



**DAS UNABHÄNGIGE  
GÜTESIEGEL**

*für herausragende Softwarelösungen*



SERVIEW Software Vendor Performance Profile

**ONEiO**

Service-Integration-Lösung  
ONEiO Cloud GmbH

# INHALT

1.	Einleitung	2
2.	Das Unternehmen ONEiO	3
3.	Kerngeschäft und Kundenausrichtung	4
4.	Die zertifizierte Software	5
5.	Vorgehensweise in Implementierungsprojekten	8
6.	Alleinstellungsmerkmale	9
7.	Marktentwicklungen und Trends	10
8.	Betrachtung aus Sicht der SERVIEW GmbH	11



Unser kompetenter Blick auf ein namhaftes Unternehmen aus dem Service-Management-Software-Markt

# 1 EINLEITUNG



## 1.1 ZIEL UND ZWECK

---

Das SERVIEW Software Vendor Performance Profile ist eine in erster Linie analyse- und informationenbasierte Methode zur Darstellung des Toolherstellers und seine im Rahmen des SERVIEW CERTIFIEDTOOL (SCT) zertifizierte Lösungen aus dem Blickwinkel der SERVIEW GmbH. Unsere Informationen aus Researchs und SCT-Analysen werden durch ausführliche Interviews mit Vertretern des Softwareanbieters ergänzt und bilden die Grundlage für die Erstellung dieses Dokuments und einer damit verbundenen neutralen und objektiven Einschätzung und Bewertung.

## 1.2 INFORMATIONSMQUELLEN

---

Als Informationsquellen zur Erstellung des SERVIEW Software Vendor Performance Profile dienten uns folgende Unterlagen:

- Erhobene Information im Rahmen des am 05.08.2022 durchgeführten Interview mit einem Vertreter (Head of DACH Region) der ONEiO Cloud GmbH
- Darüber hinaus bereitgestellte Unternehmensinformationen und Beschreibungen der zertifizierten Softwarelösung in Form von Broschüren und Präsentationen, sowie erweiterte Anbieterquellen, die wir für zulässig erachten
- SERVIEW-interne Research-Informationen und Ergebnisse aus Assessments, Bewertungen und Zertifizierungen im Rahmen SERVIEW CERTIFIEDTOOL

## 1.3 ABGRENZUNG UND AUSSCHLUSSBESTIMMUNG

---

Es handelt sich hierbei um kein Ranking gegenüber anderen Toolherstellern am Markt, sondern um eine rein neutrale Bewertung und Einschätzung des betrachteten Softwareherstellers und seine Softwarelösung. Die SERVIEW GmbH steht für absolute Neutralität und unterstützt darüber hinaus keine der über SERVIEW CERTIFIEDTOOL zertifizierten Anbieter und Softwarelösungen zur Erlangung etwaiger Marktvorteile oder ähnliches.

Bei diesem Dokument besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit. Die SERVIEW GmbH übernimmt dafür keine Haftung. Das SERVIEW Software Vendor Performance Profile bezieht sich auf die aktuelle Informationsbasis und Untersuchungen im Erstellungszeitraum. Die SERVIEW GmbH übernimmt dabei allerdings keine Gewähr für zwischenzeitliche Änderungen bzw. Anpassungen des Toolumfangs und/oder der Toolhersteller-Leistungen, die am Markt ergänzend positioniert und nicht in dieser Betrachtung und Bewertung eingebunden wurden.

Ausschließlich zum Zweck der besseren Lesbarkeit wird die geschlechtsspezifische Schreibweise genutzt. Alle personenbezogenen Bezeichnungen in diesem Dokument sind geschlechtsneutral zu verstehen.

**2**  
**DAS UNTERNEHMEN**  
**ONEiO**



ONEiO ist ein Cloud-nativer Integrationsdienstleister und wurde 2011 in finnischen Helsinki gegründet. Die Idee der vier Gründer war, Integrationsprojekte im IT Service Management zu revolutionieren. Jeder der Gründer hatte langjährige Erfahrung in unterschiedlichen ITSM Consulting Bereichen und sie sahen die Notwendigkeit, die Projekte für ihre Kunden zu optimieren. Ziel war es, die technische Komplexität aus den Projekten zu nehmen, um so den Focus auf inhaltliche und prozessuale Fragestellungen legen zu können. Die Idee war so innovativ, dass neben einem Finanzinvestor auch die Europäische Union ONEiO im Rahmen des **Horizon 2020** Programmes mitfinanziert.

