VENDOR SELECTION MATRIX™
HYBRID CLOUD SERVICE MANAGEMENT LÖSUNGEN

DIE TOP GLOBALEN ANBIETER 2022

Research In Action

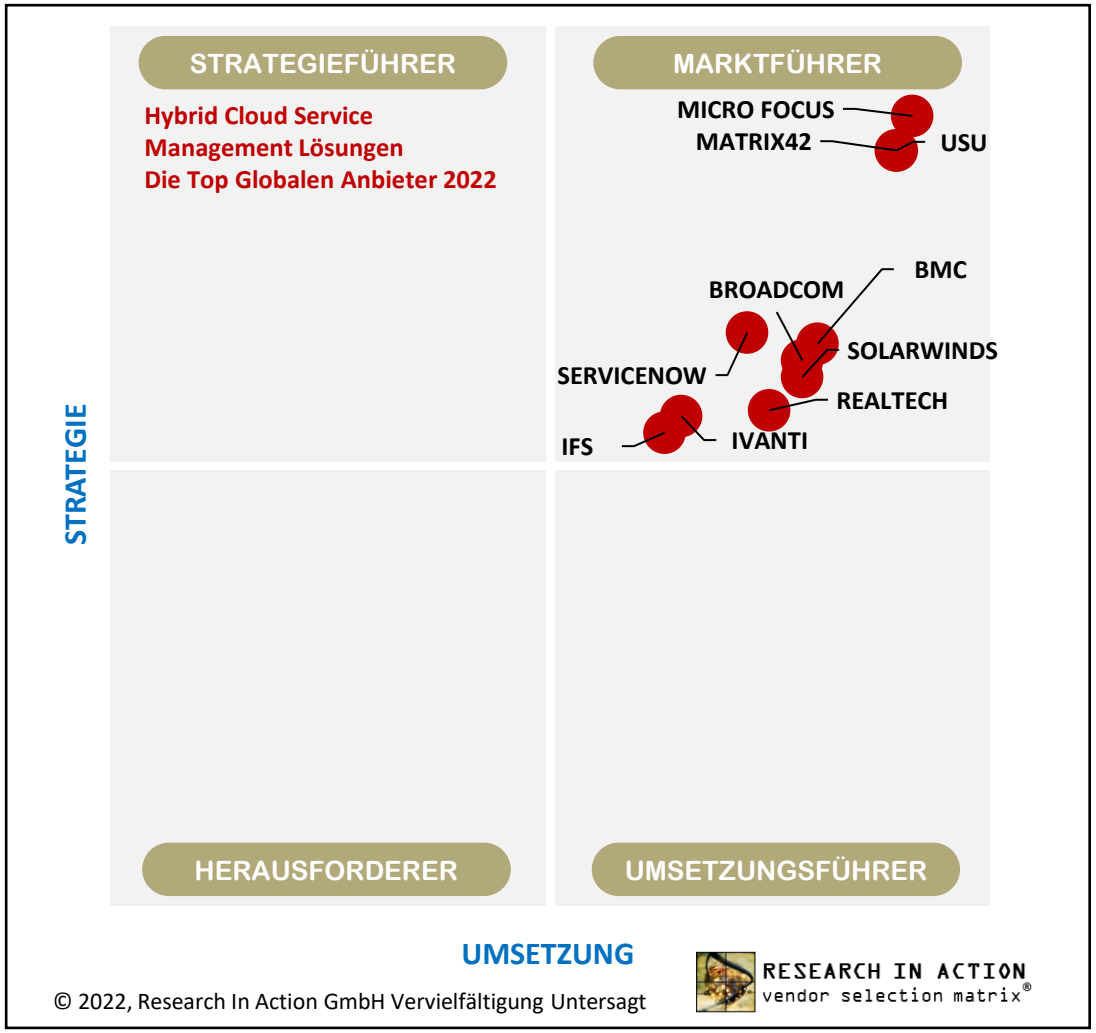
Juli 2022

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
independent research & consulting

VENDOR SELECTION MATRIX™

HYBRID CLOUD SERVICE MANAGEMENT LÖSUNGEN



		STRATEGIE	UMSETZUNG	GESAMT
1.	MICRO FOCUS	4.79	4.83	9.61
2.	USU	4.71	4.79	9.50
2.	MATRIX42	4.71	4.79	9.50
4.	BMC	4.28	4.61	8.89
5.	BROADCOM	4.24	4.58	8.81
6.	SOLARWINDS	4.20	4.58	8.78
7.	SERVICENOW	4.30	4.45	8.75
8.	REALTECH	4.13	4.50	8.63
9.	IVANTI	4.11	4.30	8.41
10.	IFS	4.08	4.26	8.34

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

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

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 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 1,500 IT und Business Führungskräfte mit Budgetverantwortung in Großunternehmen weltweit befragt. Ausgewählt wurden die Anbieter mit den besten Kundenbewertungen, nicht berücksichtigt wurden diejenigen mit weniger als 15 Bewertungen.

Hybrid Cloud ist eine IT-Architektur, die ein gewisses Maß an Workload-Portabilität, Orchestrierung und Verwaltung sowohl über private als auch über öffentliche Cloud Infrastrukturen hinweg beinhaltet. Die überwiegende Mehrheit der Unternehmen nutzt heute eine Mischung aus privater und öffentlicher Cloud Infrastruktur und IT Services. Daher benötigen sie Hybrid Cloud Management-Lösungen, um diese Multi Cloud Ressourcen und Umgebungen bereitzustellen, zu überwachen und zu verwalten. Die Nutzung von Hybrid Clouds in Unternehmen hat sich in den letzten Jahren weltweit vervielfacht. Während heute mehr als 90 % der Unternehmen weltweit Hybrid Clouds nutzen, sind es immer noch mehr als 40% der Unternehmen, die keine Hybrid Cloud Management Lösungen im produktiven Einsatz haben. Dies wird sich jedoch schnell ändern. Bis 2023 werden nur etwa 3% der Unternehmen weltweit keine Hybrid Cloud Management Lösungen in der Produktion einsetzen. Die Bedürfnisse der Unternehmenskäufer variieren je nach Unternehmensgröße, Region und Branche und haben zu vier getrennten Märkten geführt, zwei für mehr auf das Infrastrukturmanagement ausgerichtete Lösungen und zwei für mehr auf das Servicemanagement ausgerichtete Lösungen.

Diese Studie bietet Ihnen einen nützlichen Leitfaden zu wichtigen Markttrends für Hybrid Cloud Service Management Lösungen, nennt die Top 10-Anbieter, die von 1,500 Benutzern basierend auf Produkt-, Unternehmens- und Servicequalität ausgewählt wurden und hilft Ihnen, eine fundierte Entscheidung darüber zu treffen, welcher Anbieter Ihren Anforderungen am besten entspricht. Diese Studie kann als Ausgangspunkt für eine detailliertere Bewertung von Anbietern verwendet werden, die Ihren Anforderungen und der Marktentwicklung entsprechen.

