



**DAS UNABHÄNGIGE
GÜTESIEGEL**

für herausragende Softwarelösungen



SERVIEW Software Vendor Performance Profile

 **serviceaide**[®]

Serviceaide Inc. / Serviceaide GmbH
Service Management Lösungen
ChangeGear und Point of Business

INHALT

1	Einleitung	2
2	Das Unternehmen Serviceaide	3
3	Kerngeschäft und Kundenausrichtung	4
4	Die zertifizierte Software - ChangeGear und Point of Business	6
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 informationsbasierte Methode zur Darstellung des Toolherstellers und seiner im Rahmen von SERVIEW CERTIFIEDTOOL (SCT) zertifizierten Lösungen aus dem Blickwinkel der SERVIEW GmbH. Unsere Informationen aus Researchs und SCT-Analysen werden durch ausführliche Interviews mit Vertretern des Softwareanbieters. Sie bilden die Grundlage für die Erstellung dieses Dokuments und einer damit verbundenen neutralen, objektiven Einschätzung und Bewertung.

1.2 INFORMATIONSMQUELLEN

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

- Erhobene Informationen im Rahmen des am 31.10.2022 durchgeführten Interviews mit einem Vertreter (Partner Manager EMEA) der Serviceaide GmbH
- Darüber hinaus bereitgestellte Unternehmensinformationen und Beschreibungen der zertifizierten Softwarelösungen in Form von Broschüren und Präsentationen – sowie erweiterte Anbieterquellen, die wir für zulässig erachteten
- SERVIEW-interne Research-Informationen und Ergebnisse aus Assessments, Bewertungen und Zertifizierungen im Rahmen von 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 seiner Softwarelösungen. Die SERVIEW GmbH steht für absolute Neutralität und unterstützt darüber hinaus keine der über SERVIEW CERTIFIEDTOOL zertifizierten Anbieter und Softwarelösungen zur Erlangung etwaiger Markt Vorteile 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 keine Gewähr für zwischenzeitliche Änderungen bzw. Anpassungen des Toolumfangs und/oder der Toolhersteller-Leistungen, die am Markt ergänzend positioniert und nicht in diese Betrachtung und Bewertung einbezogen 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
SERVICEAIDE®**



Serviceaide ist ein führendes Unternehmen im Bereich des modernen Service Managements. Das Unternehmen wurde von CEO Wai Wong und Chief Technology Officer William Guinn gegründet. Die beiden begannen ihre Zusammenarbeit im Jahr 2013, als sie WGSigma gründeten – eine Firma, die sich auf die Entwicklung von AI-basierten Lösungen konzentrierte. Serviceaide wurde auf der Grundlage dieser Erfahrungen mit dem Erwerb einer ITSM-Lösung gegründet. Das Engagement, den Ansatz des Service- und Support-Managements zu ändern, hat sich schnell durchgesetzt. Der Hauptsitz von Serviceaide befindet sich in Kalifornien/U.S.A. mit Niederlassungen rund um den Globus.

Als CEO des Unternehmens prägt Wai Wong zusammen mit einem Führungsteam von zehn Personen maßgeblich das kontinuierliche und nachhaltige Wachstum der Serviceaide Software-Lösungen. Dieses Team ist sehr gut vernetzt und hat langjährige Erfahrung im Aufbau und Betrieb globaler Supportzentren sowie in der Betreuung von Hunderttausenden Fachkräften. Es verfügt außerdem über langjährige Erfahrung in einer Vielzahl von Branchen, kennt die verschiedenen Kunden und deren Herausforderungen.

