



PUR 2022
Professional User Rating



Aagon

CLIENT MANAGEMENT PLATFORM

RESEARCH NOTE

IT-SERVICEDESK

Zusammenfassung der Ergebnisse aus der Anwenderstudie „IT-Operations“ für die Lösung von Aagon

Autor: Ercan Hayvali, Analyst

Inhaltsverzeichnis

1	Aagon-Positionierung im Ergebnisdiamanten.....	3
2	Anwenderbewertungen für Aagon.....	4
	Aagon Company Rating (Anbieterbewertung)	4
	Solution/Technology Rating (Lösungsbewertung)	5
3	Fazit und Empfehlungen.....	6
4	Über Aagon.....	7
5	Weitere Informationen und Kontakt.....	8
	Über die techconsult GmbH	8

Methodik, Zielgruppe und Verwendungsmöglichkeiten

Die vorliegende Research Note basiert auf den Ergebnissen der durchgeführten Anwenderbefragung „PUR – IT Operations 2022“ im Lösungsbereich „IT-Servicedesk“. Im Rahmen der Befragung wurden über 3.000 Anwendungsexperten zu sechs Lösungsbereichen des operativen IT-Managements befragt. Dabei setzen sich die Gesamtergebnisse aus den Ebenen „Anbieterbewertung“ und „Lösungsbewertung“ zusammen. Die Bewertung des Anbieterunternehmens setzt sich aus acht Kategorien mit 26 Einzelfragen und die der Lösung aus sechs Kategorien mit insgesamt 28 Einzelfragen zusammen. Durch die Aggregation der beiden Bewertungsebenen mit 54 Fragen wird ein Gesamtergebnis zur Darstellung im Ergebnisdiamanten ermittelt. Anbieter mit zu wenig bzw. deutlich negativeren Bewertungen, werden nicht in den jeweiligen PUR-Diamanten aufgenommen.

Die hier zusammengefassten Ergebnisse richten sich vornehmlich an Anwender, Partnerunternehmen und unabhängige IT-Dienstleister, die Produkte des Anbieters einsetzen oder nutzen wollen. Die Beauftragung der Research Note durch den Anbieter erfolgte nach Abschluss der Studie. Der Anbieter hat daran insofern mitgewirkt, dass weitere Informationen zur Verfügung gestellt wurden.

Copyright

Dieser Bericht 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 nötigen Sorgfalt und ggf. Beratung getroffen werden. Alle Rechte am Inhalt, auch die der Übersetzung, liegen bei der techconsult GmbH. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind nur mit schriftlicher Genehmigung der techconsult GmbH gestattet.

Disclaimer

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen etc. in diesem Werk 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, Herstellerbezeichnung etc. bedeutet in keiner Weise eine Bevorzugung durch die techconsult GmbH.