Bei der Entwicklung von ONEiO kam dem Unternehmen die **mehr als 25jährige Erfahrung** des Teams und die enge Zusammenarbeit mit Kunden zugute. 2014 hat ONEiO den Vertrieb der Neuentwicklung in Nordic aufgenommen, im Jahr 2016 hat ONEiO den ersten Kunden in Deutschland gewonnen. Die aktive Expansion begann im Jahr 2019 mit der Gründung der GmbH.

Die Anzahl der weltweiten Kunden steigt kontinuierlich, aktuell nutzen Millionen von Anwender die ONEiO Softwarelösung und versenden dabei mehr als **35 Millionen Nachrichten pro Monat**, d.h. mehr als eine Million pro Tag.

Heute, elf Jahre nach der Gründung, arbeiten für ONEiO über **50 Mitarbeiter**, bestehend aus **13 verschiedenen Nationalitäten**, was dem mehrsprachigen Support zugutekommt. Neben der Zentrale in Helsinki betreibt ONEiO Niederlassungen in Deutschland, Großbritannien und den USA.

Firmenstandorte und Anschriften	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ONEiO Cloud Oy (Hauptsitz) Huopalahdentie 24 in 00350 Helsinki, Finnland</li> <li>2. ONEiO Cloud GmbH Feldbergstraße 27 in 61440 Oberursel, Deutschland</li> <li>3. ONEiO Cloud UK 2 Kingdom Street - 6th Floor in W2 6JO London, UK</li> <li>4. ONEiO Cloud Inc. 101 N. Tryon St Suite 112 und 6000 in NC 28246, Charlotte, USA</li> </ol>
Geschäftsführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juha Berghäll (CEO, Gründer)</li> <li>• Janne Kärkkäinen (CPO, Gründer)</li> <li>• Erkkka Heinola (CRO)</li> <li>• Alexandra Sevelius (CMO)</li> <li>• Olli Nuortila (CFO, Gründer)</li> <li>• Kai Virkki (CTO, Gründer)</li> <li>• Olaf Schmitz (Chairman of the Board)</li> </ul>

**~50 MITARBEITER AUS 13 NATIONEN**  
**VERTEILT AUF 4 STANDORTE**  
**WELTWEITE ANWENDER**  
**> 35 MILLIONEN NACHRICHTEN PRO MONAT**

3

## KERNGESCHÄFT UND KUNDENAUSRICHTUNG



Angetrieben von der finnischen „Sisu“ Haltung (beschreibt mentale Eigenschaften wie Mut, Ausdauer und innere Stärke) kombiniert mit nordischer Geradlinigkeit, verfolgt ONEiO eine gemeinsame **Vision**: „Eine De-facto-Plattform, also einen Marktplatz für digitale Geschäftsdienstleistungen zu schaffen und ein vertrauenswürdiger Cloud-Integrationsdienstleister für Unternehmen und Managed Service Provider zu sein, indem bewährte Dienstleistungen mit innovativer Integrationstechnologie vereint werden“. Damit haben die Gründer von ONEiO die **weltweit erste Plattform** zur Integrationsautomatisierung entwickelt und dies war der Start für eine ganz **neue Ära der Unternehmensintegrationen**. ONEiO nennt es die „**Integration zu industrialisieren**“. So ist die abgeleitete **Mission** für das Unternehmen eindeutig: „Organisationen, Teams und **Menschen von technologischen Beschränkungen zu befreien und sie zu befähigen, so zusammenzuarbeiten, wie sie es wollen; mit den Tools, die sie bevorzugen**“.

Dafür hat ONEiO eine Lösung entwickelt, die weltweit von Großkonzernen genauso wie von kleinen und mittleren Unternehmen eingesetzt wird. Da der Funktionsumfang von ONEiO branchenunabhängig genutzt werden kann, setzten sich die Kunden aus unterschiedlichsten Marktsegmenten wie z.B. Banken, Sportartikelhersteller, Chemie- und Pharmakonzernen sowie kommunalen Einrichtungen zusammen. Gemäß dem Leitsatz „**Menschen kaufen von Menschen**“ verfolgt ONEiO einen kundennahen und ganzheitlichen Ansatz von der Entwicklung, über die Implementierung bis zum Betrieb und Support. Um auf individuelle Bedürfnisse und Anforderungen einzugehen, unterscheidet ONEiO unterschiedliche Kundensegmente:

### Endkunden

Diese können mit ONEiO IT-Services und Geschäftsanwendungen verschiedener Hersteller automatisch miteinander verbinden und so schneller, besser und effizienter zusammenarbeiten, – sowohl intern als auch mit Partnern. Sie profitieren von klar kalkulierbaren Kosten und müssen auch bei sehr komplexen Integrationsvorhaben keine zusätzlichen Dienstleister beauftragen. Aufgrund der No-Code-Architektur können sie Anpassungen jederzeit eigenständig vornehmen und erhalten von ONEiO umfassenden Support.

