VENDOR SELECTION MATRIX™
IT UND ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT
SAAS UND SOFTWARE

DIE TOP ANBIETER FÜR DEN GEHOBENEN MITTELSTAND IN DEUTSCHLAND 2020

Research In Action

März 2020

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
independent research & consulting

EINLEITUNG

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.

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.

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%.

Dieser Bericht bietet Ihnen einen nützlichen Leitfaden für wichtige IT und Enterprise Service Management Trends und hilft Ihnen eine fundierte Entscheidung darüber zu treffen, welche Anbieter Ihren Anforderungen am besten entsprechen, um dann in eine detailliertere Bewertung einzusteigen.

Bis zur Unendlichkeit und noch viel weiter…

Dr. Thomas Mendel

Research In Action GmbH
Alte Schule
56244 Hartenfels
Germany

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

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

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

DIE METHODIK DER VENDOR SELECTION MATRIX™

LÄNDER AUFSCHLÜSSELUNG

Deutschland	750
Total	**750**

INDUSTRIE AUFSCHLÜSSELUNG

Energie	51
Finanzsektor	113
Öffentlicher & Gemeinnütziger Sektor	0
Gesundheitswesen & Chemie	79
Verarbeitende Industrie	230
Medien & Telekommunikation	62
Konsumgüter & Einzelhandel	78
Technologie & Beratung	75
Travel & Transportation	62
Total	**750**

FORSCHUNGS FAKTEN

90.000+ Datenpunkte

750 IT-Führungskräfte

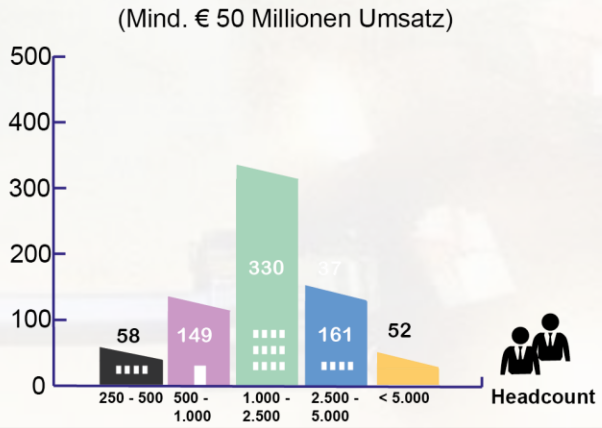
TOP 20 Anbieter

30+ Reports in 2020

40% Analystenmeinung

60% Befragungsergebnisse

FIRMENGRÖßE AUFSCHLÜSSELUNG



BERUFSBEZEICHNUNG AUFSCHLÜSSELUNG

IT Leiter	95
Leiter IT Betrieb/Rechenzentrum	88
Leiter IT Service Management oder Help Desk	85
Leiter Infrastruktur	77
Projektleiter	54
VP IT	50
CIO	46
Leiter DevOps	43
Leiter Prozessmanagement	37
Leiter Shared Services Center	35
Leiter Change Management	33
Leiter Test Management	27
Leiter Digitalisierung	21
Leiter Capacity Management	19
Leiter IT Einkauf	17
Geschäftsführer	12
Andere	11
Total	**750**

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

WELCHE TOOLS NUTZEN SIE ZUR LIEFERANTENAUSWAHL?

Entscheider nutzen einen Mix aus traditionellen & online Tools um die Anbieter-Shorlisten zu erstellen

N = 3.000 Business und IT Führungskräfte mit Budgetverantwortung

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

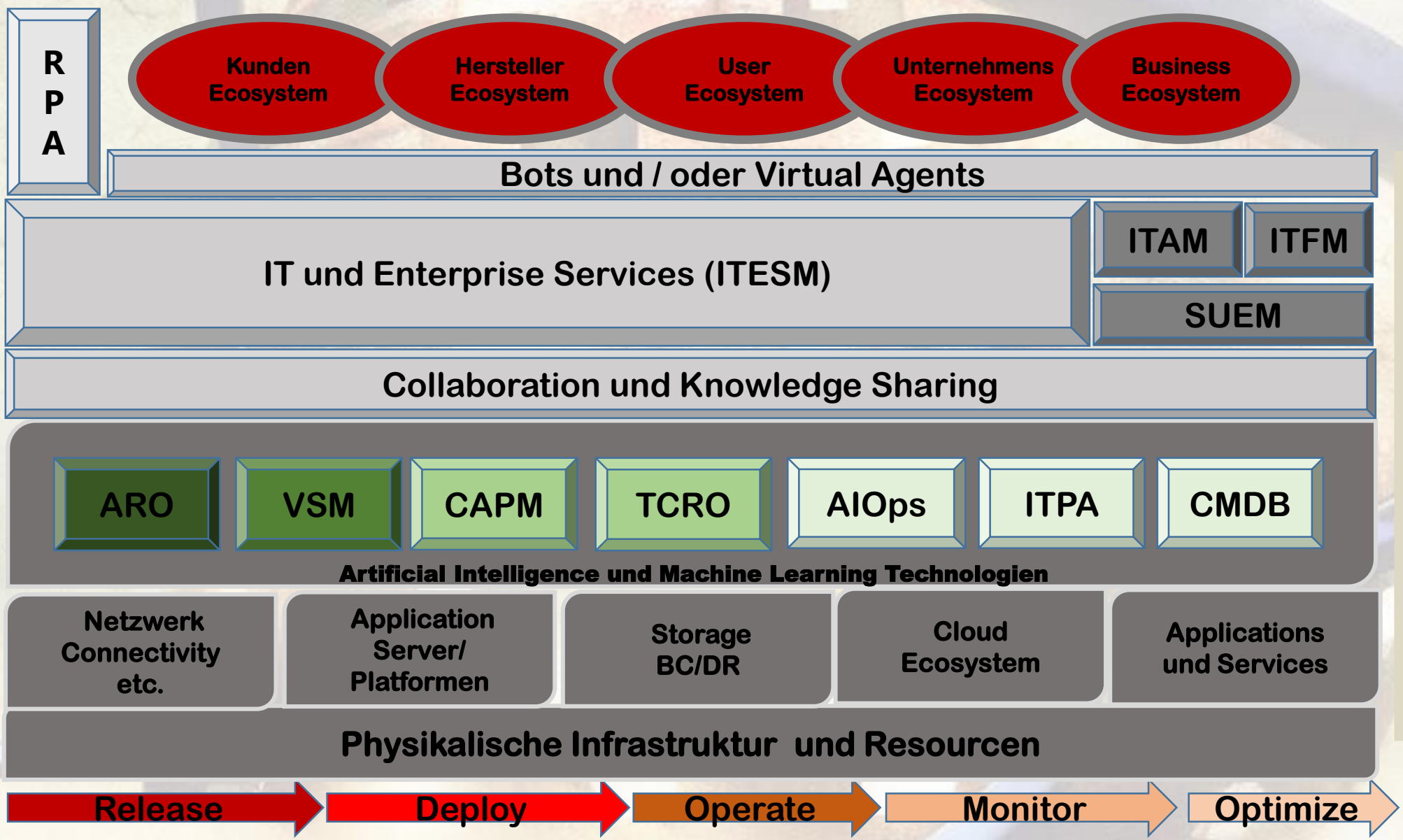
WAS IST IT UND ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT ?

