

# SERVIEW SOFTWARE VENDOR PERFORMANCE PROFILE

## KYBERNA

SERVICE-MANAGEMENT-LÖSUNG

KY2HELP®



SERVIEW  
CERTIFIED  
TOOL

# INHALT

2	Das Unternehmen KYBERNA	3
3	Kerngeschäft und Kundenausrichtung	4
4	Die zertifizierte Software - ky2help®	5
5	Vorgehensweise in Implementierungsprojekten	7
6	Alleinstellungsmerkmale	8
7	Marktentwicklungen und Trends	9
8	Betrachtung aus Sicht der SERVIEW GmbH	10



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 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 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 29.04.2021 durchgeführten Interviews mit Vertretern der KYBERNA AG
- Darüber hinaus bereitgestellte Unternehmensinformationen und Beschreibungen der zertifizierten Softwarelösung in Form von Flyern, Broschüren und Präsentationen (Ausschnitte) sowie erweiterte Anbieterquellen, die wir für zulässig erachten
- 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 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 einbezogen wurden.

2

**DAS UNTERNEHMEN  
KYBERNA**



Die KYBERNA AG, mit Hauptsitz im liechtensteinischen Vaduz, entwickelt seit 1986 innovative Softwarelösungen, mit dem Ziel, die Effizienz von Unternehmen und darin fokussiert agierende Serviceorganisationen durch IT zu steigern. Die KYBERNA AG ist ein inhabergeführtes Unternehmen, das dieses Jahr sein 35-jähriges Firmenjubiläum feiert. Die KYBERNA AG zeichnet sich durch hohe Innovationskraft, Kundennähe, Einsatz modernster Technologien, ausgeprägtes Qualitätsbewusstsein und langjährige Projekterfahrung aus und kann somit als Vorreiter und Vordenker im ESM/ITSM-Markt für Kunden im Fokus der DACH-Region gesehen werden. Über 500.000 zufriedene Anwender arbeiten mit KYBERNA Softwareprodukten. Die KYBERNA AG entwickelt dabei als deutschsprachiger Partner für die DACH-Region seit 20 Jahren richtungsweisende Softwarelösungen im Kontext des Service-Managements und weiterführend im Bereich des Enterprise-Service-Managements mit einem umfassend ausgeprägten Servicegedanken in den Produkten und Lösungen und großer Kundennähe.

KYBERNA ist aus dem altgriechischen Wort für «Steuerung» hergeleitet und bedeutet auch «Steuermann eines Schiffes». Das Unternehmen steht mit seinen Softwarelösungen und flachen Organisationsstrukturen also für richtungsweisende sowie innovative Ansätze und hilft seinen Kunden somit, ihre Zielerreichung aus einem gesamtheitlichen Blick mittels einer service- und prozessorientierten technologischen Plattform zu steuern, die Menschen den Arbeitsalltag erleichtert. Die KYBERNA AG strebt dabei ein stabiles und gesundes Wachstum an.

Firmenstandorte und Anschriften	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KYBERNA AG (Hauptsitz) Fürst-Franz-Josef-Strasse 5 in 9490 Vaduz, Fürstentum Liechtenstein</li> <li>2. KYBERNA Informatik AG Bahnhofstrasse 29 in 9470 Buchs SG, Schweiz</li> <li>3. KYBERNA GmbH Schlossgraben 10 in 6800 Feldkirch, Österreich</li> </ol>
Geschäftsführung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco Bless (Vorsitzender der Geschäftsleitung)</li> <li>• Jacqueline Frei (Mitglied der Geschäftsleitung und Leiterin Marketing und Vertrieb)</li> </ul>

**50 MITARBEITER**  
**3 STANDORTE**  
**>500.000 ANWENDER**  
**~200 AKTIVE KUNDEN**

**3**

## KERNGESCHÄFT UND KUNDENAUSRICHTUNG



Die KYBERNA AG versteht sich als Business Enabler für Kunden im Zuge der Digitalisierung von Geschäftsprozessen mit einem hohen Fokus auf Automatisierung und einer damit verbundenen Service- und Prozessintegration. Zu den langjährigen Kunden der KYBERNA AG gehören KMUs, Großkonzerne und öffentliche Verwaltungen in der DACH-Region. Dabei liegt keine Branchenfokussierung vor. Im Zuge der „**Customer-First-Strategie**“ besteht eine umfassende Nähe zu den Kunden, deren Herausforderungen und daraus ableitbare Anforderungen und Bedürfnisse einen zentralen Stellenwert im Kerngeschäft und der Kundenausrichtung der KYBERNA AG einnehmen.

