



BENCHMARKBAND

# PUR – IT OPS 2023

## IT-Servicedesk

# Rechtliche Hinweise

## Copyright

Dieser Benchmarkband 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. Alle Rechte am Inhalt dieser Studie liegen bei der techconsult GmbH. Die Daten und Informationen bleiben Eigentum der techconsult GmbH. Vervielfältigungen dieses Berichts, auch auszugsweise, sind ohne schriftliche Genehmigung der techconsult GmbH, in jeglicher Form strengstens untersagt.

## 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 3000 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.



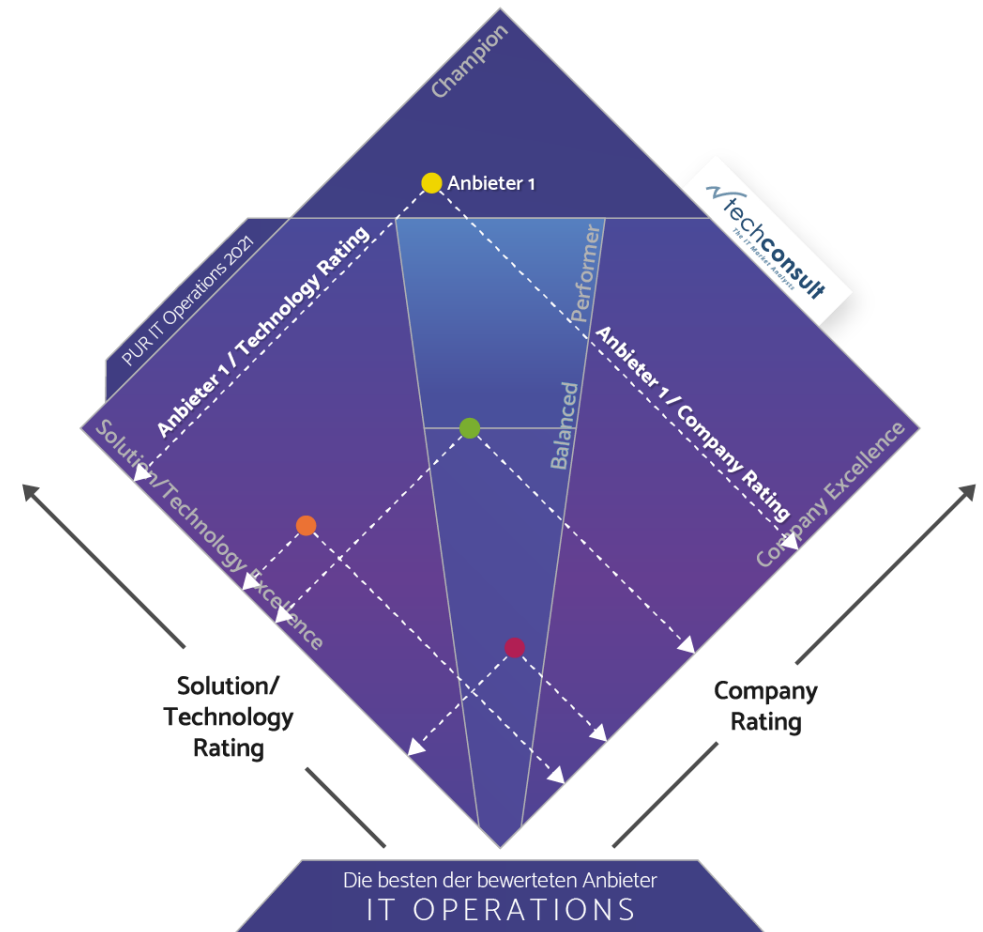
## Lese- und Interpretationshinweise PUR-Diamant

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 2022 mit einem Screening und der Analyse über die marktrelevanten Anbieter im deutschsprachigen Raum gestartet. Die Befragung der Anwender wurde von Oktober bis November 2022 durchgeführt. Nach der Auswertung und Validierung der Ergebnisse durch die techconsult Analysten erfolgte die Erstellung der Diamanten und Fertigstellung der Studie Anfang November 2022.

