

VENDOR SELECTION MATRIX™

IT FINANCIAL MANAGEMENT- UND TECHNOLOGY BUSINESS MANAGEMENT-LÖSUNGEN

Die Top-Anbieter Für Den Gehobenen
Mittelstand Und Großunternehmen In
DACH 2024/2025

September 2024

LIZENZIERT ZUR EXTERNEN VERWENDUNG DURCH USU



RESEARCH IN ACTION
independent research & consulting

VORWORT

Research In Action befragt jedes Jahr über 10.000 IT- und Business-Führungskräfte, um Einblicke in Strategie, Investitionen und aktuelle Herausforderungen von Technologieinnovationen im Bereich IT und Marketing Automation zu gewinnen. Diese Umfragen geben uns Zugang zu einer Fülle von direkten und ungefilterten Rückmeldungen von den Käufern. Es hilft uns auch zu verstehen, wie Kaufentscheidungen im heutigen Geschäftsumfeld getroffen werden. Die Vendor Selection Matrix™ ist eine in erster Linie umfragebasierte Methode für die vergleichende Anbieterbewertung, bei der 63% der Bewertung auf einer Befragung von IT- oder Business-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. Dieser Ansatz ist eines der wichtigsten Unterscheidungsmerkmale von Research In Action in der Welt der Marktforschung. Für diesen Report haben wir 750 IT- und Business-Führungskräfte mit Budgetverantwortung in Unternehmen des deutschen gehobenen Mittelstandes¹ sowie in DACH² Großunternehmen befragt. Ausgewählt wurden die Anbieter mit den besten Kundenbewertungen, nicht berücksichtigt wurden diejenigen mit weniger als 15 Bewertungen.

Mit der Verbreitung der IT Infrastructure Library (ITIL), heute der De-facto-Standard für IT-Prozessdefinitionen mit einer weltweiten Durchdringung von etwa 90% in IT-Organisationen von Großunternehmen, hat die Prozessreife der IT-Servicebereitstellung und -Unterstützung in den letzten 25 Jahren erheblich zugenommen. Bis vor Kurzem wurden die finanziellen Aspekte des IT-Managements jedoch nicht mit dem nötigen Nachdruck und Ernsthaftigkeit behandelt. Dies ändert sich nun, da ein großer Prozentsatz der IT-Organisationen in Großunternehmen den Grad der Prozessreife erreicht hat, der erforderlich ist, um die Komplexität der Bereitstellung und des Supports von IT-Services vollständig zu bewältigen. Während Technology Business Management (TBM) ein breiteres Rahmenwerk darstellt, das finanzielle, betriebliche und strategische Aspekte der Verwaltung von Technologie innerhalb eines Unternehmens abdeckt, ist IT Financial Management (ITFM) eine Teilmenge von TBM, die sich speziell auf finanzielle Aspekte im Zusammenhang mit IT-Services konzentriert. In diesem Bericht werden wir beide Aspekte behandeln, wobei der Schwerpunkt stärker auf dem IT-Finanzmanagement liegt.

Der vorliegende Vendor Selection Matrix™ Report bietet Ihnen einen nützlichen Leitfaden für wichtige IT Financial Management und Technology Business Management Differenzierungsfaktoren sowie Markttrends und benennt die wichtigsten Anbieter. Diese Details sind dazu gedacht, Ihnen zu helfen, eine fundierte Entscheidung darüber zu treffen, welche Anbieter Ihren Anforderungen am besten entsprechen.

Viel Spaß beim Lesen und wenn Sie Fragen haben, können Sie sich gerne an uns wenden.

Bis zur Unendlichkeit und noch viel weiter...

Ihr Dr. Thomas Mendel



Dr. Thomas Mendel

Geschäftsführer

+49 160 99492223

tmendel@researchinaction.de

Research In Action GmbH

Alte Schule

56244 Hartenfels

Germany

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

² Deutschland, Österreich und die deutschsprachige Schweiz.



RESEARCH IN ACTION MARKTEINFLUSS

Mitglieder in unserem Umfrage-Panel

125.000+ IT-Automatisierung
90.000+ Marketing-Automatisierung

10.000+ Teilnehmer bei Befragungen

alle mit Budgetverantwortung



25+ veröffentlichte Marktanalysen

350+ bewertete Anbieter
12.000+ Views im Durchschnitt

15+ Pressemitteilungen

2.000+ Views im Durchschnitt

Anbietersauswahl-Matrix™: Die richtige Mischung macht den Unterschied
63 % Kundenbewertung (basierend auf 750 befragten Unternehmen) + **37 % Analystenurteil = 100 % Erfolg**



SURVEY DEMOGRAPHICS:

ITFM UND TBM IN DACH

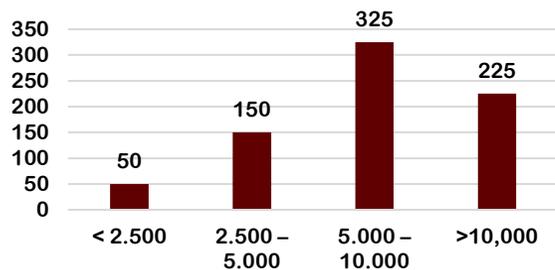
Länder Aufschlüsselung



Deutschland	630
Österreich	60
Schweiz	60
Total	750

Firmengröße Aufschlüsselung

(Umsatz mindestens € 50 Millionen p.a.)



Gehobener Mittelstand und Großunternehmen

Alle Research In Action Surveys sind geschlechtsneutral und 100% anonym.

Industrie Aufschlüsselung

Energie	50
Finanzsektor	120
Öffentlicher & Gemeinnütziger Sektor	30
Life Sciences	120
Verarbeitende Industrie	200
Technologie, Medien & Telekommunikation	80
Konsumgüter & Einzelhandel	50
Beratung & Dienstleistungen	60
Travel & Transportation	40
Total	750

Position Aufschlüsselung

IT Leiter	100
Leiter IT Betrieb/Rechenzentrum	100
VP IT	100
CIO	80
Leiter IT Service Management oder Help Desk	80
Leiter Infrastruktur	65
Leiter Shared Services Center	50
Projektleiter	50
CTO	40
Leiter Automatisierung	20
Leiter IT Einkauf	20
Geschäftsführer	15
Leiter Change Management	10
Leiter Application Performance Management	10
Leiter Prozessmanagement	5
Andere	5
Total	750



55.000+
Datenpunkte



750
Führungskräfte



37 %
Analystenmeinung



63 %
Befragungsergebnisse

Die Vendor Selection Matrix™ Evaluation Methodologie:

Die Basis unserer vergleichenden Herstellerbewertungen bildet immer eine ausführliche Kundenbefragung.