Gemäß dem Leitsatz „**Weil Software erst durch Service zur Lösung wird!**“ verfolgt die KYBERNA AG für ihre Kunden einen ganzheitlichen Ansatz von Entwicklung, Implementierung, Betrieb und Support mit einem entsprechenden Service-Bewusstsein und konkreter Service-Ausrichtung.

### Kerngeschäft der KYBERNA AG

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

### Entscheidende Merkmale der Kundenausrichtung

- Professionalität – Alles aus einer Hand
- Komplett eigenentwickelte Softwarelösungen
- Bereitstellung von Services in Kombination mit Software als entscheidender Kundenmehrwert
- Kundentreue – Regelmäßige Kunden-Events mit Fokus auf Networking, Erfahrungsaustausch und Entwicklungsimpulsen für die Softwarelösungen

Die Kunden der KYBERNA AG können dabei auf Softwarelösungen aus einer Hand zurückgreifen. Die Lösungen selbst enthalten keine Fremdprodukte, was entsprechende Vorteile der Einheitlichkeit bezüglich der Konzipierung, der Usability, des GUI-Designs und der durchgehenden Kundenausrichtung mit sich bringt. Relevante, das Kerngeschäft erweiternde Themenstellungen und damit verbunden von den Kunden benötigten Kompetenzen werden durch vertrauenswürdige Produktpartner eingebracht und mit standardisierten Schnittstellen zu einer erweiterten Gesamtlösung integriert. Kundenvorteile im Rahmen der Implementierungsprojekte lassen sich durch die Ausrichtung und Etablierung einer „Single Point of Contact“-Philosophie zum Ausdruck bringen. Hier steht dem Kunden ein zentraler Ansprechpartner sowohl für sämtliche fachlich-inhaltliche, als auch vertriebliche Belange in Form eines breit und fachlich tief ausgebildeten Projektmanagers mit erweiterten Kundenmanagementaufgaben zur Verfügung. Die langjährigen Erfahrungen im Bereich etablierter Service- und Kundenorientierung wurden der KYBERNA AG bereits durch entsprechende Auszeichnungen (z. B. Proven Expert, Research in Action) bestätigt.



Die VISION  
der  
KYBERNA AG

*„Wir verstehen uns als Enabler  
für die Digitalisierung  
diverser Geschäftsprozesse  
mit hohem Automatisierungsgrad“*