- 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) Lieferanten Management, (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.

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

DIE IT AUTOMATION MARKETEXTURE



IT Automatisierung ist der Schlüssel zur IT Optimierung, da sie eine schnelle Skalierung ermöglicht.

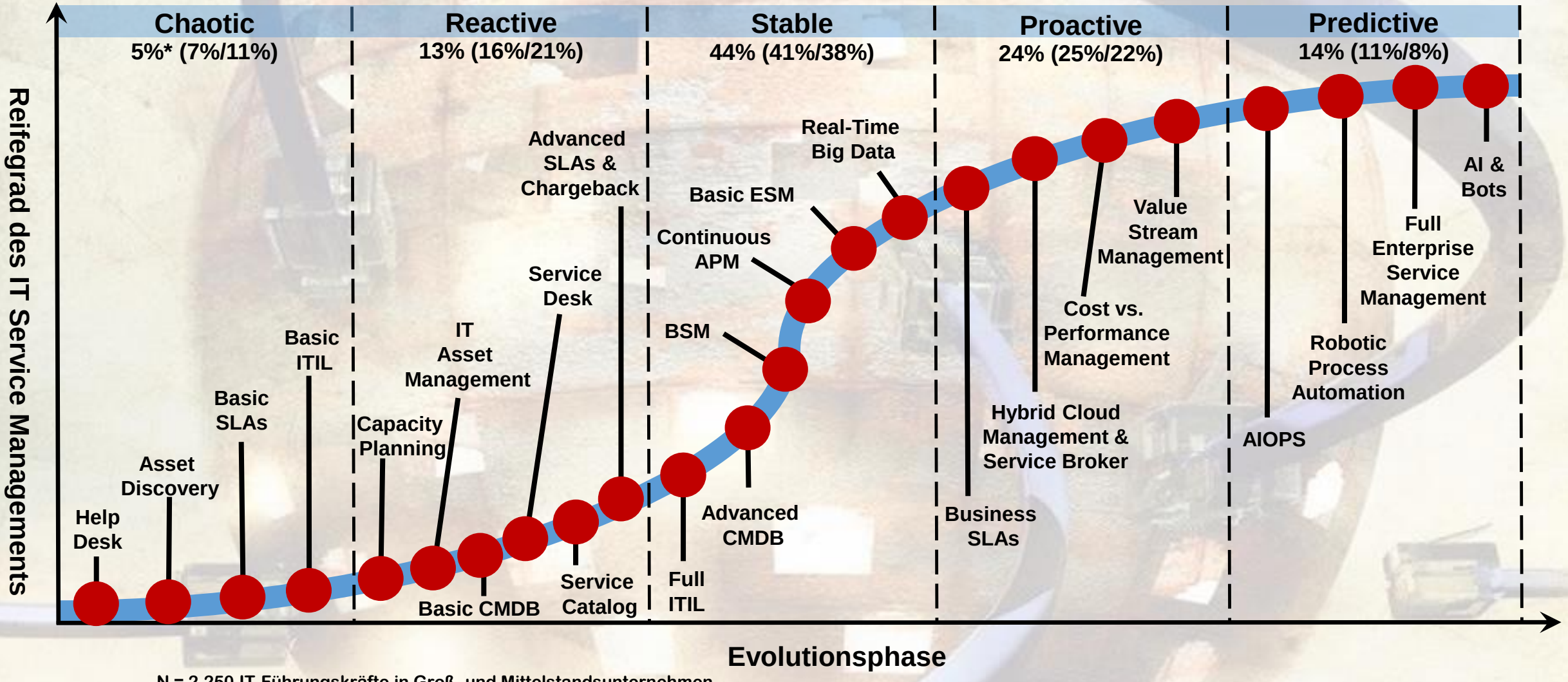
IT Automatisierung ist der Schlüssel zu Digitalen Transformation, da sie die Vorhersage und Bereitstellung zuverlässiger Services ermöglicht.

Die IT Automatisierung wird endlich auch die IT Abteilungen vom Dienstleister zum Geschäftspartner machen.