Bis zur Unendlichkeit und noch viel weiter…

Ihr Dr. Thomas Mendel

Research In Action GmbH
Alte Schule
56244 Hartenfels
Germany

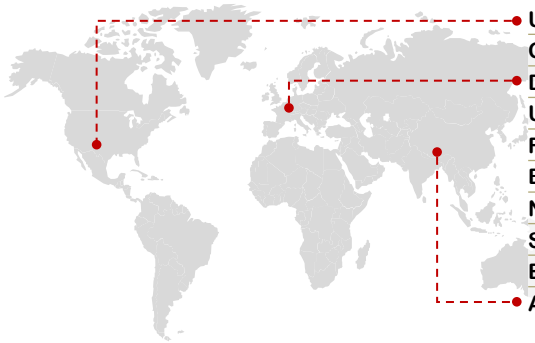
Dr. Thomas Mendel
Geschäftsführer
+49 160 99492223
tmendel@researchinaction.de

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

DIE SURVEY DEMOGRAPHIE DETAILS: IT AUTOMATION

Länder Aufschlüsselung



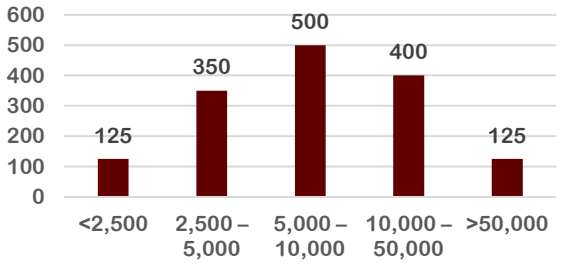
United States	525
Canada	50
DACH	200
United Kingdom	125
France	125
Benelux	50
Nordics	50
Southern Europe	100
Eastern Europe	75
Asia Pacific	200

Industrie Aufschlüsselung

Energie	90
Finanzsektor	250
Öffentlicher & Gemeinnütziger Sektor	80
Life Sciences	175
Verarbeitende Industrie	385
Technologie, Medien & Telekommunikation	200
Konsumgüter & Einzelhandel	100
Beratung & Dienstleistungen	120
Travel & Transportation	100
Total	**1,500**

Firmengröße Aufschlüsselung

(Umsatz mindestens € 100 million)



Mitarbeiter

Position Aufschlüsselung

VP IT Infrastructure	150
IT Manager	150
VP IT	150
Chief Information Officer	130
IT Operations Manager	125
VP Service Desk	120
Chief Digital Officer	90
Chief Technology Officer	70
Project Management Office	65
VP IT Shared Services	65
VP Operations	60

Chief Operations Officer	60
VP Technology	50
Business Executive	40
Sourcing and Vendor Management	30
VP IT Financial Management	30
VP Enterprise Architecture	25
Project Manager	25
VP Application Development	20
VP DevOps	20
Chief Financial Officer	15
Chief Sales Officer	10
Total	**1,500**

All Research in Action surveys are gender neutral and 100% confidential.

100,000+
Datenpunkte

1,500
IT und Business Führungskräfte

37%
Analystenmeinung

63%
Befragungsergebnisse

The Vendor Selection Matrix™ Evaluations Methodologie:

Die Basis unserer vergleichenden Anbieterbewertungen 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.

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

UNSER MARKTEINFLUSS IN DEN VERGANGENEN 12 MONATEN

Mitglieder in unserem Umfragepanel

125.000 IT-Automatisierung
90.000 Marketing-Automatisierung

30 veröffentlichte Marktanalysen

Über 400 bewertete Anbieter
14.000 Clicks im Durchschnitt

10.000+ Teilnehmer bei Befragungen

alle mit Budgetverantwortung

25 Pressemitteilungen

2.000 Clicks im Durchschnitt

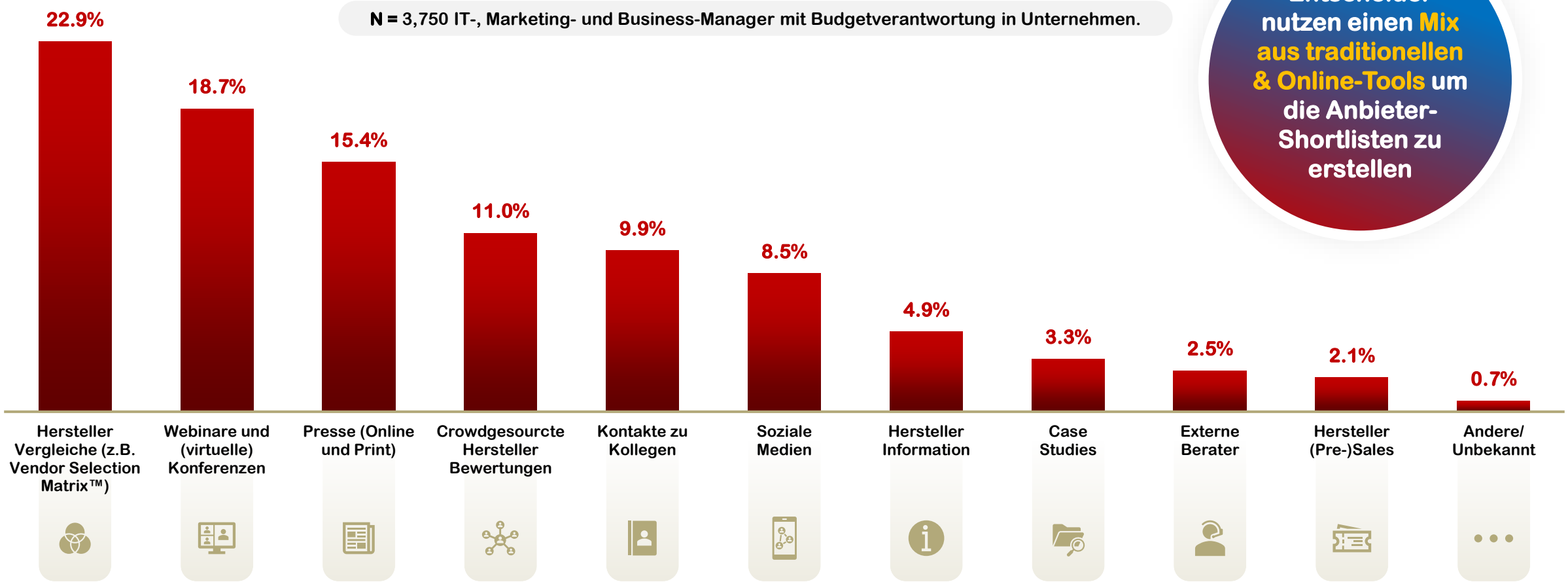
Vendor Selection Matrix™: Die richtige Mischung macht den Unterschied
63% Kundenbewertung + 37% Analystenurteil = 100% Erfolg

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

WELCHE TOOLS VERWENDEN SIE ZUM ERSTELLEN DER VENDOR SHORTLIST ZUR LIEFERANTENAUSWAHL?