1 Aagon-Positionierung im Ergebnisdiamanten

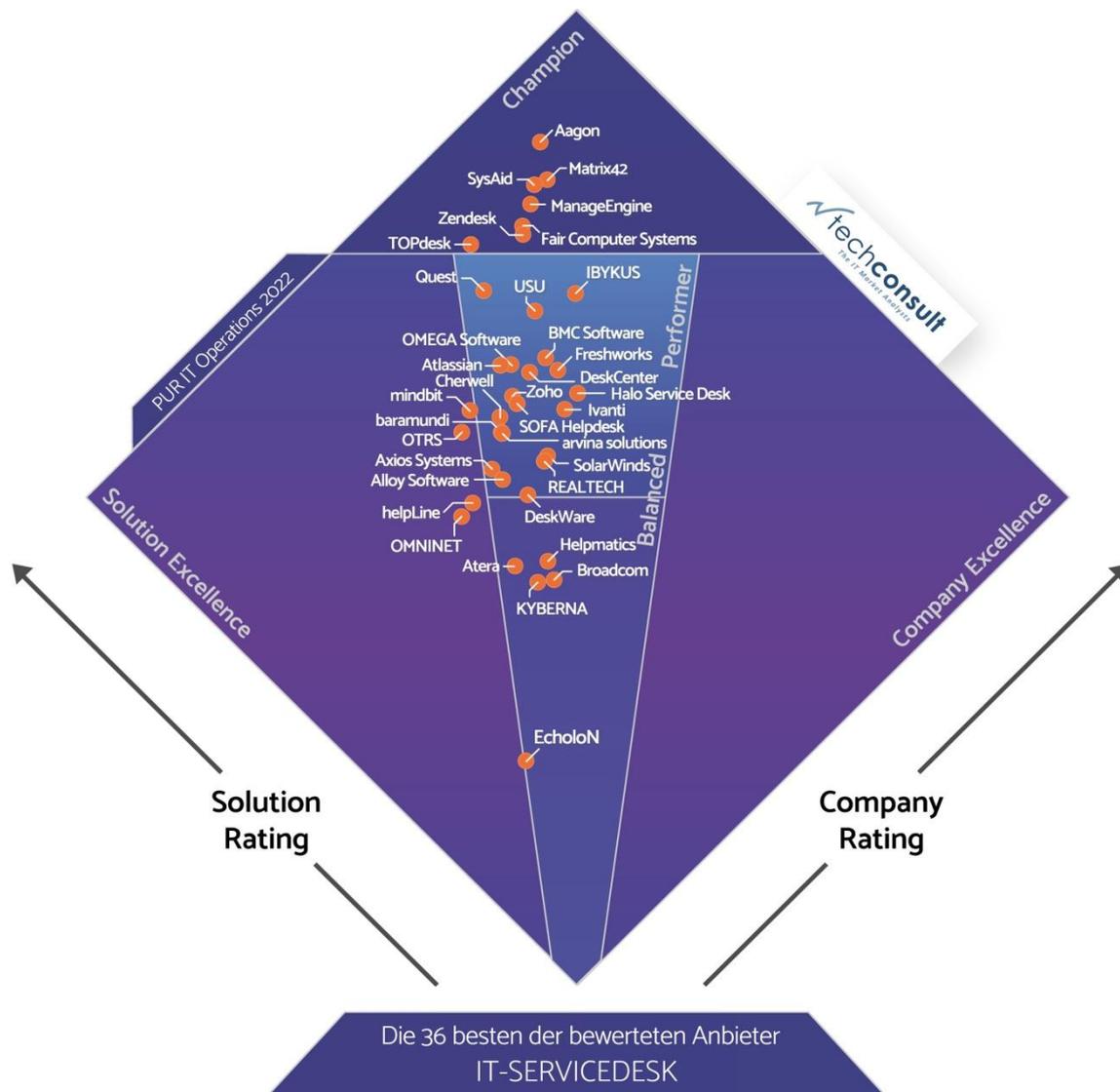


Abbildung 1: PUR-IT Ops Diamant „IT-Servicedesk“

Der vorliegende Ergebnisdiamant des Lösungsbereichs „IT-Servicedesk“ der PUR - IT Operations 2022 Anwenderbefragung umfasst die 36 besten der bewerteten Anbieter. Insgesamt sieben marktrelevante Anbieter konnten sich dabei einen Platz im Bereich Champion sichern, angeführt von **Aagon** mit exzellenten Bewertungen auf Lösungs- und Anbieterebene.

Die Champions haben tendenziell bessere Bewertungen für ihre angebotenen Lösungen im Bereich IT-Servicedesk erhalten und grenzen sich insgesamt deutlich vom Gesamtmarkt ab. **Aagon** kann hier als führender Anbieter sowohl auf Lösungs- als auch auf Anbieterebene positiv hervorgehoben werden. Über nahezu alle Teilbereiche hinweg erhält das Unternehmen die besten Bewertungen von den befragten Anwendungsexperten. Der Großteil der marktrelevanten Anbieter für IT-Servicedesk-Lösungen in Deutschland sind im Bereich Performer angesiedelt.

2 Anwenderbewertungen für Aagon

Die Gesamtergebnisse des Ergebnisdiamanten werden durch die Zusammenführung der zahlreichen Einzelbewertungen der zwei Dimensionen „Company Rating“ und „Solution/Technology Rating“ ermittelt. Durch die Evaluierung dieser zahlreichen relevanten Aspekte wird eine ganzheitliche Ergebnisdarstellung ermöglicht. Aagon schneidet hier als Lösungsanbieter für IT-Servicedesk hervorragend ab und liegt sowohl auf Anbieter- als auch auf Lösungsebene auf dem ersten Platz.



