



Vendor Benchmark IT-Servicedesk

Eine Analyse der techconsult GmbH, November 2023

IT OPERATIONS

Rechtliche Hinweise

Copyright

Diese Studie wurde von der techconsult GmbH verfasst. Die darin enthaltenen Daten und Informationen wurden gewissenhaft und mit größtmöglicher Sorgfalt nach wissenschaftlichen Grundsätzen ermittelt. Für deren Vollständigkeit und Richtigkeit kann jedoch keine Garantie übernommen werden, daher sollten sie auch nicht als alleinige Handlungsgrundlage genutzt werden. Eine Entscheidung sollte immer einzelfallspezifisch mit der benötigten Sorgfalt und ggf. Beratung getroffen werden. Des Weiteren behält sich die techconsult GmbH das Recht vor, Änderungen oder Ergänzungen der bereitgestellten Informationen vorzunehmen. Alle Rechte am Inhalt dieser Studie liegen bei der techconsult GmbH. Die darin enthaltenen Daten und Informationen bleiben Eigentum der techconsult GmbH und dürfen nur zu internen Zwecken verwendet werden. Vervielfältigungen oder Veröffentlichungen dieses Berichts für öffentliche, kommerzielle oder anderweitige Zwecke, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH gestattet.

Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in dieser Studie berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften. In dieser Studie gemachte Referenzen zu irgendeinem spezifischen kommerziellen Produkt, Prozess oder Service durch Markennamen, Handelsmarken, Anbieterbezeichnung etc. bedeuten in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

Methodik

An dem von techconsult durchgeführten „Professional User Rating: IT Operations“ haben über 3200 Anwendungsexperten teilgenommen und Leistungen in sechs Produktbereichen bewertet.

Die Bewertung der Anbieter innerhalb der Lösungsbereiche erfolgte in den Dimensionen Company Rating (Anbieterbewertung) und Technology/Solution Rating (Lösungsbewertung) mit ca. 60 Kriterien in 14 Unterkategorien. Ein hoher Praxisbezug wird dadurch sichergestellt, dass die Bewertungen aus Unternehmen stammen, die die Lösungen einsetzen.

Die Anbieterbewertung beinhaltet Bewertungskriterien, die sich auf den Anbieter der Lösung konzentrieren, wie zum Beispiel die Innovationsfähigkeit des Anbieters, Gesamtproduktportfolio, Service und Support, Vertriebspartner, Online-Auftritt, Preis- und Bezugsmodelle, Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsleistungen.

Die Lösungsbewertung erfolgt sowohl nach lösungsübergreifenden als auch lösungsspezifischen Kriterien im Kontext der jeweiligen Funktionsbereiche, u.a. Leistungsfähigkeit, Funktionsumfang, Benutzerfreundlichkeit, Lösungsnutzen, Zufriedenheit mit der Lösung, Produktloyalität und Kaufempfehlung.

Aus der Gruppe der relevanten Anbieter für den jeweiligen Lösungsbereich werden die Anbieter mit den besten Bewertungen der Nutzer und mit einer ausreichend hohen Interviewanzahl in den „PUR-Diamanten“ aufgenommen und dargestellt. Anbieter mit zu wenig bzw. deutlich negativeren Bewertungen, können nicht in den jeweiligen PUR-Diamanten aufgenommen werden.



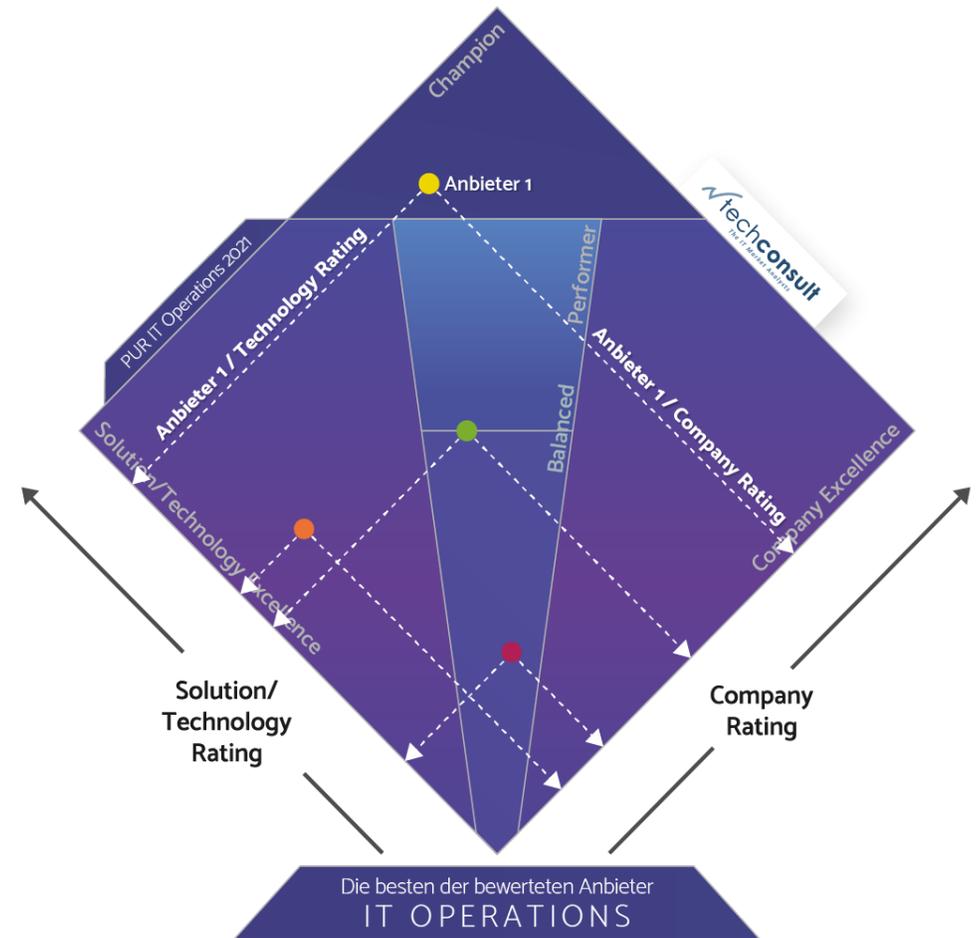
Lese- und Interpretationshinweise PUR-Diamant

Die Positionierung der Top Anbieter erfolgt im sogenannten Diamanten – einem zweidimensionalen Diagramm, das auf einer Spitze steht. Grundsätzlich sind Anbieter umso besser, je höher sie im Diamanten platziert sind. Voraussetzung dafür ist aber, sich in beiden Dimensionen vor Kunden zu profilieren.