Ausgewählt werden die Anbieter mit den besten Kundenbewertungen, nicht berücksichtigt werden diejenigen mit weniger als 15 Bewertungen.

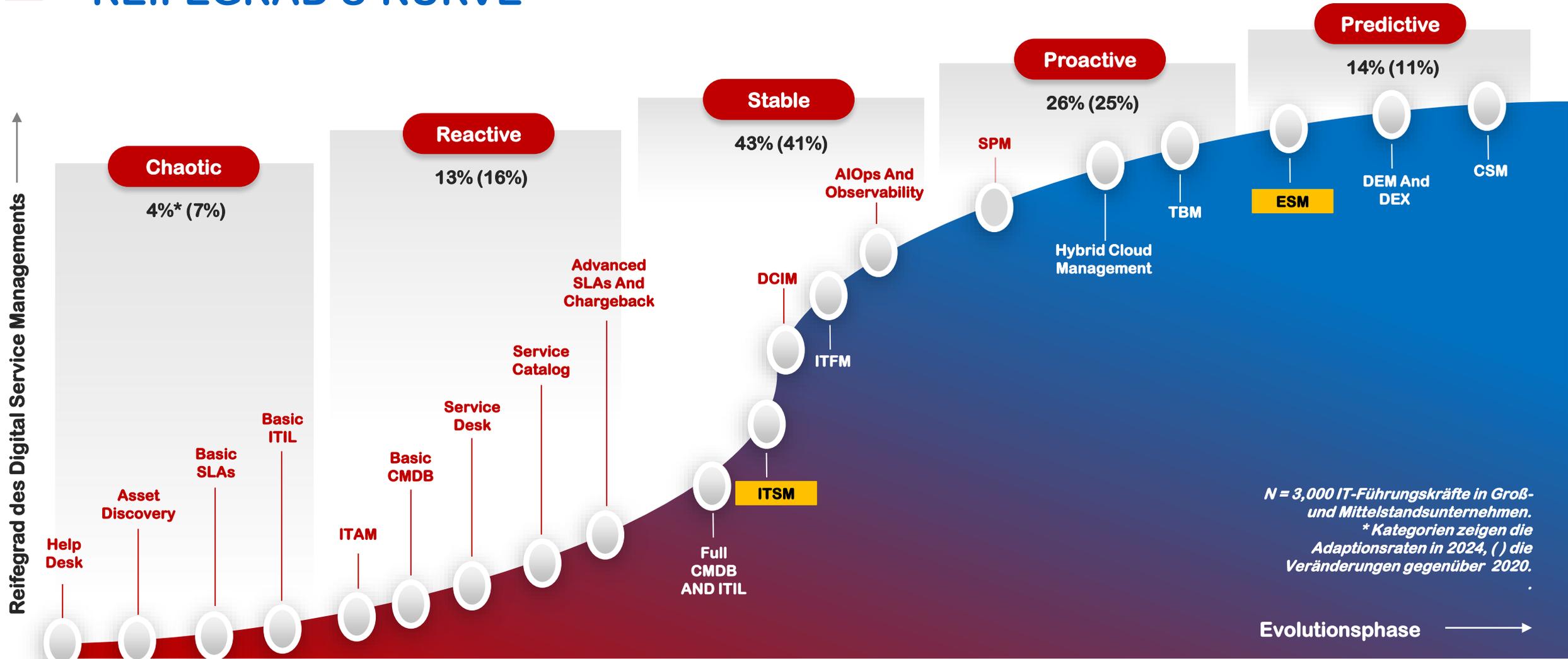
Die Bewertung wird vervollständigt durch ausführliche Interviews mit den Software- oder Services-Anbietern, Anwendern sowie der Einschätzung der Analysten.



RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

DAS CONNECTED SERVICE MANAGEMENT

REIFEGRAD S-KURVE





WAS IST IT FINANCIAL MANAGEMENT UND TECHNOLOGY BUSINESS MANAGEMENT?

1. Technology Business Management (TBM):

- TBM ist ein Rahmenwerk und eine Reihe von Praktiken, die einen strukturierten Ansatz für die Verwaltung der IT als Geschäft innerhalb einer Organisation bieten.
- TBM umfasst ein breites Spektrum an Aspekten, die über das reine Finanzmanagement hinausgehen und Themen wie Portfoliomanagement, Servicebereitstellung, Leistungsoptimierung und Kostentransparenz einschließen.
- TBM zielt darauf ab, IT-Investitionen mit Geschäftszielen in Einklang zu bringen und die Kommunikation und Transparenz zwischen der IT und anderen Geschäftsbereichen zu erleichtern.

2. IT Financial Management (ITFM):

- ITFM konzentriert sich insbesondere auf die Verwaltung der finanziellen Aspekte von IT-Services und -Ressourcen.
- ITFM umfasst Budgetierung, Buchhaltung, Kostenzuordnung, Finanzplanung und Finanzanalyse der IT im Unternehmen. Financial Operations (FinOps), eine relativ neue Disziplin innerhalb des ITFM, befasst sich mit den komplexen finanziellen Aspekten der Cloud-Infrastruktur und -Diensten.
- Das Hauptziel von ITFM besteht darin, sicherzustellen, dass IT-Services kosteneffizient, innerhalb des Budgets und im Einklang mit den finanziellen Zielen der Organisation bereitgestellt werden.

Während es sich bei TBM um einen umfassenderen Rahmen handelt, der finanzielle, betriebliche und strategische Aspekte des Technologiemanagements innerhalb eines Unternehmens abdeckt, ist ITFM eine Teilmenge von TBM, die sich speziell auf finanzielle Aspekte im Zusammenhang mit IT-Services konzentriert. In diesem Bericht werden wir beide Aspekte behandeln, wobei der Schwerpunkt auf ITFM liegt.