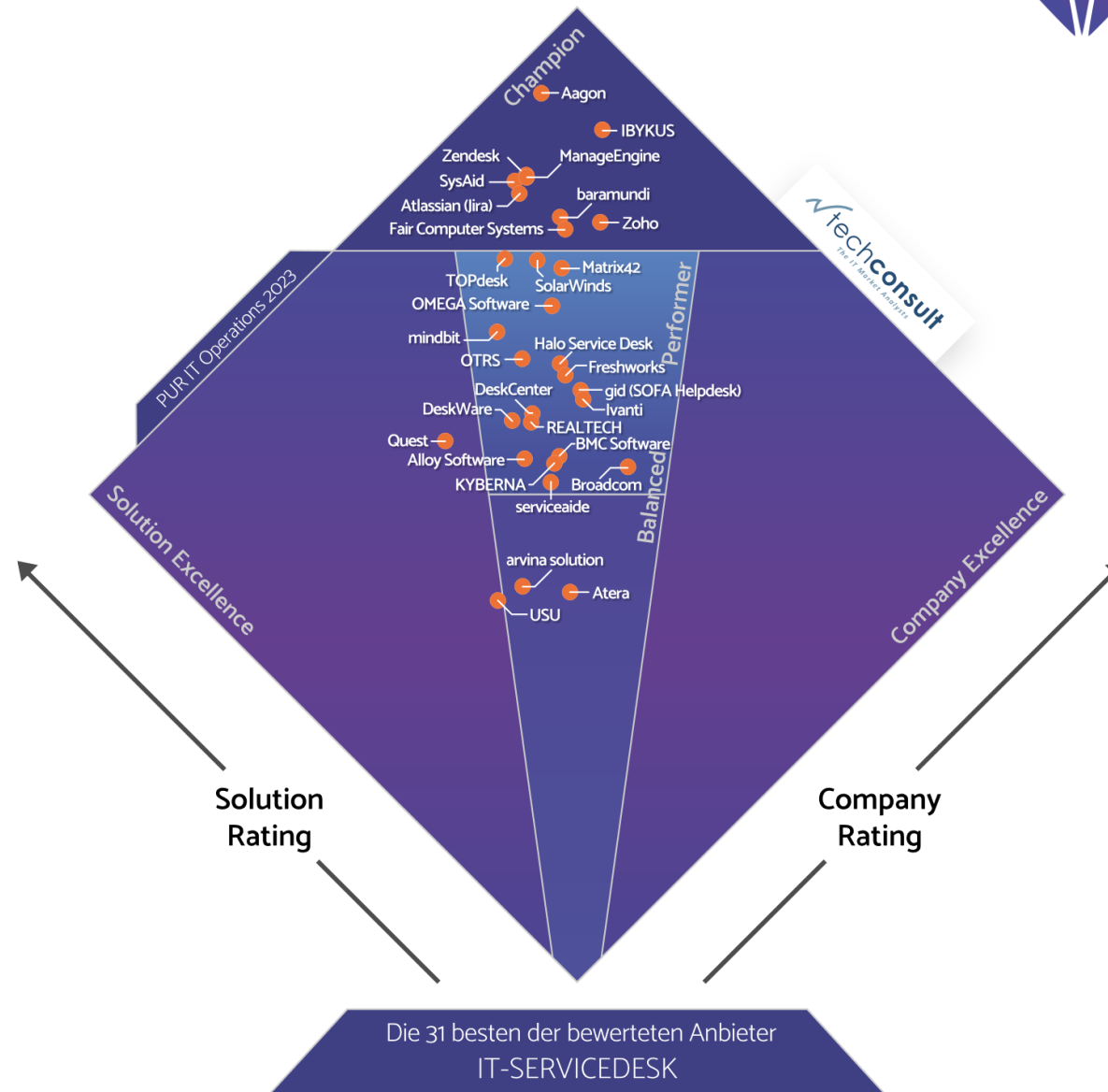
## Definition IT-Servicedesk

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*

- ◆ **31 von 36** marktrelevanten Anbietern haben den Sprung in den Diamanten geschafft
- ◆ **9** Anbieter konnten sich innerhalb des Lösungsbereichs als Champion platzieren





# 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
<b>Gesamt</b>	60,4		
Aagon	70,6	***	***
IBYKUS	69,3	***	***
Zendesk	67,5	***	***
Fair Computer Systems	67,5	***	***
SysAid	65,6	**	***
Atlassian (Jira)	65,4	***	**
ManageEngine	65,3	***	**
SolarWinds	63,6	**	**
OMEGA Software	63,4	***	**
baramundi	63,4	**	***
Matrix42	63,2	**	**
Halo Service Desk	63,0	**	***
TOPdesk	61,6	**	**
Zoho	61,4	**	**
Ivanti	60,4	**	**
Alloy Software	60,2	***	**
serviceaide	60,1	***	**
mindbit	59,4	**	**
BMC Software	58,9	**	**
Freshworks	58,6	**	**
DeskCenter	58,5	**	**
gid (SOFA Helpdesk)	57,2	**	*
KYBERNA	57,2	*	**
Broadcom	56,9	**	**
DeskWare	56,7	**	**
REALTECH	56,4	**	**
Quest	56,2	**	**
arvina solution	55,2	**	**
Atera	52,4	**	*
OTRS	51,3	**	*
USU	45,9	*	*