Mit der Übernahme von Wendia im Jahr 2020 und SunView Software im Jahr 2021 konnte Serviceaide sein Portfolio und seine Fähigkeiten weiter ausbauen, um Kunden in den USA, Kanada, Europa, Asien und Lateinamerika zu bedienen. Das Unternehmen verkauft sowohl direkt an Kunden als auch über ein umfangreiches Partnernetzwerk. **Das Geschäftsmodell hängt davon ab, was für die Region am besten funktioniert und wie die Bedürfnisse des Marktes optimal erfüllt werden können.**

Der Erfolg zeigt sich mit **mehr als 2000 Kunden** aus verschiedenen Branchen und Unternehmensgrößen **in über 40 Ländern**. Die Branchen umfassen Unternehmen aus den Bereichen Bildung, Energie und Versorgungsunternehmen, Finanzdienstleistungen, Behörden und Gesundheitswesen. Heute, fünf Jahre nach der Gründung, baut Serviceaide seine weltweiten Aktivitäten und Servicekompetenzen weiter aus, da die Firma erkannt hat, dass IT- und Enterprise Service-Organisationen fortschrittliche und erschwingliche Lösungen zur Steigerung der Produktivität, Automatisierung und Qualität suchen.

Firmenstandorte und Anschriften	<ol style="list-style-type: none"> 1. Serviceaide Inc. 1762 Technology Drive, Suite 116, San Jose, California, 95110, USA 2. Serviceaide GmbH Garmischer Straße 4, 80339 München, Deutschland Und weitere Standorte
Geschäftsführung	<ul style="list-style-type: none"> • Wai Wong (CEO, Gründer) • Bill Guinn (CTO, Gründer) • Wai Wong (Geschäftsführer Deutschland / Managing Director und VP Sales USA & Europe Und weitere Mitglieder

Zusätzliche Informationen sind auf Serviceaide Internetseite / about us zu finden

**> 2000..KUNDEN
IN ÜBER 40 LÄNDERN**

3

KERNGESCHÄFT UND KUNDENAUSRICHTUNG



Effektiver Service und Support sind für den Erfolg aller Unternehmen unerlässlich. Serviceaide ist sich dieser Prämisse bewusst und hat sich der Bereitstellung moderner Service-Management-Lösungen verschrieben, von denen sowohl die IT-Analysten als auch die Anwender (Mitarbeiter und Kunden) profitieren.

Der Einsatz von AI-basierten Technologien, die zunehmende Automatisierung und die Förderung des Self-Service-Gedankens sind das Herzstück des modernen Service-Managements. Zu den Vorteilen gehören höhere Effizienz und geringere Kosten, höhere Anwenderzufriedenheit und höhere Produktivität (sowohl für den IT-Analysten als auch für den Anwender).

- **Consumerization:** bedeutet, dass die Nutzer elektronischer Geräte und Dienste diese zunehmend für ihre Arbeit verwenden, da sie intuitiv und einfach sind und auf einer leicht zu bedienenden Benutzeroberfläche basieren. Es geht darum, das technologische Potenzial zu erkennen und zu erforschen und einen Mehrwert zu schaffen, ohne dass spezifische Kenntnisse oder eine vorherige Schulung erforderlich sind. Serviceaide arbeitet an verbesserten Self-Services mit einem virtuellen Agenten und einem Wissensmanager, um den Zugang zu Informationen zu erleichtern.
- **Automatisierung:** Serviceaide bietet ein breites Portfolio an Servicelösungen, um die Stärke und die Vorteile der Automatisierung zu nutzen. Die Idee ist, Automatisierung in großem Umfang auf Daten, Arbeitsabläufe und Systeme anzuwenden, um die unternehmensweiten Services ihrer Kunden zu verbessern. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Bereitstellung hochentwickelter und integrierter Dienste, die einfach zu implementieren, zu nutzen und zu verwalten sind.
- **Intelligenz:** Der Trend der letzten Jahre hat gezeigt, dass das IT Service Management eng mit den Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz (AI) und insbesondere des maschinellen Lernens (ML) verbunden ist. Aufgrund dieser fortlaufenden Entwicklung macht Serviceaide kontinuierliche Fortschritte bei der Entwicklung des virtuellen Agenten und hilft seinen Kunden, die Komplexität zu beseitigen und die Effizienz ihrer Services zu optimieren.
- **Business Value:** Wenn Unternehmen einen besseren Service und Support bieten, steigt die Produktivität. Serviceaide ist stolz darauf, einen messbaren Wert zu liefern. Dazu gehören die Zeit bis zur Markteinführung (Implementierung) und die Fähigkeit, den ROI zu messen. Die Fähigkeit, modulare Produktlösungen zu verkaufen, stellt außerdem sicher, dass Unternehmen nicht zu viel kaufen. Stattdessen kaufen die Unternehmen nur das, was sie brauchen und erweitern ihre Lösungen, wenn sich ihre Geschäftsanforderungen ändern und wachsen.