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

DIE IT UND ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT REIFEGRAD S-KURVE 2020

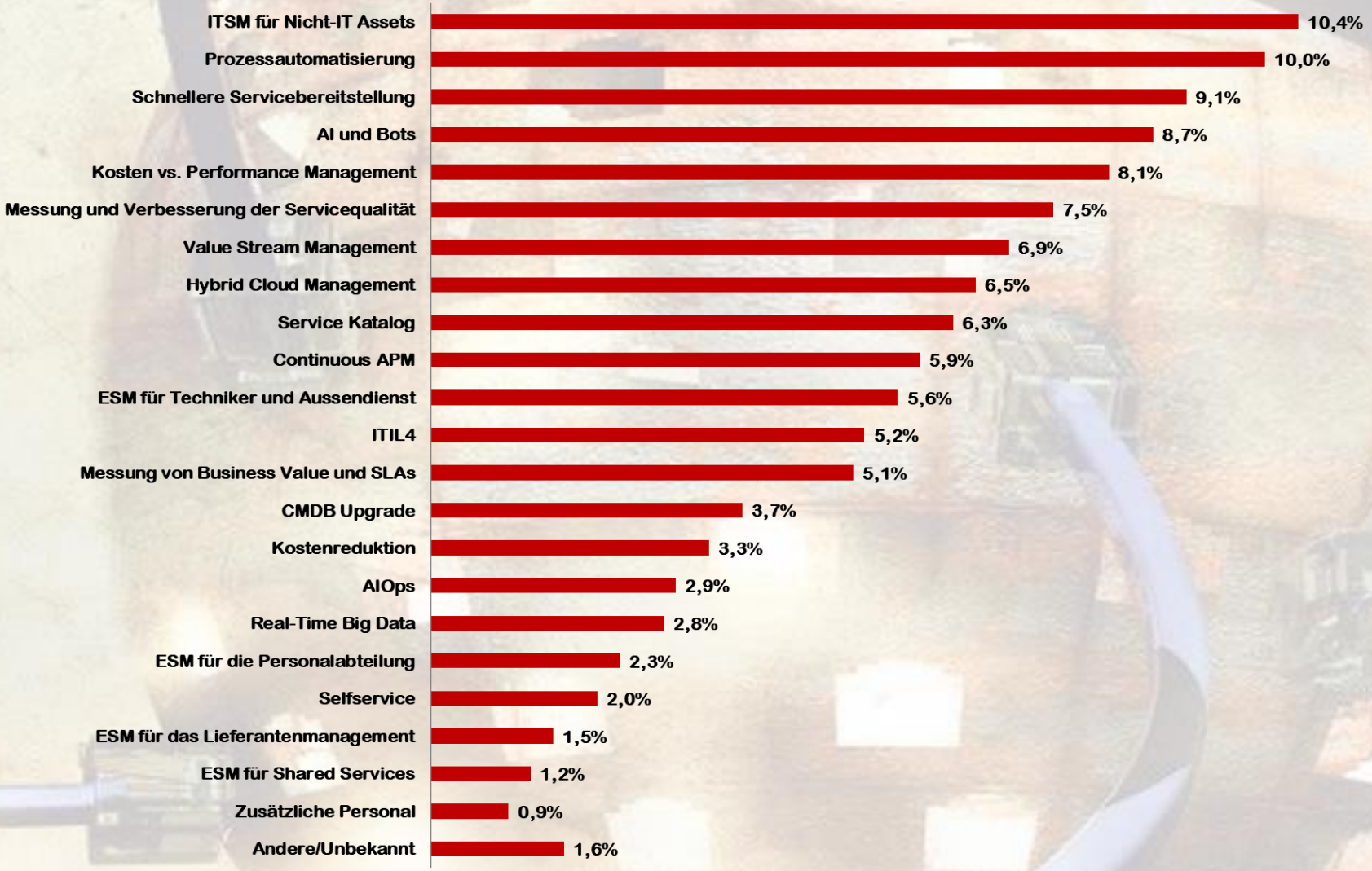


N = 2.250 IT-Führungskräfte in Groß- und Mittelstandsunternehmen
* Kategorien zeigen die Adaptionsraten, (/) die Veränderungen gegenüber 2019/2018

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

BEFRAGUNG: WO WERDEN SIE 2020 BEZÜGLICH IT UND ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT HAUPTSÄCHLICH INVESTIEREN?



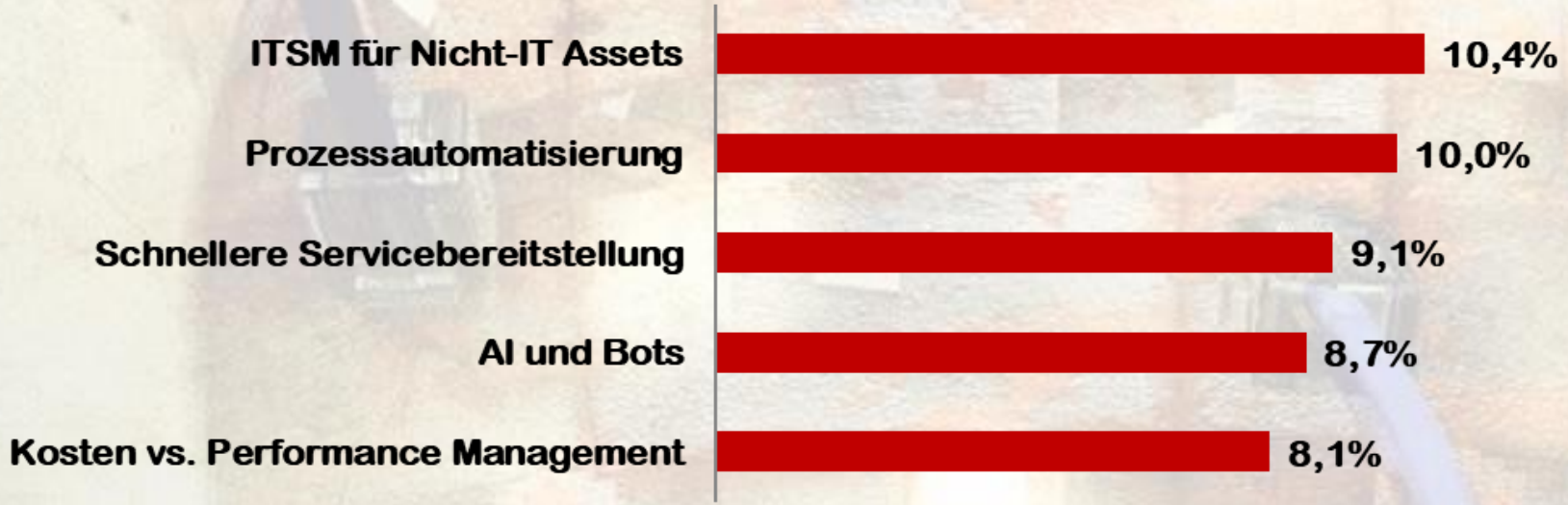
N = 750 IT-Führungskräfte mit Budgetverantwortung im deutschen gehobenen Mittelstand

Der IT und Enterprise Service Management Markt ist traditionell geprägt von einem hohen Komplexitätsgrad. Das zeigt sich einmal in der gigantischen Anzahl an Anbietern (weltweit mehr als 1.500), als auch in der hohen Zahl und sehr unterschiedlichen Natur der Investitionsthemen.