## Anbieterbewertung IT-Servicedesk

### Gesamtproduktportfolio

	Gesamtproduktportfolio	Angebot an ergänzenden Lösungen für weitere Bereiche des operativen IT-Alltags	Angebot an zusätzlichen individuellen Lösungen für weitere operativer IT-Prozesse	Komplettangebot aus Hardware und Software und umfassenden Services
<b>Gesamt</b>	59,9			
Atlassian (Jira)	67,8	***	**	***
ManageEngine	67,8	***	***	**
Aagon	67,3	***	***	**
IBYKUS	66,8	**	***	***
baramundi	65,6	***	**	***
Halo Service Desk	64,7	**	***	**
Matrix42	63,8	***	**	**
Zendesk	63,6	**	**	**
SysAid	63,4	**	**	**
SolarWinds	62,9	**	**	**
Zoho	62,5	**	***	*
Fair Computer Systems	62,0	**	***	*
serviceaide	61,2	*	**	***
TOPdesk	61,2	**	**	**
mindbit	61,1	**	**	**
gid (SOFA Helpdesk)	60,7	*	**	***
Freshworks	60,5	**	***	**
Broadcom	59,9	*	**	***
Ivanti	59,9	**	**	***
OMEGA Software	59,7	*	*	****
DeskCenter	59,0	**	**	**
KYBERNA	58,7	**	**	**
OTRS	58,4	*	*	***
DeskWare	58,0	**	**	**
REALTECH	56,0	**	**	*
BMC Software	55,0	**	*	*
Alloy Software	54,0	**	**	*
Atera	52,2	*	*	**
Quest	48,7	*	*	*
arvina solution	47,8	*	*	*
USU	47,5	*	*	*



## Anbieterbewertung IT-ServiceDesk

### Service und Support

	Service und Support	Erreichbarkeit der telefonischen Hotline	Kompetenz der Serviceberater/Hotline-Mitarbeiter	Abwicklung von Reklamationen/Behandlung von Problemen
<b>Gesamt</b>	60,5			
Aagon	71,1	***	***	***
IBYKUS	70,3	**	***	***
Fair Computer Systems	70,0	***	***	***
SysAid	69,8	***	***	***
TOPdesk	67,2	**	***	**
baramundi	66,4	**	**	***
Zoho	65,7	***	**	**
Zendesk	65,6	**	**	**
Matrix42	65,0	**	***	**
Atlassian (Jira)	63,2	**	**	**
SolarWinds	61,9	**	**	**
Freshworks	61,5	**	**	**
ManageEngine	61,0	*	***	**
REALTECH	60,5	**	**	*
OMEGA Software	60,4	**	**	**
DeskCenter	60,2	**	**	**
Ivanti	60,0	**	**	**
OTRS	59,9	*	**	**
mindbit	59,2	**	**	**
Halo Service Desk	58,9	**	**	**
Broadcom	58,1	**	*	**
DeskWare	58,1	**	*	**
Quest	57,7	**	**	*
BMC Software	56,1	**	*	**
USU	55,3	*	*	*
serviceaide	54,4	*	**	*
Alloy Software	54,3	*	*	**
KYBERNA	53,7	*	*	*
Atera	51,7	*	*	*
gid (SOFA Helpdesk)	50,0	*	*	*
arvina solution	48,3	*	*	*



## Anbieterbewertung IT-Servicedesk Vertriebspartner

	Vertriebspartner	Vor-Ort-Verfügbarkeit von Vertriebspartnern durch großes Partnernetzwerk	Kompetenz der Vertriebsberater in der Bedarfsmittlung und Lösungsgestaltung	Fähigkeit zur Gestaltung individueller Angebote
<b>Gesamt</b>	59,5			
Aagon	69,9	***	***	***
SysAid	67,0	***	***	***
baramundi	65,0	**	***	***
ManageEngine	64,8	***	***	**
IBYKUS	64,7	**	***	***
Zendesk	64,5	**	***	***
gid (SOFA Helpdesk)	64,3	**	***	***
Freshworks	64,3	***	**	**
Matrix42	63,6	**	***	**
Halo Service Desk	63,2	***	**	***
Fair Computer Systems	62,9	**	**	***
Ivanti	62,5	***	**	**
Zoho	61,9	***	**	**
TOPdesk	61,5	**	**	**
Atlassian (Jira)	61,0	**	***	**
SolarWinds	60,3	**	***	**
OMEGA Software	60,1	**	**	**
DeskCenter	58,4	**	**	**
serviceaide	57,9	**	**	**
mindbit	56,9	*	**	**
REALTECH	56,8	**	**	**
BMC Software	56,2	**	**	**
DeskWare	54,8	**	**	**
Quest	54,5	**	**	*
USU	54,4	*	**	**
OTRS	53,6	**	**	**
KYBERNA	53,3	**	*	**
Broadcom	53,2	**	**	*
arvina solution	51,9	**	*	*
Atera	50,5	*	*	**
Alloy Software	50,2	**	*	*