### Managed Service Provider (MSP)

Ein weiteres Augenmerk legt ONEiO auf diese Gruppe, denn MSPs können mit der ONEiO Technologie beachtliche Effizienzgewinne realisieren, indem sie ihre internen Services und die ihrer Kunden mithilfe eines standardisierten Onboarding Prozesses in kürzester Zeit integrieren und so mit den gleichen Ressourcen erheblich mehr Geschäft generieren können. Im Rahmen eines weltweiten Partnerprogramms können die MSPs dabei auf eine professionelle Gesamtlösung und einen vollständig automatisierten Ansatz aus einer Hand zurückgreifen.

Mittlerweile arbeitet ONEiO weltweit mit **mehr als 90 Managed Service Provider zusammen**, welche wiederum mehr als 250 eigene Kunden mit der Integrationslösung bedienen.

#### Kerngeschäft der ONEiO Cloud GmbH

- Integrationsplattform, inkl. Softwareentwicklung, Betrieb und Support mit Fokus auf
  - Service-Management (ITSM) und
  - Enterprise-Management (ESM)
- Beratung, Projektierung, Implementierung und Schulungen

#### Entscheidende Merkmale der Kundenausrichtung

- Maßgeschneiderte Services für Endkunden und MSPs
- Komplett eigenentwickelte Integrationslösung
- Vollständig automatisierter Ansatz
- Kundennähe durch regelmäßiges Networking, Erfahrungsaustausch und Entwicklungsimpulse für die Integrationslösung

## 4

## DIE ZERTIFIZIERTE SOFTWARE



Über die innovative ONEiO Plattform können Organisationen IT-Services und Geschäftsanwendungen unterschiedlicher Hersteller automatisiert miteinander verbinden und deren nahtlose Orchestrierung sicherstellen. Der Start der Softwarelösung begann mit branchenübergreifenden Integrationen im ITSM Umfeld, mittlerweile wird ONEiO auch für Enterprise Lösungen wie z.B. CRM- (Customer Relationship Management) und ERP-Programme (Enterprise-Resource-Planning) sowie Monitoring & Automation genutzt.

Die Integration für den 24/7-Dauerbetrieb erfolgt ebenfalls automatisch und ohne zusätzlichen Programmieraufwand, „No-Code“ genannt. Das „No“ ist hier buchstäblich gemeint, denn andere Integrationsanbieter arbeiten oftmals mit Low-Code, wo im Hintergrund mit einem Java Script gearbeitet wird, entsprechende Programmierkenntnisse notwendig sind. Im Gegensatz zu traditionellen Lösungen setzt ONEiO zudem nicht auf klassische 1:1-Verbindungen zwischen den Endpunkten unterschiedlicher Systeme, sondern verfolgt einen modularen Ansatz und nutzt dabei Künstliche Intelligenz.

### Das ONEiO Schichtenmodell besteht aus folgenden Komponenten:

1. Der **Broker** kann verschiedene Datenformate in andere transformieren und deren Inhalte in verschiedene Sprachen oder Formate übersetzen – beispielsweise HTML in Wiki-Code.
2. Der **Adapter** ist ein technischer Layer, der Verbindungen zwischen verschiedenen Endpunkten möglich macht. Er beherrscht alle gängigen Standards wie REST, SOAP, Datenbanken oder SFTP und kann jederzeit um weitere Technologien ergänzt werden.
3. Die **Endpunkt-Typen** sind Konfigurationen, also Ausprägungen eines Adapters für ein bestimmtes MSP-System, eine Technologie oder ein Tool. Diese Konfigurationen werden kontinuierlich erweitert und Kunden über einen Marktplatz kostenfrei zur Verfügung gestellt.
4. Die **Endpunkte** sind die Ausprägung von Endpunkttypen, wie sie konkret bei Kunden verwendet werden. Diese können ohne Programmieraufwand selbständig an individuelle Anforderungen angepasst werden.
5. Das wichtigste zum Schluss, – der **Robot**: Die von ONEiO entwickelte KI-Anwendung kann komplexe Integrationen vollständig automatisiert erstellen. Sie ist in der Lage, Datenfelder verschiedener Anwendungen korrekt miteinander zu verbinden, Sortierungsprinzipien und Priorisierungen automatisch anzupassen und herstellerspezifische Logiken zu berücksichtigen („E-Bonding“). Der Robot schafft damit die wichtigste Grundlage, um Informationen im späteren Betrieb zwischen verschiedenen Systemen korrekt zu verteilen.