N = 3,750 IT-, Marketing- und Business-Manager mit Budgetverantwortung in Unternehmen.



Entscheider nutzen einen Mix aus traditionellen & Online-Tools um die Anbieter-Shortlisten zu erstellen

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

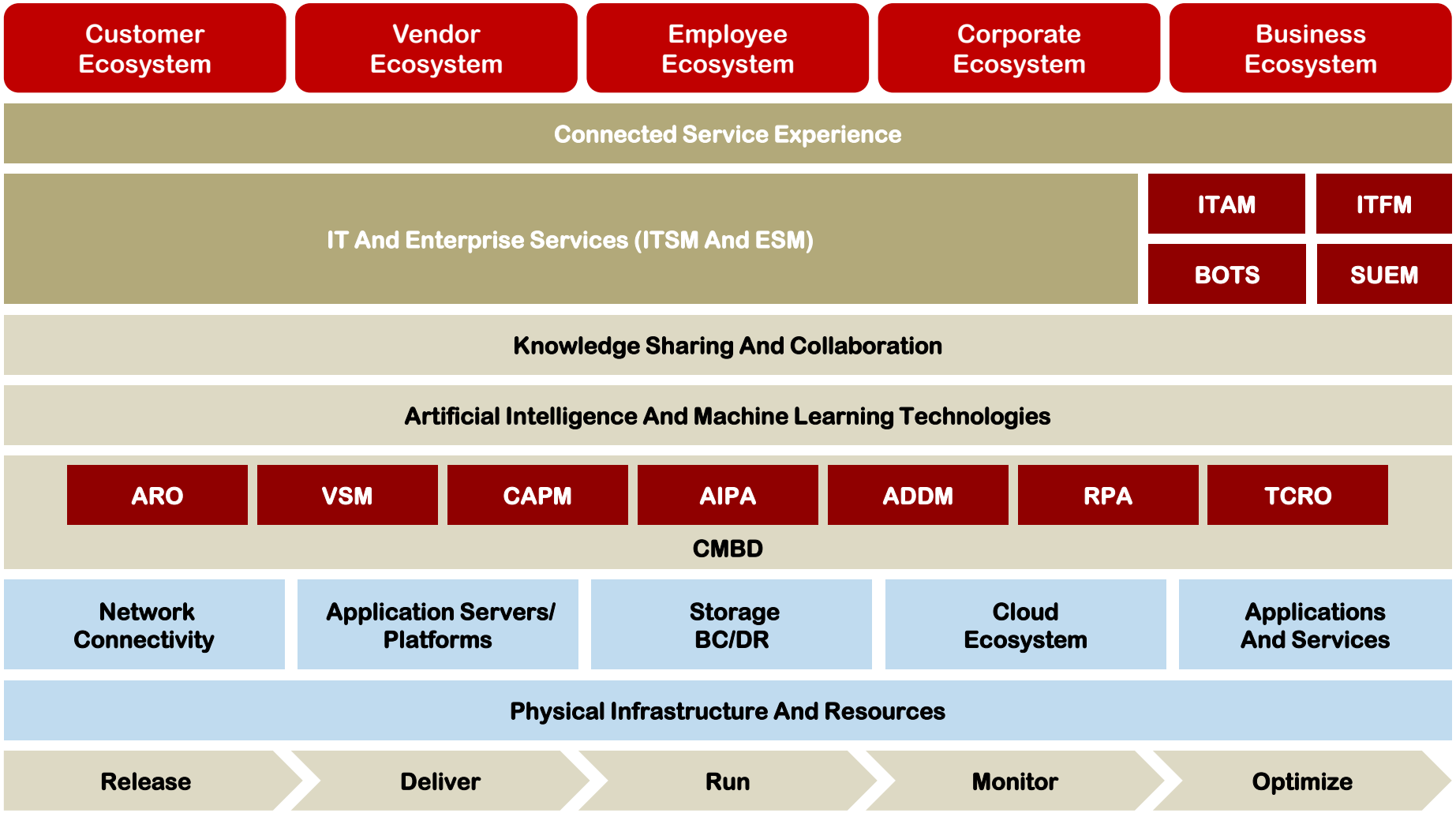
WAS IST HYBRID CLOUD MANAGEMENT?

- Hybrid Cloud ist eine IT Architektur, die ein gewisses Maß an Workload-Portabilität, Orchestrierung und Verwaltung sowohl über private als auch über öffentliche Cloud Infrastrukturen hinweg beinhaltet[1].
- Die überwiegende Mehrheit der Unternehmen nutzt heute eine Mischung aus privater und öffentlicher Cloud-Infrastruktur und IT Services. Daher benötigen sie Hybrid Cloud Management Lösungen, um diese Multi-Cloud-Ressourcen und -Umgebungen bereitzustellen, zu überwachen und zu verwalten.
- Eine ganzheitliche Lösung sollte die folgenden Merkmale beinhalten:
  - Unterstützung für alle führenden öffentlichen und privaten Cloud Plattformen
  - Erkennung und Zuordnung von Infrastruktur und Anwendungen, CMDB Integration
  - Bereitstellung von Infrastruktur und Diensten, Leistungs- und Fehlermanagement
  - Integration der Verwaltung von Serviceanfragen
  - Kapazitäts-, Arbeitsbelastungs- und Kostenmanagement
  - Orchestrierung und Automatisierung von Prozessen
  - Ein einziges, einheitliches Management Dashboard
- Die Bedürfnisse der Unternehmenskunden hat zu separaten Märkten geführt, die wir mit unseren Vendor Selection Matrix™ Berichten ansprechen werden:
  - Hybrid Cloud Discovery and Mapping Lösungen
  - Hybrid Cloud Infrastructure Management Lösungen
  - Hybrid Cloud Service Management Lösungen
  - Hybrid Cloud Cost Management Lösungen

[1] Siehe: enterprisersproject.com/article/2020/7/hybrid-cloud-10-statistics

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

DIE IT AUTOMATISIERUNGS-MARKETEXTURE



IT Automatisierungs-lösungen sind für ein modernes digitales Betriebsmodell erforderlich.

IT Automatisierungs-lösungen sind die Grundlage für jede Transformation, um den Aufwand zu reduzieren und manuelle Fehler zu reduzieren.