WICHTIGE KOMPONENTEN EINER IT FINANCIAL MANAGEMENT-LÖSUNG

ITFM umfasst mehrere Schlüsselkomponenten, die gemeinsam zu einem effektiven Finanzmanagement im Bereich der Informationstechnologie beitragen. Diese Komponenten helfen Unternehmen, ihre IT-bezogenen Ausgaben, Budgets und finanziellen Leistungen in Übereinstimmung mit den Geschäftszielen zu verwalten:

- 1. Budgeting und Forecast:** Die Budgetierung umfasst die Schätzung und Zuweisung von Finanzmitteln für IT-Projekte und -Dienstleistungen unter Berücksichtigung historischer Ausgabenmuster und zukünftiger Anforderungen. Prognosen ermöglichen es Unternehmen, den Finanzbedarf zu antizipieren und ihre Budgets entsprechend anzupassen.
- 2. Kostenzuordnung und Chargeback:** Der Prozess der Zuordnung von IT-Kosten zu bestimmten Organisationseinheiten oder Projekten auf der Grundlage des Verbrauchs, wodurch finanzielle Transparenz und Rechenschaftspflicht erleichtert werden. Chargeback-Mechanismen ermöglichen es Unternehmen, internen Abteilungen oder Geschäftseinheiten die tatsächliche Nutzung von IT-Ressourcen in Rechnung zu stellen.
- 3. Finanzanalyse und Reporting:** Diese Komponente beinhaltet eine eingehende Untersuchung von Finanzdaten, um die Wirksamkeit von IT-Investitionen zu bewerten, Kostenstrukturen zu analysieren und Möglichkeiten zur Kostensenkung oder -optimierung zu identifizieren. Es umfasst auch die Erstellung umfassender Finanzberichte und wichtiger Leistungsindikatoren, um den Stakeholdern Einblicke in die finanzielle Leistung zu geben.
- 4. Kostenoptimierung und Management:** ITFM-Strategien umfassen die Formulierung und Umsetzung von Ansätzen zur Senkung der IT-Kosten bei gleichzeitiger Gewährleistung der Servicequalität und -leistung, wobei der Schwerpunkt auf Effizienzsteigerungen und Kostendämpfung liegt.
- 5. Lieferanten- und Vertragsmanagement:** Dieser Bereich befasst sich mit der Auswahl und Bewertung von IT-Anbietern, der Aushandlung und Verwaltung von Lieferantenverträgen und der sorgfältigen Überwachung der Lieferantenbeziehungen, um die Einhaltung der vereinbarten Geschäftsbedingungen sicherzustellen, was sich letztendlich auf die Kostenkontrolle und die Qualität der Servicebereitstellung auswirkt.
- 6. Financial Governance und Compliance:** Die Festlegung von Finanzrichtlinien, Richtlinien und Compliance-Maßnahmen in Bezug auf IT-Ausgaben und -Beschaffung, die für die Einhaltung regulatorischer Anforderungen und die Minderung finanzieller Risiken von entscheidender Bedeutung sind, um so die Praktiken der Financial Governance sicherzustellen.
- 7. Ressourcen- und Kapazitätsplanung:** Diese Disziplin umfasst die Ressourcenoptimierung, bei der Unternehmen ihre IT-Ressourcen und Mitarbeiter effizient verwalten, sowie die Kapazitätsplanung, die den zukünftigen Ressourcenbedarf auf der Grundlage von Nachfrageprognosen antizipiert und sich darauf vorbereitet.
- 8. Business-Case Entwicklung und Return on Investment (RoI) Analyse:** Dieses Element konzentriert sich auf die Erstellung überzeugender Begründungen für IT-Investitionen, indem potenzielle Vorteile, Kosten und Risiken bewertet und RoI-Analysen durchgeführt werden, um die finanzielle Machbarkeit und den Wert der vorgeschlagenen IT-Projekte zu ermitteln.

Durch die effektive Integration und Verwaltung dieser Komponenten können Unternehmen ihre IT-Ausgaben optimieren, IT-Services an den Geschäftszielen ausrichten und fundierte finanzielle Entscheidungen für nachhaltiges Wachstum und Wettbewerbsfähigkeit treffen.





WICHTIGE KOMPONENTEN EINER TECHNOLOGY BUSINESS MANAGEMENT-LÖSUNG

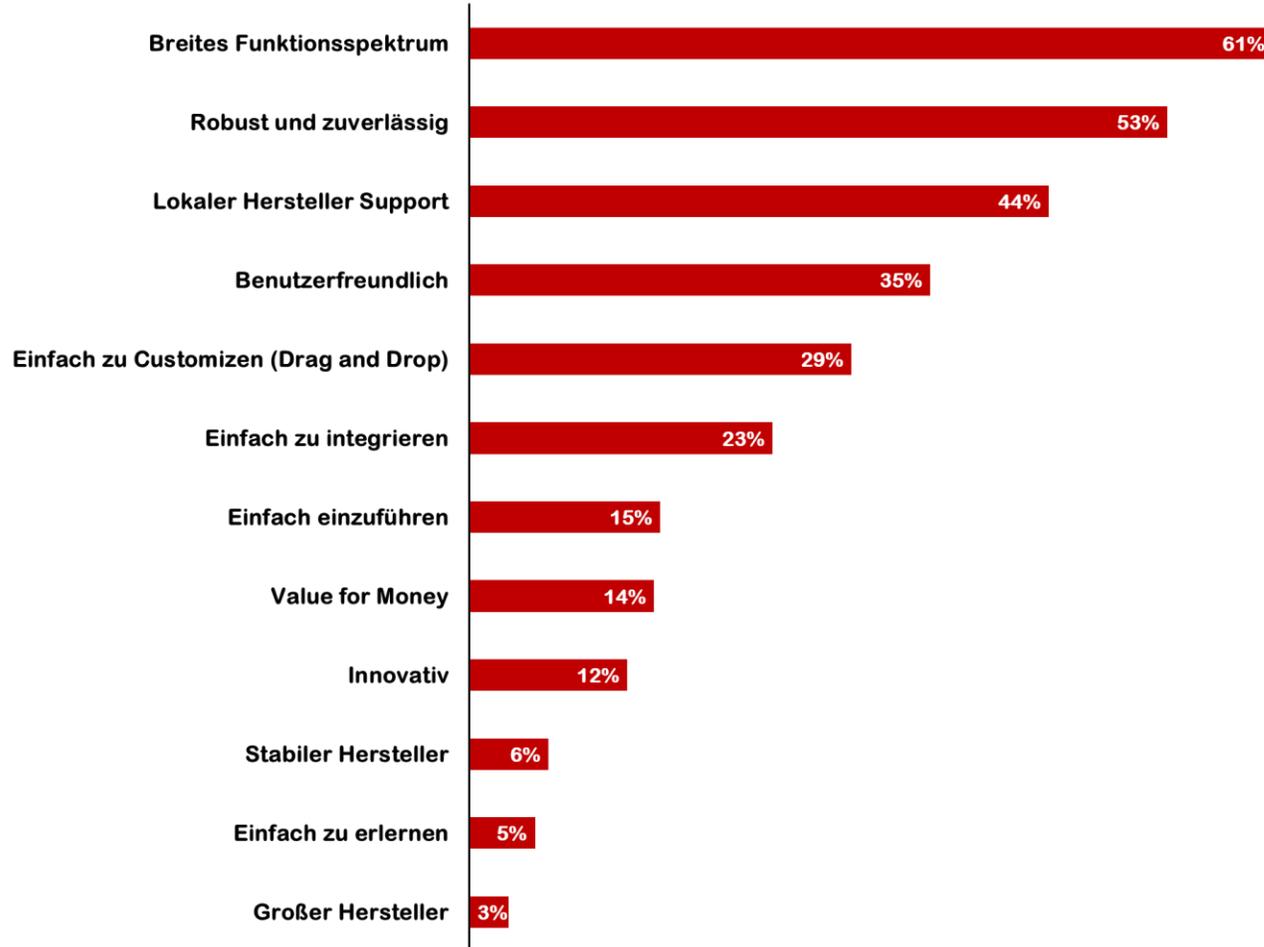
TBM ist ein ganzheitliches Framework und eine Reihe von Praktiken, die Unternehmen dabei helfen, ihre Technologieinvestitionen zu verwalten, den IT-Betrieb zu optimieren und die IT mit den Geschäftszielen in Einklang zu bringen. TBM besteht aus mehreren Schlüsselkomponenten, von denen jede eine entscheidende Rolle bei der effektiven Verwaltung von Technologieressourcen innerhalb einer Organisation spielt:

1. **Kostentransparenz:** TBM betont, wie wichtig es ist, durch granulare Kostentransparenz und -zuordnung ein tiefes Verständnis der IT-Kosten zu erlangen. Auf diese Weise können Unternehmen Ausgaben aufschlüsseln, effektiver verfolgen und Kosten bestimmten Geschäftsbereichen, Projekten oder Dienstleistungen zuweisen. Das Ergebnis ist eine transparentere Sicht auf die Verwendung von IT-Investitionen.
2. **Service Portfolio Management:** Diese Komponente konzentriert sich auf die Dokumentation und Definition der von einem Unternehmen angebotenen IT-Services, einschließlich ihrer Beschreibungen, Kosten und des Geschäftswerts, den sie liefern. Darüber hinaus umfasst es die Analyse der Servicenachfrage und des Serviceverbrauchs, um sicherzustellen, dass die IT-Services auf die Geschäftsanforderungen abgestimmt und für die Servicebereitstellung optimiert sind.
3. **Finanzmanagement:** Das Finanzmanagement innerhalb von TBM umfasst die Budgetierung und Prognose von IT-bezogenen Ausgaben, um sicherzustellen, dass Technologieinvestitionen mit den allgemeinen Geschäftszielen übereinstimmen. Kostenoptimierungsstrategien sind ebenfalls von entscheidender Bedeutung, die darauf abzielen, die IT-Kosten zu senken und gleichzeitig die Servicequalität und -leistung aufrechtzuerhalten oder zu verbessern.
4. **Performance Management:** Key Performance Indicators (KPIs) spielen eine zentrale Rolle in TBM, indem sie die Effektivität von IT-Services, -Abläufen und -Projekten verfolgen und bewerten. Service Level Agreements (SLAs) werden festgelegt, um sicherzustellen, dass IT-Services konsistent vereinbarte Leistungsstandards erfüllen und Geschäftsanforderungen erfüllen.
5. **Technology Portfolio Management:** TBM umfasst die Verwaltung des Technologieportfolios eines Unternehmens, das sowohl Anwendungen als auch Infrastruktur umfasst. Dies beinhaltet Bemühungen, Redundanzen und leistungsschwache Anlagen zu beseitigen und gleichzeitig Technologieinvestitionen zu planen und zu priorisieren, um sie mit den Geschäftszielen und Technologiestrategien in Einklang zu bringen.
6. **Lieferantenmanagement:** Das Lieferantenmanagement umfasst die Bewertung von Lieferanten und das Beziehungsmanagement. Es umfasst die Bewertung und Auswahl von IT-Anbietern, Vertragsverhandlungen und ein laufendes Lieferantenbeziehungsmanagement, um sicherzustellen, dass die Dienstleistungen kostengünstig und nach hohen Qualitätsstandards erbracht werden.
7. **Enterprise Architecture:** TBM legt großen Wert auf die Etablierung von Technologiestandards und architektonischen Prinzipien. Diese Standards leiten Technologieentscheidungen und stellen sicher, dass sie mit den Geschäftszielen übereinstimmen. Technologie-Roadmaps werden erstellt, um Technologieinitiativen mit übergreifenden Geschäftsstrategien in Einklang zu bringen und einen klaren Weg für die technologische Entwicklung aufzuzeigen.
8. **IT Governance und Risikomanagement:** Governance-Frameworks werden implementiert, um Technologieinvestitionen zu überwachen, die Einhaltung von Vorschriften und Richtlinien sicherzustellen und Risiken im Zusammenhang mit dem Technologiebetrieb zu managen. Maßnahmen zur Risikobewertung und -minderung werden eingesetzt, um das Unternehmen vor potenziellen Störungen zu schützen.
9. **Business Alignment und Strategie:** TBM unterstreicht, wie wichtig es ist, starke Beziehungen zwischen IT und Geschäftsbereichen aufzubauen. Dazu gehört die Förderung der Zusammenarbeit und des Verständnisses, um sicherzustellen, dass Technologielösungen mit den Geschäftszielen des Unternehmens übereinstimmen und diese unterstützen. Die strategische Planung stellt sicher, dass Technologieinvestitionen im Einklang mit der allgemeinen Geschäftsstrategie stehen.
10. **Change Management:** TBM setzt auf Change Management-Praktiken, um die Einführung von TBM-Prinzipien und -Praktiken im gesamten Unternehmen zu erleichtern. Es fördert auch den kulturellen Wandel, indem es eine Kultur der Transparenz, der datengesteuerten Entscheidungsfindung und des Kostenbewusstseins der Mitarbeiter fördert.

In der Praxis fungiert TBM als strategischer Rahmen, der Unternehmen die Werkzeuge und Erkenntnisse zur Verfügung stellt, um fundierte Entscheidungen über Technologieinvestitionen zu treffen, Technologieressourcen zu optimieren, die finanzielle Rechenschaftspflicht zu verbessern und die Technologie mit breiteren Geschäftszielen in Einklang zu bringen. Durch den Einsatz von TBM-Prinzipien und -Praktiken sind Unternehmen in der Lage, einen größeren Wert aus ihren IT-Ressourcen und technologiebezogenen Bemühungen zu ziehen.