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

BEFRAGUNG: WO WERDEN SIE 2020 BEZÜGLICH IT UND ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT HAUPTSÄCHLICH INVESTIEREN?



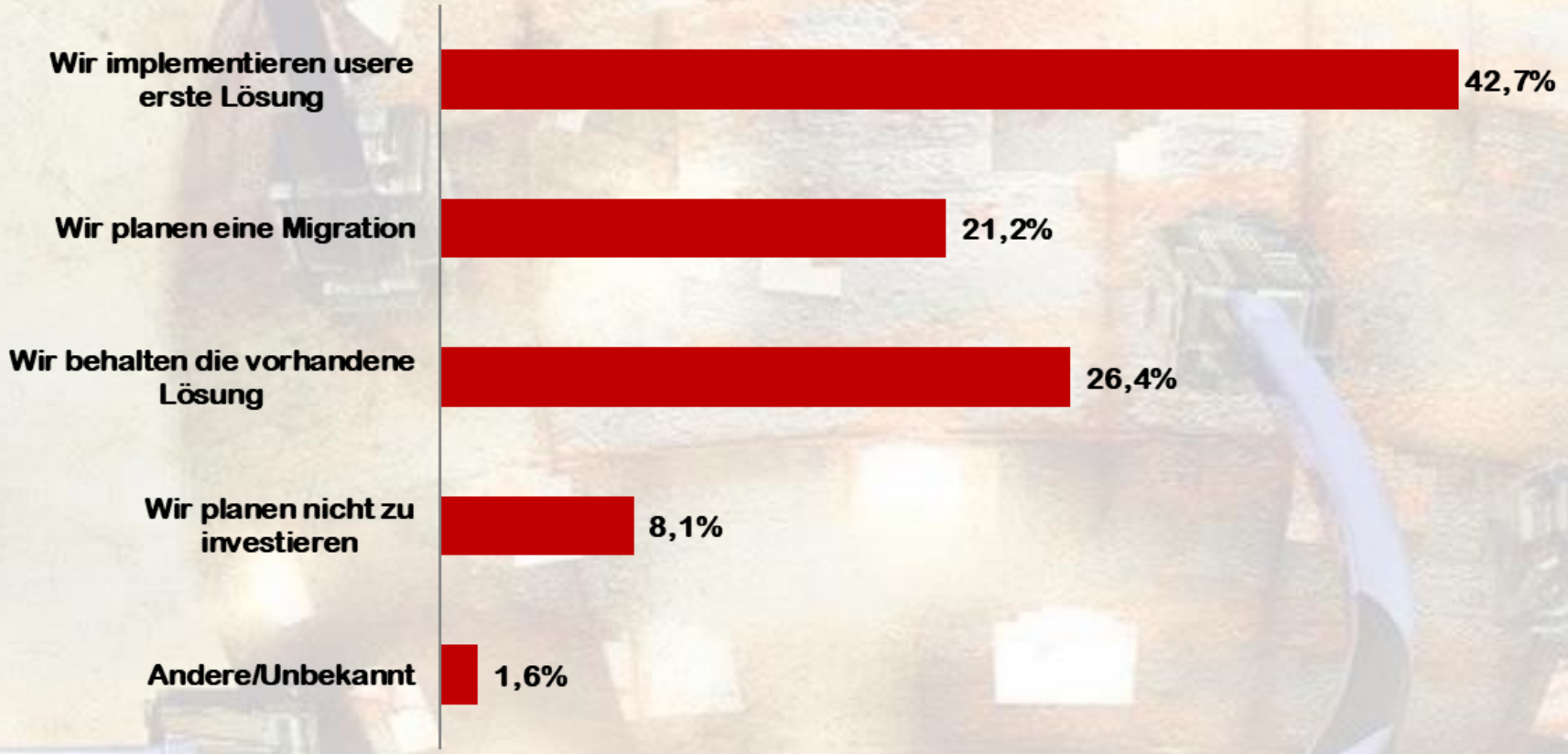
Die Top 5 der Investitionsvorhaben für 2020 der Unternehmen des deutschen gehobenen Mittelstandes sind ein interessanter Mix aus Enterprise Service Management (#1 und #5) sowie fortschrittlicher IT Service Management (#2, #3, #4) Themen.

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

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

BEFRAGUNG: PLANEN SIE, IN DEN NÄCHSTEN EIN BIS DREI JAHREN EINE ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT LÖSUNG ZU IMPLEMENTIEREN ODER IHRE BESTEHENDE LÖSUNG ZU ERSETZEN?