Eine Dimension bezieht sich auf Aspekte, die das Unternehmen und seine Aufstellung im Markt betreffen, während sich die zweite Dimension auf Aspekte rund um die Lösung und verwendete Technologien konzentriert. Überwiegt die Bewertung für die Lösung die des Unternehmens deutlich, ordnet sich der Anbieter auf der linken Facette des Diamanten ein und beweist seine „Solution/Technology Excellence“. Im gegenteiligen Fall liegt eine „Company Excellence“ vor und der Anbieter findet seinen Platz in der rechten Facette. Hält der Anbieter ein ausgeglichenes Verhältnis aus beiden Dimensionen, ist er „Balanced“.

Anbieter, die sowohl eine exzellente Unternehmensbewertung als auch eine exzellente Lösungs- und Technologiebewertung erreichen, werden schließlich zum „Champion“ prämiert. Solche, die sowohl die Balance halten als auch kurz vor dem Sprung zum Champion stehen, werden mit dem Prädikat „High Performer“ ausgezeichnet.

Die Positionierung der Anbieter in den Diamanten ist relativ, das heißt die Grenzen des Diagramms werden dynamisch mit Hilfe fester Regeln an den jeweiligen Lösungsbereich angepasst.



Timeline

Das Projekt wurde im September 2023 mit einem Screening und der Analyse über die marktrelevanten Anbieter im deutschsprachigen Raum gestartet. Die Befragung der Anwender wurde von Oktober bis November 2023 durchgeführt. Nach der Auswertung und Validierung der Ergebnisse durch die techconsult Analysten erfolgte die Erstellung der Diamanten und Fertigstellung der Studie Anfang November 2023.

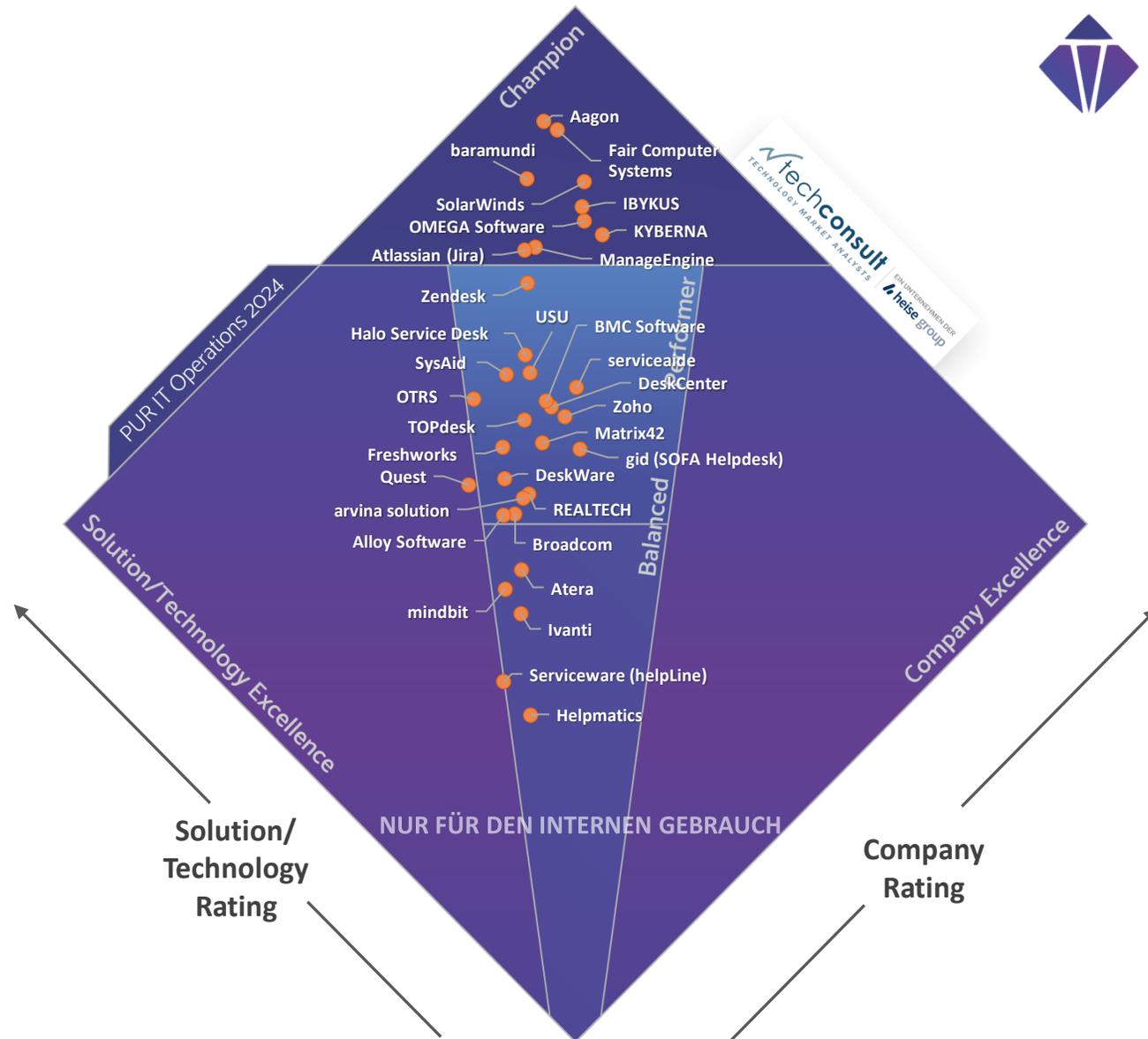
Definition IT-Servicedesk

In den Bereich IT-Servicedesk fallen diejenigen Lösungen, die die IT-Abteilung dabei unterstützen, mit IT-Service-Nutzern einen organisierten Problemerkfassungs- und Behebungsprozess zu etablieren. Hierbei geht es in der Regel darum, sämtliche Probleme zeitnah und möglichst exakt zu erfassen, mit den Nutzern ordentlich und nachvollziehbar zu kommunizieren und die Probleme zügig, vollständig und nach Dringlichkeit zu lösen. Auch die Selbstorganisation der IT-Abteilung sowie ein entsprechendes Reporting der Maßnahmen fällt unter eine solche Lösung.