Thorsten Kontorzik

Head of Technical Services

zu der „Champion“-Positionierung von Aagon:

Ein wesentlicher Punkt ist sicherlich, dass wir großen Wert auf die Qualität unserer Software legen. Der Funktionsumfang unseres Servicedesks ist auf die Bedürfnisse unserer Zielgruppe im Bereich Client Management ausgelegt. Inventarisierungsdaten und Assets sind innerhalb der ACMP Suite enthalten. Andere Anbieter müssen hierzu erst eine externe CMDB anbinden. Bei uns ist dies alles innerhalb einer Softwarelösung perfekt integriert.



Aagon Company Rating (Anbieterbewertung)

Als Lösungsanbieter wird Aagon sehr positiv vom Markt wahrgenommen. Auf der Dimension der Anbieterbewertung landet das Unternehmen mit 74 Indexpunkten mit Abstand auf dem ersten Platz. Der anbieterübergreifende Durchschnitt liegt hier bei 58 von 100 möglichen Punkten. Mit 78 Indexpunkten werden insbesondere die Informations-, Beratungs- und Weiterbildungsleistungen positiv hervorgehoben. Die Anwendungsexperten sind vor allem von den Angeboten zur Identifikation und Lösung von Problemfeldern überzeugt und bewerten diese als sehr gut. Zudem wird auch die Lösungsbeschreibung und vorhandene Anwendungsbeispiele gelobt und hervorgehoben. „Von Anfang an begleiten wir unsere Kunden beim Einsatz unserer ACMP Suite. Beginnend mit einer kompetenten Beratung und Lösungsfindung über eine individuelle Einführung bis hin zu einem erstklassigen Support stehen wir in einem ständigen Austausch mit unseren Kunden. Mit hochwertigen und praxisorientierten Schulungen sorgen wir zudem dafür, dass sie ihre Anwendungsfälle optimal mit unserer Software umsetzen können“, kommentiert **Thorsten Kontorzik**, Head of Technical Services bei Aagon.

Darüber hinaus überzeugt Aagon nicht nur durch den umfassenden Service und Support, sondern auch bei der Qualität der Vertriebspartner. Insbesondere die Kompetenz der Vertriebsberater in der Bedarfsermittlung und Lösungsgestaltung schneidet mit der fast höchstmöglichen Bewertung ab. Unternehmen und die

verantwortlichen IT-Entscheider legen großen Wert darauf, dass die Lösungspartner bei der Bedarfsermittlung aktiv mitwirken und die Fachkompetenz aufweisen.

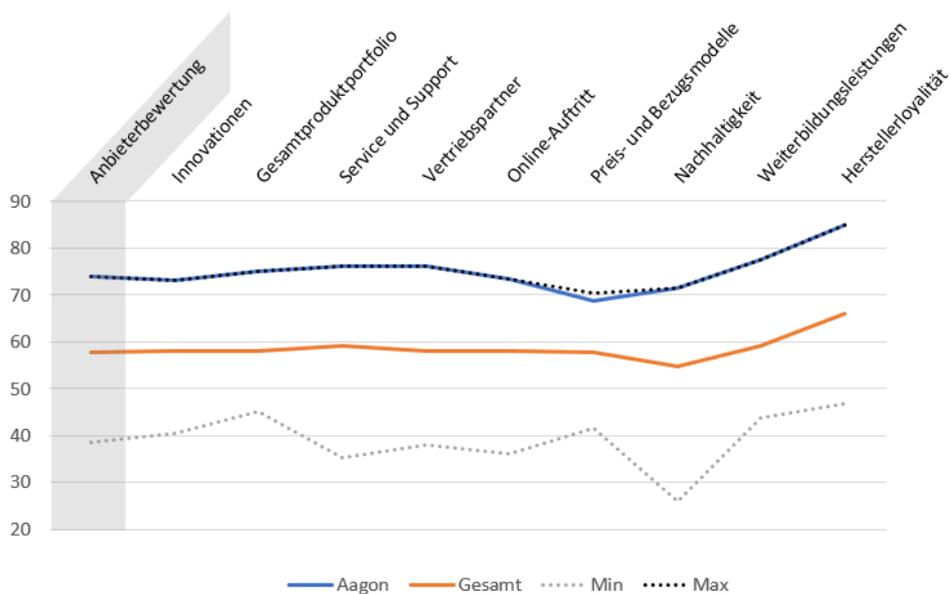


Abbildung 2: Anbieterbewertung „IT-Servicedesk“ im Vergleich

Auf Unternehmensebene erhält Aagon in fast allen Teilkriterien die besten Bewertungen und ist somit der beste Lösungsanbieter im Bereich IT-Servicedesk.