E-Bonding ermöglicht die Übermittlung von Daten zwischen mehreren Softwareprodukten. Diese Lösung wird häufig in MSP- oder ITSM-Tool-Umgebungen eingesetzt, in denen zwei oder mehr Teams bei Serviceanfragen zusammenarbeiten. E-Bonding bietet einen „automatisierten und synchronisierten“ Austausch, somit stimmen die Daten in beiden Systemen überein. Manuelle Eingriffe (wie die Dateneingabe) und damit verbundene menschliche Fehler werden vermieden. Vertraulichkeit und Datenschutz bleiben gewahrt, da die Nutzer entscheiden können, welche Informationen ausgetauscht werden





**Mit diesem Ansatz müssen Integrationsprojekte nicht immer wieder von vorne starten.** Kunden müssen sich nicht mit den technischen Details der einzelnen System auseinandersetzen und speziell Programmierschnittstellen („Application Programming Interfaces“ / APIs) studieren. Die ONEiO Integrationsexperten fügen kostenlos neue Endpunkttypen mit kundenspezifischen ITSM-Anwendungsfällen hinzu. Mittlerweile gehören mehr als 60 Endpunkttypen zum Portfolio.

Anders als viele andere Integrationsanbieter arbeitet ONEiO nicht in der Private Cloud, sondern ausschließlich in der **Public Cloud**. Die dort verwalteten Systeme sind hoch skalierbar, d.h. sie passen sich je nach Bedarf perfekt an steigende oder sinkende Auslastung an. Dadurch können aktuell über 35 Millionen Nachrichten pro Monat störungsfrei verarbeitet werden. Der Kunde muss zudem keine **Wartungsfenster** berücksichtigen und das **24/7 Monitoring** stellt proaktiv eine durchgehende Fehlerüberwachung sicher. Eine **automatische Versionskontrolle** sorgt zusätzlich dafür, dass Veränderungen in der Kundenkonfiguration risikofrei durchgeführt werden können, da im Bedarfsfall auf den vorherigen Status zurückgestellt werden kann.

Dabei achtet ONEiO auf ein **hohes Maß an Datenschutz, Datensicherheit, jährliche Penetrationstests** und ist nach ISO 27001 zertifiziert. Die Kundendaten werden in verteilten Rechenzentren in Europa verarbeitet, welche eine **Verfügbarkeit von 99,9%** gewährleisten. Sowohl die Datenübertragung als auch die Verarbeitung und Aufbewahrung finden entsprechend verschlüsselt und **komplett DSGVO konform** statt. Um den weltweit unterschiedlichen Gesetzgebungen gerecht zu werden, bietet ONEiO für die amerikanischen Kunden eine eigene Serverregion an, zudem baut das Unternehmen die Regionen in UK und Europa weiter aus, um dem steigenden Bedarf gerecht zu werden.

Das **Preismodell** basiert auf einem strikt ergebnisorientierten Abo Modell. Anstelle einer Integrationsplattform im Sinne einer lediglich technischen Lösung bietet ONEiO schlüsselfertige Unternehmens- und Systemintegrationen an. Die dazu verfügbaren Abos orientieren sich direkt an spezifischen Kundenanforderungen, welche im Detail mit ONEiO erarbeitet werden.

Die angebotenen **Support Modelle zeigen sich ebenfalls maßgeschneidert**: ein Basis Support ist in allen Abonnements enthalten, dieser kann für fortgeschrittenen Unterstützungsbedarf z.B. für Managed Service Provider erweitert werden, bis zum 24/7 Service für jegliche Anfragen.



*Public Cloud  
komplett DSGVO konform  
24/7 Monitoring  
99,9% Verfügbarkeit*





### Zusammenfassung der wesentlichen Kernaspekte zur ONEiO Integrationslösung

Einsatzbereich / Fokus	Integration von IT / Enterprise Service Management
Betriebsmodelle	Public Cloud und True-SaaS, was bedeutet, dass die Lieferung alle erforderlichen Komponenten und Services enthält, die für eine hochverfügbare, sichere und verwaltete Unternehmensintegration erforderlich sind.
Lizenz-Modell	Die verfügbaren Abos orientieren sich direkt an spezifischen Kundenanforderungen, welche im Detail mit ONEiO erarbeitet werden.
Betriebs- und Support-Modelle	Vierstufiges Support Modell, je nach Unterstützungsbedarf
Zentrale Funktionsbausteine und Elemente	ITILv3-konforme Prozessabdeckung in den Kernthemen mit Best Practice Modularere Ansatz mithilfe Künstlicher Intelligenz durch den „Robot“. Schichtenmodell aus 5 o.g. Komponenten
Systemsprache	Englisch





