

ITSM-Anbieter im Überblick (Teil 1/2)

Anbieter	Produkt	URL	Deployment	Preismodell	Firmensitz	Configuration & Asset Management / Incident Management / Problem Management / Change Management / Service Request Management	Zentrale Integrationen / Connectors / Schnittstellen (Auswahl)	Weitere Funktionen oder Softwarepakete
Alemba (Volaris Group)	Alemba Service Manager, Alemba Discovery	alemba.com	SaaS, On-premises, Private Cloud	Named-User Modell, Concurrent-User Modell	UK/Kanada	ja / ja / ja / ja / ja	Lansweeper, Atlassian Jira, BMC Remedy, Service-Now, SolarWinds, Microsoft Teams, Connector Store, Connector Builder	Enterprise Service Management
Atlassian	Jira Service Management	www.atlassian.com/de	SaaS, On-premises, Cloud-hosted (künftig nur noch als SaaS)	Pro Agent (Cloud), pro User (On-premises), Funktionalität gestaffelt nach Versionen Free, Basic, Premium und Enterprise, Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	Australien	ja / ja / ja / ja / ja	Ansible, Confluence, Device42, Lansweeper, Nagios, Splunk, Zabbix u.v.m, Bereitstellung im Atlassian Marketplace	Configuration Management, Wissensdatenbank
BMC Software	BMC Helix ITSM	www.helixops.ai/products/bmc-helix-itsm.html	SaaS, Private Cloud (Hosted), On-premises	Named User oder Concurrent User, Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	USA	ja / ja / ja / ja / ja	AppDynamics, AWS CloudWatch, Azure Monitor, Dynatrace, Kafka, Prometheus	Configuration Management, Service Level Management, Knowledge Management
Broadcom	Broadcom Service Management	www.broadcom.com	On-premises, Private Cloud, Public Cloud	Perpetual License, Concurrent User	USA	ja / ja / ja / ja / ja	Andere ITSM mittels e-Bonding, MuleSoft, SAP CPI, Azure Integration Services mittels Middleware	IT Process Automation Manager, Business Service Insights, Client Automation
Connectwise	Service Desk Ticketing	www.connectwise.com	SaaS, On-premises für Bestandskunden	Named User oder Concurrent User, Zusatz-funktionen als Add-on oder Paketmodell	USA	ja / ja / nein / nein / ja	REST APIs, Webhooks, Marketplace-Integrationen und native Connectoren	Patch Management, Endpoint Management
ConSol Software	ConSol CM	cm.consol.de	SaaS, On-premises zur Miete, On-premises Lizenzkauf	Named-User Modell, Concurrent-User Modell (pro Monat oder einmalig)	Deutschland	ja / ja / nein / nein / nein	Microsoft Outlook Add-in, Telefonie-Integration, lernende Texterkennung	Reklamationsmanagement, Individuelle Workflows, Vertragsmanagement
DCON	Servity	www.dcon.de/servity	SaaS, On-premises, Private Cloud	Named User	Deutschland	ja / ja / ja / ja / ja	starke Microsoft-Fokussierung (Active Directory, Microsoft Exchange, Microsoft Intune, SharePoint), SAP	Monitoring und Event Management, Knowledge Management, Service Level Management, Service Configuration
EasyVista / OTRS Group	EasyVista Service Manager	www.easyvista.com/de, corporate.otrs.com/de	SaaS, On-premises, Cloud-hosted	Concurrent User, Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	Frankreich/Deutschland	ja / ja / ja / ja / ja	Zabbix, Nagios, SolarWinds, PRTG Network Monitor, Datadog, Splunk, Microsoft Sentinel	Remote Support & Endpoint Management, IT Analytics und Business Intelligence
EcholoN	IT Service Management	www.echolon.de/de/	SaaS, On-premises, Managed Service	Kauflizenz (perpetual), Mietlizenz (Subscription), SaaS	Deutschland	ja / ja / ja / ja / ja	SAP ERP, Microsoft SCCM/SCOM, Ticket Connector, Webservices, REST/SOAP-Schnittstellen	Field Service Management, Qualitätsmanagement, Notfallmanagement