Solution/Technology Rating (Lösungsbewertung)

Auf Lösungsebene erhält Aagon ebenfalls ausgezeichnete Bewertungen. Mit 79 Indexpunkten wird die ACMP-Suite als beste Lösung im Bereich IT-Servicedesk bewertet. Hier wird vor allem der Lösungsnutzen mit 81 von möglichen 100 Indexpunkten gelobt. Die befragten Anwendungsexperten geben an, dass ACMP die Supportmitarbeiter durch Automatisierung von Standardaufgaben entlastet hat und die Qualität der IT-Services erhöht werden konnte. Die Lösung eignet sich ideal zur gezielten Betreuung von Anwendern und zur schnellen Bearbeitung von Support-Anfragen. Dazu **Thorsten Kontorzik**: „Eine weitere Stärke ist sicherlich auch die enge Verzahnung der unterschiedlichen Module von ACMP. So stehen Informationen immer an der Stelle zur Verfügung, an denen sie gerade benötigt werden. Weiterhin können auch direkt Aktionen ausgelöst werden, ohne dass man aus dem Kontext gerissen wird, indem man erst in ein anderes Modul innerhalb der ACMP Console wechseln muss“.

Darüber hinaus wird auch die Benutzerfreundlichkeit der ACMP-Softwaresuite positiv hervorgehoben. So erhält die Usability 77 Indexpunkte und liegt deutlich über dem Durchschnitt von 62 Punkten. Insbesondere in den Teilkriterien Implementierung, Konfigurierbarkeit und Dokumentation erhält ACMP Spitzenbewertungen und hebt sich von den anderen Anbietern des Bereichs deutlich ab. Aber auch die Bedienbarkeit der modularen Lösung wird hervorragend bewertet. „Wir legen Wert darauf, dass die ACMP Suite ein durchgängiges UI Konzept für alle Module besitzt. Dadurch finden sich

Kunden auch bei neuen Modulen oder Erweiterungen bestehender Funktionen schnell zurecht. Ausgewählte Kunden werden schon in einer frühen Phase des Entwicklungsprozesses eingebunden, so dass die Benutzerführung auf die später im Betrieb relevanten Anwendungsfälle optimiert werden kann“, so **Thorsten Kontorzik**.