# Anbieterbewertung IT-Servicedesk

## Informationsangebot des Anbieters

		Informationsangebot des Anbieters	Struktur und Aussagefähigkeit der Webseite	Kontaktmöglichkeiten, Chat-Funktionen etc.	Qualität der Dokumentation / Handbuch / Anleitungen	Bereitstellung Wissensdatenbank / Handbuch /	Demo-/Test-Zugang	Infos zu Updates und neuen Releases
<b>Gesamt</b>	61,9							
IBYKUS	75,8	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	
Zoho	70,0	★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	
Atlassian (Jira)	67,4	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Zendesk	66,9	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Aagon	66,7	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
SolarWinds	66,6	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
baramundi	66,6	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★★	
Broadcom	66,4	★★★	★★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
OTRS	66,1	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	
OMEGA Software	65,5	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	
ManageEngine	65,3	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	
Ivanti	64,4	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Fair Computer Systems	64,4	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	
Matrix42	63,9	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	
gid (SOFA Helpdesk)	63,3	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	
Alloy Software	62,3	★★★	★★★★	★★★★	★★★★★	★★★	★★★★	
Halo Service Desk	62,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	
TOPdesk	62,3	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★	
Freshworks	61,7	★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★★	
REALTECH	60,2	★★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	
SysAid	59,5	★★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	
DeskCenter	59,0	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	
Atera	58,5	★★★	★★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★	
BMC Software	58,2	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	
KYBERNA	58,1	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	
DeskWare	57,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	
mindbit	57,0	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★★	
serviceaide	55,0	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★	
arvina solution	54,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	
Quest	52,0	★★★	★★	★★★★	★★★	★★	★★	
USU	41,1	★★★	★★	★★★	★★	*	*	



## Anbieterbewertung IT-Servicedesk

### Preis- und Bezugsmodelle

	Preis- und Bezugsmodelle	Preismodelle des Herstellers	Variable Bereitstellungsmodelle (on-premises/public/private)	Preis-/Leistungsverhältnis
<b>Gesamt</b>	60,2			
IBYKUS	70,0	***	***	**
ManageEngine	68,9	**	***	***
SysAid	67,5	**	***	***
Aagon	66,7	**	**	***
Zendesk	66,1	**	**	***
SolarWinds	64,9	**	**	**
baramundi	62,6	**	**	***
OMEGA Software	62,6	**	**	***
Matrix42	62,4	**	**	**
Fair Computer Systems	62,1	**	**	**
Zoho	61,3	*	***	**
Atlassian (Jira)	61,0	*	**	***
TOPdesk	60,2	**	**	*
Freshworks	60,0	**	**	**
mindbit	59,8	**	**	*
gid (SOFA Helpdesk)	59,7	**	*	***
KYBERNA	59,6	*	**	***
Broadcom	58,6	*	*	***
REALTECH	58,3	**	**	*
DeskWare	58,1	**	**	**
Alloy Software	57,9	**	*	**
Ivanti	57,9	*	**	**
OTRS	57,3	*	*	**
BMC Software	57,0	*	**	**
Quest	56,7	*	**	*
DeskCenter	56,4	**	**	*
USU	55,9	**	**	*
Halo Service Desk	55,4	**	**	*
arvina solution	54,5	*	*	**
Atera	53,0	*	*	**
serviceaide	52,9	**	**	*