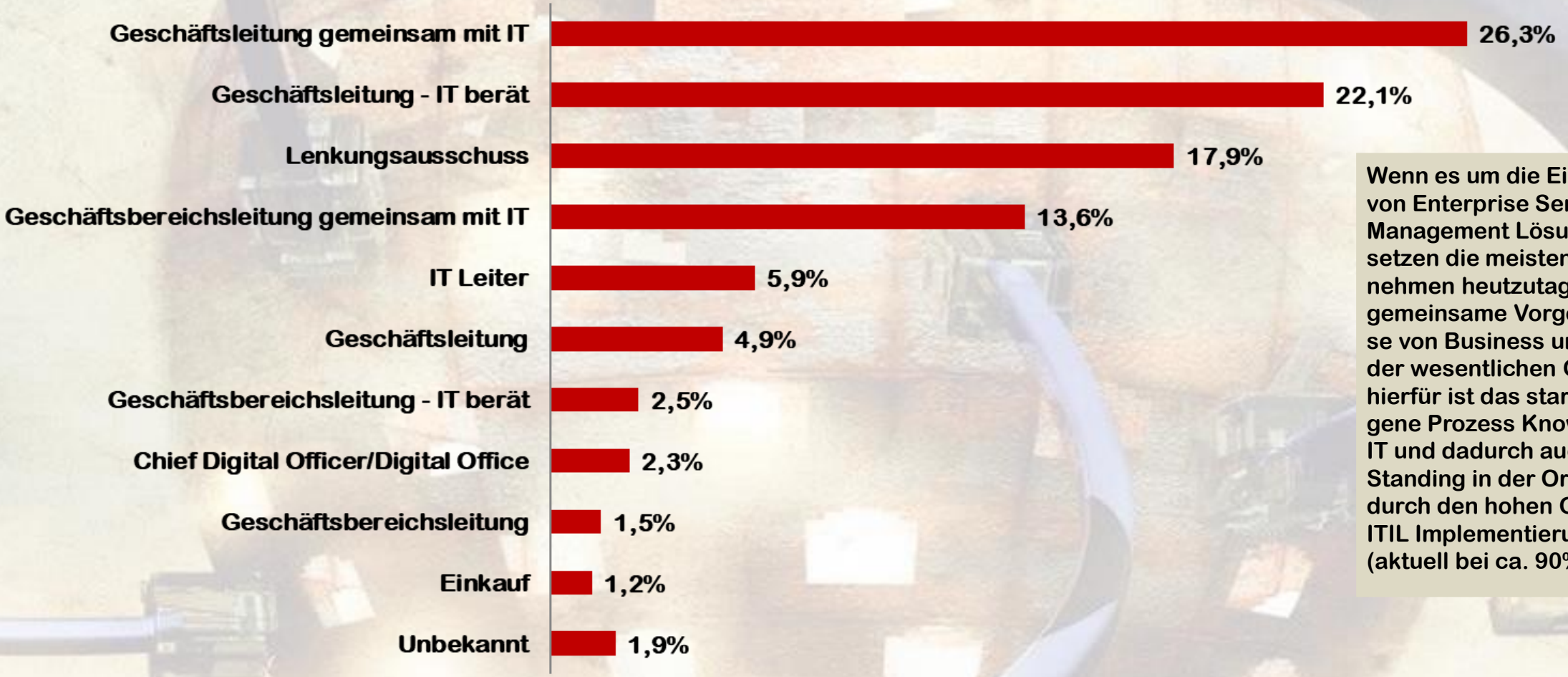
Bis 2022 wird die Mehrzahl der Unternehmen des deutschen gehobenen Mittelstandes Enterprise Service Management Lösungen eingeführt haben.

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

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

BEFRAGUNG: WER ENTSCHEIDET IN IHREM UNTERNEHMEN ÜBER DIE EINFÜHRUNG VON ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT PROZESSEN UND TECHNOLOGIE?



Wenn es um die Einführung von Enterprise Service Management Lösungen geht setzen die meisten Unternehmen heutzutage auf eine gemeinsame Vorgehensweise von Business und IT. Einer der wesentlichen Gründe hierfür ist das stark gestiegene Prozess Know-How von IT und dadurch auch bessere Standing in der Organisation durch den hohen Grad an ITIL Implementierungen (aktuell bei ca. 90%).

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

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

ANALYSE: DIE TOP MARKT TRENDS 2020

- **ITSM und ESM sind eins geworden.** Enterprise Services Management bedeutet, Prozesse in einer Vielzahl von Geschäftsbereichen von einem zentralen Punkt aus zu verwalten. Bestehende ITSM Lösungen und Prozesse sind hervorragende Grundlagen für Unternehmensprozesse wie Personalwesen, Facilities, Case Management, Projektmanagement, Flottenmanagement und darüber hinaus, da ITSM Teams bereits herausgefunden haben, wie wichtige Prozesse rationalisiert und automatisiert werden können. Die Ausweitung der ITSM Tools auf Unternehmensdienste ist eine natürliche Entwicklung und erhöht den Wert der IT für das Unternehmen. Da viele Services innerhalb eines Unternehmens miteinander verbunden sind und Teams zusammenarbeiten und sich transformieren, wird Enterprise Service Management zu einer hochwertigen Investition.
- **Gemeinsame Entscheidungsfindung von IT und Business.** Die Bereitstellung und Lieferung von Diensten ist nicht länger alleinige Aufgabe der IT. Während Mitarbeiter und Abteilungen innerhalb von Organisationen den Trend zum Selfservice fortsetzen, entscheiden Business Entscheidungsträger und IT gemeinsam über die besten Strategien und Tools für das IT und Enterprise Service Management, um positive Auswirkungen auf das Serviceerlebnis in ihrer gesamten Organisation und letztendlich auf das Geschäftsergebnis sicherzustellen.
- **Digitale Einstellungen werden weiterhin die Einführung von ESM vorantreiben.** Konnektivität, alles „als Service-Denken“, jederzeitiger Zugriff auf Anwendungen und Informationen sowie globale und lokale Anforderungen an die Zusammenarbeit stellen ebenfalls große Herausforderungen dar. Diese Herausforderungen - um hier nur einige zu nennen - die Verwaltung des Netzwerks von Mitarbeitern, die Konnektivität, die Datensicherheit, die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, die interne Governance sowie die Verwaltung und Kompensation der Gerätenutzung müssen von einem Team oder einer Funktion verwaltet und koordiniert werden. Wenn die Belegschaft digitaler wird, müssen die Chancen und Herausforderungen ebenfalls verwaltet und koordiniert werden und IT und ESM werden zum Orchestrierungspunkt.