BEFRAGUNG: AUSWAHLKRITERIEN FÜR ITFM/TBM LÖSUNGEN



N = 750 IT- und Business-Führungskräfte mit Budgetverantwortung im deutschen gehobenen Mittelstand sowie in DACH Großunternehmen.

Frage:
Welches sind die drei wichtigsten Auswahlkriterien für ITFM/TBM Lösungen?

Bei den Auswahlkriterien geht es um mehr als nur Features und Functions.

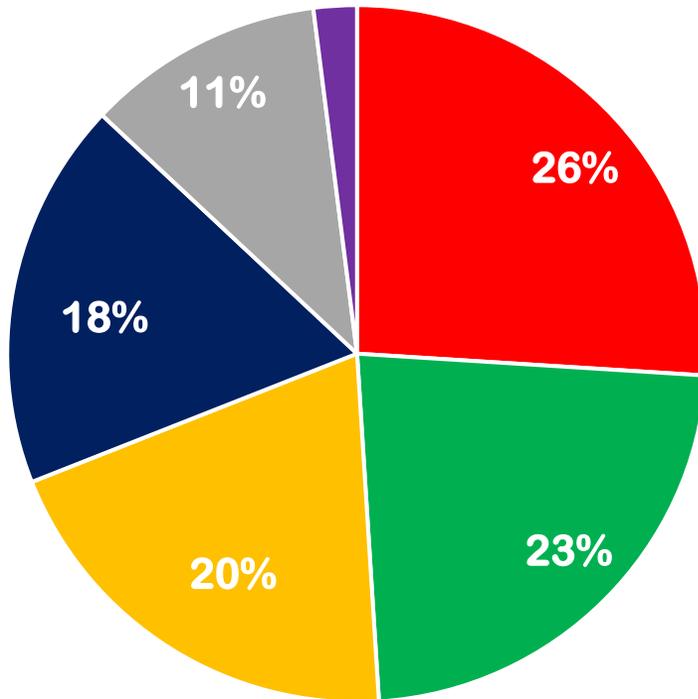
Während bei den 750 befragten Budgetverantwortlichen ein breites Funktionsspektrum nach wie vor oberste Priorität hat, gibt es weitere elf Auswahlkriterien, die einen erheblichen Prozentsatz der Nominierungen erhalten haben.

Die wichtigste Voraussetzung, um überhaupt als ITFM-Lösung in DACH in Frage zu kommen, ist jedoch nachgewiesene Projekterfahrung mit der Abbildung des SAP Kostenmodells. Hier unterscheidet sich der DACH-Markt fundamental vom globalen Markt.



BEFRAGUNGSERGEBNISSE

DIE ADAPTIONSRATEN VON ITFM IN 2024/2025



- **Wir entwickeln zur Zeit eine ITFM-Strategie**
- **Wir verbessern kontinuierlich unsere bestehende ITFM-Lösung**
- **Wir machen zur Zeit ein ITFM-Pilotprojekt**
- **Wir implementieren zur Zeit unsere erste ITFM-Lösung**
- **Wir verwenden konventionelle Finanzbuchhaltung für IT**
- **Wir haben keine ITFM-Strategie**

N = 750 IT- und Business-Führungskräfte mit Budgetverantwortung im deutschen gehobenen Mittelstand sowie in DACH Großunternehmen.

Frage:
Was ist Ihr aktueller Status und Ihre Strategie in Bezug auf ITFM?

ITFM wird rasant schnell zum **Mainstream**.

Bis vor wenigen Jahren wurden die finanziellen Aspekte des IT-Managements nicht mit der notwendigen Ernsthaftigkeit behandelt. Dies ändert sich nun schnell, da ein großer Prozentsatz der IT-Organisationen in Unternehmen den Prozessreifegrad erreicht hat, der erforderlich ist, um die Komplexität der Bereitstellung und des Supports von IT-Services vollständig zu bewältigen.

Rund 43 % der befragten Unternehmen nutzen ITFM heute aktiv, weitere 18 % pilotieren eine Lösung.

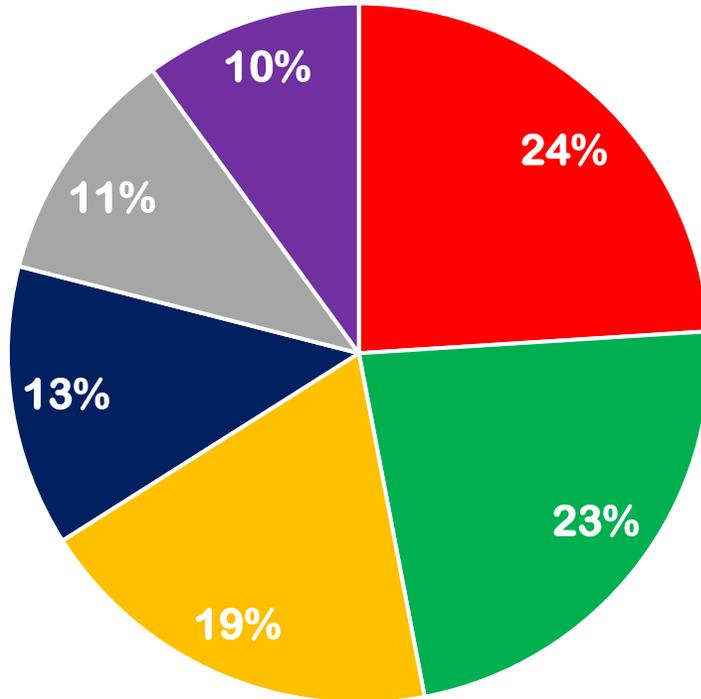
26 % entwickeln derzeit eine ITFM-Strategie, weitere 11 % der Unternehmen nutzen herkömmliche Rechnungslegungsmethoden für die IT.

Nur 2 % haben überhaupt keine ITFM-Strategie.



BEFRAGUNGSERGEBNISSE

DIE ADAPTIONSRATEN VON TBM IN 2024/2025



- Wir entwickeln zur Zeit eine TBM-Strategie
- Wir haben keine TBM Strategie
- Wir machen zur Zeit ein TBM Pilotprojekt
- Wir implementieren zur Zeit unsere erste TBM-Lösung
- Wir haben keine TBM-Pläne
- Wir verbessern kontinuierlich unsere bestehende TBM-Lösung

Die Komplexität von TBM macht eine Mainstream-Adaption immer noch schwierig.