IT-Servicedesk Diamant



PUR 2024 Professional User Rating





Anbieterbewertung IT-Servicedesk





Anbieterbewertung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Bereiche der Anbieterbewertung detailliert dargestellt. Neben den ermittelten Indexwerten für diese Bereiche sind die Bewertungen der Einzelkriterien mittels Symbolen wie nachfolgend beschrieben dargestellt. Diese Bewertungen sind jeweils relativ zum Durchschnitt des Bereichs zu verstehen. Maßgeblich für das Ranking ist der Indexwert. Die symbolische Darstellung (Summe der Symbole) kann rundungsbedingt abweichen.

Symbol	Bedeutung
★★★★★	Deutlich überdurchschnittlich
★★★★	Überdurchschnittlich
★★★	Durchschnittlich
★★	Unterdurchschnittlich
★	Deutlich unterdurchschnittlich

Die Bewertung der Anbieter erfolgt seitens der Anwender u.a. für folgende allgemeingültige Kriterien

- ✓ Innovation
- ✓ Gesamtproduktportfolio
- ✓ Service und Support
- ✓ Vertriebspartner
- ✓ Online-Auftritt
- ✓ Preis- und Bezugsmodelle
- ✓ Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsdienstleistungen



Anbieterbewertung IT-ServiceDesk

Innovation

	Innovation	Produkte des Anbieters weisen innovative Ideen auf	Neu eingeführte Konzepte (Produktfeatures) werden systematisch verbessert
Gesamt	62.7		
SolarWinds	74.3	*****	*****
Aagon	71.8	*****	****
Fair Computer Systems	71.1	*****	****
Halo Service Desk	70.0	*****	****
KYBERNA	68.5	****	****
Zendesk	68.3	****	****
Atlassian (Jira)	68.3	****	****
gid (SOFA Helpdesk)	68.2	*****	***
serviceaide	67.5	****	****
REALTECH	66.9	****	****
IBYKUS	66.9	****	****
baramundi	66.9	****	****
DeskCenter	66.8	****	****
OMEGA Software	66.2	****	****
ManageEngine	66.2	****	**
USU	65.0	****	****
Zoho	62.5	***	***
BMC Software	62.3	***	***
Matrix42	62.2	**	**
SysAid	62.2	***	***
Broadcom	60.8	**	**
DeskWare	60.6	**	**
Quest	59.6	**	**
TOPdesk	59.5	**	**
Freshworks	58.4	**	**
Alloy Software	56.7	**	**
OTRS	56.4	**	***
arvina solution	55.6	**	**
Serviceware (helpLine)	55.0	**	**
Ivanti	54.4	**	**
mindbit	53.6	**	**
Atera	53.1	**	**
Helpmatics	44.2	*	**



Anbieterbewertung IT-ServiceDesk

Gesamtsproduktportfolio

	Gesamtsproduktportfolio	Angebot an ergänzenden Lösungen für weitere Bereiche des operativen IT-Alltags	Angebot an zusätzlichen Individuallösungen im Umfeld operative IT-Prozesse	Komplettangebot aus Hardware und Software und umfassenden Services
Gesamt	61.4			
KYBERNA	77.5	*****	*****	*****
SolarWinds	71.4	****	*****	****
IBYKUS	71.1	****	*****	****
Aagon	70.9	*****	*****	****
Atlassian (Jira)	69.4	****	****	*****
OMEGA Software	69.0	****	****	*****
Fair Computer Systems	68.6	****	****	****
ManageEngine	67.7	*****	****	***
serviceaide	67.5	****	*****	****
baramundi	67.3	****	****	****
Zendesk	64.3	****	****	***
Halo Service Desk	63.0	****	****	****
Freshworks	61.8	****	****	***
Matrix42	61.6	****	****	***
BMC Software	61.5	****	****	***
DeskCenter	61.3	****	***	****
DeskWare	61.0	****	****	***
gid (SOFA Helpdesk)	61.0	***	***	****
SysAid	60.9	***	***	****
USU	60.1	***	***	****
Ivanti	58.4	***	***	***
TOPdesk	57.8	***	***	***
arvina solution	57.2	***	****	**
Quest	57.2	***	***	***
Atera	56.9	***	***	***
Alloy Software	56.0	****	***	****
mindbit	55.1	***	***	***
REALTECH	54.7	***	***	**
OTRS	54.1	***	***	***
Zoho	53.9	**	****	**
Broadcom	52.8	***	**	***
Serviceware (helpLine)	47.6	**	**	**
Helpmatics	47.3	***	**	*



Anbieterbewertung IT-ServiceDesk

Service und Support

	Service und Support	Erreichbarkeit der telefonischen Hotline	Kompetenz der Serviceberater/Hotline-Mitarbeiter	Abwicklung von Reklamationen/Bearbeitung von Problemen
Gesamt	63.4			
Fair Computer Systems	74.5	*****	*****	*****
Aagon	73.6	*****	*****	*****
OMEGA Software	70.6	*****	****	*****
IBYKUS	69.5	****	****	*****
baramundi	69.2	****	****	*****
SysAid	68.4	****	*****	****
Zendesk	68.3	****	*****	****
Atlassian (Jira)	68.0	****	****	****
ManageEngine	67.7	****	****	*****
USU	65.7	*****	****	****
KYBERNA	64.8	****	*****	***
DeskCenter	64.5	****	****	****
TOPdesk	64.4	****	****	****
BMC Software	64.2	****	****	****
SolarWinds	64.1	****	****	****
Freshworks	63.4	****	****	****
gid (SOFA Helpdesk)	63.0	***	****	****
Halo Service Desk	62.6	****	****	****
OTRS	62.1	**	****	****
arvina solution	62.0	****	**	****
Matrix42	61.2	****	****	***
Quest	61.0	***	****	****
Zoho	60.9	**	**	*****
serviceaide	60.8	***	****	****
REALTECH	60.1	**	****	***
Broadcom	59.7	****	**	**
DeskWare	59.1	****	**	**
Atera	58.7	**	**	**
Alloy Software	57.4	**	**	**
Serviceware (helpLine)	56.5	**	**	**
Ivanti	56.5	**	**	**
Helpmatics	56.0	**	**	****
mindbit	55.0	**	**	**