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

ANALYSE: DIE TOP MARKT TRENDS 2020

- **Anforderungen an Agilität, Geschwindigkeit und Verbesserung der Servicequalität erfordern eine intelligente Automatisierung.** Die Automatisierung von Prozessen war schon immer eine der Grundlagen des IT und Enterprise Service Managements. Agiles Denken und digitale Transformationsmodelle wie DevOps erfordern eine intelligente Automatisierung aller Prozesse innerhalb des Service-Ökosystems. Beispiele wie „Agile Swarming“ und Kanban-Boards sind nur einige Innovationen, die heute umgesetzt werden. In diesem Jahr sollten sich IT-Unternehmensorganisationen auf ihre Automatisierungsziele konzentrieren, unabhängig davon, in welchem Silo sie sich befinden. Das Aufbrechen der Silos hilft denjenigen, die Software und Services konsumieren und verbessert letztendlich das Mitarbeiter- und Kundenerlebnis.
- **Künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen unterstützen moderne Arbeits- und Interaktionsweisen.** Intelligente Chatbots und andere AI-gestützte Servicetools sind auf dem Vormarsch und bieten eine effiziente und automatisierte Möglichkeit, die Kunden- und Mitarbeitererlebnisse zu verbessern. Der Gewinn an wirtschaftlichen Vorteilen und die Skalierbarkeit dieser sind große Vorteile. Die sich entwickelnden Fähigkeiten dieser Bots (und zusätzliche Innovationen, die künstliche Intelligenz nutzen) werden das Arbeitsumfeld verändern und jede Organisation muss die Eignung dieser Technologien für ihre Kultur und Arbeitsumgebung bewerten.
- **Die moderne Arbeitsweise erfordert Zusammenarbeit und Koordination, die weitere Innovationen bedingen.** Teams aus globalen, lokalen, internen und externen Teammitgliedern, die Teil von Partnern und Lieferanten sind, benötigen Modelle für die Zusammenarbeit und Koordination. In dem aufkommenden Modell der globalen Servicebereitstellung müssen mehrere Teams und Mitglieder zusammenarbeiten, um Services und Lösungen zu entwickeln, zu orchestrieren, zu automatisieren und bereitzustellen. IT und Enterprise Service Management ermöglicht die Verwaltung und Koordination komplexer Ende-zu-Ende Prozesse, die von mehreren Organisationen gemeinsam ausgeführt werden.

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

ANALYSE: DIE TOP MARKT TRENDS 2020

- **Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit sind am wichtigsten.** Zahlreiche Untersuchungen haben gezeigt, dass ein enger Zusammenhang zwischen Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit besteht. Einige Untersuchungen legen nahe, dass Unternehmen mit hoch engagierten Mitarbeitern ihre Konkurrenten um bis zu 147% übertreffen. Damit ein Mitarbeiter sehr engagiert ist, ist eine gute Berufserfahrung im gesamten Umfeld erforderlich. Dies bedeutet einfachen Zugang und Nutzung von Ressourcen, koordinierte Unterstützung und Hilfe von Teams, die die Erfahrung der Mitarbeiter gestalten und dann die interne Kultur prägen. Moderne IT und Enterprise Service Management Tools unterstützen die Belegschaft von heute.
- **Innovation wird die Menschen auf höhere Qualifikationen verlagern.** Einfache Aufgaben wie z.B. Das Verwalten von Vorfällen, das Erstellen von Berichten und das Entschlüsseln von Wissensartikeln macht keinen Spaß und ist eine Verschwendung wertvoller Ressourcen. Da die IT-Budgets weltweit nur um 3% steigen, implementieren Unternehmen zusätzliche Automatisierungsfunktionen, mit denen sie ihre Belegschaft auf höherwertige Arbeit umstellen können.

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

VENDOR SELECTION MATRIX™ – IT UND ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT: DIE TOP ANBIETER FÜR DEN GEHOBENEN MITTELSTAND IN DEUTSCHLAND 2020

ANBIETERNAME	PRODUKT(E)
BMC	BMC Helix, Remedy Service Management Suite, Remedyforce, FootPrints, Track-It
DESKCENTER	Deskcenter Management Suite
EASYVISTA	EV Service Manager
EFECTE	efecte Service Management
FNT	FNT Command, FNT ServicePlanet
FRESHWORKS	Freshservice
IBM	Control Desk, Maximo
KYBERNA	ky2help
MATRIX42	Enterprise Service Management, Secure Unified Endpoint Management
MICRO FOCUS	IT Operations Management, Service Management Automation X (SMAX)
MICROSOFT	System Center Service Manager, Microsoft Operations Manager
OMNINET	OMNITRACKER
OPEN SOURCE	(1) OTRS, RT und openITCOCKPIT für Incident und 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
REALTECH	The Guard, dot4
SAP	SAP Solution Manager
SERVICENOW	ServiceNow IT Service Management
SERVICEWARE	Serviceware Processes (helpLine), Serviceware Financials (anafee)
TOPDESK	IT/Facility/HR Servicemanagement
ULTIMO	IT/Enterprise Service Management
USU	Valuemation

Anbieter außerhalb der Bewertungsmatrix* oder mit weniger als 15 Bewertungen:

- AXIOS
- CHERWELL
- IET SOLUTIONS
- IVANTI
- SOLAR WINDS

* D.h. mindestens eine der beiden Achsen mit einer Bewertung von weniger als 3,0.

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

VENDOR SELECTION MATRIX™ – IT UND ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT: DIE TOP ANBIETER FÜR DEN GEHOBENEN MITTELSTAND IN DEUTSCHLAND 2020 – ANBIETER SCHNELLCHECK

