

## **ServiceWare erneut als Marktführer im Bereich IT und Enterprise Service Management Software ausgezeichnet**

- ServiceWare zum vierten Mal in Folge Sieger bei den Top 20 Anbietern für den gehobenen Mittelstand in Research in Action (RIA)-Studie
- Erneut höchste Weiterempfehlungsrate aller Anbieter
- Umsetzung der ServiceWare-Vision in der Plattform-Strategie überzeugt

**Bad Camberg/Hartenfels, 2. März 2021** Die ServiceWare SE („ServiceWare“, ISIN DE000A2G8X31) ist in der aktuellen Studie „Vendor Selection Matrix – IT und Enterprise Service Management: Die Top 20 Anbieter für den gehobenen Mittelstand in Deutschland 2021“ des renommierten deutschen Analystenhauses Research in Action (RIA) zum vierten Mal in Folge zum besten bewerteten Anbieter gekürt worden. In der Gesamtbewertung konnte ServiceWare zahlreiche internationale Wettbewerber hinter sich lassen. Das Unternehmen überzeugte unter anderem mit der Breite und Tiefe seines Lösungsangebots. So belegte ServiceWare wiederholt den ersten Platz im Weiterempfehlungs-Index, und in der Kategorie der Kundenzufriedenheit.

Bereits im Dezember 2020 wurde ServiceWare von RIA in der erstmals durchgeführten Studie "Vendor Selection Matrix Technology Cost & Resource Optimization - Top Global-Vendors 2020" als Marktführer im Bereich Technology Cost and Resource Management ausgezeichnet.

Für die Vendor Selection Matrix – IT und Enterprise Service Management: Die Top 20 Anbieter für den gehobenen Mittelstand in Deutschland 2021“ hat das deutsche Analystenhaus Research in Action (RIA) 750 IT-Budgetverantwortliche aus ganz Deutschland befragt.

Die Vendor Selection Matrix™ ist eine in erster Linie umfragebasierte Methode für die vergleichende Anbieterbewertung, bei der 60% 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.

Dr. Thomas Mendel, Managing Director Research In Action GmbH, kommentiert: „Die Produkt- und Serviceangebote von ServiceWare für die Service-Ökonomie sind schon jetzt auf der Höhe der Zeit. Das Unternehmen ist auf einem sehr guten Weg, diese Vision von Heute mit seinem breiten und tiefen Lösungsangebot in der ServiceWare Plattform zur Realität von Morgen zu machen. Dass dies bei den Kunden ankommt, zeigt sich im Top-Wert von 99 % im Research In Action Weiterempfehlungs-Index.“

Frank Zwick, Group Director Sales bei der ServiceWare ergänzt: „Wir freuen uns, im vierten Jahr in Folge Erster bei diesem wichtigen Marktvergleich zu sein und unsere Plattformstrategie dadurch so klar bestätigt zu sehen. Die Top-Werte für ServiceWare zeigen, dass unsere konsequente Service-Orientierung im Markt ankommt. Die Research-in-Action Studie deckt auf Basis der Einschätzung von IT-Entscheidern aus Unternehmen unterschiedlicher Branchen und Größen sowie den Experten-Einschätzungen von RIA ein breites Meinungsbild ab und ist eine wichtige Entscheidungshilfe für Kunden und Interessenten.“

Die Vendor Selection Matrix steht Ihnen unter folgendem Link zum Download bereit:  
<https://content.serviceware-se.com/de/ria-vendor-selection-matrix-itesm> (EN:  
<https://content.serviceware-se.com/ria-vendor-selection-matrix-itesm>)

## **Über Serviceware**

Serviceware ist ein führender Anbieter von Softwarelösungen zur Digitalisierung und Automatisierung von Serviceprozessen (Enterprise Service Management), mit denen Unternehmen ihre Servicequalität steigern und ihre Servicekosten effizient managen können.

Die Serviceware Plattform besteht aus den Softwarelösungen Serviceware Processes (helpLine), Serviceware Financial (anafee), Serviceware Resources (Careware), Serviceware Knowledge (SABIO) und Serviceware Performance (Cubus Outperform). Alle Lösungen können integriert, aber auch unabhängig voneinander eingesetzt werden.

Serviceware ist Partner des Kunden von der strategischen Beratung über die Definition der Service Strategie bis hin zur Implementierung der Enterprise Service Plattform. Weitere Bestandteile des Portfolios sind sichere und zuverlässige Infrastruktur-Lösungen sowie Managed Services.

Serviceware hat weltweit mehr als 1000 Kunden aus verschiedensten Branchen, darunter neun DAX-Unternehmen sowie vier der sieben größten deutschen Unternehmen. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Bad Camberg, Deutschland. Serviceware beschäftigt mehr als 500 Mitarbeiter an 14 internationalen Standorten.

Weitere Informationen finden Sie auf [www.serviceware-se.com](http://www.serviceware-se.com).

Media Relations  
edicto GmbH  
Axel Mühlhaus  
Tel. +49(0) 69/905505-52  
E-Mail: [Serviceware@edicto.de](mailto:Serviceware@edicto.de)