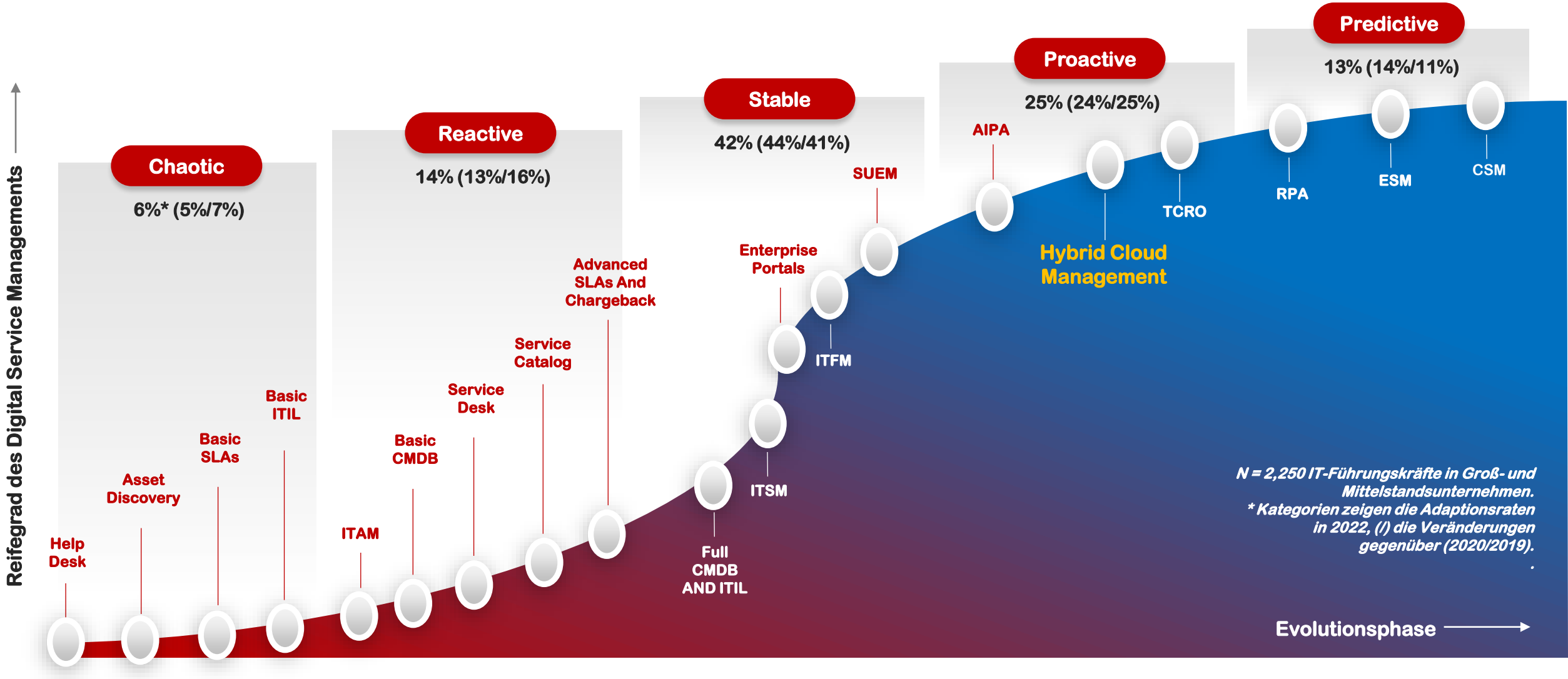
IT Automatisierungs-lösungen können bewährte Verfahren ersetzen, um die Qualität digitaler Services und die Geschwindigkeit der Servicebereitstellung zu optimieren.

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

CONNECTED SERVICE MANAGEMENT

REIFEGRAD S-KURVE 2022



Alle Abkürzungen werden im Appendix erläutert

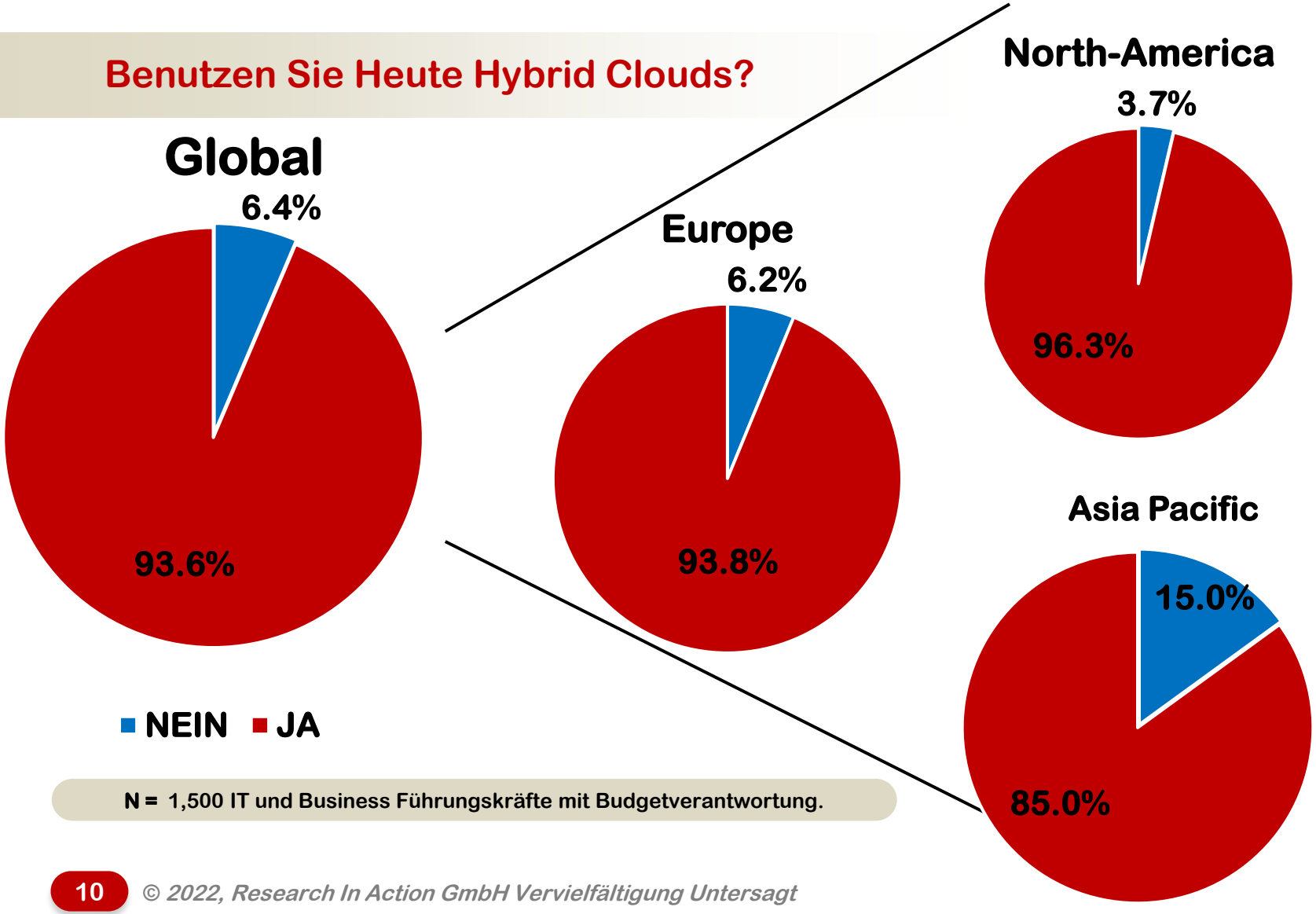
RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH:

DIE VERBREITUNG VON HYBRID CLOUDS

Benutzen Sie Heute Hybrid Clouds?