# Anbieterbewertung IT-Servicedesk

## Beratungs- und Schulungsangebote des Anbieters

		Beratungs- und Schulungsangebote des Anbieters	Beratungsfunktion des Online-Auftritts	Anwendungsbispiele und Best Practices	Umfang Schulungs-/ Weiterbildungsangebote	Qualität der angebotenen Schulungs- / Weiterbildungsangebote	Beratung zur Weiterentwicklung / Optimierung des Software-Einsatzes	Anwendercommunity
<b>Gesamt</b>	61,3							
IBYKUS	74,4	***	***	***	****	****	****	
Zoho	72,7	***	***	***	****	****	***	
Aagon	68,5	***	***	***	***	***	***	
ManageEngine	67,3	***	***	***	**	***	****	
Zendesk	66,3	***	***	***	***	***	**	
Matrix42	65,9	***	***	***	***	***	***	
Atlassian (Jira)	65,6	**	***	***	***	***	***	
Fair Computer Systems	65,4	***	***	***	**	***	***	
baramundi	65,3	**	***	**	***	***	***	
SolarWinds	64,5	**	**	***	***	***	***	
gid (SOFA Helpdesk)	64,2	***	***	***	***	**	***	
SysAid	63,5	***	***	***	**	***	***	
Halo Service Desk	63,3	**	**	***	***	***	**	
Broadcom	62,9	**	**	*	***	****	****	
TOPdesk	62,4	***	***	**	***	**	***	
OMEGA Software	61,3	**	**	**	***	***	***	
OTRS	61,2	**	**	**	***	***	***	
BMC Software	59,9	***	**	**	**	**	***	
Freshworks	59,5	**	***	***	**	**	***	
mindbit	58,9	**	**	**	***	**	**	
Ivanti	58,9	**	**	***	***	**	**	
KYBERNA	57,8	**	*	***	***	**	*	
serviceaide	57,2	**	***	***	*	**	**	
REALTECH	57,0	**	**	**	***	**	***	
DeskWare	56,7	**	**	**	***	**	**	
Alloy Software	56,0	**	**	**	**	**	**	
Atera	54,5	**	**	**	***	**	**	
DeskCenter	54,2	**	**	**	*	**	**	
Quest	53,4	***	***	**	*	**	*	
arvina solution	51,6	**	**	**	**	**	*	
USU	50,7	**	**	**	*	*	**	



## Anbieterbewertung IT-Servicedesk

### Allgemeine Anbieterbewertung

	Allgemeine Anbieterbewertung	Vertrauenswürdigkeit des Anbieters	Kommunizierte Unternehmenskultur und Nachhaltigkeit	Umgang mit Data Governance (Datensicherheit/Datenschutz)
<b>Gesamt</b>	63,6			
Zoho	83,5	★★★★	★★★★	★★★★
IBYKUS	75,0	★★★★	★★★	★★★★
gid (SOFA Helpdesk)	72,4	★★★★	★★	★★★
baramundi	72,4	★★★	★★★	★★★
Aagon	71,0	★★★	★★★	★★★
Atlassian (Jira)	69,8	★★★	★★	★★★
Fair Computer Systems	69,5	★★★	★★★	★★★
Broadcom	68,5	★★★★	*	★★★
Zendesk	68,1	★★★	★★★	★★★
OMEGA Software	67,9	★★★	★★	★★★
SolarWinds	67,3	★★★	★★★	★★★
ManageEngine	67,2	★★★	★★	★★★
OTRS	66,9	★★★	★★	★★★
KYBERNA	66,8	★★★	★★	★★★
Matrix42	66,2	★★★	★★	★★★
mindbit	65,5	★★★	★★	★★★
SysAid	65,2	★★★	★★★★	★★
Ivanti	64,8	★★★	★★	★★★★
Freshworks	61,9	★★	★★	★★
BMC Software	61,5	★★	★★	★★
TOPdesk	60,7	★★	★★	★★
DeskCenter	59,5	★★	★★	★★
DeskWare	58,4	★★	★★	★★
Halo Service Desk	57,3	★★	*	★★
Alloy Software	56,1	★★	★★	★★
serviceaide	54,4	★★	★★	★★
REALTECH	54,4	★★	★★	★★
Atera	54,2	★★	*	★★
arvina solution	49,1	*	*	*
USU	47,8	*	*	*
Quest	46,7	*	★★	*





## 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.
<b>Gesamt</b>	67,8				
Aagon	80,4	***	***	***	***
SysAid	75,6	***	***	***	***
ManageEngine	74,2	***	**	***	***
Fair Computer Systems	73,8	***	**	***	***
Zendesk	73,7	**	**	***	***
IBYKUS	73,4	***	**	**	**
Atlassian (Jira)	73,4	**	***	**	**
TOPdesk	73,2	***	**	**	**
baramundi	72,5	**	***	**	**
Zoho	71,4	***	**	**	**
Matrix42	70,5	**	**	**	**
Quest	70,0	**	**	**	**
OTRS	70,0	**	**	**	**
OMEGA Software	69,1	**	**	**	**
REALTECH	68,3	*	**	**	**
SolarWinds	67,5	**	**	**	**
mindbit	67,5	**	*	**	**
Halo Service Desk	66,7	*	**	**	**
DeskCenter	65,8	*	**	**	**
Freshworks	64,8	*	**	*	*
DeskWare	64,4	**	*	*	*
USU	64,3	*	*	**	**
Alloy Software	63,6	**	*	*	*
BMC Software	63,1	*	*	*	*
arvina solution	62,6	*	*	*	*
serviceaide	62,2	*	*	**	**
Ivanti	62,0	**	*	*	*
gid (SOFA Helpdesk)	61,0	**	*	*	*
Atera	60,7	*	*	*	*
Broadcom	59,2	*	*	*	*
KYBERNA	57,4	*	*	*	*