ANBIETERNAME	MITARBEITER	UMSATZ[1]	WACHSTUM	WI[2]	GUT ZU WISSEN
BMC	> 5.000	> € 1 mrd	< 5% p.a.	93%	Global ein Top Drei Player, beim deutschen Mittelstand aber nur in den Top 10.
DESKCENTER	< 100	< € 10 m	> 20% p.a.	93%	Das Rule IT Konzept füllt eine wichtige Lücke bei vielen Unternehmen.
EASYVISTA	> 200	> € 100 m	> 15% p.a.	93%	Konzentriert sich auf die Transformation zur "digital-zuerst Welt".
EFECTE	> 110	> € 10 m	20% p.a.	96%	Die führende europäische Cloud Alternative für den deutschen gehobenen Mittelstand.
FNT	> 350	< € 50 m	> 15% p.a.	96%	Führend beim integrierten Management von IT-, Rechenzentrums- und Telekom-Infrastruktur.
FRESHWORKS	> 2.300	> € 200 m	> 15% p.a.	93%	Bietet eine einheitliche Benutzererfahrung für alle funktionalen Organisationseinheiten.
IBM	> 350 k	> € 1 mrd	> 5% p.a.	88%	Früher einer der Marktführer, verschwindet beim deutschen Mittelstand langsam von der Bildfläche.
KYBERNA	> 50	< € 10 m	> 20% p.a.	95%	Eine Geheimtipp für IT und Enterprise Service Management im deutschen gehobenen Mittelstand.
MATRIX42	> 400	> € 50 m	> 20% p.a.	98%	Marktführer bei der Verwaltung des digital Arbeitsplatzes im deutschen gehobenen Mittelstand.
MICRO FOCUS	> 14 k	> € 500 m	> 15% p.a.	90%	Der Abstieg in der Gunst der Kunden nach der Herauslösung aus HP scheint überwunden.
MICROSOFT	> 140 k	> € 250 m	< 5% p.a.	88%	Bei fast allen Unternehmen für bestimmte Basismonitoring Themen gesetzt.
OMNINET	> 180	< € 50 m	> 10% p.a.	97%	Die OMNINET ein Produkt Strategie zahlt sich immer mehr aus.
OPEN SOURCE	N.A.	N.A.	< 10% p.a.	95%	Traditionell beliebt beim deutschen gehobenen Mittelstand aber mit stetig abnehmender Tendenz.
REALTECH	< 100	< 20 m	< 0% p.a.	94%	Nach einigen schwierigen Jahren mit neuer Innovation auf dem besten Weg zum Turnaround.
SAP	> 100 k	N.A.	> 25% p.a.	93%	Sehr stark bei Enterprise Service Management Lösungen. Solution Manager gewinnt an Bedeutung.
SERVICENOW	> 6.000	> € 3 mrd	> 25% p.a.	89%	Der globale Marktführer ist beim deutsche Mittelstand noch nicht vollständig angekommen.
SERVICEWARE	> 450	< € 100 m	> 20% p.a.	98%	Weiterhin der beste Anbieter für den deutschen gehobenen Mittelstand.
TOPDESK	> 800	> € 50 m	> 25% p.a.	95%	Extrem stark sowohl beim IT als auch beim Enterprise Service Management.
ULTIMO	< 250	< € 50 m	> 5% p.a.	93%	Zunehmender Fokus auf Enterprise Asset Management.
USU	> 750	< € 100 m	> 10% p.a.	97%	Das vollständigste Portfolio für ein gesamthaftes IT und Enterprise Service Management.

[1] Im IT und Enterprise Service Management SaaS und Software Markt
[2] Der Research In Action Weiterempfehlungs-Index

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

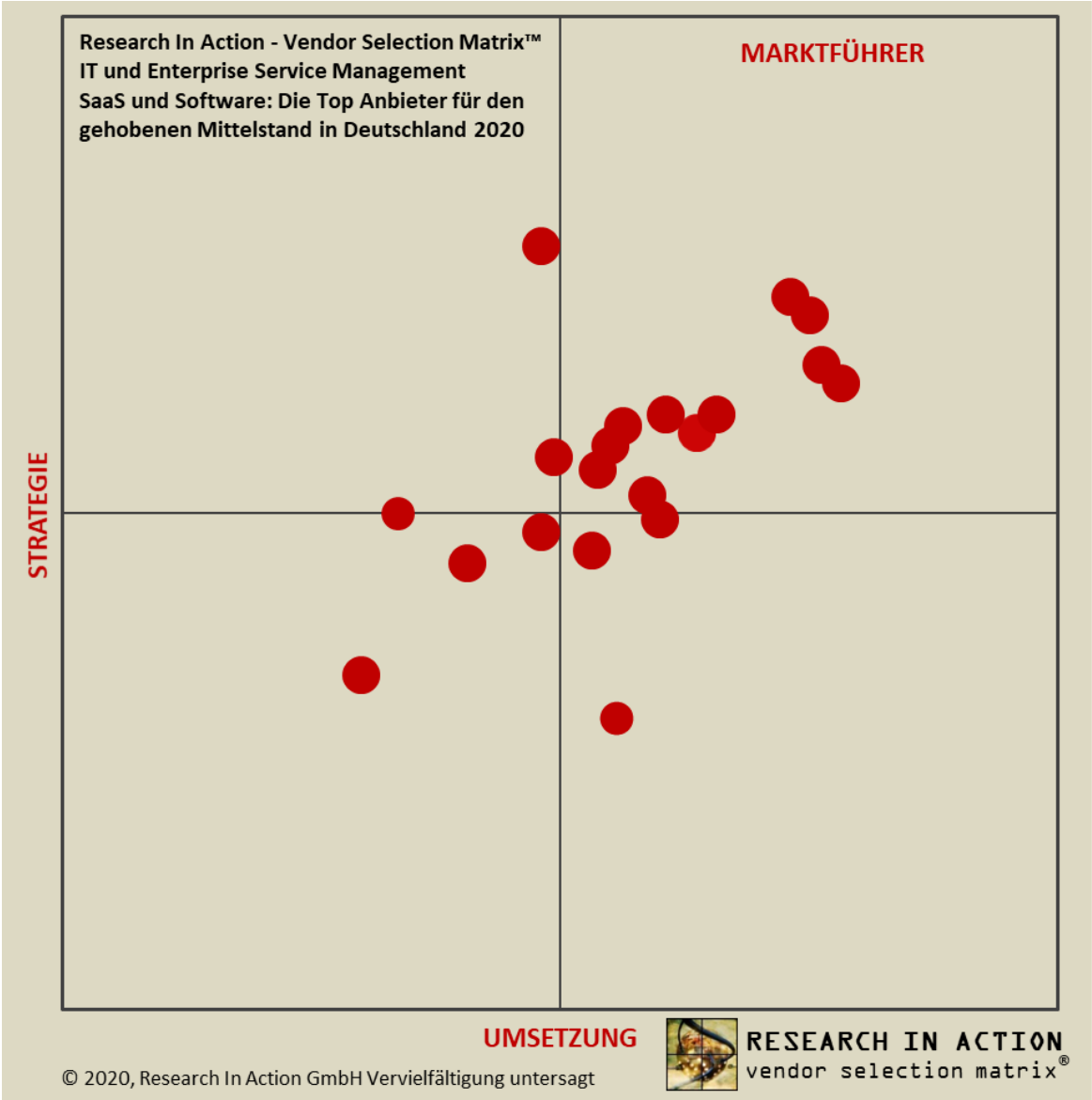
VENDOR SELECTION MATRIX™ – IT UND ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT SAAS UND SOFTWARE: BEWERTUNGSKRITERIEN

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?
Stabilität & Umsetzungskraft	15%	Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit eines langfristigen Erfolges des Unternehmens in diesem Markt? Verfügt das Unternehmen über die notwendigen Ressourcen zur Umsetzung der Strategie?
Differenzierung & Alleinstellungsmerkmal	35%	Verfügt die Lösung über ein Alleinstellungsmerkmal und klare Differenzierungen?