4

**DIE ZERTIFIZIERTE  
SOFTWARE - ky2help®**



Die Softwarelösung ky2help® ist eine innovative und praxisnahe Lösung für Serviceorganisationen im Unternehmen im Bereich Service-Management. Die KYBERNA AG kann mit dieser Lösung auf eine 20 Jahre andauernde Entwicklungshistorie zurückblicken. Die All-in-one-Lösung ist sehr praxisnah ausgerichtet, basiert auf den neusten Technologiestandards und wird als reine Web-Applikation ihren Kunden im deutschsprachigen Raum zur Verfügung gestellt. Markttrends werden kontinuierlich durch KYBERNA AG analysiert und bewertet. Wesentlich bedeutsamer sind die Kundenfeedbacks und -bedarfe aus der praktischen Anwendung, die durch KYBERNA AG in den Releasezyklen aufgenommen und priorisiert werden. Die KYBERNA AG bietet die Softwarelösung in zwei Betriebsmodellansätzen an. Sowohl als cloud-basierte SaaS-Lösung (mit RZ-Betrieb im EU-Raum oder der Schweiz) als auch On Premise mit damit verbundenen Implementierungs- und Betriebsansätzen können die Kunden auf maßgeschneiderte und standardisierte Service-Modelle bauen. Bezüglich der Lizenzierung stellt die KYBERNA AG mit ihrer Softwarelösung ihren Kunden ein innovatives und transparentes Modell zur Verfügung. Das auf Core User bzw. Core Professional User basierende Lizenz-Modell legt Aktivitäten bzw. Prozess-Schritte als Bemessungsgrundlage an und fokussiert dabei auf eine degressive Staffelung mit entsprechender Transparenz in der Lizenz-Metrik. Der Kunde kann jederzeit den Lizenz-Verbrauch tool-seitig einsehen. Das Lizenz-Management der KYBERNA AG basiert dabei zusammen mit den Kunden auf einer partnerschaftlichen, vertrauenswürdigen und gemeinsamen Basis. Ein wesentlicher Vorteil für die Kunden ist es, durch die Lizenzierung den Zugriff auf die ganze Software-Suite zu erhalten. Dabei erhält der Kunde zukünftige Weiterentwicklungen der Lösung kostenlos im Rahmen seines Vertrages mit der KYBERNA AG.

**Kernelemente der Softwarelösung als Basis sind:**

- BPMN 2.0-basierter Prozess-Designer und Workflow-Engine
- Rule Engine zur Prozessautomatisierung
- „One-Click-Software“ mit flexiblem Service-Portal
- Standards im Dashboarding und Widget-Komponenten
- ITIL® v3-basierte Best Practice Templates

**ky2help®**





Für eine kundenseitige Installation erfordert es dabei keine besonderen Voraussetzungen. Die KYBERNA AG hilft ihren Kunden im Rahmen einer On-Premise-Lösung mit einem spezifischen Sizing und einer entsprechenden Systemarchitektur, die richtige Betriebsumgebung zu schaffen. Die Software ist im Betrieb leicht zu installieren. Durch den Web-Standard bedarf es keiner Installation von Client-Komponenten. Aus Sicht der Weiterentwicklung der Plattform fokussiert sich die KYBERNA AG stark auf die operativen Prozesse und Funktionsbausteine mit dem Ziel, über eine stetige Verbesserung für ihre Kunden eine bestmögliche Usability (Einfachheit und Bedienbarkeit) zu erlangen. Die Inputs und Feedbacks ihrer Kunden spielen dabei eine wichtigere Rolle als stetigen Markttrends und Entwicklungsschritten der Marktbegleiter zu folgen. Die Kunden der KYBERNA AG können dabei wesentliche Weiterentwicklungen und Optimierungen in den Bereichen

- dynamischer Formular-Designer und proaktive Funktionsbausteine im Bereich der Rule Engine
- neue, erweiterte und integrierte Reportinglösungen
- konfigurierbare Templates zur besseren Integration in die Prozess-Engine und in Systemlandschaften der Kunden mit bestmöglicher Flexibilität
- erweiterte Funktionen der Mandantenfähigkeit und
- Zusätze hinsichtlich der Service-Visualisierung sowie Impact-Betrachtungen

erwarten. Aus Sicht der Markttrends und Innovationsbestrebungen ist die bereits umgesetzte Microsoft-Teams-Integration als ein richtungsweisender Funktionsbaustein innerhalb der ITSM-Plattform zu sehen. Sämtliche neuen oder erweiterten Software-Features werden über ein klares und produktbasiertes Release Management für die Kunden zur Verfügung gestellt und nutzbar gemacht.