Anbieterbewertung IT-ServiceDesk

Vertriebspartner

	Vertriebspartner	Vor-Ort-Verfügbarkeit von Vertriebspartnern durch großes Partnernetzwerk	Kompetenz der Vertriebsberater in der Bedarfsermittlung und Lösungsgestaltung	Fähigkeit zur Gestaltung individueller Angebote
Gesamt	62.4			
Aagon	71.8	★★★★	★★★★★	★★★★★
baramundi	70.8	★★★★	★★★★★	★★★★
SolarWinds	70.5	★★★★★	★★★★	★★★★
Fair Computer Systems	69.3	★★★	★★★★★	★★★★
serviceaide	69.2	★★★★★	★★★★	★★★★
IBYKUS	68.1	★★★★	★★★★	★★★
ManageEngine	66.2	★★★	★★★★	★★★★★
OMEGA Software	66.1	★★★★	★★★★	★★★★
KYBERNA	65.5	★★★	★★★★	★★★★
Helpmatics	65.4	★★★	★★★	★★★★
Zendesk	65.4	★★★★	★★★★	★★★
Halo Service Desk	64.9	★★★	★★★★	★★★
SysAid	62.9	★★★★	★★★	★★★
Freshworks	62.6	★★★	★★★	★★★★
DeskCenter	62.6	★★★★	★★★	★★★
gid (SOFA Helpdesk)	62.5	★★★★	★★★	★★★
USU	62.4	★★★★	★★★	★★★★
BMC Software	61.3	★★★	★★★	★★★
arvina solution	61.3	★★★	★★★	★★★
Atlassian (Jira)	60.7	★★	★★★	★★★
Matrix42	60.7	★★★	★★★★★	★★★
Quest	59.5	★★★★	★★★	★★
REALTECH	59.2	★★★	★★★	★★★
Broadcom	59.0	★★★	★★★	★★★
Ivanti	58.4	★★★	★★★	★★
TOPdesk	58.0	★★★★	★★★	★★★
DeskWare	57.8	★★★	★★★	★★★
Atera	57.3	★★★	★★★	★★
Alloy Software	56.8	★★	★★★	★★
Zoho	56.8	★★★★★	★★	★
mindbit	56.4	★★	★★	★★★
OTRS	55.3	★★	★★★	★★★
Serviceware (helpLine)	54.5	★★	★★★	★★



Anbieterbewertung IT-Servicedesk

Informationsangebot des Anbieters

	Informationsangebot des Anbieters	Struktur und Aussagefähigkeit der Webseite	Kontaktmöglichkeiten, Chat-Funktionen etc.	Qualität der Dokumentationen / Handbuch / Anleitungen	Bereitstellung Wissensdatenbank / FAQ	Demo / Test-Zugang	Infos zu Updates und neuen Releases
Gesamt	62.9						
SolarWinds	72.1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★
IBYKUS	72.0	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★
KYBERNA	71.9	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★
OMEGA Software	71.9	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★
Fair Computer Systems	71.3	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★
baramundi	70.7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★
Aagon	69.9	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Atlassian (Jira)	68.9	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
ManageEngine	67.6	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Zendesk	66.5	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★
BMC Software	65.4	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Zoho	64.5	★★	★★	★★	★★★★	★★★★	★★★
OTRS	64.0	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
USU	64.0	★★★	★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★
DeskCenter	63.7	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
Halo Service Desk	63.0	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
gid (SOFA Helpdesk)	62.3	★★★	★★★★	★★	★★★	★★★★	★★★
Matrix42	61.7	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
TOPdesk	61.4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Alloy Software	60.6	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
SysAid	60.5	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
serviceaide	60.3	★★★★	★★★★	★★★★	★★	★★	★★
arvina solution	60.1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Broadcom	59.5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★
Atera	59.2	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
DeskWare	58.3	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
Freshworks	58.1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★
REALTECH	57.8	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★
Ivanti	57.5	★★★	★★	★★★	★★★	★★	★★★
Quest	56.6	★★★	★★	★★★★	★★	★★	★★
mindbit	53.4	★★	★★★	★★	★★	★★	★★
Helpmatics	50.6	★★	★★	★	★★	★★	★★
Serviceware (helpLine)	49.3	★	★	★★	★★	★★	★★



Anbieterbewertung IT-Servicedesk

Preis- und Bezugsmodelle

	Preis- und Bezugsmodelle	Preismodelle des Herstellers	Variable Bereitstellungsmodelle (on-premises) (public/private)	Preis-/Leistungsverhältnis
Gesamt	62.8			
KYBERNA	74.5	*****	****	*****
SolarWinds	73.7	****	****	*****
OMEGA Software	70.7	****	***	*****
Fair Computer Systems	70.6	****	****	****
IBYKUS	70.0	****	****	*****
Aagon	70.0	****	****	****
ManageEngine	68.6	****	****	****
baramundi	67.5	****	****	****
serviceaide	66.1	****	****	****
USU	64.8	****	****	***
Zendesk	64.6	****	****	****
Atlassian (Jira)	64.2	***	****	****
OTRS	63.5	***	****	****
Zoho	63.5	***	****	****
BMC Software	62.1	***	***	****
DeskCenter	62.1	****	***	***
SysAid	62.0	***	****	***
Halo Service Desk	61.5	****	***	****
Alloy Software	60.7	***	****	***
REALTECH	60.5	****	***	***
arvina solution	60.5	***	****	****
Matrix42	60.4	***	****	***
TOPdesk	60.3	***	***	****
gid (SOFA Helpdesk)	59.4	***	****	***
DeskWare	59.4	***	***	***
Atera	59.3	***	****	***
Quest	58.0	***	****	***
Broadcom	57.1	***	***	***
Serviceware (helpLine)	56.7	***	***	***
Freshworks	56.1	***	***	***
mindbit	56.0	***	***	**
Helpmatics	54.7	***	***	**
Ivanti	53.1	***	**	***