N = 1,500 IT und Business Führungskräfte mit Budgetverantwortung.

Die Nutzung von Hybrid Clouds in Unternehmen hat sich in den letzten Jahren weltweit vervielfacht.

93.6% der Großunternehmen weltweit benutzen heute Hybrid Clouds (gestiegen von 91% in 2021).

Allerdings gibt es regionale Unterschiede. Nordamerika führt mit 96.3% knapp vor Europa mit 93.8%. Asia Pacific hinkt mit 85% etwas hinterher.

Darüber hinaus nutzen Unternehmen heute weltweit im Durchschnitt vier verschiedene öffentliche Cloud Plattformen (z.B. AWS, Microsoft Azure, Google Cloud).

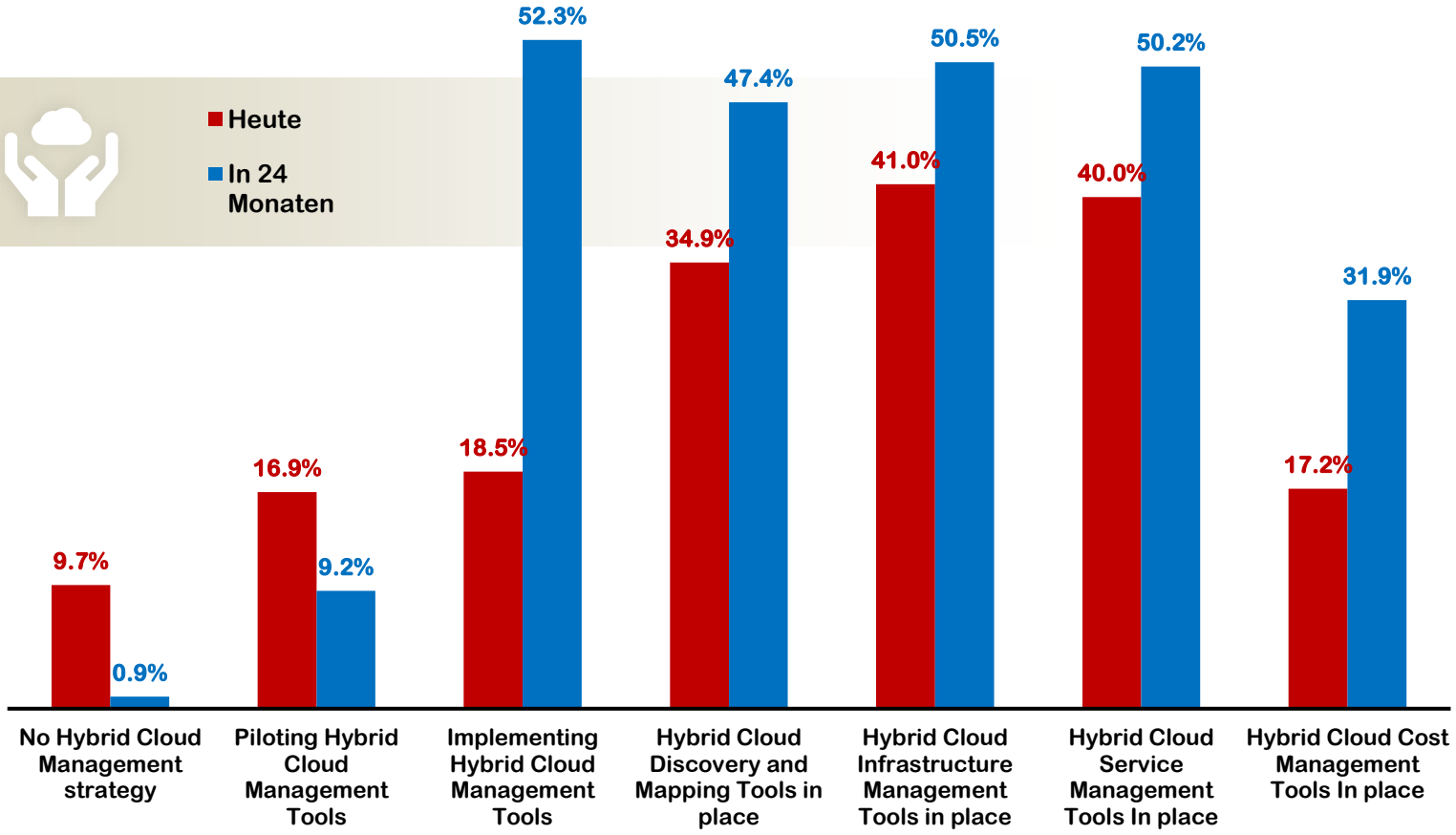
Research In Action prognostiziert, dass in 24 Monaten 99% aller Unternehmen weltweit Hybrid Clouds nutzen werden.

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

RESEARCH:

DIE NUTZUNG VON HYBRID CLOUD MANAGEMENT LÖSUNGEN HEUTE UND IN 24 MONATEN



N = 1,500 IT und Business Führungskräfte mit Budgetverantwortung.

Starkes Wachstum beim Einsatz von Hybrid Cloud Management Lösungen in den nächsten 24 Monaten.

Während 93,6% der Unternehmen weltweit heute Hybrid Clouds nutzen, gibt es immer noch mehr als 40% der Unternehmen, die keine Hybrid Cloud Management Lösungen im produktiven Einsatz haben.

Dies wird sich jedoch innerhalb der nächsten 24 Monate schnell ändern. Bis dahin werden nur noch rund 1 % der Unternehmen weltweit überhaupt keine Hybrid Cloud Management Lösungen einsetzen.