<b>Einsatzbereich / Fokus</b>	ESM / (IT)SM
<b>Betriebsmodelle</b>	Cloud Service – SAAS und On Premise
<b>Lizenz-Modell</b>	Named User (Core User & Professional User) – Einfaches und transparentes Lizenzmodell auf Basis von Prozess-Schritten bzw. -aktivitäten mit progressiver Staffelung und kundenbasierter Lizenz-Metrik
<b>Betriebs- und Support-Modelle</b>	Standard-SLA; Erweiterter Support; Kundenindividuelle Modelle
<b>Zentrale Funktionsbausteine und Elemente</b>	ITILv3-konforme Prozessabdeckung in den Kernthemen mit Best Practice Templates; Prozess-Designer auf Basis BPMN 2.0; Rule Engine zur Prozessautomatisierung; One-Click-Software, „Alles ist Dashboard“ mit freigestaltbaren Widget-Komponenten; Integration von Drittsystemen über Standard-Schnittstellen (REST-API); reine mobile App (IOS & Android); Microsoft-Teams-Integration mit Integrationsmöglichkeit einer Bot-Lösung
<b>Technologie</b>	Komplett integrierte Suite auf Basis von Web-Technologien / reine Web-Applikation mit responsivem Design

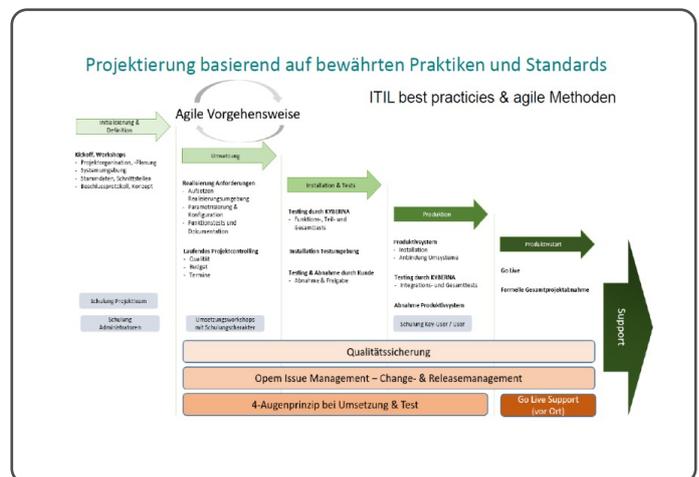
# 5 VORGEHENSWEISE IN IMPLEMENTIERUNGS- PROJEKTEN



Die KYBERNA AG setzt die kundenspezifischen Implementierungen projektbasiert mit rein agilen Vorgehensweisen um. Die Projektleiter und weiterführend im Projekt tätigen Ressourcen sind breit im projektbasierten und agilen Vorgehensansatz ausgebildet und bringen entsprechende Projekterfahrungen mit. Der Ansatz der KYBERNA AG sieht dabei eine zielgerichtete Umsetzung mit starker und direkter Kundenbeteiligung vor. Neben einer schlanken Initialisierungs- und Konzeptionsphase werden in der Umsetzungsphase im Rahmen von Umsetzungsworkshops gemeinsam mit dem Kunden in einer Projektumgebung direkt am System die Anforderungen aus dem Detailkonzept umgesetzt. Initiale Checklisten dienen der Abstimmung technischer Aspekte und Rahmenbedingungen. Als Grobkonzept dient dabei der „Out of the box“-Lösungsansatz, der mit dem Kunden bzw. den Kundenvertretern „on the fly“ durchgegangen und entsprechend angepasst wird. Ein darauf basierendes Detailkonzept wird im Kern der Konzeptphase gemeinsam erarbeitet und abgestimmt. Daraus resultieren die gleichen und abgestimmten Grundlagen für alle Beteiligten als Trigger zur konkreten Umsetzung. Die Kunden der KYBERNA AG sehen hier wesentliche Vorteile in diesem Ansatz bezüglich der Aufwandreduzierung und einer beschleunigten Möglichkeit zum Knowhow-Transfer mit direkter Befähigung zum Umgang mit der Softwarelösung auf Kundenseite, was sich auch in zahlreichen positiven Feedbacks widerspiegelt. Eine Qualitätssicherung und das Einbringen von Feedback werden somit direkt am System sichergestellt.