# Lösungsbewertung IT-Servicedesk





## 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, etc.)	Ausfallsicherheit, Stabilität	Wartung und Updates	Flexibilität und Skalierbarkeit	Schnittstellen zu anderen Anwendungen und Systemen
<b>Gesamt</b>	61,7					
ManageEngine	70,4	***	***	***	***	**
Aagon	69,7	***	***	***	***	***
Atlassian (Jira)	68,6	***	***	***	***	***
Zendesk	67,9	***	***	***	***	***
SysAid	67,6	**	***	***	***	***
TOPdesk	66,6	***	***	***	***	***
SolarWinds	66,5	***	***	***	***	***
mindbit	65,8	**	**	***	***	***
baramundi	65,3	***	***	***	**	***
IBYKUS	65,1	***	***	**	***	**
Freshworks	64,2	**	**	***	***	***
Quest	63,1	**	***	**	**	**
OMEGA Software	63,0	**	**	**	**	***
Zoho	62,9	**	**	**	***	**
Fair Computer Systems	62,7	***	***	**	**	**
Matrix42	62,7	***	***	**	**	***
DeskWare	60,9	**	**	**	**	**
KYBERNA	60,6	***	***	*	**	**
Halo Service Desk	60,2	**	***	**	**	**
DeskCenter	59,7	**	**	**	**	**
Ivanti	58,9	**	**	**	***	**
OTRS	58,3	**	**	**	**	**
BMC Software	58,3	**	**	**	**	**
REALTECH	58,1	**	**	**	**	**
gid (SOFA Helpdesk)	57,2	***	*	**	**	**
Broadcom	56,5	**	*	**	**	**
serviceaide	56,1	**	*	**	**	**
Alloy Software	54,9	**	**	**	**	**
arvina solution	53,8	**	**	**	*	*
USU	53,5	*	**	**	**	*
Atera	52,9	**	**	**	*	**



## 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)
<b>Gesamt</b>	61,2										
Aagon	69,0	***	***	***	***	***	***	***	**	***	**
Atlassian (Jira)	68,1	***	***	***	***	***	***	***	**	***	***
IBYKUS	68,0	**	**	***	***	***	***	***	***	***	**
Zendesk	67,1	***	***	***	***	***	***	***	***	***	**
ManageEngine	66,1	***	***	***	***	***	**	**	**	***	**
SysAid	65,9	**	***	***	***	***	***	***	***	***	***
baramundi	65,2	***	***	**	***	***	**	**	***	***	***
mindbit	65,0	**	**	***	***	**	***	***	***	**	**
SolarWinds	64,5	***	***	**	**	***	**	**	***	***	***
Fair Computer Systems	64,5	***	**	***	**	**	**	***	**	***	***
Matrix42	64,4	**	***	**	**	***	***	***	**	***	**
TOPdesk	64,0	***	***	***	***	***	***	***	**	**	**
Halo Service Desk	63,1	***	***	***	**	**	**	**	**	**	***
Quest	61,5	***	***	**	***	***	**	**	**	**	***
REALTECH	61,0	**	***	**	**	***	***	**	**	**	***
OMEGA Software	60,3	**	**	**	**	**	***	***	**	**	**
Freshworks	60,0	**	**	***	*	**	**	**	***	***	**
KYBERNA	59,9	**	**	***	***	**	**	*	**	**	***
serviceaide	59,8	**	**	**	**	**	**	***	**	**	**
OTRS	59,7	***	**	**	**	**	**	**	**	**	**
Ivanti	59,6	***	**	**	**	***	**	**	*	**	**
Zoho	59,4	*	*	**	**	**	**	***	***	***	**
Alloy Software	59,4	**	**	**	**	**	**	**	**	*	**
DeskWare	59,2	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
DeskCenter	58,2	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
BMC Software	57,3	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
gid (SOFA Helpdesk)	54,7	*	**	**	**	*	**	**	*	**	***
arvina solution	53,8	**	*	*	**	**	**	*	**	**	**
USU	53,3	*	**	**	*	*	**	**	**	**	**
Broadcom	53,1	*	**	*	**	**	**	**	*	**	*
Atera	51,8	*	*	**	*	**	*	**	**	*	**