Die Service Management Lösungen namens ChangeGear, Point of Business und LUMA werden von mittleren bis großen Unternehmen sowie Managed Service Providern (MSP) weltweit eingesetzt. Serviceaide bietet spezielle Programme für Technologiepartner, Reseller und MSP an. Sie arbeiten mittlerweile mit mehr als 25 Partnern weltweit zusammen. Da der Funktionsumfang der Softwarelösungen branchenunabhängig genutzt werden kann, kommen die Kunden aus den unterschiedlichsten

MODERN SERVICE MANAGEMENT DESIGNED FOR YOU





Marktsegmenten (siehe Kapitel 2). Sowohl die Service Management Lösungen als auch der virtuelle Agent und Wissensmanager LUMA werden von vielen Kunden zur Ergänzung und Optimierung ihrer bestehenden ITSM-Tools eingesetzt. Serviceaide legt bei der Arbeit an verstärkten Self-Services und verbesserter User Experience großen Wert auf einen **gemeinsamen Ansatz mit dem Kunden. Das Unternehmen versetzt sich immer in die Perspektive des Anwenders**, d.h. sowohl in die Rolle des Supporttechnikers als auch in die Rolle des Endanwenders. Wie kann die jeweilige Person / Rolle schnell und einfach an die benötigten Informationen gelangen? Schon Albert Einstein hat einmal gesagt: „**Ich muss nicht alles wissen, ich muss nur wissen, wo ich es finde, wenn ich es brauche.**“ Eine wesentliche Voraussetzung für jeden Self Service.

Kerngeschäft der Serviceaide

- Service-Management-Plattformen, inklusive Softwareentwicklung, Betrieb und Support mit Schwerpunkt auf Service-Management (ITSM) und Unternehmensmanagement (ESM)
- Digitale Lösungen einschließlich künstlicher Intelligenz (AI), maschinelles Lernen (ML) und Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP)
- Consulting, Project Management, Implementierung und Training

Entscheidende Merkmale der Kundenausrichtung

- Professionalität für Kunden und Partner – Alles aus einer Hand
- Standortunabhängigkeit durch professionelle virtuelle Implementierungen und Support
- Kundennähe durch regelmäßiges Networking, Erfahrungsaustausch und Entwicklungsimpulse für die Produkte



4 DIE ZERTIFIZIERTE SOFTWARE - CHANGE GEAR UND POB



Service und Support sind zwei der wichtigsten Grundlagen für Dienstleistungsunternehmen. Ganz gleich, ob es sich um die Bedürfnisse von Mitarbeitern oder Kunden handelt, Organisationen müssen Hilfe anbieten, Fragen beantworten und eine Self-Service-Umgebung entwickeln, um Kosten zu senken und die Produktivität und Zufriedenheit zu steigern. Führende Unternehmen setzen entsprechende Technologien ein, um eine nahtlose, effektive Serviceerfahrung zu bieten. Serviceaide sieht modernes Servicemanagement darin, innovative Technologien wie künstliche Intelligenz (AI) einzusetzen, um Unternehmen dabei zu helfen, Prozesse zu automatisieren, Wissen in Best Practices einzubinden und virtuelle Agenten für mehr Self-Service zu nutzen.