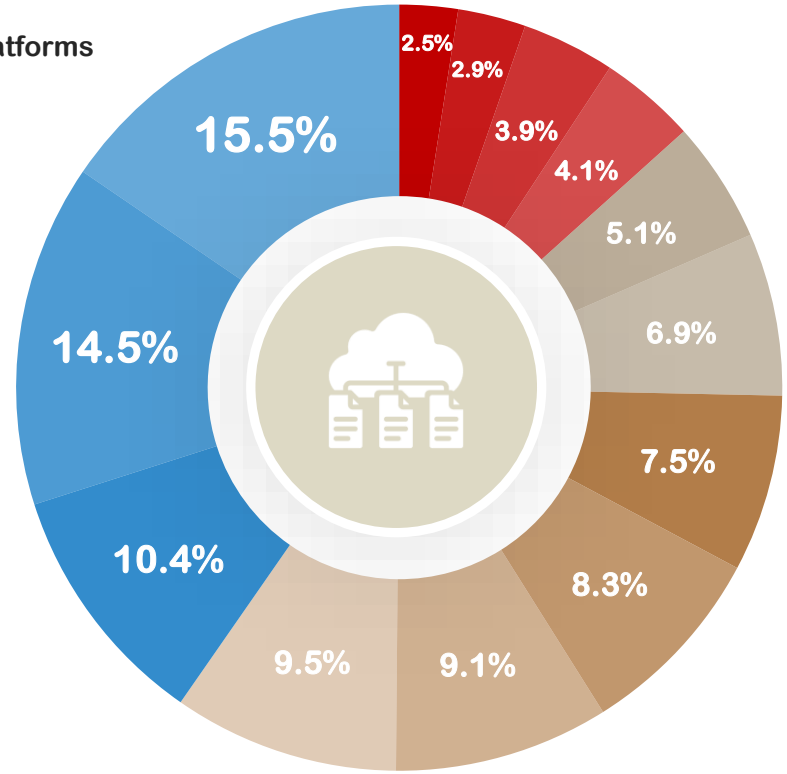
© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

RESEARCH:

MUST-HAVES FÜR HYBRID CLOUD MANAGEMENT LÖSUNGEN

- 15.5% Support for all leading public and private Cloud platforms
- 14.5% Cost control and cost optimization
- 10.4% Support for Multi Cloud provider workload shifting
- 9.5% Autodiscovery and service dependency mapping
- 9.1% End-to-end Performance Management
- 8.3% Kubernetes and containerization integration
- 7.5% Automated Provisioning and Change Management
- 6.9% User self-service for infrastructure and apps
- 5.1% Capacity Management
- 4.1% Fault Management
- 3.9% Service Request Management integration
- 2.9% CMDB integration
- 2.5% Automated billing/charging



N = 1,500 IT und Business Führungskräfte mit Budgetverantwortung.

Es gibt viele wichtige Funktionen von Hybrid Cloud Management Lösungen, aber welche sind wirklich wichtiger als andere?

Hier sind die Top Five:

1. Support for all leading public and private Cloud platforms
2. Cost control and cost optimization
3. Support for Multi Cloud provider workload shifting
4. Autodiscovery and service dependency mapping
5. End-to-end Performance Management

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

ANALYSE: TOP MARKTTRENDS 2022

- **Die nahezu beispiellose Verbreitung von Hybrid Clouds.** Die Nutzung von Hybrid Clouds in Unternehmen hat sich in den letzten Jahren weltweit vervielfacht. Mehr als 93% der Unternehmen weltweit nutzen heute Hybrid Clouds. Allerdings gibt es regionale Unterschiede. Nordamerika führt mit 96.3 % knapp vor Europa mit 93.8 %, Asia Pacifc hink mit 85 % etwas hinterher. Darüber hinaus nutzen Unternehmen heute weltweit im Durchschnitt vier verschiedene öffentliche Cloud Plattformen (z.B. AWS, Microsoft Azure, Google Cloud). Research In Action prognostiziert, dass in 24 Monaten 99% aller Unternehmen weltweit Hybrid Clouds nutzen werden.
- **Gefolgt von einem starken Wachstum beim Einsatz von Hybrid Cloud Management Lösungen in den nächsten 24 Monaten.** Während heute mehr als 93% der Unternehmen weltweit Hybrid Clouds nutzen, gibt es immer noch mehr als 40% der Unternehmen, die keine Hybrid Cloud Management Lösungen im produktiven Einsatz haben. Dies wird sich jedoch innerhalb der nächsten 24 Monate schnell ändern. Bis dahin werden nur noch rund 1% der Unternehmen weltweit überhaupt keine Hybrid Cloud Management Lösungen einsetzen.
- **Heute gibt es vier verschiedene Märkte für Hybrid Cloud Management Lösungen.** Die Bedürfnisse der Unternehmenskunden variieren je nach Unternehmensgröße, Region und Branche und haben zu vier separaten Märkten geführt. Viele der Start-up Anbieter konzentrierten sich ursprünglich auf das Management von Public Clouds und fügen nun Funktionen zum Management von Private Clouds hinzu. Für die etablierten Anbieter von Infrastruktur- und Service-Management geht der Weg in die andere Richtung, indem sie ihrer Mischung nun Public Cloud Management-Funktionen hinzufügen. Im Laufe der Zeit werden die heute noch getrennten Märkte unweigerlich zusammenwachsen.

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

VENDOR SELECTION MATRIX™

HYBRID CLOUD SERVICE MANAGEMENT LÖSUNGEN

Dies sind die Top 10 Anbieter, die von 1,500 Anwendern auf der Grundlage von Produkt-, Unternehmens- und Servicequalität ausgewählt wurden.

ANBIETER	LÖSUNG
BMC	Cloud Lifecycle Management
BROADCOM	CA Service Management, DX Application Performance Management
IFS	assyst
IVANTI	Enterprise Service Management Platform
MATRIX42	FireScope, Enterprise Service Management
MICRO FOCUS	Hybrid Cloud Management X
REALTECH	Realtech Service Management
SERVICENOW	IT Operations Management, IT Service Management
SOLARWINDS	Hybrid Cloud Observability, Orion Platform Product Suite
USU	USU Hybrid Cloud Management, USU IT Service Management

Diese Liste ist alphabetisch geordnet und enthält alle relevanten Anbieter von Hybrid Cloud Service Management Lösungen, die von den Umfrageteilnehmern genannt wurden.

Für diese Vendor Selection Matrix™ haben wir 1,500 IT und Business Führungskräfte mit Budgetverantwortung in Großunternehmen weltweit befragt. Ausgewählt wurden die Anbieter mit den besten Kundenbewertungen, nicht berücksichtigt wurden diejenigen mit weniger als 15 Bewertungen.

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 Anbieter-Scorecard wird jedoch nicht erstellt.