Anbieterbewertung IT-Servicedesk

Beratungs- und Schulungsangebote des Anbieters



		Beratungs- und Schulungsangebote des Anbieters	Beratungsfunktion des Online-Auftritts	Anwendungsbeispiele und Best Practices	Umfang Schulungs-/Weiterbildungsangebote	Qualität der angebotenen Schulungs-/Weiterbildungsangebote	Beratung zur Weiterentwicklung/Optimierung des Software-Einsatzes	Anwendercommunity
Gesamt	62.6							
IBYKUS	73.1	***	*****	***	****	****	****	****
SolarWinds	72.8	***	****	***	****	****	****	****
Fair Computer Systems	72.4	****	****	****	***	****	****	***
Aagon	71.3	****	***	****	***	***	****	****
baramundi	68.9	***	****	***	***	***	***	***
OMEGA Software	68.8	***	***	***	***	***	****	***
ManageEngine	67.7	***	***	***	***	***	***	****
Halo Service Desk	67.0	***	***	***	****	****	****	***
KYBERNA	67.0	***	****	***	***	***	***	**
Zoho	66.9	**	***	***	***	***	****	***
Zendesk	66.2	***	***	***	***	***	***	***
Atlassian (Jira)	66.0	***	***	***	***	***	***	***
serviceaide	65.9	***	***	***	***	***	***	***
BMC Software	64.5	***	***	***	***	***	***	***
Matrix42	62.4	***	***	***	***	***	***	***
DeskCenter	61.9	***	***	***	***	***	***	***
arvina solution	61.7	***	***	**	**	***	***	***
Broadcom	61.4	***	**	**	****	***	***	***
SysAid	61.0	***	***	***	**	***	***	**
TOPdesk	60.9	***	***	***	***	***	**	***
Freshworks	60.4	***	***	***	**	***	***	**
OTRS	60.1	**	**	***	***	***	***	***
Alloy Software	60.0	***	**	***	***	***	***	***
gid (SOFA Helpdesk)	58.8	**	**	**	***	****	***	**
USU	58.8	***	***	***	***	***	**	***
DeskWare	58.5	**	***	**	***	***	**	**
REALTECH	57.7	***	***	**	**	**	**	**
Serviceware (helpLine)	56.1	**	***	**	***	***	**	**
mindbit	55.0	**	**	**	**	**	**	**
Atera	54.7	**	**	**	***	**	**	**
Ivanti	54.6	**	**	**	**	**	**	**
Quest	53.9	**	***	**	*	**	**	**
Helpmatics	49.4	**	**	**	**	*	*	*



Anbieterbewertung IT-Servicedesk

Allgemeine Anbieterbewertung

	Allgemeine Anbieterbewertung	Vertrauenswürdigkeit des Anbieters	Kommunizierte Unternehmenskultur und Nachhaltigkeit	Umgang mit Data Governance (Datensicherheit/Datenschutz)
Gesamt	64.9			
KYBERNA	78.6	*****	***	****
OMEGA Software	78.5	****	***	*****
Zoho	77.8	****	****	****
Fair Computer Systems	76.1	****	***	****
SolarWinds	74.4	****	***	****
baramundi	73.8	***	***	****
IBYKUS	73.0	***	***	****
Aagon	72.8	****	***	****
Atlassian (Jira)	69.9	***	***	****
ManageEngine	69.3	***	***	***
Zendesk	67.1	***	***	***
TOPdesk	66.8	***	**	***
gid (SOFA Helpdesk)	66.1	***	**	***
BMC Software	65.8	***	***	***
OTRS	65.5	***	**	***
Matrix42	64.6	***	***	***
serviceaide	64.2	***	***	***
DeskCenter	62.7	***	**	***
Halo Service Desk	61.8	***	**	***
SysAid	61.3	***	***	**
DeskWare	61.3	***	**	**
USU	61.2	**	***	**
mindbit	60.4	***	**	**
arvina solution	60.2	***	**	**
REALTECH	59.7	***	**	**
Freshworks	59.1	***	**	**
Alloy Software	58.4	**	**	**
Broadcom	58.0	**	**	**
Atera	57.1	**	**	**
Quest	56.9	**	**	**
Ivanti	55.1	**	**	**
Helpmatics	53.5	*	***	**
Serviceware (helpLine)	51.2	*	**	**



Anbieterbewertung IT-Servicedesk

Anbieterzufriedenheit im Kontext der Lösung

		Anbieterzufriedenheit im Kontext der Lösung	Die Lösung hat den Versprechen des Anbieters entsprochen.	Ich würde bei diesem Anbieter erneut kaufen.	Ich würde den Anbieter weiterempfehlen.
Gesamt	68.9				
Aagon	79.1	***	***	***	***
Fair Computer Systems	78.9	***	***	***	***
USU	75.7	***	***	***	***
baramundi	75.4	***	***	***	***
Atlassian (Jira)	74.9	***	***	***	***
IBYKUS	74.6	**	***	***	***
TOPdesk	73.5	***	***	***	***
OTRS	73.2	***	***	**	**
OMEGA Software	73.0	**	**	***	***
ManageEngine	72.8	***	**	***	***
SolarWinds	72.4	***	**	***	***
Zendesk	71.0	**	**	**	**
SysAid	71.0	***	***	**	**
Freshworks	69.3	***	**	**	**
gid (SOFA Helpdesk)	69.1	***	*	***	***
DeskCenter	68.4	**	**	**	**
Zoho	68.3	**	**	**	**
KYBERNA	67.9	**	**	***	***
Halo Service Desk	67.5	**	**	**	**
REALTECH	66.9	**	**	**	**
BMC Software	66.9	**	**	**	**
Matrix42	66.7	**	**	**	**
Quest	66.4	**	**	**	**
Broadcom	65.6	**	*	**	**
mindbit	65.5	**	*	**	**
DeskWare	65.3	**	**	**	**
serviceaide	65.0	**	*	**	**
Atera	64.1	**	**	**	**
Alloy Software	63.9	*	*	**	**
arvina solution	62.2	**	**	*	*
Helpmatics	61.3	**	**	*	*
Ivanti	60.0	*	*	**	**
Serviceware (helpLine)	57.2	*	**	*	*