Rund 23 % der befragten Unternehmen setzen TBM heute aktiv ein, weitere 19 % pilotieren eine Lösung.

24 % entwickeln derzeit eine TBM-Strategie.

Die restlichen 33 % haben jedoch entweder keine TBM-Strategie oder gar keine TBM-Pläne.

N = 750 IT- und Business-Führungskräfte mit Budgetverantwortung im deutschen gehobenen Mittelstand sowie in DACH Großunternehmen.

Frage:
Was ist Ihr aktueller Status und Ihre Strategie in Bezug auf TBM?



ANALYSE: DIE TOP MARKTTRENDS 2024/2025

ITFM UND TBM



Bei den Auswahlkriterien geht es um mehr als nur Features und Functions.

Während bei den 750 befragten Budgetverantwortlichen ein breites Funktionsspektrum nach wie vor oberste Priorität hat, gibt es weitere elf Auswahlkriterien, die einen erheblichen Prozentsatz der Nominierungen erhalten haben.

The Top-Fünf sind:

1. Breites Funktionsspektrum
2. Robust und zuverlässig
3. Lokaler Hersteller-Support
4. Benutzerfreundlich
5. Einfach zu customizen



Die Adaptionenraten von ITFM und TBM gehen nicht Hand in Hand.

Während ITFM schnell zu einem Mainstream-Angebot wird, macht die Komplexität von TBM eine weitere Verbreitung immer noch zu einer Herausforderung.

Bis vor wenigen Jahren wurden die finanziellen Aspekte des IT-Managements nicht mit der notwendigen Ernsthaftigkeit behandelt. Dies ändert sich nun schnell, da ein großer Prozentsatz der IT-Organisationen in Unternehmen den Prozessreifegrad erreicht hat, der erforderlich ist, um die Komplexität der Bereitstellung und des Supports von IT-Services vollständig zu bewältigen.

Die Einführung von TBM hinkt daher etwas hinterher: 61 % der Unternehmen nutzen oder pilotieren ITFM im Vergleich zu TBM mit 42 %.



Die wichtigsten IT-Investitionstrends für ITFM- und TMB-Märkte in 2024/2025:

1. KI, Datenanalyse und Automatisierung
2. Cloud Cost Management (FinOps)
3. Kostentransparenz und -zuordnung
4. Cybersecurity
5. Hybrid Cloud-Implementierung
6. Nachhaltigkeit und Green IT
7. Balance zwischen Home Office und Büro
8. Neue regulatorische Anforderung
9. Definition von Business Value
10. Verknüpfung von Kosten- und Leistungsmanagement



VENDOR SELECTION MATRIX™

ITFM- UND TBM-LÖSUNGEN



Dies sind die Top-Anbieter, die von 750 Anwendern auf der Grundlage von Produkt-, Unternehmens- und Servicequalität ausgewählt wurden.

ANBIETER	LÖSUNG
APPTIO an IBM company	IBM Apptio, Cloudability, Targetprocess
BMC SOFTWARE	BMC IT Business Management Suite, BMC Helix Cloud Cost
BROADCOM	CloudHealth by Vmware, Vmware vRealize Suite, CA Service Management, Clarity
DEXTRADATA	CIO COCKPIT
NICETEC	Netinsight ITFM
OPENTEXT	OpenText Asset Management X
ORACLE	Oracle ITFM Cloud
SAP	SAP Business One
SERVICWARE	Serviceware Financial
USU	USU IT Financial Management

Diese Liste ist alphabetisch geordnet und enthält alle relevanten Anbieter von IT Financial Management- und Technology Business Management-Lösungen, welche von den Befragten genannt wurden.

Für diesen Report haben wir 700 IT- und Business-Führungskräfte mit Budgetverantwortung in Unternehmen des deutschen gehobenen Mittelstandes sowie in DACH-Großunternehmen befragt. Ausgewählt wurden die Anbieter mit den besten Kundenbewertungen, nicht berücksichtigt wurden diejenigen mit weniger als 15 Bewertungen, so zum Beispiel:

- REALTECH
- SERVICENOW
- UPLAND SOFTWARE

HINWEIS: Wenn ein Anbieter nicht antwortet, wird Research in Action seine Bewertung auf der Grundlage von Analystenerfahrungen und Sekundärforschung vervollständigen. Die Produkte und Quick Facts des Anbieters werden im Bericht dokumentiert, eine vollständige Anbieter-Scorecard wird jedoch nicht erstellt.



VENDOR SELECTION MATRIX™

BEWERTUNGSKRITERIEN

STRATEGIE



Vision Und Vermarktung	30%	<ul style="list-style-type: none"> › Hat das Unternehmen eine kohärente Vision, die mit den wahrscheinlichsten zukünftigen Marktszenarien übereinstimmt? › Passt die Markteinführungs- und Vertriebsstrategie zum Zielmarkt und zu den Kunden?
Innovation Und Differenzierung	30%	<ul style="list-style-type: none"> › Wie innovativ ist das Unternehmen auf diesem Markt? › Verfügt die Lösung über ein Alleinstellungsmerkmal und klare Differenzierungen am Markt?
Stabilität Und Umsetzungskraft	15%	<ul style="list-style-type: none"> › Wie wahrscheinlich ist das langfristige Überleben des Unternehmens in diesem Markt? › Verfügt das Unternehmen über die notwendigen Ressourcen zur Umsetzung der Strategie?
Weiterempfehlungs-Index	25%	<ul style="list-style-type: none"> › Würden Kunden diesen Anbieter in diesem Markt weiterempfehlen?

UMSETZUNG



Breite Und Tiefe Des Lösungsangebots	30%	<ul style="list-style-type: none"> › Deckt die Lösung alle von den Kunden erwarteten notwendigen Funktionen ab?
Marktanteil Und Wachstum	15%	<ul style="list-style-type: none"> › Wie groß ist der Marktanteil des Unternehmens und wächst dieser schneller als der Marktdurchschnitt?
Kundenzufriedenheit	25%	<ul style="list-style-type: none"> › Wie zufrieden sind die Kunden heute mit der Lösung und dem Anbieter?
Preis-Leistungs-Verhältnis	30%	<ul style="list-style-type: none"> › Wie beurteilen die Kunden das Verhältnis zwischen dem Preis und dem wahrgenommenen Wert der Lösung?

ANMERKUNGEN:

62.5% der Evaluierung basiert auf die Umfrage-Ergebnisse, 37.5% auf der Analysten-Meinung.