Um hierbei maximal effektiv arbeiten zu können, bedarf es auf der Kundenseite entsprechender Voraussetzungen wie:

- Vorhandensein eines klaren Bildes bzw. Vorstellung der umzusetzenden Aspekte
- Entscheidungskompetenz bzw. kurze Entscheidungs- oder Abstimmungswege
- Verfügbarkeit der Knowhow-Träger auf Kundenseite mit entsprechender Kapazität



## SCHULUNGEN ZUM PRODUKT ky2help®:

- Standard (Projekt-Kickoff)
- Administrationsschulungen (vor Implementierung): Basis oder erweitert für z. B. Prozess-Designer
- „Train the Trainer“-Sessions
- Individuelle Kundens Schulungen

*„Kundenorientierung  
spielt in den KYBERNA-Projekten  
eine sehr wichtige Rolle“!*

6

## ALLEINSTELLUNGS- MERKMALE



Schaut man sich den ESM/ITSM Software-Markt an, so stellt man fest, dass es zahlreiche Lösungsanbieter 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 Softwarelösung bzw. den Toolhersteller von anderen am Markt agierenden Softwareherstellern 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 die eigenen Services und Lösungen aufmerksam machen. Aus Sicht der KYBERNA AG bedeutet das für die ESM/ITSM-Softwarelösung ky2help® folgendes:

*Innovative, moderne  
Technologien  
Fokus auf Klarheit,  
Verständlichkeit  
Alles aus einer Hand – 100 %  
Kundennähe &  
Kundenvertrauen*

### KEY USPS DER KYBERNA AG:

1. Customer-first-Strategie
2. TOP Dienstleister in DACH
3. Unabhängigkeit
4. Agil in Umsetzung und Betrieb
5. Lösungen und Lizenz-Modell

Für die KYBERNA AG kann der Aspekt der Alleinstellungsmerkmale unter der Betrachtung zweier Faktoren weiterführend konkretisiert werden:

#### „Soft“-Faktoren

- 35 Jahre am Markt (Stabilität und Beständigkeit)
- Knowhow-Träger und TOP Dienstleister in DACH
- Alles aus einer Hand – 100 % KYBERNA (Entwicklung, Implementierung, Wartung und Support)
- Klare Customer-first-Strategie
- Sehr gute Kundenkenntnis und Kundennähe
- Kurze Time to market (u. a. wegen flacher Hierarchien und schneller Entscheidungswege)
- Auszeichnungen, Empfehlungen und zahlreiche Customer Success Stories



#### „Hard“-Faktoren

- Über 20 Jahre Best-Practice-Erfahrungen
- Lösungen mit modernster Technologie
- Durchgängige und einheitliche Plattform
- LOW-Code-Ansatz & „One-click“-Software
- Innovative Bedienungskonzepte (Trendsetter)
- Lizenz-Modell (einfach und transparent)
- Digitalisierung von End-to-End-Serviceprozessen mit hohem Standardisierungsgrad (BPMN2.0)
- Flexibler und innovativer Prozess-Designer mit entsprechender Workflow Engine
- Lieferantunabhängigkeit
- Hoher Automatisierungsgrad
- Multichannel – u. a. professionelle Mobile APP