equipme	IT Asset Management, Self-Service, Marktplatz, Workflow-Engine	equipme.io/de	SaaS	SaaS-Subscription (Core, Advanced, Complete)	Deutschland	ja / nein / nein / nein / ja	Microsoft Active Directory, Microsoft Teams und Microsoft-365, IT Asset Discovery Schnittstellen	Lagerverwaltung, Lieferantenmanagement
FCS Fair Computer Systems	HEINZELMANN Service.Desk, Asset.Desk	www.fair-computer.de	SaaS, On-premises, Private Cloud	Kauflizenz für Named User plus einmalige Lizenzen für Zusatzmodule	Deutschland	ja / ja / ja / ja / ja	Microsoft Active Directory, Microsoft Teams und Microsoft-365, ODATA Gateway	Softwareverteilung & Deployment, Automatisierung & Self-Service
Freshworks	Freshservice	www.freshworks.com/de	ausschließlich als SaaS vom Hersteller	Pro Agent, Funktionalität gestaffelt nach Versionen Starter, Wachstum, Pro	USA	ja / ja / ja / ja / ja	viele Integrationen wie Jira, Oktra, Datadog, New Relic, Nagios, Zabbix	IT Operations Management (ITOM)
Halo Service Solutions	Halo ITSM	usehalo.com	SaaS, Private Cloud (dedizierte Instanz), On-Premises (stark eingeschränkt)	Pro Agent	UK	ja / ja / ja / ja / ja	200 Integrationen	IT Operations Management (ITOM), Enterprise Service Management, Customer Service Management
Hornbill	ITSM	www.hornbill.com/solutions/itsm	SaaS	Lizensierung entsprechend Benutzerrollen	UK	ja / ja / ja / ja / ja	Dynatrace, Microsoft Sentinel, Azure Automation, Uptrends, Jira, GitHub	Automate Work, Automate Employee Interaction, ITOM
HUCK IT	TANSS	www.tanss.de	SaaS	Kauflizenz (perpetual), Mietlizenz (Subscription)	Deutschland	ja / ja / nein / nein / ja	Servereye, N-able, NinjaOne, Woasi	Resource Planning, Rules & Escalation Management
IFS	Asset Lifecycle Management	www.ifs.com/de	SaaS, On-premises, Cloud-hosted	Named User, Concurrent User, Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	Schweden	ja / ja / nein / nein / ja	Jira Service Management, Esri ArcGIS, IoT-Plattformen, Sensorplattformen	Enterprise Resource Planning (ERP), Enterprise Service Management (ESM)
i-net software	i-net HelpDesk	www.inetsoftware.de	On-Premises, Private Cloud, Managed Hosting	Named User, Concurrent User	Deutschland	ja / ja / nein / nein / ja	Active Directory, LDAP, SQL Server, MySQL, LOGINventory, i-net Clear Reports	i-net CoWork: DSGVO-konformer Text- und Video-Chat
Invgate	Service Management	invgate.com	SaaS, On-premises, Cloud-hosted	Named User, Concurrent User	Argentinien	ja / ja / ja / ja / ja	Jira Service Management, ServiceNow, Zabbix, Nagios, PRTG	Analytics, Knowledge Management
Ivanti	Ivanti Neurons for ITSM	www.ivanti.com/de	SaaS (multi-tenant), On-premises, Cloud-hosted, Hybrid	Pro User (Preise auf Anfrage), Funktionalität gestaffelt nach Versionen Professional, Premium und Enterprise, Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	USA	ja / ja / ja / ja / ja	mehr als 1.000 (u.a. Jamf, Okta, Rapid7, ServiceNow)	Endgerätemanagement, Facility Servicemanagement, HR-Servicemanagement, Risikomanagement und Compliance, Security Operations Management
JitBit	Jitbit HelpDesk	www.jitbit.com	SaaS, Self-hosted	SaaS-Versionen: Freelancer, Startup, Company, Enterprise, Self-hosted Versionen: Small, Company, Enterprise	UK	nein / ja / nein / nein / ja	Slack, Jira, Github, Dropbox, Google Drive, Asana, Harvest, Zapier	Team Mailbox
Kyberna	ky2help	www.kyberna.de/ky2help	SaaS, On-premises, eigene Instanz in CH/DE Rechenzentrum	Named User, Concurrent User, Subscription (SaaS), Perpetual (Kauflizenz)	Schweiz	ja / ja / ja / ja / ja	Active Directory, LDAP, SAP, Microsoft Dynamics, Zabbix, PRTG, Nagios	ITIL Zertifizierung, IT-Sicherheit & Cyberabwehr, Kollaboration