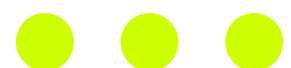
Serviceaide hat aufgrund langjähriger Erfahrung eine Antwort auf diese Herausforderung. Das Produktportfolio umfasst zwei von SERVIEW zertifizierte Service-Management-Plattformen namens ChangeGear und Point of Business (POB). Darüber hinaus bietet Serviceaide LUMA als digitale Produktsuite an, die einen virtuellen Agenten und Wissensmanagement umfasst.

ChangeGear

Diese Lösung schafft die Grundlage für die digitale Transformation, indem sie eine gemeinsame Plattform bereitstellt, welche die Arbeitsproduktivität maximiert, so dass Service Management Teams mit weniger Aufwand mehr erreichen können. **Sie bietet eine benutzerfreundliche Oberfläche, die einfach zu navigieren ist.** Sie lässt sich durch Drag-and-Drop-Bearbeitung konfigurieren und kann leicht an die Bedürfnisse der Endbenutzer angepasst werden. ChangeGear verfügt über mehrere Benutzeransichten mit Schnittstellen für Entwickler, IT-Betrieb und Business Usern. Die Lösung wurde 2021 von SunView übernommen und ist - passend zum Namen - für ihre Stärke im Change Management bekannt. Aus diesem Grund ist ChangeGear in Branchen mit strengen Compliance-Vorschriften beliebt, aber die Plattform bietet wesentlich mehr und unterstützt verschiedene ITIL-Verfahren*. Die Funktion des maschinellen Lernens liefert Analysen historischer Daten, **um intelligente Vorhersagen und Empfehlungen für kluge Entscheidungen treffen zu können.** Eine weitere Funktion ist die **erweiterte Automatisierung**, die eine nahtlose Workflow-Automatisierung ermöglicht und sich wiederholende oder manuelle Aufgaben reduziert. Ein Self-Service-Portal rundet das Angebot ab, welches für jede Organisation individuell konfiguriert werden kann und den Support für allgemeine Serviceanfragen automatisiert. In Bezug auf Messung und Berichterstattung bietet ChangeGear bereits 200 Reports über die Dashboard-Funktion. Diese umfassen sowohl technische Analysen als auch Key Performance Indicator (KPIs) für Management-Teams. ChangeGear ist eine sofort einsatzfähige Service-Management-Suite für Großunternehmen, die aber auch für mittelständische Organisation skalierbar ist.

Point of Business (POB)

Dies ist eine Low-Code-Applikationsplattform. Es handelt sich um eine hochgradig anpassbare Service- und Supportlösung. **Auch wenn POB eine effektive Lösung für das IT-Servicemanagement ist, kann sie für eine breitere Anwendung in Funktionsbereichen wie Personalwesen, Beschaffung, Finanzen usw. genutzt werden.** Die Lösung wurde im Jahr 2020 von Wendia übernommen und wird von Serviceaide kontinuierlich weiterentwickelt. Wenn Dienstleister maßgeschneiderte Anwendungen und Prozesse erstellen möchten, ein umfassendes Service-Level-Management für den Supply-Chain-Bereich einsetzen oder Bestellungen und Anfragen verfolgen wollen, gibt es bereits viele Anwendungsfälle. **POB ermöglicht es Unternehmen, ihren Service und Support in hohem Maße zu konfigurieren.** Die Point of Business Plattform basiert auf den ITIL-Prozessen für das Service Management* und wurde für Unternehmen entwickelt, die maßgeschneiderte Servicelösungen mit starken Applikationsprozessen und Workflows benötigen. Die Idee ist, bessere Serviceerfahrungen zu gewährleisten, die die Produktivität und die Benutzerzufriedenheit steigern und einen besseren Self-Service mit einem intelligenten virtuellen Agenten anzubieten





(siehe LUMA). Es gibt eine Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten für POB in verschiedenen Branchen und Funktionen wie Wissensmanagement oder Personal-Onboarding. Serviceaides Prämisse ist: POB ermöglicht es dem Kunden, das zu kaufen, was er zum Erreichen seiner Ziele benötigt. Sie zahlen nicht zu viel für teuren Service und Support, den sie nie nutzen. Die Kunden erhalten eine umfassende Funktionalität, die vom Service Management über das Projektmanagement bis hin zum Supply Chain Management reicht und stets auf ihr spezifisches Unternehmen zugeschnitten ist.