- 40% der Evaluierung basiert auf die Umfrage-Ergebnisse: (1) Weiterempfehlungsindex, (2) Kundenzufriedenheit, (3) Preis-Leistungs-Verhältnis.

- 15% der Evaluierung basiert auf Analysten-Meinung: (1) Stabilität und Umsetzungskraft, (2) Marktanteil und Wachstum.

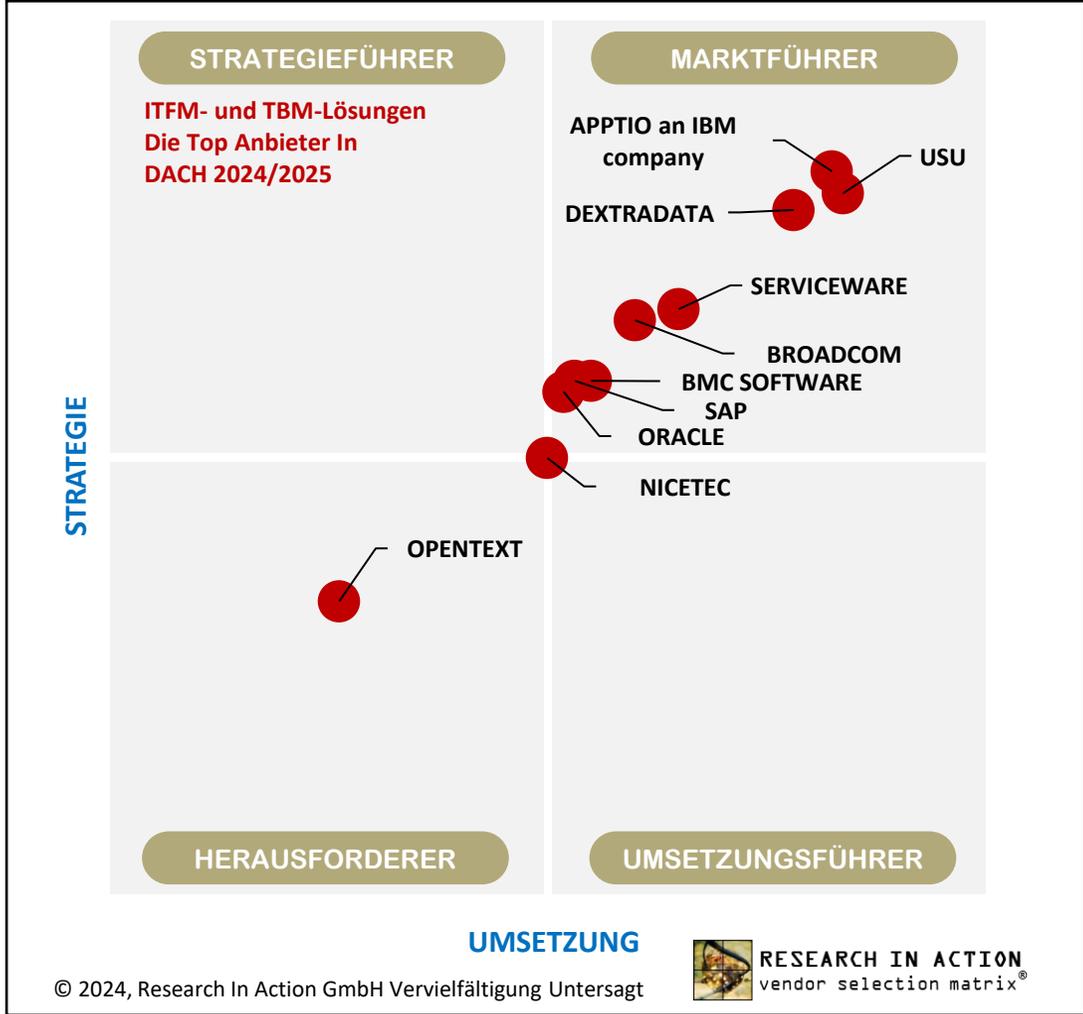
- 45% der Evaluierung ist eine Kombination der Umfrage-Ergebnisse und Analysten-Meinung: (1) Vision und Vermarktung (2) Innovation und Differenzierung (3) Breite und Tiefe des Lösungsangebotes.

Der Research In Action Weiterempfehlungs-Index (WI) wird berechnet aus den Ergebnissen der Frage: "Würden Sie diesen Anbieter in diesem Markt weiterempfehlen, Ja oder Nein?".



VENDOR SELECTION MATRIX™

ITFM- UND TBM-LÖSUNGEN



STRATEGIE UMSETZUNG GESAMT			
1.	APPTIO an IBM company	4,65	9,30
2.	USU	4,68	9,28
3.	DEXTRADATA	4,56	9,13
4.	SERVICEWARE	4,30	8,64
5.	BROADCOM	4,20	8,51
6.	BMC SOFTWARE	4,10	8,28
7.	SAP	4,06	8,24
8.	ORACLE	4,04	8,19
9.	NICETEC	4,00	8,00
10.	OPENTEXT	3,53	7,20

Anmerkungen:

- Erläuterung der Skala: 1 (niedrig) bis 5 (hoch).
- Mögliche numerische Abweichungen aufgrund von Rundungsdifferenzen.



RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

VENDOR SELECTION MATRIX™

ITFM- UND TBM-LÖSUNGEN

USU ist ein Marktführer für ITFM- und TBM-Lösungen und beschleunigt die Kostenkontrolle und Governance über den gesamten Servicelebenszyklus hinweg.

ALLGEMEIN

Die USU Software AG hat ihren Hauptsitz in Möglingen und ist als international tätiges Software- und Dienstleistungsunternehmen tätig. Das Unternehmen wurde 1977 gegründet und hat sein Wachstum und seine Expansion in verschiedenen Regionen, Zielmärkten und mit Partnern fortgesetzt. Die USU Software (in 185 Ländern im Einsatz) und Servicelösungen sind auf das IT- und Kundenservice-Management ausgerichtet. Mit über 850 Mitarbeitern weltweit und einem Umsatz von mehr als 130 Millionen Euro ist das Unternehmen ein wichtiger Akteur in den Bereichen IT- und Enterprise Service Management, IT Financial Management und Workflow-Automatisierung.