KIX	KIX Service Software	www.kixdesk.com	SaaS, On-premises, Cloud-hosted, Hybrid	Anzahl Agenten (Service-Desk-Mitarbeiter)	Deutschland	ja / ja / ja / ja / ja	KIX Connect: Connect Database, Connect Webservice, Connect Baramundi (Asset Daten), Connect opsi	Enterprise Service Management, technischer Kundendienst
ManageEngine	ServiceDesk Plus, AssetM	www.manageengine.com	SaaS, Private Cloud, On-premises, Hybrid	Pro Agent, Anzahl der verwalteten Assets (in den höheren Editionen), Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	Indien/USA	ja / ja / ja / ja / ja	Azure DevOps, Jira, GitLab, Zoho BugTracker	ManageEngine Endpoint Central, ManageEngine Patch Manager Plus, ManageEngine Remote Access Plus, ManageEngine Vulnerability Manager Plus, ManageEngine Mobile Device Manager Plus
Matrix42	Matrix42 Enterprise Service Management	www.matrix42.com/de	SaaS, On-premises, Cloud-hosted	Named User, Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	Deutschland	ja / ja / ja / ja / ja	Jira, Azure DevOps, ServiceNow, Monitoring Connector	Endpoint Management, Endpoint Data Protection, Remote Desktop
Microsoft	System Center - Service Manager (SCSM)	www.microsoft.com/de-de/system-center	On-premises, Private Cloud	Server Management License, Client Management License, Microsoft Enterprise Agreement	USA	ja / ja / ja / ja / ja	System Center Operations Manager (SCOM), System Center Configuration Manager (SCCM/MECM)	Andere Microsoft-Plattformen (Active Directory, SharePoint, SQL Server)
Mindarray Systems	Motadata ServiceOps	www.motadata.com	SaaS, On-premises, Cloud-hosted	Named User, Lizenz und Wartungsvertrag (On-premises)	Indien	ja / ja / ja / ja / ja	Jira, Azure DevOps, REST APIs, Webhooks	Network Monitoring, Network Observability
mIT solutions	EcholoN	www.echolon.de	SaaS, On-premises, Cloud-hosted	Express, Standard, Professional, Enterprise	Deutschland	ja / ja / ja / ja / ja	SAP Anbindung, Microsoft SCCM/MECM, EcholoNs Data Workflow System	Notfallmanagement, Qualitätsmanagement, Instandhaltungsssoftware
NEXOWARE	DocBee ITSM	nexoware.com	SaaS, On-premises (ITSM Pro), Cloud-hosted	Core, Pro, Ultimate	Deutschland	nein / ja / nein / nein / ja	NinjaOne, Zabbix, Microsoft 365, RESTful API	AI Sprachagent Melvin, AI Agents, AI Agent Designer
Octopus (Banyan Software)	Octopus ITSM	octopus-itsm.com	SaaS, On-premises	Named User	Kanada/Deutschland	ja / ja / ja / ja / ja	vor allem Schnittstellen zu Microsoft-Produkten	CMMS (Computerized Maintenance Management System), Enterprise Service Management
OMNINET	IT Service Management Center	www.omnitracker.com/de/	SaaS, On-premises, Cloud-hosted	Kundenindividuelles Pricing	Deutschland	ja / ja / ja / ja / ja	LDAP, REST- und SOAP-Webservices, ERP-Systeme (z. B. SAP), Monitoring-Systeme	Projektmanagement, Dokumentenmanagement, Vertragsmanagement
OpenText	SMAX (Service Management Automation X)	www.omnitracker.com	SaaS, On-premises, Cloud-hosted	Named-User- oder Agent-Lizenzen, Cloud-Abonnement (Express, Premium)	Kanada	ja / ja / ja / ja / ja	GitHub, Jenkins, Jira Service Management, Slack, Webex, Atlassian Confluence	Contract- und Vendor-Management, Procurement Management, Analytics und Dashboards

ITSM-Anbieter im Überblick (Teil 2/2)

Anbieter	Produkt	URL	Deployment	Preismodell	Firmensitz	Configuration & Asset Management / Incident Management / Problem Management / Change Management / Service Request Management	Zentrale Integrationen / Connectors / Schnittstellen (Auswahl)	Weitere Funktionen oder Softwarepakete