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

VENDOR SELECTION MATRIX™

HYBRID CLOUD SERVICE MANAGEMENT LÖSUNGEN

Anbieter Quick Facts

ANBIETER	MARKET PRESENCE	GROWTH RATE	CUSTOMER TRACTION	GUT ZU WISSEN
BMC	Very Big	Low	Good	Beschleunigt die digitale Transformation wachstumsorientierter Unternehmen
BROADCOM	Big	Low	Good	Positioniert CA Service Management als Wegbereiter statt als Plattform oder Tool
IFS	Medium	Medium	Medium	Erfolgreicher Einsatz der Axios assyst-Lösung für Hybrid Cloud Management
IVANTI	Big	Medium	Medium	Baut seine Marktpräsenz durch Akquisitionen weiter aus
MATRIX42	Medium	Medium	Strong	Umfasst vollständig die Konvergenz von Hybrid Cloud und Enterprise Service Management
MICRO FOCUS	Very Big	High	Strong	Ermöglicht globalen Unternehmen die Transformation hin zu einem digitalen Geschäft
REALTECH	Small	Low	Strong	Verfügt über starke CMDB-, Kostenmanagement- und SAP-Integrationsfunktionen
SERVICENOW	Very Big	High	Good	Modernisiert weiterhin seine Plattform für digitale Dienste, um weiter zu wachsen
SOLARWINDS	Big	Medium	Strong	Die führende Lösung für kostengünstige Full-Stack-Hybrid-Cloud-Observability
USU	Medium	High	Strong	Volle Kraft voraus in den Bereichen Hybrid Cloud Service und Cost Management

MARKET PRESENCE	GROWTH RATE	CUSTOMER TRACTION
Very Big	Very High	Strong
Big	High	Good
Medium	Medium	Medium
Small	Low	Low

ANMERKUNGEN:

- Die Market Presence kombiniert den Marktanteil und den wahrgenommenen Mindshare (oder Share of Mind).
- Growth Rate ist die erwartete Wachstumsrate für dieses Jahr, wobei Medium das durchschnittliche Wachstum für diesen Markt ist.
- Customer Traction kombiniert die Kundenbindungsrate des Anbieters und den Research In Action Weiterempfehlungs-Index (WI). Der WI wird berechnet aus den Ergebnissen der Frage: “Würden Sie diesen Anbieter in diesem Markt weiterempfehlen, Ja oder Nein?”.

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

VENDOR SELECTION MATRIX™:

BEWERTUNGSKRITERIEN

STRATEGIE

Vision Und Vermarktung	30%	› 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%	› Wie innovativ ist das Unternehmen auf diesem Markt? › Verfügt die Lösung über ein Alleinstellungsmerkmal und klare Differenzierungen am Markt?
Stabilität Und Umsetzungskraft	15%	› Wie wahrscheinlich ist das langfristige Überleben des Unternehmens in diesem Markt? › Verfügt das Unternehmen über die notwendigen Ressourcen zur Umsetzung der Strategie?
Weiter-empfehungs-Index	25%	› Würden Kunden diesen Anbieter in diesem Markt weiterempfehlen?

UMSETZUNG

Breite Und Tiefe des Lösungsangebots	30%	› Deckt die Lösung alle von den Kunden erwarteten notwendigen Funktionen ab?
Marktanteil Und Wachstum	15%	› Wie groß ist der Marktanteil des Unternehmens und wächst dieser schneller als der Marktdurchschnitt?
Kunden-zufriedenheit	25%	› Wie zufrieden sind die Kunden heute mit der Lösung und dem Anbieter?
Preis-Leistungs-Verhältnis	30%	› 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) Markanteil 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.

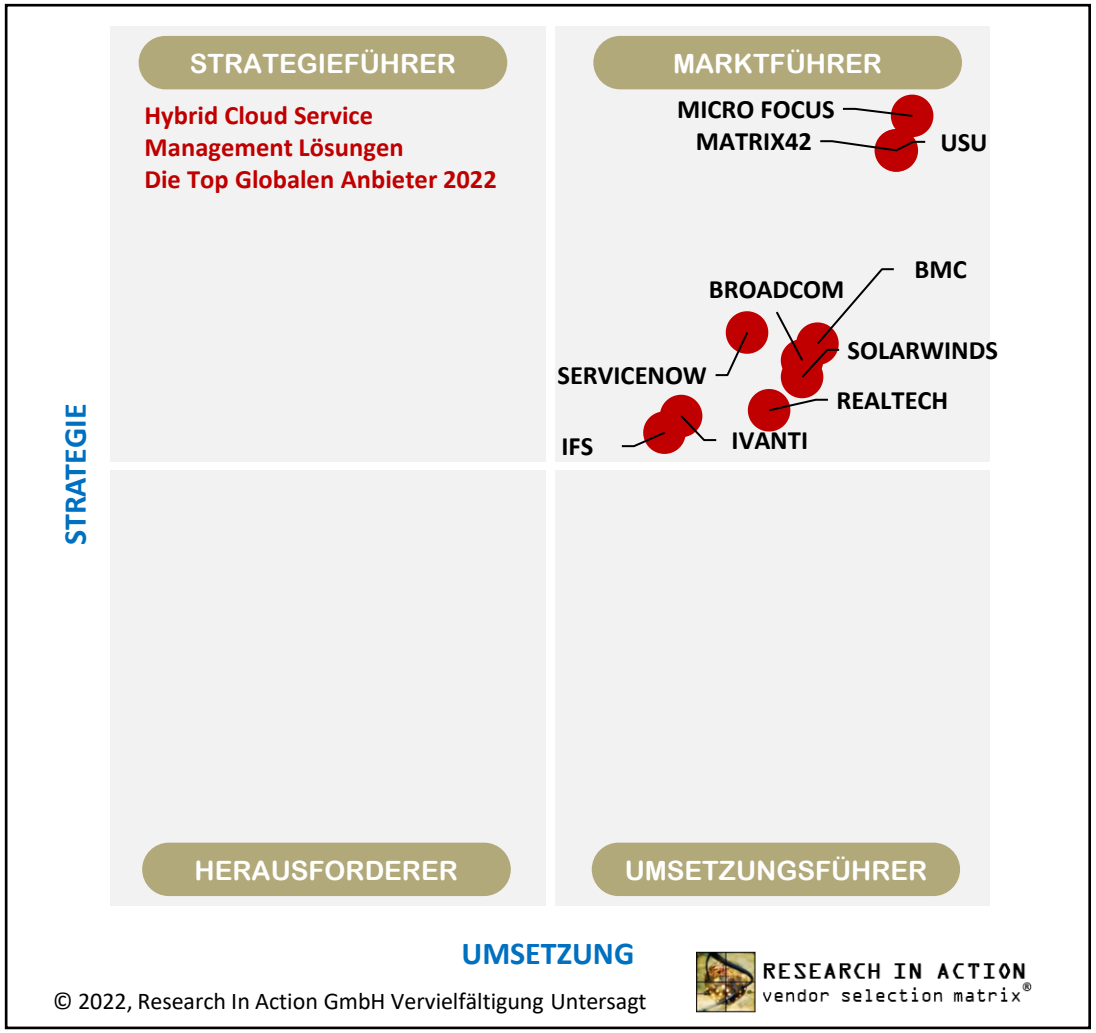
Der Research In Action Weiterempfehlungs-Index (WI) wird berechnet aus den Ergebnissen der Frage: “Würden Sie diesen Anbieter in diesem Markt weiterempfehlen, Ja oder Nein?”.