## 5 VORGEHENSWEISE IN IMPLEMENTIERUNGS- PROJEKTEN



ONEiO bietet seinen Kunden eine schlüsselfertige Lösung. Neben der eigentlichen Technologie haben sie den **Gesamtservice für eine erfolgreiche Systemintegration** im Blick. Dazu gehören das Projektmanagement, die Implementierung und der anschließende Support.

Das Projektmanagement und die dazu gehörige Laufzeit sind für ONEiO Kunden deutlich minimiert. Dieses Ergebnis hat eine statistische Auswertung aus den letzten 10 Jahren gezeigt. Während Integrationsprojekte üblicherweise zwischen 3 bis 9 Monaten dauern können, liegt der Zeitraum für ONEiO Kundeninstallationen **vom ersten Freischalten der Subskription bis zum Go Live bei 1 bis 2 Wochen**. Der Business Value steht bei allen Implementierungsprojekten im Vordergrund, jedoch ist der Weg, diesen Wert zu erzielen, spürbar schlanker und effizienter für die Kunden. Während bei traditionellen Integrationsprojekten erst einmal technische Spezifikationen aufgenommen werden müssen, diese dann entwickelt werden und Anpassungen oftmals zu Mehrkosten und Frustration führen, kann die cloudbasierte Integrationslösung von ONEiO sofort eingesetzt werden. Die **Anwender benötigen keinerlei Programmierkenntnisse**, sie melden sich auf der ONEiO Plattform an, wählen die zu verwendeten Endpunkte und hinterlegen ihre Systemanmeldedaten,- alles weitere wird durch ONEiO automatisch erledigt. Damit, wie das Unternehmen betont, **„beseitigt ONEiO traditionelle Hindernisse, die die Digitalisierung beschleunigen“**.

Bevor sich Kunden für eine Implementierung entscheiden, bietet ONEiO die Möglichkeit einer eingehenden Bewertung der bestehenden Integrationslandschaft und einer strategischen Integrationsberatung. Dabei setzt das Beratungsteam auf bewährte Industrie-Praktiken und bietet speziell für Managed Service Provider Integrations-Roadmaps zum Erreichen neuer Reifegrade an. Bei der eigentlichen Implementierungsarbeit steht den Kunden das ONEiO Experience Team zur Seite, welches für den technischen Support zuständig ist. Das Team besteht aus Integrationsexperten, die über langjährige Erfahrung in der Entwicklung und Bereitstellung von Serviceintegrationen verfügen. Das Experience Team fungiert als zentrale Anlaufstelle für die Verwaltung und Unterstützung aller Integrationen zwischen Herstellern, Endkunden und Managed Service Providern und sorgt damit für ein effizientes Ökosystem. Für einen schnellen Start werden Basistrainings angeboten, zur weiteren Befähigung der Kunden gibt es Aufbautrainings sowie umfangreiche Tutorials und Webinare ergänzen das Wissensportfolio.

Auch nach der Implementierung sind für ONEiO kontinuierliche Verbesserung und Qualitätssicherung eine Selbstverständlichkeit. So realisieren sie Proof-of-Concept-Projekte, um den realisierten Wert aufzuzeigen oder entwickeln neue Endpunkttypen zur Integration weiterer Systeme. Dabei stehen sie im engen Kontakt mit ihren Kunden, um Rückmeldungen und Vorschläge stetig in die Anpassungen einzuarbeiten. Über ein Community Forum werden zudem Fragen beantwortet, Erfahrungen ausgetauscht und Funktionswünsche aufgenommen.