STRATEGIE

Die USU-Mission ist es, digitale Herausforderungen in der IT und dem Customer Service mit Effizienz, Leidenschaft, Innovation und Wissen zu meistern. Die Strategie von USU besteht darin, die Kritikalität eines Services über seinen gesamten Lebenszyklus hinweg hervorzuheben, von Design, Visualisierung, Service Level Agreements, Serviceplanung, Kalkulation, Kostenzuordnung und Chargeback mit einer eingehenden Analyse über alle Phasen hinweg. Der Ansatz zur Integration der verschiedenen Prozesse über das Serviceportfolio, das Service-Level-, Kosten- und Chargeback-Management hinweg ermöglicht einen End-to-End-Service und eine Kostenkontrolle sowohl für das Management als auch für die Servicekunden. Das Kundenfeedback ist ausgezeichnet, USU hat die höchste Punktzahl in unserem Weiterempfehlungs-Index erreicht.

UMSETZUNG

Die USU bietet eine komplette ITFM/TBM Lösung, die auch den speziellen Herausforderungen im deutschen Markt gewachsen ist. Nur wenige Hersteller sind dazu in der Lage. Die SaaS-Migration des Kundenstammes schreitet gut voran. Der einzigartige USU-Ansatz, sich auf das Enablement von IT-Unternehmen in allen Branchen zu konzentrieren, bietet IT-Unternehmensteams, die das Ziel haben, ein Service-Provider für ihre Organisationen zu werden, eine solide Grundlage. Die erfolgreiche Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von lokalen und internationalen Partnern, welche Schulungen und Zertifizierungen durchlaufen, ermöglicht es USU, ein erweitertes Leistungsangebot an Beratungs- und Integrationsleistungen anzubieten. Die Kunden in unserer Umfrage haben USU die höchste Punktzahl sowohl für die Kundenzufriedenheit als auch für das Preis-Leistungs-Verhältnis gegeben.

ZUSAMMENFASSUNG

USU ist seit vielen Jahren Marktführer in der Vendor Selection Matrix™ für IT und Enterprise Service Management. Wir erwarten dass USU bei ITFM und TBM ebenfalls langfristig als Marktführer Bestand haben wird.



STRATEGIE ERGEBNIS

Vision Und Vermarktung	4,75
Innovation Und Differenzierung	4,50
Stabilität Und Umsetzungskraft	4,25
Weiterempfehlungs-Index	4,75
	4,60

UMSETZUNG ERGEBNIS

Breite Und Tiefe Des Lösungsangebots	4,75
Marktanteil Und Wachstum	4,25
Kundenzufriedenheit	4,75
Preis-Leistungs-Verhältnis	4,75
	4,68

ANMERKUNGEN:

- Erläuterung der Skala: 1 (niedrig) bis 5 (hoch).
- Mögliche numerische Abweichungen aufgrund von Rundungsdifferenzen.
- Der Research In Action Weiterempfehlungs-Index (WI) wird berechnet aus den Ergebnissen der Frage: "Würden Sie diesen Anbieter in diesem Markt weiterempfehlen, Ja oder Nein?".



RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

 **KONTAKT**

Research In Action

researchinaction.de



Dr. Thomas Mendel
Geschäftsführer
Research In Action GmbH
+49 160 99492223
tmendel@researchinaction.de



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. Alle Warenzeichen werden als Eigentum der jeweiligen Firmen anerkannt.

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.





APPENDIX: IT AUTOMATION MARKET TEXTURE DEFINITIONS

- **Application Discovery and Dependency Mapping (ADDM)** solutions automatically discover various applications running on server and network devices within the business hybrid infrastructure and maps the dependencies between them providing a holistic view of all the resources running and the relationships between them.
- **Application Performance Management (APM)** solutions manage the performance and health of applications within a IT enterprise.
- **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).
- **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.
- **Application Release Orchestration (ARO)** solutions equip IT enterprise organizations and their teams with the automation of the software deployment cycle across hybrid technology environments.
- **Configuration Management Database (CMDB)** is a database which captures IT components referred to as configuration items (CIs), which can be software, hardware, a document, article, or any such item that is part of the information system of the organization.
- **Connected Service Management (CSM)** platforms or solutions are part of the management domain which manage the entire spectrum of customer, employee and digital experiences.
- **Continuous Integration/Continuous Delivery (CI/CD)** is a software development practice that automates the integration and delivery of code changes. Continuous Integration involves regularly merging code changes into a shared repository, followed by automated testing to detect issues early. Continuous Deployment/Delivery ensures that these tested changes are automatically deployed to production (in the case of CD) or delivered to staging environments for further testing and review (in the case of Continuous Delivery).
- **Data Center Infrastructure Management (DCIM)** refers to technologies and practices associated with the observation, diagnostic and predictive analysis, and remediation of problems and anomalies associated with the computational, physical, and economic dimensions of data center infrastructure.
- **Digital Automation and Management (DAM)** refers to the comprehensive strategies, tools, and processes utilized to streamline, automate, and optimize various aspects of business and IT digital operations and business processes.
- **Digital Experience Analytics (DXA)** is software that provide advanced insights into digital customer experiences and intentions within and across web, app and other types of digital pages.
- **Digital Experience Monitoring (DEM)** is software that optimizes app performance, proactively prevent interruptions in digital experiences, and ensure seamless user interactions across all digital touchpoints.
- **Digital Employee Experience (DEX)** solutions manage and improve the entire digital environment that employees interact with as part of their daily work tasks.





APPENDIX: IT AUTOMATION MARKET TEXTURE DEFINITIONS

- **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 internal functional areas such as (1) Human resources, (2) Vendor management, (3) Technical services, (4) Field services, (5) Financial management and (6) Shared services organizations.
- **Hybrid Cloud Management (HCM)** solutions manage the Cloud infrastructures and applications from an end-to-end perspective.
- **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 and Technology Business Management (TBM)** 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.
- **The IT Infrastructure Library (ITIL)** is the de facto standard for IT Service Management process definitions today.
- **IT Operations Management (ITOM)** solutions monitor and control IT Services and infrastructure and enable IT to execute routine tasks necessary to support the operation of applications, services and hardware components within an organization; typically included are the provisioning of IT infrastructure, capacity management, cost-control activities, performance and security management and availability management for all IT infrastructure and assets.
- **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 internal 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.
- **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.
- **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.
- **Service Integration and Management (SIAM)** software enables to efficiently manage and integrate multiple internal and external service providers to enhance service delivery and support dynamic sourcing models.
- **Strategic Portfolio Management/Project Program Management (SPM/PPM)** software enables project-oriented financial, resource, functional (line-of-business) and cross organizational planning for portfolio and projects delivering desired outcomes and/or outputs.
- **Value Stream Management Platform (VSMP)** 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.