LUMA

LUMA ist eine digitale Suite von AI-basierten Produkten. LUMA Virtual Agent lässt sich in alle Serviceaide-Lösungen sowie in andere ITSM-Tools, Kommunikationskanäle und Anwendungen integrieren. **Basierend auf AI, maschinellem Lernen und natürlicher Sprachverarbeitung unterstützt LUMA Anwender und Kunden weltweit rund um die Uhr** bei der automatischen Beantwortung von Serviceanforderungen, Störungen und anderen Anfragen. LUMA lernt durch Erfahrung mit Gesprächen, Wissensabfragen und durchgeführten Aktionen und liefert so schnell einen Return on Investment. Der virtuelle Agent ist vorab geschult und kann sowohl eingehende als auch ausgehende Aufgaben bearbeiten. **LUMA verfügt über mehr als 100 Skills, um Unternehmen den Einstieg zu erleichtern und kann auch für alle spezifischen Anforderungen geschult werden.** Die Lösung kann auch außerhalb der ITSM-Umgebung eingesetzt werden und beantwortet zudem Fragen wie „Wo ist die nächste Servicestation?“ oder „Wie viele Urlaubstage habe ich noch?“. **LUMA kann Daten aus anderen Systemen abrufen und ist sowohl mit ITSM-Tools als auch mit den gängigsten Enterprise-Resource-Planning (ERP)-Systemen kompatibel.**

Die Lizenzierung für ChangeGear und POB ist als „named“ und „concurrent user“ möglich. Endbenutzer, Anforderer und Genehmiger benötigen keine Lizenz. Die Lizenzierung von LUMA Virtual Agent ist als Einzelplatz- oder Transaktions-Lizenzierung möglich.

Das Supportmodell ist flexibel auf den Kunden zugeschnitten. Serviceaide stellt sicher, dass die Probleme der Kunden schnell, effizient und zu ihrer vollen Zufriedenheit gelöst werden. Das Unternehmen steht für einen reaktionsschnellen und zuvorkommenden 24/7/365-Support. Der Standard-Support wird in Englisch angeboten, aber der Kunde kann sein eigenes Supportmodell wählen, d.h. auch andere Sprachen sind möglich.

Zusammenfassung der Kernaspekte von Serviceaide

Einsatzbereich / Fokus	IT Service & Enterprise Service Management
Betriebsmodelle	On-premise or public / private cloud
Lizenz-Modell	Named user und concurrent Lizenzen
Support-Modelle	24/7/365. Englisch ist Standard, weitere Sprachen sind möglich
Zentrale Funktionsbausteine und Elemente	ITIL4-konforme Prozessabdeckung in den Kernthemen mit Best-Practice-Vorlagen
Systemsprache	Englisch, Spanisch, Französisch und Deutsch

*ITIL® - „ITIL® is a (registered) Trademark of AXELOS Limited. All rights reserved.

„IT Infrastructure Library® - „IT Infrastructure Library® is a (registered) Trademark of AXELOS Limited. All rights reserved.“

5 VORGEHENSWEISE IN IMPLEMENTIERUNGS- PROJEKTEN



Serviceaide bietet sowohl traditionelle On-Premise- als auch hybride Cloud-Implementierungen an, der Kunde kann flexibel wählen. Bei einem hybriden Modell wird die Administration des Kundensystems von Serviceaide übernommen, je nach Anforderungsumfang. Das Angebot kann ein vollständiges Applikationsmanagement einschließlich des Betriebs und der Verwaltung der Hardware umfassen, oder aber eine einfache Upgrade-Unterstützung. Organisationen können die Services je nach ihren sich ändernden Bedürfnissen hoch- oder herunterskalieren.

Aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung in Implementierungsprojekten gehen die Serviceaide-Teams routiniert und effizient mit neuen Kundenforderungen um. Das weltweite Partner-Netzwerk ermöglicht es Serviceaide, immer einen kompetenten Ansprechpartner in unterschiedlichsten Sprachen anzubieten, was die Kunden sehr zu schätzen wissen. Durch die angebotene Cloud-Lösung ist ein Techniker vor Ort nicht mehr in jedem Fall notwendig, die virtuellen „Remote“ Implementierungen sparen oftmals Zeit und Geld und werden immer beliebter. **Das unabhängige und flexible Vorgehen, über Regionen und Zeitzonen hinaus zu denken, ergänzt die ohnehin virtuell geprägte Unternehmenskultur.**

Entsprechend der Anforderungen und Bedürfnissen ist eine pragmatische out-of-the-box Implementierung möglich, aber auch eine auf den Kunden zugeschnittene und angepasste Lösung kann realisiert werden. In jedem Fall wird eine angemessene und praktikable Umsetzung für beide Seiten angestrebt, denn **Serviceaide ist bewusst, dass Kunden keine Projekte wünschen, die aus ihrer Sicht zu komplex, zu teuer und zu lang sind.** Damit sich Kunden einen ersten Eindruck machen können, bietet Serviceaide Live-Demos an, die einen Überblick des Funktionsumfangs der Software-Lösungen geben und bei denen Kunden erste Fragen erörtern können.

Ab der ersten Kontaktaufnahme ist es Serviceaide sehr wichtig, eine zielgerichtete Umsetzung der Anforderungen mit starker und direkter Kundenbeteiligung zu ermöglichen. Die Vorgehensweise ist dabei agil geprägt, d.h. der Kunde wird bei jedem Schritt mitgenommen. Basierend auf seinem Feedback werden gemeinsam die nächsten Schritte oder Anpassungen im Implementierungsprojekt vorgenommen. Für den Start werden Basistrainings angeboten, zur weiteren Befähigung der Kunden ergänzen Informationsartikel und Tutorials das Wissensportfolio. Generell gilt: Serviceaide möchte gemeinsam mit dem Kunden an der Implementierung und Weiterentwicklung der Softwarelösungen arbeiten. Auch wenn es sich bei beiden Softwarelösungen um sehr anwenderfreundliche Service Management Plattformen handelt, ist es Voraussetzung, dass kundenseitig Ressourcen zur Verfügung stehen und das technische Wissen bei internen Mitarbeitern aufgebaut werden kann. Auch sollte für spätere Anpassungen ein Administrator auf der Kundenseite zur Verfügung stehen.

Nach erfolgreicher Implementierung stehen für Serviceaide weiterhin hohe Qualität und Kundenzufriedenheit im Vordergrund. Daher werden Rückmeldungen und der Bedarf nach weiteren Funktionen kontinuierlich validiert und umgesetzt.

Serviceaide bietet:

- On-Premise-Implementierungen
- hybride Cloud-Implementierungen
- kompetenten Ansprechpartner in unterschiedlichsten Sprachen
- virtuelle „Remote“ Implementierungen

„Kundenzufriedenheit und hohe Qualität stehen nach erfolgreicher Implementierung für Serviceaide im Vordergrund“.

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 Serviceaide bedeutet das für die Service Management Lösungen folgendes:

KEY USPS VON SERVICEAIDE



1. Sofort einsatzbereit

ChangeGear ist eine sofort betriebsbereite („out of the Box“) Plattform und bietet Vorlagen, Workflows, Rollen sowie mehr als 200 Berichte.



4. Flexibilität

PoB ist eine codefreie Plattform für die Anwendungsentwicklung im gesamten Unternehmen.



2. Hohe Skalierbarkeit

Trotz der sofort einsatzbereiten Komplettlösung kann der Kunde ChangeGear an seine spezifischen Anforderungen anpassen.



5. Ergänzung

Trotz des Einsatzes von globalen Toolanbietern ergänzt POB zusätzliche Serviceprozesse des Kunden.