*„Die Anwender benötigen keinerlei Programmierkenntnisse“*

*„ Damit beseitigt ONEiO traditionelle Hindernisse, die die Digitalisierung beschleunigen“*

6

## ALLEINSTELLUNGS- MERKMALE



Schaut man sich den ESM/ITSM Software-Markt an, so stellt man fest, dass es zahlreiche Hersteller gibt, die umfassende Möglichkeiten zur Unterstützung der Geschäftsprozesse der Kunden bieten. Neben klassischen Merkmalen zu den Lösungen gibt es auch klar abgrenzbare Merkmale, die eine Software-Lösung bzw. den Toolhersteller von anderen am Markt agierenden Software-Herstellern und Dienstleistern unterscheiden, also entsprechende Alleinstellungsmerkmale haben. Ein Alleinstellungsmerkmal (auch Unique Selling Proposition, kurz: USP) ist ein einzigartiges Verkaufsversprechen eines Produkts oder einer Leistung eines Unternehmens. Das Alleinstellungsmerkmal hebt den einzigartigen Nutzen eines Angebots gegenüber der Konkurrenz hervor, stellt also einen eindeutigen Wettbewerbsvorteil dar und kann den Konsumenten bzw. Interessenten zielführender auf seine Services und Lösungen aufmerksam machen. Aus Sicht von ONEiO bedeutet das für die Integrationslösung folgendes:



### 1. Weltweit erste automatisierte Integrationsplattform

Mit ONEiO wurde eine revolutionäre und bisher einmalige Technologie erfunden, die den Start in eine neue Ära der Unternehmens- und Systemintegration ermöglicht hat. Die schlüsselfertige Lösung spricht branchenübergreifend sowohl Endkunden als auch Managed Service Provider an.



### 2. 100% No-Code

Anders als bei Low-Code Systemen, sind durch den 100%igen No-Code Ansatz keinerlei Programmierkenntnisse auf der Kundenseite notwendig. Kunden bekommen eine praktikable und schlüsselfertige Sofortlösung zum Integrieren ihrer Systeme. Dennoch ist sie so flexibel, dass sie alle Anforderungen an Integrationen abdecken kann.



### 3. Einmalige Robot Funktion

Die von ONEiO entwickelte KI-Anwendung kann komplexe Integrationen vollständig automatisieren. Der Robot ist in der Lage, Datenfelder verschiedener Anwendungen korrekt miteinander zu verbinden, Sortierungsprinzipien und Priorisierungen automatisch anzupassen und herstellereinspezifische Logiken zu berücksichtigen.



### 4. Hochverfügbarkeit durch Public Cloud

Anders als viele andere Integrationsanbieter arbeitet ONEiO nicht in der Private Cloud, sondern ausschließlich in der Public Cloud. Die dort mit Kubernetes verwalteten Systeme sind sowohl hochverfügbar als auch skalierbar, d.h. sie passen sich je nach Bedarf perfekt an steigende oder sinkende Auslastung an.



### 5. Innovativer Business-To-Business Ansatz

Mit dem innovativen B2B Ansatz werden Managed Service Provider befähigt, die Integration für ihre Kunden zu industrialisieren, indem sie ihre internen Services und die ihrer Kunden mithilfe eines standardisierten Onboarding Prozesses in kürzester Zeit integrieren.

### 6. IT Service Management Ökosystem

Das Service-Management-Ökosystem mit ONEiO kann Service Provider dazu befähigen, moderne und qualitativ hochwertige Services zu liefern - Zeit zu sparen und ohne den Aufwand herkömmlicher Integrationen.

Mit einem Blick auf Auszeichnungen hat es ONEiO auf die „Gartner’s Cool Vendors“ Liste geschafft, am EU Horizon 2020 Programm als „The Intelligent Service Network Operator“ teilgenommen, sowie 2021 eine Auszeichnung für die „Global Water Challenge“ (eine Initiative u.a. von GoHub, IBM Finnland, Nordea und der Universität Helsinki) erhalten.