Lösungsbewertung IT-Servicedesk

IT Operations





Lösungsbewertung

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Bereiche innerhalb der Lösungsbewertung detailliert dargestellt. Die Aggregation der Bewertungen dieser Aspekte führt schließlich zum Wert, der die Position des Anbieters auf der Achse „Solution/Technology Rating“ bestimmt. Neben den ermittelten Indexwerten für diese Bereiche sind die Bewertungen der Einzelkriterien mittels Symbolen wie nachfolgend beschrieben dargestellt. Diese Bewertungen sind jeweils relativ zum Durchschnitt des Bereichs zu verstehen. Maßgeblich für das Ranking ist der Indexwert. Die symbolische Darstellung (Summe der Symbole) kann rundungsbedingt abweichen.

Symbol	Bedeutung
★★★★★	Deutlich überdurchschnittlich
★★★★	Überdurchschnittlich
★★★	Durchschnittlich
★★	Unterdurchschnittlich
★	Deutlich unterdurchschnittlich

Die Lösungsbewertung erfolgt sowohl nach lösungsübergreifenden als auch lösungsspezifischen Kriterien im Kontext der jeweiligen Funktionsbereiche

- ✓ Basiseigenschaften
- ✓ Funktionsumfang
- ✓ Lösungsnutzen
- ✓ Produktloyalität und Kaufempfehlung



Lösungsbewertung IT-Servicedesk

Leistungsfähigkeit

	Leistungsfähigkeit	Performance (Latenz, Durchsatz, Ressourcenverbrauch etc.)	Ausfallsicherheit, Stabilität / Störungsfreiheit	Wartung und Updates	Flexibilität und Skalierbarkeit	Schnittstellen zu anderen Anwendungen und Systemen
Gesamt	64.7					
Aagon	71.6	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★
baramundi	71.0	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
Fair Computer Systems	70.3	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
KYBERNA	70.0	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Atlassian (Jira)	69.8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Zendesk	69.4	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
SolarWinds	69.2	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
ManageEngine	68.0	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
OMEGA Software	67.5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
IBYKUS	67.4	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★
gid (SOFA Helpdesk)	66.9	★★★	★★	★★★	★★★★	★★★
TOPdesk	66.3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Freshworks	65.9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
SysAid	65.8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
BMC Software	65.8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Halo Service Desk	65.1	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★
Zoho	65.0	★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
OTRS	64.2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
Quest	64.0	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
DeskWare	63.6	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
serviceaide	63.1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
USU	62.9	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Matrix42	62.8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Alloy Software	62.5	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
DeskCenter	61.8	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
REALTECH	61.5	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
arvina solution	60.8	★★	★★★	★★★	★★★	★★
Broadcom	60.6	★★★	★★★	★★	★★★	★★★
Atera	60.3	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
mindbit	59.9	★★	★★★	★★	★★★	★★★
Ivanti	58.8	★★	★★	★★★	★★★	★★★
Serviceware (helpLine)	58.7	★★	★★★	★★★	★★	★★★
Helpmatics	53.7	★★	★★	★★★	★★	★★



Lösungsbewertung IT-Servicedesk

Funktionsumfang

	Funktionsumfang	Incident-Management	Monitoring und Event-Management	Problem Management	Change-Management	Request Management & Service Katalog	Self-Service-Portal	Knowledge Management (Integrierte Wissensdatenbank)	Tools zur Prozessmodellierung	Automatisierung von Standardprozessen	Multi-Plattform-Monitoring (z.B. E-Mail, Social Media, Foren)
Gesamt	63.7										
Aagon	71.5	***	***	****	***	***	***	***	***	***	***
Fair Computer Systems	71.4	***	***	***	***	***	****	***	***	***	***
baramundi	70.9	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
SolarWinds	70.4	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
KYBERNA	69.0	***	***	****	****	***	**	***	***	***	***
IBYKUS	68.9	***	***	***	**	***	***	***	***	****	***
Atlassian (Jira)	68.2	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
Zendesk	68.2	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***
ManageEngine	67.9	***	***	***	***	***	***	***	**	***	***
OMEGA Software	67.4	***	***	**	***	****	****	***	**	***	***
Halo Service Desk	67.0	***	***	***	***	***	***	***	***	***	**
USU	66.6	**	***	***	***	**	***	****	**	***	***
serviceaide	65.1	**	**	***	***	***	**	***	**	***	***
BMC Software	63.7	***	***	***	***	***	**	***	**	**	***
Matrix42	63.5	***	**	***	**	***	***	***	**	**	***
Freshworks	63.0	***	**	**	***	**	**	**	**	***	***
SysAid	62.9	**	***	**	***	**	***	***	**	***	**
OTRS	62.8	***	**	***	**	**	**	***	**	**	**
Quest	62.8	***	***	**	**	***	***	**	**	***	**
arvina solution	61.9	***	**	**	**	**	***	**	**	**	**
REALTECH	61.8	**	***	***	**	**	**	**	**	**	***
DeskCenter	61.7	**	***	**	**	**	**	**	**	***	**
Broadcom	61.7	**	**	**	***	***	**	**	***	***	***
DeskWare	61.3	**	**	**	**	***	***	**	**	***	**
TOPdesk	61.0	***	**	**	**	***	**	**	**	**	**
Alloy Software	60.0	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
Atera	59.5	**	**	**	**	**	**	**	***	**	**
mindbit	59.3	**	**	**	**	**	***	***	**	**	**
gid (SOFA Helpdesk)	59.1	**	**	**	**	**	***	**	*	**	***
Zoho	58.5	**	**	**	**	**	**	**	**	**	***
Ivanti	57.9	***	**	***	**	**	**	**	*	**	**
Helpmatics	53.6	**	**	**	**	**	*	**	**	**	**
Serviceware (helpLine)	52.5	*	**	**	*	**	**	**	*	**	**



