetische Reihenfolge):**

- BMC
- DESKCENTER
- EASYVISTA
- EFECTE
- FNT
- FRESHWORKS
- IBM
- KYBERNA
- MATRIX42
- MICRO FOCUS
- MICROSOFT
- OMNINET
- OPEN SOURCE
- REALTECH
- SAP
- SERVICENOW
- SERVICEWARE
- TOPDESK
- ULTIMO
- USU



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 Technologienanwendern 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:

Die 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.

Pressekontakt:

Research In Action GmbH

Dr. Thomas Mendel Ph.D.

Geschäftsführer

Alte Schule

56244 Hartenfels

Telefon: +49 160 99492223

E-Mail: tmendel@researchinaction.de

Internet: www.researchinaction.de