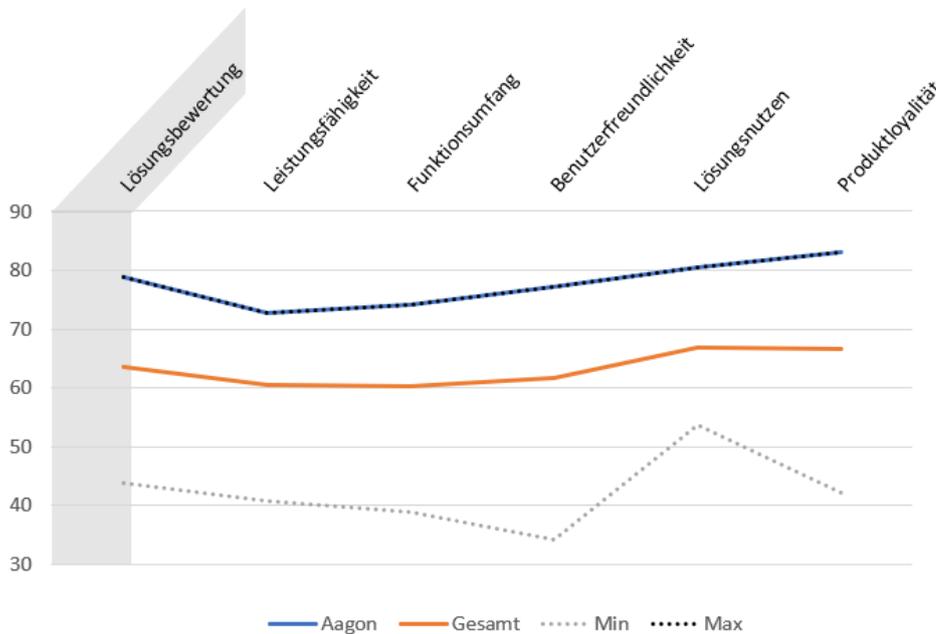


Abbildung 3: Lösungsbewertung „IT-Servicedesk“ im Vergleich

Insgesamt wird die ACMP-Suite von Aagon als hervorragende IT-Servicedesk-Lösung gesehen und entsprechend positiv bewertet. Nahezu alle Anwender geben an, dass sie die Lösung uneingeschränkt weiterempfehlen würden.

3 Fazit und Empfehlungen

Im diesjährigen PUR – IT Operations 2022 hat sich Aagon durch hervorragende Bewertungen auf Anbieter- und Lösungsebene die Spitzenposition des Ergebnisdiamanten gesichert. Trotz bereits herausragender Leistung plant Aagon die ACMP-Softwaresuite auch in Zukunft noch weiter auszubauen. „Für dieses Jahr planen wir den Zugriff auf das Servicedesk von der ACMP App zu ermöglichen. Damit erfüllen wir den Wunsch unserer Kunden, mit einem mobilen Device auf ihre Tickets zugreifen zu können. Weiterhin wird in diesem Zuge die Public API des ACMP Servers erweitert. Somit kann auf Inhalte des Servicedesks zugegriffen und Tickets von anderen Systemen erstellt werden.“, lässt **Thorsten Kontorzik** durchblicken.

Die vorgestellten Ergebnisse und Ausführungen machen deutlich, dass Aagon durch einen exzellenten Lösungsnutzen, hervorragende Bedienbarkeit und hochwertige Informations- und Weiterbildungsangebote der führende IT-Servicedesk-Anbieter in Deutschland ist. Die ACMP-Softwaresuite erfüllt bereichsübergreifend die Kunden- und Anwenderkriterien und stellt ein optimales Instrument für Unternehmen aller Größenklassen dar, um den Helpdesk effizienter zu gestalten.

4 Über Aagon

„Manage any device in a connected world!“ – Aagon entwickelt seit 30 Jahren Client-Management- und -Automation-Lösungen und ist der Spezialist für die Verwaltung von Endgeräten und die Automatisierung von Standardaufgaben. Durch sorgfältige Entwicklungen, mehr als 20 Jahre Marktreife und die enge Zusammenarbeit mit unseren Kunden und Partnern sind unsere Produkte perfekt auf Ihre Anforderungen und Bedürfnisse zugeschnitten. Individuelle Beratung und die beste Unterstützung von Kunden und Partnern bei der Installation und ersten Einrichtung gehören deshalb zum Standard von Aagon. Ein umfassendes Verständnis von Kundenbedürfnissen und der ständige Kontakt zu unseren Kunden und Partnern ermöglichen Softwareentwicklung auf Augenhöhe. Webinare-on-Demand, zahlreiche Whitepaper und die beliebten Treffen zum Anwendertreffen an Standorten in ganz Deutschland sind nur drei Beispiele, wie nahe am Kunden ACMP wirklich entwickelt wird.

ACMP - Die eine Lösung für alle täglichen Aufgaben in der IT.

Die ACMP Suite wurde als umfassende Client Management Lösung geschaffen, um IT-Administratoren bei allen Herausforderungen einer modernen Unternehmens-IT zu unterstützen. ACMP ermöglicht ein umfassendes Endpoint Management und erlaubt es Probleme zentral anzugehen. Minimieren Sie den Zeit- und Arbeitsaufwand durch die Automatisierung wiederkehrender Prozesse und senken Sie so die Total Cost of Ownership (TCO) Ihrer IT-Landschaft dauerhaft.



Kontakt

Sie haben Fragen und möchten weiterer Informationen zur ACMP Suite?

Wir beantworten sie Ihnen gerne telefonisch oder per E-Mail:



+49 2921 789 200



sales@aagon.com



www.aagon.com

5 Weitere Informationen und Kontakt

Über die techconsult GmbH

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit 30 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet.

Kontakt techconsult GmbH

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

Tel: +49-561-8109-0
Fax: +49-561-8109-101
E-Mail: info@techconsult.de
Internet: www.techconsult.de