7

## MARKTENTWICKLUNGEN UND TRENDS



Seit der Gründung im Jahr 2011 hat ONEiO die Markveränderungen rund um Integration Platform as a Service im Focus. Mit mehr als 25 Jahren Erfahrung im IT Service Management Geschäft haben die Gründer ein feines Gespür entwickelt, was sich die Kunden bei Integrationsprojekten am meisten wünschen: eine technische Lösung, welche die automatisierte Integration erlaubt, so dass sie sich auf Prozesses und Inhalte konzentrieren können und weniger auf Tools und Systeme. Nicht jedes Unternehmen hat Entwickler in den eigenen Reihen und so möchte man sich nicht von erforderlichen Programmierkenntnissen abhängig machen. Dieser Trend ist geblieben und ONEiO sorgt dafür, dass Daten, Systeme und Schnittstellen, auch über Organisationen hinaus weitestgehend automatisch zusammenspielen. Ursprüngliche on-premise, d.h. lokale Lösungen sind dabei an ihre Grenzen gestoßen und so ist der Bedarf nach cloudbasierten Integrationsmöglichkeiten kontinuierlich gestiegen. Die Digitalisierung in Unternehmen wird stetig vorangetrieben und der Trend wird in den nächsten Jahren noch anhalten. Die Anzahl an Systemen, Datenbanken und Informationen wächst stetig und so ist die Integration dieser Teilstücke wichtiger als je zuvor. Das haben auch Hersteller von traditionellen ITSM Tools erkannt und in die Entwicklung eigener Integrationsmöglichkeiten investiert. Nach Ansicht von ONEiO sind diese Fortschritte für die Kunden nur bedingt wertvoll, denn oft geht es um Punkt-zu-Punkt Verbindungen, nicht aber um einem gesamtheitliche Integration zwischen mehreren Systemen. Zusätzlich verändere sich der Markt der Managed Service Provider. Zwar gebe es weiterhin die großen „Platzhirsche“, aber es etablierten sich auch immer mehr MSPs die sich im cloudbasierten Service Management auf Nischen spezialisiert haben. Und diese Unternehmen, oft mit limitierten Ressourcen, kaufen diese Integrationservice vermehrt ein. Damit ergibt sich eine Win-Win Situation für beide Seiten. ONEiO ist bezüglich dieser Trends sehr gut aufgestellt und wird die Rolle als innovativer Vorreiter weiter ausbauen.



Zunehmende  
Systemkomplexität



Gesteigerter Bedarf  
an Automatisierung



Weiterentwicklung  
effizienter Technologien und  
künstlicher Intelligenz



Wunsch nach Einfachheit  
und Praktikabilität

**ONEiO ALS TREIBER UND VORREITER  
FÜR EIN IT SERVICE MANAGEMENT ÖKOSYSTEM  
INNOVATIV UND KUNDENORIENTIERT**

## 8

**BETRACHTUNG AUS SICHT  
DER SERVIEW GMBH**

Wir als SERVIEW GmbH, mit unseren langjährigen Erfahrungen im Bereich des Service Managements im deutschsprachigen Raum, haben zahlreiche Einblicke und Kenntnisse über Kundensituationen, deren Herausforderungen und damit verbundenem Bedarf an Tool- und Werkzeugunterstützung. Seit ca. 20 Jahren werden wir in Kundensituationen regelmäßig nach unserer Einschätzung und Meinung bezüglich des Toolmarktes befragt. Auf Basis von SERVIEW CERTIFIEDTOOL haben wir einen sehr umfangreichen Einblick in den Service Management-Markt erhalten. Aus diesem Grund können wir das Unternehmen ONEiO mit seiner innovativen Integrationsplattform sowohl für Endkunden jeder Unternehmensgröße als auch für Managed Service Provider zur Integration ihrer Kunden sehr empfehlen.

Mit zunehmender Komplexität von Geschäftsprozessen, historisch gewachsenen Systemarchitekturen und sich immer schneller ändernden IT Anforderungen wächst der Wunsch nach Integrationsunterstützung. Unternehmen suchen dabei nach praktikablen Wegen, wie sie ihre isolierten „Insellösungen“ miteinander verbinden können. Dabei bezieht sich die Schnittstelle in der Regel nicht nur auf zwei Systeme, eher geht es um die Integration vieler Anwendungen entlang der etablierten Service-Prozesse innerhalb einer Organisation. Der traditionelle Ansatz, individuelle Schnittstellen zu programmieren, wird von Verantwortlichen in Unternehmen aufgrund von Abhängigkeiten, der notwendigen Programmierkenntnisse und schwer abschätzbarer Aufwände als nicht mehr zeitgemäß empfunden. Die zu verbindenden Punkte werden umfangreicher und spätestens, wenn die Systemintegration außerhalb der eigenen Grenzen, d.h. zwischen mehreren Unternehmen notwendig ist, wie z.B. im Managed Service Provider Geschäft, sind automatisierte Lösungen gefordert.

Dabei ist es vielen Unternehmen im Service Management Umfeld wichtig, ein möglichst schlüsselfertiges Angebot zu bekommen. Verstärkt nehmen wir die Forderung von Kunden wahr, den professionellen Gesamtservice aus einer Hand zu bekommen, d.h. von der Beratung, über die Implementierung bis zum bedarfsgerechten Support. Es sind nicht die reinen servicebasierten oder technischen Leistungsmerkmale, die Software-Lösungen am Service Management Markt unterscheiden. Vielmehr sind es eher Eigenschaften im Sinne von Innovationskraft, Kompetenz, Umsetzungserfahrung ergänzt durch Aspekte der Betriebs- und Lizenzmodelle, der Themen im Umgang mit Sicherheit und Datenschutz. Auch spielt nach unserer Erkenntnis die Möglichkeit der Skalierbarkeit eine immer wesentlicherer Rolle. Kunden möchten hochverfügbare Systeme, auf die sie sich auch verlassen können, wenn die technische Auslastung im Betrieb steigt.

