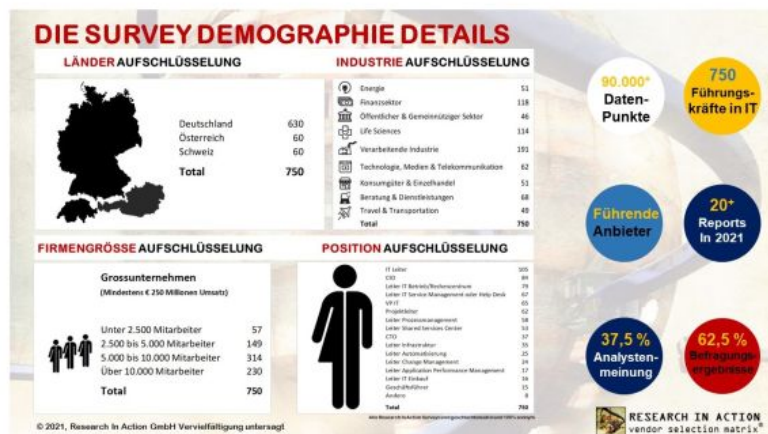


## Neue Research In Action Studien – Vendor Selection Matrix™ IT und Enterprise Service Management 2021

24.02.2021, 16:22 | Industrie, Bau & Immobilien

Pressemitteilung von: *Research in Action GmbH*



### Hartenfels – 25. Februar 2021: Auch im deutschen Mittelstand wird IT Service Management zu Enterprise Service Management.

Research In Action GmbH veröffentlicht die neusten Vendor Selection Matrix™ Studien:

1. IT und Enterprise Service Management: Die Top Anbieter für den gehobenen Mittelstand in Deutschland 2021.
2. Enterprise Service Management: Die Top Anbieter für Großunternehmen in DACH 2021.

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 62,5% 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™ Reports haben wir 1.500 IT-Führungskräfte mit Budgetverantwortung in Unternehmen des deutschen gehobenen Mittelstandes, sowie in Großunternehmen befragt. Ausgewählt wurden die Anbieter mit den besten Kundenbewertungen, nicht berücksichtigt wurden diejenigen mit weniger als 15 Bewertungen.

Neben der reinen Bewertung der Hersteller haben wir die Budgetverantwortlichen auch gefragt, ob sie den jeweiligen Anbieter anderen Unternehmen empfehlen würden. Der Prozentsatz der positiven Bewertungen wird als Research In Action Weiterempfehlungs-Index dokumentiert und variiert in dieser Studie zwischen 84% und 99%.

Details zu den Studien:

1. IT und Enterprise Service Management: Die Top Anbieter für den gehobenen Mittelstand in Deutschland

2021. <http://researchinaction.de/wp-content/uploads/VSM-ITESM-DE-2021-WWW.pdf>  
2. Enterprise Service Management: Die Top Anbieter für Großunternehmen in DACH  
2021. <http://researchinaction.de/wp-content/uploads/VSM-ESM-DACH-2021-WWW.pdf>

**Dr. Thomas Mendel Ph.D., Geschäftsführer der Research In Action GmbH zu den Studienergebnissen:**

Wir sehen seit Jahren eine stetige Evolution des IT Service Managements (ITSM) hin zum Enterprise Service Management (ESM) was bedeutet, dass viele Unternehmen ihre Prozessmodellierungs-Fähigkeiten auf andere Geschäftsprozessen anwenden wollen. Es gibt in Deutschland signifikante Unterschiede zwischen Großunternehmen und dem gehobenen Mittelstand, wenn es um ESM versus ITSM geht. Während bei Großunternehmen die Transformation von ITSM hin zum ESM bereits bei mehr als 70% der Befragten bereits abgeschlossen ist, so ist das beim gehobenen Mittelstand noch nicht der Fall. Lediglich etwas über 42% der Befragten gaben an, dass ITSM heute bereits Teil von ESM ist, oder es in spätestens 12 Monaten sein wird.

Die Top Fünf der Investitionsbereiche für 2021 sind bei DACH-Großunternehmen und dem deutschen gehobene Mittelstand zwar identisch, die Rangfolge der fünf jedoch unterschiedlich. Während die Großunternehmen verstärkt in die Automatisierung von ESM- und ITSM-Prozessen investieren, konzentrieren sich die Unternehmen des gehobenen Mittelstandes zunächst auf die bessere Unterstützung der Mitarbeiter im Home Office sowie die weitere Transformation von bisher intern erbrachten IT-Dienstleistungen in die Cloud. Bei beiden Studien liegen die Top Fünf Investitionsbereiche in Summe bei über 70% aller Nennungen. Kombiniert man die Ergebnisse beider Studien, so ergibt sich für den Gesamtmarkt folgendes Bild:

- #1: Verbesserungen für Home Office und Remote Worker (BYOD usw.) – 52,9%.
- #2: ITSM (Automatisierung von IT Services) – 52,1%.
- #3: ESM (Automatisierung von Enterprise Services) – 51,6%.
- #4: Cloud Erweiterungen incl. hybrides Cloud Management – 41,9%.
- #5: Bessere Mitarbeiter Experience durch digitale Service Angebote – 14,6%

Die Top 10 Anbieter für den **deutschen gehobenen Mittelstand (Alphabetische Reihenfolge):**

- BMC
- EFECTE
- FRESHWORKS
- KYBERNA
- MATRIX42
- MICRO FOCUS
- OMNINET
- REALTECH
- SERVICENOW
- SERVICEWARE

Die Top 10 Anbieter für den **DACH Großunternehmen (Alphabetische Reihenfolge):**

- ATLISSIAN
- BMC
- DCON
- FNT
- FRESHWORKS
- IVANTI
- MICRO FOCUS
- SERVICENOW
- TOPDESK
- USU

### **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 Technologienanwendern 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.

### **Portrait**

Über Research in Action:

Die 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.

---

News-ID: 1205694 • Views: 1482 (Stand: 08.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1205694/Neue-Research-In-Action-Studien-Vendor-Selection-Matrix-IT-und-Enterprise-Service-Management-2021.html>