3. Train-the-Trainer-Konzept

Der Kunde ist unabhängig und in der Lage, das notwendige Systemwissen innerhalb seiner eigenen Organisation aufzubauen.

Mehrere Auszeichnungen in den letzten fünf Jahren unterstreichen die Position von Serviceaide.

Unter anderem konnte das Unternehmen den Titel „Named Leader in Forrester Wave for Standalone Chatbots for IT Ops“ und den „Hot Vendor Award“ von Aragon Research erlangen.

7

MARKTENTWICKLUNGEN UND TRENDS



Bei der Einschätzung der zukünftigen Entwicklung des Service Managements ist Serviceaide überzeugt, **dass Themen wie Self-Service und Shift-Left-Ansätze kontinuierlich zunehmen und weiterentwickelt werden.** Dabei berücksichtigt das Unternehmen stets zwei Perspektiven: die Anwender- sowie die Kundensichtweise. Bei der „User Journey“ geht es darum, dass dem Anwender alle technischen Möglichkeiten zur Verfügung stehen, diese gerne genutzt werden und die Erfahrung durchweg gut ist. Zum Beispiel über den Virtual Agent, das Knowledge Management, das Self-Service Portal inkl. Katalog sowie automatisierte Workflows bei Serviceanfragen oder Störungsmeldungen. Dabei berücksichtigt Serviceaide jeden Anwender. Die jüngeren „Digital Natives“, welche im Digitalzeitalter aufgewachsen und es gewohnt sind, Service und Support über Internet, Systeme und mobile Geräte anzufordern. Aber es geht ihnen auch um ältere Anwender, welche sich mit den digitalen Angeboten und dem Self-Service erst vertraut machen müssen. Denn Serviceaide ist klar: **Der Fokus liegt in der Nutzung und der positiven Erfahrung von Self-Services, Automatisierung und künstlicher Intelligenz. Nur so wird der Shift-Left Ansatz erfolgreich sein.** Das Ziel muss sein, so Serviceaide, dass Anwender bestmögliche Erfahrungen mit Self-Services erzielen und dies wiederum zu Ressourceneinsparung bei Kunden führt. Denn Versorgungsunternehmen, Finanzdienstleister, Behörden und Kunden aus dem Gesundheitswesen möchten ihren Anwendern maximalen Service bieten, haben aber nur beschränkte Mittel.

Zwar sind Tools, Infrastruktur und Automatisierung immer noch die Voraussetzung für ein modernes Service Management, dennoch konzentriert sich Serviceaide auf seine Stakeholder. Da ist zum einen der Anwender: Was benötigt er für einen wertvollen Self-Service? Und zum anderen der Kunde bzw. das Unternehmen: Wie lässt sich mit beschränkten Ressourcen bestmöglicher Self-Service liefern? Aus Sicht von Serviceaide wird sich der Verdrängungsmarkt unter den Anbietern von Service-Management-Tools weiterentwickeln. Kunden fordern zunehmend Lösungen, die unternehmensweite Service-Ausrichtungen im Sinne des Enterprise Service Management anbieten. Serviceaide versteht sich hier mit seiner Software als Lösung und als Ergänzung, um Service Management und Shift-Left Konzepte zu modernisieren.



Steigerung und Akzeptanz von
Self-Service Optionen



Einsparung von Ressourcen durch den
Shift-Left Ansatz



Weiterentwicklung von Automatisierung
und künstlicher Intelligenz



Flexible Ergänzung und Erweiterung zu
bestehenden ITSM-Tools

Serviceaide:

Erhöhte Akzeptanz von Self-Service-Optionen.

Einsparung von Ressourcen durch den Shift-Left Ansatz und

Steigerung der Produktivität. Nutzung der Entwicklung von

Automatisierungsmöglichkeiten und künstlicher Intelligenz.