# Lösungsbewertung IT-Servicedesk

## Benutzerfreundlichkeit

		Benutzerfreundlichkeit	Implementierung/Installation	Bedienbarkeit (Usability) der Benutzeroberfläche (GUI, CLI)	Konfigurierbarkeit und Anpassbarkeit	Dokumentation (Handbücher, Erklärungen, Wissensdatenbank etc.)
<b>Gesamt</b>	62,8					
Zoho	73,6	★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★
IBYKUS	72,1	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Aagon	71,9	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
Atlassian (Jira)	68,8	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
ManageEngine	68,7	★★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★
SysAid	68,2	★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★★★
Zendesk	68,0	★★★	★★★★	★★★★	★★★	★★★
SolarWinds	67,7	★★★	★★★	★★★	★★★★	★★★★
baramundi	67,3	★★★	★★★	★★★★	★★★	★★★
Matrix42	67,0	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
TOPdesk	66,4	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Fair Computer Systems	64,8	★★	★★	★★★★	★★★★	★★★★
OMEGA Software	63,5	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
Quest	63,1	★★★	★★	★★★	★★★	★★★
Halo Service Desk	62,4	★★	★★★	★★★	★★★	★★★
mindbit	62,2	★★★★	★★	★★	★★★	★★★
Freshworks	61,4	★★	★★	★★★	★★★	★★★
OTRS	61,3	★★	★★★	★★	★★	★★
DeskWare	60,5	★★★	★★★	★★	★★	★★
Alloy Software	60,3	★★	★★	★★★	★★★★	★★★★
REALTECH	60,0	★★★	★★	★★★	★★★	★★
DeskCenter	60,0	★★	★★	★★	★★	★★
BMC Software	59,9	★★	★★	★★	★★	★★★★
Ivanti	59,6	★★	★★★	★★★★	★★	★★
serviceaide	58,8	★★★	★	★★★	★★★	★
gid (SOFA Helpdesk)	58,6	★★	★	★★★★	★★	★★
KYBERNA	58,1	★★	★	★★	★★	★★★★
Broadcom	55,2	★★	★★	★★	★★	★
USU	54,7	★	★★	★★	★★	★★
Atera	51,9	★	★	★	★	★
arvina solution	51,7	★	★	★	★	★★



## 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
<b>Gesamt</b>	67,7					
Aagon	76,3	***	***	***	***	***
SysAid	76,3	***	***	***	***	***
Zendesk	74,9	***	***	***	***	***
ManageEngine	74,7	***	***	***	***	**
Atlassian (Jira)	73,7	***	***	***	***	**
IBYKUS	72,9	***	**	***	***	***
OTRS	72,0	***	**	***	***	**
TOPdesk	71,6	**	**	***	***	***
baramundi	71,0	**	**	**	**	***
Matrix42	70,4	***	**	**	**	**
SolarWinds	69,5	**	**	**	**	**
OMEGA Software	69,3	**	**	**	**	**
gid (SOFA Helpdesk)	68,6	***	***	**	**	**
Fair Computer Systems	68,0	**	*	***	**	**
Alloy Software	67,0	**	**	*	**	***
DeskWare	66,8	**	**	**	**	**
mindbit	66,8	**	**	**	*	***
Quest	66,4	**	**	**	**	*
Halo Service Desk	66,4	**	*	**	**	**
DeskCenter	66,2	**	**	**	**	**
Zoho	65,7	**	**	**	**	*
REALTECH	64,8	*	**	**	**	**
Ivanti	64,4	**	**	**	*	**
Freshworks	64,3	**	**	**	**	*
BMC Software	63,5	**	*	*	*	**
arvina solution	62,5	**	*	*	*	**
Broadcom	62,1	*	**	*	*	**
USU	61,4	*	**	*	**	**
serviceaide	61,3	**	**	*	**	*
KYBERNA	60,4	**	*	*	*	*
Atera	59,4	*	*	*	*	*