UMSETZUNG		
Breite & Tiefe des Lösungsangebotes	30%	Deckt das Angebot alle vom Kunden erwarteten, notwendigen Funktionen oder Leistungen ab?
Marktanteil & Wachstum	15%	Wie hoch ist der Marktanteil des Unternehmens in diesem Segment und wächst dieser über dem Marktdurchschnitt?
Kundenzufriedenheit	25%	Wie zufrieden sind die Kunden mit dem Angebot und dem Anbieter?
Preis-Leistungs-Verhältnis	30%	Wie bewerten die Kunden das Verhältnis zwischen Preis und dem empfundenen Wert der Lösung oder der erbrachten Leistung?

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

VENDOR SELECTION MATRIX™ – IT UND ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT SAAS UND SOFTWARE



DIE TOP ANBIETER
(ALPHABETISCH)

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

Anmerkung: Mögliche numerische Abweichungen aufgrund von Rundungsdifferenzen

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

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 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.

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

ANHANG: IT AUTOMATION MARKETEXTURE DEFINITIONS

- Robotic Process Automation (RPA) solutions enable the automation of tasks, processes and procedures which are normally conducted by a human. RPA solutions create software robots that mimic human actions. Typically, these are tasks that a human would do. (Ro)Bots and Virtual Agents are part of RPA solutions.
- Application Release Orchestration (ARO) solutions equip IT enterprise organizations and their teams with the automation of the software deployment cycle across hybrid technology environments.
- AI Powered Chatbot Platforms which are used to build applications that answer questions, provide advice and/or recommendations using natural language processing and other dialog related technologies.
- IT Service Management (ITSM) refers to the entirety of activities – directed by policies, organized and structured in processes and supporting procedures – that are performed by an organization to plan, design, deliver, operate and control Information Technology (IT) services offered to customers. It is thus concerned with the implementation of IT services that meet customers' needs, and it is performed by the IT service provider through an appropriate mix of people, process and information technology.
- Enterprise Service Management (ESM) is a category of business management software - typically a suite of integrated applications that a service organization uses to capture, manage, save and analyze data critical to their service business performance. It automates service offerings across functional areas such as (1) Human resources, (2) Vendor management, (3) Technical services, (4) Field services, (5) Financial management and (6) Shared services organizations.
- IT Asset Management (ITAM) software manages the full lifecycle of IT assets which typically includes all software, hardware, networking, cloud services, and client devices. In some cases, it may also include non-IT assets such as buildings or information where these have a financial value and are required to deliver an IT service. IT asset management can include operational technology (OT), including devices that are part of the Internet of Things. These are typically devices that were not traditionally thought of as IT assets, but that now include embedded computing capability and network connectivity.
- IT Financial Management (ITFM) software enables the accurate and cost-effective management of IT assets and resources with the aim to plan, control, recover (or overall manage) costs which are occurring while providing IT and Enterprise Services to the organization.
- Secure Unified Endpoint Management (SUEM) software enables the management and securing of mobile applications, content, collaboration and provides for the management of all endpoints like smartphones, tablets, laptops, printers, ruggedized devices, Internet of Things (IoT) and wearables.
- Technology Cost & Resource Optimization (TCRO) software enables the planning, management and visibility of the supporting and required business and IT technology resources from a cost and capacity perspective by visualizing, planning, prioritizing and optimizing the usage and demands of technology resources (people, processes and technologies) for the enterprise.
- Value Stream Management (VSM) software solutions capture, visualize, and analyze the flow of work across the entire agile software delivery project. The capabilities include end-to-end visibility, traceability and governance over the entire process and help to plan, track, and steer work at the team, program, portfolio, and enterprise levels. It includes the people working on a project, the systems which are operated and leveraged, and the flow of information and materials between teams. It enables the measurement of speed and quality for digital transformations.
- Continuous Application Performance Management (CAPM) software solutions continuously identify issues around performance and availability of software applications, IT and enterprise services. The solutions strive to proactively detect and diagnose application performance problems and health and enable a situational awareness of application related issues.
- Artificial Intelligence for Operations (AIOps) solutions equip IT enterprise teams with analysis of volumes and categories of data to improve key processes, tasks and decision making. The adoption of these tools automates the ingestion of fast volumes of data; leverage machine learning to analyze the data, present findings to either predict or alert on issues, and leverage the knowledge for automation or decision making.
- Artificial Intelligence and Machine Learning (AI/ML) are both technologies and are leveraged in automation solutions. Artificial intelligence (AI) is the ability of a computer program or machine to think and learn (AI can mimic human cognition). Within IT Automation AI is used to correctly interpret a variety of data, to learn from such data, and to use those learnings to achieve specific goals and tasks through flexible adaptation. Machine learning enables computers with the ability to learn without being programmed (explicit algorithms). It explores the study and construction of algorithms which can learn and make predictions on data. The algorithms follow programmed instructions or can make predictions or decisions based on the data. Machine learning is used when explicit algorithms cannot be done (e.g. computer vision, search engines, optical character recognition).

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt

KONTAKT

Dr. Thomas Mendel, Geschäftsführer
+49 160 99492223
tmendel@researchinaction.de

RESEARCH IN ACTION
independent research & consulting

© 2020, Research In Action GmbH Vervielfältigung untersagt