Proactivanet	IT Service Management (ITSM), IT Asset Management (ITAM)	www.proactivanet.com	SaaS, On-premises	Projektbezogene Lizenzierung (Agenten/Techniker-Lizenzen, Endanwender/Self-Service-Nutzer)	Spanien	ja / ja / ja / ja / ja	Marketplace, APIs	Mobile Device Management, Continuity Management, Cybersecurity and Compliance
ServiceNow	ServiceNow ITSM	www.servicenow.com/de	SaaS vom Hersteller, begrenzt Cloud-hosted (Noris) oder On-premises	Named User, Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	USA	ja / ja / ja / ja / ja	Microsoft, Cloud, Monitoring / Observability, Identitätsmanagement, Collaboration	Enterprise Service Management (ESM), IT Operations Management (ITOM), Security Operations (SecOps), Field Service Management, Strategic Portfolio Management (SPM)
Serviceaide	Service Manager, Service Desk	www.serviceaide.com	SaaS, On-premises, Cloud-hosted	Named User, Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	USA	ja / ja / ja / ja / ja	SolarWinds, Nagios, Zabbix, PRTG, Splunk, Jira	Knowledge Management, Industry Solutions
SolarWinds	Service Desk, Web Help Desk	www.solarwinds.com/de	SaaS (Service Desk), On-premises (Web Help Desk)	Named User	USA	ja / ja / ja / ja / ja	Monitoring/ITOM, Netzwerkhersteller (Cisco, Juniper, HPE/Aruba/Juniper, Fortinet, Palo Alto Networks), DevOps	Network Performance Monitor (NPM), Server & Application Monitor (SAM), Observability-Plattform, Network Configuration Manager (NCM), Log Management
Spiceworks	Help Desk, Inventory Agent, Remote Support	www.spiceworks.com	SaaS, On-premises (Spiceworks Desk-top Help Desk)	Free Edition: Kostenlos, Premium Version: 6 US-Dollar pro Benutzer/Monat	USA	ja / ja / nein / nein / ja	LDAP, Email, Integrationen über Plugins	Connectivity Dashboard
SysAid	SysAid	www.sysaid.com	SaaS, On-premises, Hybrid	Pro User oder pro Asset (auf Anfrage), Funktionalität gestaffelt nach Standard, Pro, Enterprise	Israel	ja / ja / ja / ja / ja	Jira, Nagios, New Relic, PRTG, SolarWinds, Zabbix	Remote Support, Reporting & Analytics
Tesson	IT Service Management	www.tesson.de	SaaS, On-premises	Agenten, Pakete Standard und Premium	Deutschland	ja / ja / nein / ja / ja	Microsoft-Produkte, WOTAN Monitoring, REST API für Drittsysteme und eigene Skripte	Enterprise Service Management (ESM), Servicevertragsmanagement, Eskalationsmanagement
TeamDynamix	IT Service Management	www.teamdynamix.com	SaaS	Anzahl Agenten/Fulfiller, Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	USA	ja / ja / ja / ja / ja	SolarWinds, Datadog, Splunk, Jira, Workday, DocuSign	Project Portfolio Management (PPM), Enterprise Integration and Automation
TOPdesk	TOPdesk	www.topdesk.com/de	SaaS, On-premises, Hybrid	Named User, Funktionalität gestaffelt nach Essential, Angaged, Excellent	Niederlande	ja / ja / ja / ja / ja	Jira, Nagios, PRTG Network Monitor, SAP, SolarWinds, ServiceNow, Zabbix	Projektmanagement, Facility Servicemanagement
USU	IT Service Management	www.usu.com	SaaS, On-premises, Cloud-hosted	Named User, Enterpricing Licensing Agreements (ELA) möglich	Deutschland	ja / ja / ja / ja / ja	Dynatrace, Splunk, SolarWinds, Nagios, Zabbix, Jira	IT Monitoring, FinOps, SaaS Management
Xurrent	ITxM Plattform	www.xurrent.com/de	SaaS	Named User	USA	ja / ja / ja / ja / ja	SolarWinds, Dynatrace, Splunk, Nagios, Zabbix, Jira, Slack	AI Virtual Agent, Workflow Automation
Zendesk	Zendesk Support Suite	www.zendesk.de	SaaS, Private Cloud (eingeschränkt)	Pro Agent	USA	nein / ja / ja / ja / ja	Jira Service Management, ServiceNow, GitHub, GitLab, Datadog, New Relic, Splunk	Contact Center, AI Agents