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 die Firma Serviceaide mit den Service-Management-Plattformen ChangeGear und Point of Business sehr empfehlen. Wer sich fragt, ob beide Lösungen in Konkurrenz zueinander stehen, so gibt es ein klares Statement. Nein, beide Plattformen haben ihre Besonderheiten und erfüllen unterschiedliche Anforderungen.

ChangeGear ist ausgerichtet auf klassische Serviceprozesse wie Service Management, Change Management und Asset Management. Weitere Prozesse können vom Kunden mit dem Flex-Modul von ChangeGear konfiguriert werden, um etwa Lieferantenmanagement, Release Management etc. zu implementieren. Die Plattform ist standardmäßig kein Multitalent, aber das Flex-Modul ermöglicht es, auch spezifische Arbeitsabläufe innerhalb des Wertstroms abzubilden. Durch Drag-and-Drop-Bearbeitung konfigurierbar, lässt sie sich leicht an die Bedürfnisse der User anpassen. ChangeGear ist eine unternehmensgerechte Service Management Lösung, die auch für mittelgroße Unternehmen skalierbar ist.

PoB ist eine umfassende und anpassbare Plattform mit breit angelegten ITSM-Prozessen und umfangreichen Anwendungen für das gesamte Unternehmen. Sie ist leistungsstark und in vielerlei Hinsicht eine wertvolle Anwendung, hat daher Abhängigkeiten und erfordert eine entsprechende Administration auf Kundenseite. Das PoB-Portfolio eignet sich besonders für Organisationen, die viele Standard-Services im Umfang benötigen und Arbeitsabläufe außerhalb der Norm abbilden wollen.

LUMA Virtual Agent ergänzt beide Softwarelösungen mit einer Kommunikationsschnittstelle, die sich künstliche Intelligenz und natürliche Sprachprozesse zunutze macht und so im Laufe der Zeit verbessert werden kann. LUMA Virtual Agent lässt sich auch in andere führende Lösungen integrieren.

Serviceaide verfolgt ein gesamtheitliches Ziel: Bei Kunden geht es um Analyse und um Effizienz, welche Parameter können verändert werden? Bei Anwendern stehen die bestmögliche Erfahrung und anwender-freundliche Systeme im Mittelpunkt. **Insgesamt geht es um die Änderung der Denkweise.** Mit Selfservice, Automatisierung und künstlicher Intelligenz ist sehr viel mehr möglich im Service Management. Serviceaide möchte diesen Weg mit Kunden / Organisationen und Anwendern gemeinsam gehen. Dabei sind Serviceaide-Kunden sehr loyal. Trotz der Veränderungen am Markt und des Einsatzes von weiteren Tool-Herstellern sind Anwender und Organisationen Serviceaide sehr verbunden. Veränderungen und nächste Schritte werden gemeinsam vorgenommen.

INSGESAMT GEHT ES UM DIE ÄNDERUNG DER DENKWEISE.





Wir als SERVIEW GmbH können Serviceaide und die Softwarelösungen ChangeGear und Point of Business (POB) u.a. auf Basis folgender Stärken und Positionierungsmerkmale empfehlen:

- Ein optimales Service-Management-Portfolio für das mittlere bis obere Spektrum des ITSM/ESM-Marktes.
- Moderne Service-Management-Lösungen, die die Leistungsfähigkeit von künstlicher Intelligenz und Automatisierung nutzen.
- Hohe Identifizierung mit Kunde und Anwender, um ein Shift-Left-Konzept erfolgreich zu machen.
- Sehr gute Kompatibilität mit bestehenden ITSM-Tools aufgrund des komplementären Angebots.
- Der Kunde ist unabhängig und kann das erforderliche Systemwissen innerhalb seiner eigenen Organisation aufbauen.
- Referenzimplementierungen zeigen eine Verringerung des Ticketvolumens, eine Verbesserung der Lösungszeit und Kosteneinsparungen.



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



Einfach diesen QR-Code scannen und Sie gelangen direkt zu Serviceaide und den Service Management Lösungen ChangeGear und Point of Business!

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



Herausgeber:

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