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

VENDOR SELECTION MATRIX™

HYBRID CLOUD SERVICE MANAGEMENT LÖSUNGEN



		STRATEGIE	UMSETZUNG	GESAMT
1.	MICRO FOCUS	4.79	4.83	9.61
2.	USU	4.71	4.79	9.50
2.	MATRIX42	4.71	4.79	9.50
4.	BMC	4.28	4.61	8.89
5.	BROADCOM	4.24	4.58	8.81
6.	SOLARWINDS	4.20	4.58	8.78
7.	SERVICENOW	4.30	4.45	8.75
8.	REALTECH	4.13	4.50	8.63
9.	IVANTI	4.11	4.30	8.41
10.	IFS	4.08	4.26	8.34

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

RESEARCH IN ACTION
vendor selection matrix®

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

VENDOR SELECTION MATRIX™

HYBRID CLOUD MANAGEMENT LÖSUNGEN

USU ist ein Marktführer für Hybrid Cloud Service Management Lösungen und schreitet mit voller Kraft voraus in den Bereichen Hybrid Cloud Service and Cost Management

STRATEGIE	ERGEBNIS
Vision Und Vermarktung	4.75
Innovation Und Differenzierung	4.75
Stabilität Und Umsetzungskraft	4.50
Weiterempfehlungs-Index	4.75
	4.71

UMSETZUNG	ERGEBNIS
Breite Und Tiefe des Lösungsangebots	5.00
Marktanteil Und Wachstum	4.50
Kundenzufriedenheit	4.75
Preis-Leistungs-Verhältnis	4.75
	4.79

ALLGEMEIN:

Die USU Software AG mit Hauptsitz in Möglingen ist als internationales 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 Software- und Servicelösungen konzentrieren sich auf die Bereiche IT- und Customer Service Management. Mit rund 800 Mitarbeitern weltweit und einem Umsatz von mehr als 110 Millionen Euro ist das Unternehmen ein wichtiger Akteur im Bereich der Workflow-Automatisierung.

STRATEGIE:

Die Mission der USU ist es, digitale Herausforderungen in IT und Kundenservice mit Effizienz, Leidenschaft, Innovation und Wissen zu meistern. Die Strategie von USU besteht darin, die Kritikalität eines Services über seinen gesamten Lebenszyklus von Design, Visualisierung, Service-Level-Agreements, Serviceplanung, Kalkulationen, Kostenzuordnung und Chargeback mit einer eingehenden Analyse über alle Phasen hinweg hervorzuheben. Der USU Ansatz zur Integration der verschiedenen Prozesse über das Serviceportfolio, Servicelevel, Kosten- und Gebührenmanagement ermöglicht End-to-End-Service und Kostenkontrolle sowohl für das Management als auch für Servicekunden.

Das Kundenfeedback ist hervorragend, die 1,5000 in unserer Umfrage befragten Budgetveranwortlichen sind sehr zufrieden mit der USU Strategie. Im Research In Action Weiterempfehlungs-Index erreicht die USU sogar die höchste Bewertung aller Anbieter.

UMSETZUNG:

Der einzigartige USU Ansatz, sich auf die Befähigung von IT Teams in Großunternehmen in allen Branchen zu konzentrieren, bietet eine solide Breite und Tiefe für IT Unternehmensteams, die das Ziel eines Serviceanbieters für ihre Organisationen anstreben.

Die erfolgreiche Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von lokalen und internationalen Partnern, die Schulungen und Zertifizierungen durchlaufen, ermöglicht es der USU, ein erweitertes Leistungsangebot an Advisory-, Beratungs- und Integrationsleistungen anzubieten.

Die Kunden in unserer Umfrage haben der USU die höchste Punktzahl für die Kundenzufriedenheit und auch die höchste Punktzahl für die Bewertung des Preis-Leistungs-Verhältnisses gegeben.

FAZIT:

In den Vendor Selection Matrix™ Reports für IT und Enterprise Service Management sowie IT Financial Management wird USU seit vielen Jahren als Marktführer eingestuft. USU hat seine Kompetenzen nun erfolgreich auf den stark wachsenden Markt des Hybrid Cloud Managements ausgeweitet.

USU bietet bereits heute eine Komplettlösung zur Verwaltung und Steuerung von Hybrid Clouds. Die Integration in die USU Produktsuite ist nahtlos und bietet eine wirklich ganzheitliche Betrachtung.

Wir gehen davon aus, dass die USU auf absehbare Zeit ein wichtiger Akteur im Hybrid Cloud Management bleiben wird.

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®

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

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.

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

APPENDIX: IT AUTOMATION MARKETEXTURE 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.
- **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.
- **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.
- **Artificial Intelligence Predictive Analytics (AIPA)** solutions apply Artificial Intelligence across development, IT operations, service management and other functional areas to gain intelligent insights for proactive work, elimination of issues and ongoing improvements in context of the owner and function.
- **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.
- **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.
- **Continuous Management (CM)** solutions that empower, automate and continuously manage the ongoing demands of all digital functions within an enterprise no matter if they are within IT or business teams.
- **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.
- **Digital Service Management (DSM)** solutions enable the management of resources and services which support multiple digital services leveraged by external customers. The purpose is to break down operating silos, ensure compliance and governance while enabling the business to continuously innovate new and existing digital services.
- **Digital Experience Management (DEM)** solutions manage the digital interaction of customers (end-users) with that of an enterprise.
- **End User Experience Management (EUEM)** solutions monitor and manage the impact of application and device performance from the end user's point of view and ensure quality of service as seen and experienced by the end user.

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

APPENDIX: IT AUTOMATION MARKETEXTURE DEFINITIONS

- **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.
- **The IT Infrastructure Library (ITIL)** is the de facto standard for IT Service Management process definitions today.
- **Internet of Things Management (IoT)** solutions vary depending on the use case but typically manage a system of interrelated computing devices, mechanical and digital machines, objects, animals or people that are equipped with unique identifiers which transfer data over a network without requiring human-to-human or human-to-computer interaction.
- **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.
- **Observability** solutions enable the aggregating, correlating and analyzing of steady streams of performance data from distributed applications and the hybrid infrastructure which support the applications.
- **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.
- **Technology Cost and 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.

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt

KONTAKT

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

RESEARCH IN ACTION
independent research & consulting

Research In Action GmbH
Alte Schule
56244 Hartenfels
Germany

Office: +49 2626 291251
Fax: +49 2626 2248904
Email: info@researchinaction.de

RESEARCH IN ACTION
independent research & consulting

© 2022, Research In Action GmbH Vervielfältigung Untersagt