Lösungsbewertung IT-ServiceDesk

Benutzerfreundlichkeit

	Benutzerfreundlichkeit	Implementierung/Installation	Bedienbarkeit (Usability) der Benutzeroberfläche (GU, CU)	Konfigurierbarkeit und Anpassbarkeit	Dokumentation (Handbücher, Erklärungen, Wissensdatenbank etc.)
Gesamt	65.8				
baramundi	74.8	★★★	★★★	★★★★	★★★★
Aagon	73.8	★★★	★★★	★★★	★★★
Fair Computer Systems	73.0	★★★	★★★★	★★★	★★★
IBYKUS	72.8	★★★	★★★	★★★★	★★★
SolarWinds	72.5	★★★	★★★★	★★★	★★★
ManageEngine	71.9	★★★	★★★	★★★	★★★
serviceaide	70.4	★★★	★★★	★★★	★★★
USU	70.0	★★★	★★★	★★★	★★★
OMEGA Software	70.0	★★★	★★★	★★★	★★★
KYBERNA	70.0	★★★	★★	★★★	★★★
Atlassian (Jira)	69.9	★★★	★★★	★★★	★★★
Halo Service Desk	69.2	★★★	★★★	★★★	★★★
Zoho	68.8	★★	★★★	★★★	★★★★
Zendesk	68.3	★★★	★★★	★★★	★★★
Matrix42	67.2	★★★	★★★	★★	★★★
Quest	65.6	★★	★★★	★★★	★★★
SysAid	65.5	★★★	★★★	★★★	★★★
OTRS	65.4	★★★	★★★	★★	★★★
DeskCenter	64.3	★★★	★★	★★	★★★
BMC Software	64.1	★★★	★★	★★	★★★
Broadcom	63.6	★★	★★	★★★	★★
arvina solution	62.9	★★★	★★	★★	★★★
DeskWare	62.7	★★	★★★	★★	★★
TOPdesk	62.5	★★	★★	★★	★★
Freshworks	62.0	★★	★★	★★	★★★
REALTECH	61.9	★★	★★★	★★	★★
Alloy Software	61.2	★★	★★	★★	★★★
Ivanti	59.2	★★	★★	★★	★★
Serviceware (helpLine)	58.7	★★	★★	★★	★★
mindbit	58.5	★★	★★	★★	★★
Atera	58.5	★★	★★	★★	★★
gid (SOFA Helpdesk)	57.8	★★	★★	★★	★★
Helpmatics	53.1	★★★	★	★	★★



Lösungsbewertung IT-Servicedesk

Lösungsnutzen

	Lösungsnutzen	Wir konnten die Zufriedenheit unserer Kunden verbessern	Unsere Supportmitarbeiter wurden dank Automatisierung von Standardaufgaben entlastet	Wir konnten die Qualität unserer IT-Services verbessern	Die durchschnittliche Antwort- und Lösungszeit konnte gesenkt werden	Der Lösungsaufwand konnte gesenkt werden
Gesamt	68.3					
Aagon	76.6	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
OMEGA Software	74.5	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
OTRS	74.3	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★
Fair Computer Systems	74.2	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★
baramundi	74.1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★
Atlassian (Jira)	72.6	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
ManageEngine	72.3	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
IBYKUS	71.3	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
SysAid	71.3	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★
Zendesk	70.6	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
SolarWinds	70.1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
DeskCenter	68.7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Freshworks	68.2	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Halo Service Desk	68.2	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
BMC Software	68.1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
USU	68.0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
KYBERNA	68.0	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
Broadcom	67.7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
TOPdesk	67.4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Alloy Software	66.6	★★	★★★	★★	★★	★★★
Quest	66.5	★★★	★★★	★★★	★★	★★★
DeskWare	66.1	★★★	★★★	★★★	★★★	★★
Matrix42	65.7	★★★	★★	★★★	★★★	★★
Helpmatics	65.6	★★	★★	★★	★★★	★★
REALTECH	65.5	★★	★★★	★★	★★★	★★★
arvina solution	65.5	★★★	★★	★★	★★★	★★★
Zoho	65.5	★★	★★★	★★★	★★★	★★
gid (SOFA Helpdesk)	65.1	★★★	★★★	★★	★★★	★★
serviceaide	63.5	★★★	★★	★★★	★★★	★★
Atera	63.5	★★	★★	★★★	★★	★★★
mindbit	63.0	★★	★★	★★	★★★	★★★
Serviceware (helpLine)	62.7	★★	★★★	★★	★★★	★★
Ivanti	62.3	★★	★★★	★★★	★★	★★



Lösungsbewertung IT-Servicedesk

Produktloyalität und Kaufempfehlung

	Produktloyalität und Kaufempfehlung	Die Lösung hat meine Vorstellungen entsprechen.	Ich würde die Lösung dieses Anbieters erneut kaufen .	Ich würde die Lösung weiterempfehlen.
Gesamt	68.4			
Fair Computer Systems	79.3	*****	*****	*****
Aagon	78.1	*****	*****	*****
baramundi	74.4	****	****	*****
Atlassian (Jira)	74.1	****	****	****
SolarWinds	73.7	****	*****	****
ManageEngine	73.3	***	****	*****
SysAid	73.1	****	****	****
OTRS	73.0	****	****	****
Zendesk	72.7	****	****	****
IBYKUS	72.1	****	****	*****
TOPdesk	71.5	****	****	****
OMEGA Software	70.3	****	***	***
DeskCenter	69.9	***	****	****
Halo Service Desk	69.0	****	***	***
DeskWare	68.9	***	***	****
Freshworks	68.5	***	****	***
Quest	68.5	***	****	****
KYBERNA	67.9	***	***	***
USU	67.6	***	***	****
Alloy Software	67.0	***	***	***
gid (SOFA Helpdesk)	66.7	***	****	***
BMC Software	66.4	***	**	***
arvina solution	65.8	**	****	***
REALTECH	65.6	***	***	***
Zoho	65.0	***	**	***
mindbit	64.9	***	**	***
Atera	64.1	**	****	***
serviceaide	63.3	**	**	****
Matrix42	63.1	***	**	***
Broadcom	62.1	**	***	***
Ivanti	61.1	**	**	***
Serviceware (helpLine)	58.9	**	**	**
Helpmatics	56.0	**	*	*

Die 33 Top Anbieter unter den Bewerteten [1/2]