All diese genannten Aspekte vereint ONEiO in ihrer unternehmensweiten Ausrichtung und spiegelt dies in ihren Leitsätzen wie „Menschen kaufen von Menschen“, ihren Zielen und ihrer Mission wieder: „Menschen von technologischen Beschränkungen zu befreien und sie zu befähigen, so zusammenzuarbeiten, wie sie es wollen; mit den Tools, die sie bevorzugen“. Nach unserer Einschätzung bietet ONEiO mit diesem fortschrittlichen Ansatz die richtigen Antworten und Leistungsmerkmale, welche individuelle Endkunden und Managed Service Provider für die automatisierte Integration von IT Services und Geschäftsanwendungen benötigen.





## Wir als SERVIEW GmbH können ONEiO und die Integrationslösung u.a. auf Basis folgender Stärken und Positionierungsmerkmalen empfehlen:

- Mit ONEiO wurde eine revolutionäre und bisher einmalige Integrationsplattform entwickelt
- ONEiO liefert alles aus einer Hand, von der Erstberatung bis zum dauerhaften Einsatz
- Der von ONEiO entwickelte Robot kann als KI-Anwendung komplexe Integrationen vollständig automatisieren
- Durch den 100%igen No-Code Ansatz sind keine internen oder externen Programmierkenntnisse erforderlich
- ONEiO arbeitet branchenübergreifend gleichermaßen mit globalen Key-Playern als auch mit kleineren und mittelständischen Unternehmen zusammen
- ONEiO kann mit ihrem Business-to-Business Konzept für Managed Service Provider als außergewöhnlich eingestuft werden

Die im Rahmen der SERVIEW CERTIFIEDTOOL Zertifizierung ausgezeichnete Integrationslösung wurde durch die Europäische Union als so innovativ und einmalig wahrgenommen, dass ONEiO in das Horizon 2020 Programm aufgenommen wurde.



Weitere Informationen zu ONEiO, den Services und Software-Lösungen sowie Kundenreferenzen erhalten Sie auf der ONEiO Webseite.



Einfach diesen QR-Code scannen und Sie gelangen direkt zu ONEiO und der Integrationslösung im Überblick!

## SERVIEW CERTIFIEDTOOL – DAS UNABHÄNGIGE GÜTESIEGEL

Sie suchen wegweisende Software, die optimal mit ITIL, PRINCE2 oder Scrum kompatibel ist? SERVIEW CERTIFIEDTOOL ist das unabhängige Gütesiegel für kompromisslos überzeugende Software. Seit 2003 kämpfen wir mit unserer Auszeichnung für Transparenz und Vergleichbarkeit auf dem Software-Markt, damit Sie herausragende Software-Lösungen sofort als solche erkennen.

Unsere Auszeichnung ist kostenlos – und damit unbestechlich. Das CERTIFIEDTOOL-Siegel kann man sich mit keinem Geld der Welt erkaufen. Hersteller entsprechender Softwarelösungen beweisen großen Mut, wenn Sie sich den über 600 SERVIEW CERTIFIEDTOOL-Assessment-Kriterien stellen, zu denen auch eine Live-Präsentation der jeweiligen Lösung zählt. Doch die Mühe zahlt sich aus: Schon über 50 Hersteller haben sich der ausführlichen Analyse unterzogen – viele davon erfolgreich.

## UNABHÄNGIG – UNBESTECHLICH – KOMPROMISSLOS

Wir zeichnen nur Softwarelösungen aus, die das Gütesiegel SERVIEW CERTIFIEDTOOL wahrhaft verdienen. Die Auszeichnung kostet nichts außer den Mut der Hersteller sich den hohen Anforderungen in rund 600 Kriterien zu stellen.



Unser kompetenter Blick auf ein namhaftes Unternehmen aus dem Service-Management-Software-Markt



**SOFTWARE VENDOR PERFORMANCE PROFILE  
DIE AUTOREN DER SERVIEW GMBH**

Nina Heinze  
Senior Consultant  
[nina.heinze@serview.de](mailto:nina.heinze@serview.de)



Herausgeber:

SERVIEW GmbH  
Gartenstraße 23  
61352 Bad Homburg  
T +49 (0) 6172 17744-0  
F +49 (0) 6172 17744-99  
[info@serview.de](mailto:info@serview.de)  
[www.serview.de](http://www.serview.de)