## Lösungsbewertung IT-Servicedesk

### Produktloyalität und Kaufempfehlung

		Produktloyalität und Kaufempfehlung	Die Lösung hat meinen Vorstellungen entsprochen .	Ich würde die Lösung dieses Anbieters erneut kaufen .	Ich würde die Lösung weiterempfehlen .
<b>Gesamt</b>	<b>68,1</b>				
Aagon	78,1	***	***	***	***
Fair Computer Systems	77,9	***	****	***	***
SysAid	76,7	***	***	***	***
Zendesk	75,8	***	***	***	***
TOPdesk	74,4	***	***	***	***
ManageEngine	73,3	**	***	***	***
Atlassian (Jira)	72,5	**	***	**	**
mindbit	72,1	***	**	***	***
baramundi	71,9	**	***	***	***
OTRS	71,7	***	**	**	**
Zoho	71,4	***	**	**	**
OMEGA Software	70,9	***	**	**	**
IBYKUS	70,3	**	**	**	**
SolarWinds	69,0	**	**	**	**
gid (SOFA Helpdesk)	68,6	**	**	**	**
DeskCenter	67,9	**	**	**	**
Quest	67,8	**	**	**	**
Matrix42	67,2	**	**	**	**
DeskWare	66,7	**	**	**	**
REALTECH	66,7	**	**	**	**
Alloy Software	64,0	*	**	**	**
Halo Service Desk	63,6	**	**	**	*
Ivanti	63,2	**	*	*	*
Freshworks	62,9	*	**	**	**
USU	62,9	*	**	**	**
arvina solution	62,2	*	**	**	*
BMC Software	61,2	**	*	*	*
serviceaide	61,1	**	*	*	**
KYBERNA	60,7	*	*	*	**
Broadcom	59,7	*	*	*	*
Atera	59,0	*	*	*	*





## Die 31 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

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

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

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

ManageEngine  
Unterfeldring 6  
85256 Vierkirchen  
www.manageengine.de

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  
www.haloservicedesk.com

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

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

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

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

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



## Die 31 Top Anbieter unter den Bewerteten [2/2]

### IT-Servicedesk

OMEGA Software  
Winterhuder Weg 86  
22085 Hamburg  
[www.omegasoftware.de](http://www.omegasoftware.de)

SolarWinds  
Alt-Moabit 73  
10555 Berlin  
[vertrieb@solarwinds.com](mailto:vertrieb@solarwinds.com)  
[www.solarwinds.com](http://www.solarwinds.com)

Zoho  
Trinkausstr. 7  
40213 Düsseldorf, Germany  
[Zoho.Deutschland@eu.zohocorp.com](mailto:Zoho.Deutschland@eu.zohocorp.com)  
[www.zoho.com/de](http://www.zoho.com/de)

OTRS  
Zimmersmühlenweg 11  
61440 Oberursel  
[sales@otrs.com](mailto:sales@otrs.com)  
[www.otrs.com](http://www.otrs.com)

SysAid  
303 Wyman Street, Suite 300  
Waltham, MA 02451  
[info@sysaid.com](mailto:info@sysaid.com)  
[www.sysaid.com](http://www.sysaid.com)

Quest  
City Gate Park  
Mahon, Cork, Ireland  
[infomail.Ireland@quest.com](mailto:infomail.Ireland@quest.com)  
[www.quest.com](http://www.quest.com)

TOPdesk  
Hertelsbrunnenring 24  
67657 Kaiserslautern  
[info@topdesk.de](mailto:info@topdesk.de)  
[www.topdesk.com](http://www.topdesk.com)

REALTECH  
Paul-Ehrlich-Straße 1  
69181 Leimen  
[info@realtech.com](mailto:info@realtech.com)  
[www.realtech.com](http://www.realtech.com)

USU  
Spitalhof  
71696 Möglingen  
[info@usu.com](mailto:info@usu.com)  
[www.usu.com](http://www.usu.com)

Serviceaide  
Garmischer Straße 4  
80339 München  
[info-germany@serviceaide.com](mailto:info-germany@serviceaide.com)  
[www.serviceaide.com](http://www.serviceaide.com)

Zendesk  
Neue Schönhauser Str. 3-5  
10178 Berlin  
[www.zendesk.de](http://www.zendesk.de)



## Alle berücksichtigten Anbieter (alphabetisch)

### *IT-Servicedesk*

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

## Kontakt

**Ercan Hayvali**  
Analyst

 **+49 561 8109 178**

 **[Nachricht senden](#)**

**Oliver Germershausen**  
Key Account Manager

 **+49 561 8109 134**

 **[Nachricht senden](#)**



**techconsult GmbH**  
The IT Market Analysts  
Baunsbergstr. 37  
34131 Kassel

 **[info@techconsult.de](mailto:info@techconsult.de)**

 **+49 561 8109 0**

 **+49 561 8109 101**

### Über techconsult GmbH

Die techconsult GmbH, gegründet 1992, zählt zu den etablierten Analystenhäusern in Zentraleuropa. Der Schwerpunkt der Strategieberatung liegt in der Informations- und Kommunikationsindustrie (ITK). Durch jahrelange Standard- und Individual-Untersuchungen verfügt techconsult über einen im deutschsprachigen Raum einzigartigen Informationsbestand, sowohl hinsichtlich der Kontinuität als auch der Informationstiefe, und ist somit ein wichtiger Beratungspartner der CXOs sowie der IT-Industrie, wenn es um Produktinnovation, Marketingstrategie und Absatzentwicklung geht.