IT-Servicedesk

Aagon
 Lange Wende 33
 59494 Soest
 info@aagon.com
 www.aagon.com

baramundi
 Beim Glaspalast 1
 86153 Augsburg
 info@baramundi.com
 www.baramundi.com

Fair Computer Systems
 Ostendstraße 132
 90482 Nürnberg
 info@fair-computer.de
 www.fair-computer.de

IBYKUS
 Herman-Hollerith-Str. 1
 99099 Erfurt
 info@ibykus.de
 www.ibykus.de

Alloy Software
 400 Broadacres Dr, Suite 100
 Bloomfield, NJ 07003 USA
 support@alloysoftware.com
 www.alloysoftware.com

BMC Software
 Sarrazinstr. 17
 12159 Berlin
 www.bmcsoftware.de

Freshworks
 Neue Grünstraße 17
 10179 Berlin
 sales@freshworks.com
 www.freshworks.com

Ivanti
 Terminalstrasse Mitte 18
 85356 Munich
 contact@ivanti.de
 www.ivanti.de

arvina solution
 Forchheimer Str. 4
 90425 Nürnberg
 info@arvina.de
 www.arvina.de

Broadcom
 Charles-de-Gaulle-Strasse 2
 80636 München
 www.broadcom.com

gid (SOFA Helpdesk)
 Kösliner Weg 15
 22850 Norderstedt
 info@gid-gmbh.de
 www.sofa-helpdesk.de

KYBERNA
 Fürst-Franz-Josef-Strasse 5
 9490 Vaduz, Liechtenstein
 info@kyberna.com
 www.kyberna.com/

atera
 Hurksestraat 60
 5652 AL Eindhoven DE, NL
 www.atera.com

DeskCenter
 Arthur-Hoffmann-Straße 175
 04277 Leipzig
 info@deskcenter.com
 www.deskcenter.com

Halo Service Desk
 Gripping Way
 5XQX+94 Stowmarket, UK
 www.haloservicedesk.com

ManageEngine
 Unterfeldring 6
 85256 Vierkirchen
 www.manageengine.de

Atlassian (Jira)
 341 George Street
 Sydney, NSW 2000
 www.atlassian.com

DeskWare
 Erdinger Str. 18
 85609 Aschheim
 techinfo@deskware.de
 www.deskware.de

Helpmatics
 Gewerbepark Lindach A 12
 84489 Burghausen
 www.helpmatics.com

Matrix42
 Elbinger Straße 7
 60487 Frankfurt am Main
 info@matrix42.com
 www.matrix42.com



Die 33 Top Anbieter unter den Bewerteten [2/2]

IT-Servicedesk

Mindbit
Meisenstr. 65
33607 Bielefeld
info@mindbit.de
www.mindbit.de

Serviceaide
Garmischer Straße 4
80339 München
info-germany@serviceaide.com
www.serviceaide.com

USU
Spitalhof
71696 Möglingen
info@usu.com
www.usu.com

OMEGA Software
Winterhuder Weg 86
22085 Hamburg
www.omegasoftware.de

Serviceware (helpLine)
Serviceware-Kreisel 1
65510 Idstein
contact@serviceware-se.com
www.serviceware-se.com/de/

Zendesk
Neue Schönhauser Str. 3-5
10178 Berlin
www.zendesk.de

OTRS
Zimmersmühlenweg 11
61440 Oberursel
sales@otrs.com
www.otrs.com

SolarWinds
Alt-Moabit 73
10555 Berlin
vertrieb@solarwinds.com
www.solarwinds.com

Zoho
Trinkausstr. 7
40213 Düsseldorf, Germany
Zoho.Deutschland@eu.zohocorp.com
www.zoho.com/de

Quest
City Gate Park
Mahon, Cork, Ireland
infomail.Ireland@quest.com
www.quest.com

SysAid
303 Wyman Street, Suite 300
Waltham, MA 02451
info@sysaid.com
www.sysaid.com

REALTECH
Paul-Ehrlich-Straße 1
69181 Leimen
info@realtech.com
www.realtech.com

TOPdesk
Hertelsbrunnenring 24
67657 Kaiserslautern
info@topdesk.de
www.topdesk.com



Alle berücksichtigten Anbieter (alphabetisch)

IT-Servicedesk

- Aagon
- Alloy Software
- arvina solution
- Atera
- Atlassian (Jira)
- baramundi
- BMC Software
- Broadcom
- DeskCenter
- DeskWare
- DSP IT Service
- EcholoN
- Fair Computer Systems
- Freshworks
- gid (SOFA Helpdesk)
- Halo Service Desk
- Helpmatics
- IBYKUS
- Ivanti
- KYBERNA
- ManageEngine
- Matrix42
- mindbit
- OMEGA Software
- OMNINET
- OTRS
- PIDAS
- ProSoft
- Quest
- REALTECH
- serviceaide
- Serviceware (helpLine)
- SolarWinds
- SysAid
- TOPdesk
- USU
- Zendesk
- Zoho

Kontakt

Ercan Hayvali
Analyst

 +49 561 8109 178

 [Nachricht senden](#)



 info@techconsult.de

Oliver Germershausen
Key Account Manager

 +49 561 8109 134

 [Nachricht senden](#)

techconsult GmbH
Technology Market Analysts
Baunsbergstr. 37
34131 Kassel

 +49 561 8109 0

Über techconsult GmbH

Seit über 30 Jahren ist techconsult - als Research- und Analystenhaus – ein verlässlicher Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services.

Mehr als 35.000 Interviews/Jahr mit Entscheidern, auf der Business- und Technologie-Ebene, Lösungsanwendern sowie Technologie- und Serviceanbietern, bilden die neutrale Grundlage unserer Beratungs- und Projektaktivitäten.

So werden Nachfrager in ihrer digitalen Standortbestimmung und strategischen Planung ebenso unterstützt, wie in konkreten Sourcing-Prozessen, um fundierte Entscheidungen auf Basis datengestützter Fakten zu treffen.

In der Entwicklung und Umsetzung individueller Go-To-Market-Strategien, profitieren Anbieter sowohl strategisch als auch taktisch von der marktorientierten Unterstützung unserer Analysten und des tc-Partnernetzwerks.