7

## MARKTENTWICKLUNGEN UND TRENDS



Die KYBERNA AG hat die aktuellen bzw. sich entwickelnden Markttrends und sich ergebenden Marktveränderungen im Service-Management-Markt stetig im Blick. Sie bewertet diese bezüglich der Relevanz, Umsetzbarkeit, Nutzen und Wirtschaftlichkeit für sich als Unternehmen und vor allem die Mehrwerte bezüglich der Softwarelösung als zentraler Baustein der Geschäftsprozessunterstützung ihrer Kunden. Für die KYBERNA AG spielen direkte Kundenfeedbacks und kundenseitige Anforderungen zur Erweiterung bzw. Optimierung der Softwarelösung eine sehr große Rolle und werden natürlich auch mit entsprechenden Trends am Markt abgeglichen und bewertet. Aus Sicht der KYBERNA AG wird sich der Markt in Richtung eines Verdrängungsmarktes weiterentwickeln. Kunden fordern zunehmend Lösungen, die unternehmensweite Service-Ausrichtungen unterstützen. Es werden sich zukünftig weniger Einzellösungen am Markt finden lassen – die Tool-Vielfalt wird dadurch reduziert. Der Fokus auf Enterprise-Service-Management für alle Service-Organisationen in Unternehmen wird weiter zunehmen. Die Digitalisierung in Unternehmen wird stetig vorangetrieben und der Trend wird in den nächsten Jahren noch anhalten. Der Trend zu SaaS-Lösungen wird weiter zunehmen und Kunden werden ihren Fokus hinsichtlich der tool-seitigen Aspekte verstärkt bei Service-Management-Lösungen in den Bereichen UI (Innovative Bedienungskonzepte), einfache Integration in Kundenumgebungen sowie schnelle, einfache und standardisierte Anbindungsmöglichkeiten von Drittanbietersoftware suchen. Rein aus der technischen Perspektive werden sich zentrale Themen wie die Weiterentwicklung in der JAVA-Welt sowie Trendthemen der KI (Künstliche Intelligenz) darstellen. KI wird sich aus Sicht der KYBERNA AG aber fokussierter in den Bereichen Customer (Service) Management oder B2B als wertschöpfend darstellen, weniger im reinen IT(SM)-Fokus. Die KYBERNA AG ist bezüglich dieser Trends sehr gut aufgestellt und wird ihre Rolle als Marktführer für KMUs im deutschsprachigen Raum (DACH) stetig ausbauen.



Enterprise-Service-Management und Digitalisierung als Wertschöpfungsanteile für Kunden



Unternehmensweite service-basierte Gesamtlösungen zur Effizienzsteigerung und Skalierung



Weiterentwicklung flexibler und effizienter Technologien – SaaS, KI, JAVA, Schnittstellen



Innovative Bedienungskonzepte für Softwarelösungen (UI)

**DIE KYBERNA AG ALS INNOVATIONSTREIBER  
UND VORREITER FÜR SOFTWARELÖSUNGEN  
AM DEUTSCHSPRACHIGEN ESM/ITSM-MARKT /  
KOMPETENT UND KUNDENFOKUSSIERT**

## 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 den damit verbundenen 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. Aufgrund dessen können wir das Unternehmen KYBERNA AG mit seiner innovativen ITSM-Plattform gerade für Kunden und Interessierte im klein- und mittelständischen Unternehmens-/Organisationsumfeld sehr empfehlen. Vielen Unternehmen ist es bei Softwarelösungen im Kontext Service-Management wichtig, eine integrierte Gesamtsuite zur Unterstützung der in der Organisation etablierten Serviceprozesse zu erhalten. Der Aspekt Usability, aber auch gerade die anwenderfokussierte Sicht auf Softwarelösungen im Sinne der User Experience, ist als zentraler und kritischer Erfolgsfaktor für viele Service-Organisationen für die Auswahl und Akzeptanz geeigneter Lösungen zu sehen. Verstärkt nehmen wir die Anforderungen der Kunden bezüglich der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten über die gesamte Customer Journey wahr. Immer häufiger sind die Forderungen nach einer Lösung aus einer Hand mit der Beauftragung sowohl zur Implementierung als auch zum weiterführenden Betrieb, Wartung und Support zu erkennen.

Zahlreiche Verantwortliche in gerade mittelständischen Unternehmen konzentrieren sich nicht nur auf Marktpositionen, Bewertungen und Ranking von Software-Anbietern und deren Lösungen durch namhafte Research-Institutionen. Vielmehr wird verstärkt darauf geachtet, wie kundenorientiert ein Softwarehersteller auftritt und in welcher Weise wertschätzende Kundenbeziehungen aufgebaut und erhalten werden. Dabei spielen Aspekte der „Full Service“-Leistungen sowie die Eigenständigkeit und Unabhängigkeit eine wesentliche Rolle. Es sind nicht die reinen prozess- und service-basierten oder technischen Leistungsmerkmale, die Softwarelösungen in der heutigen Zeit am Service-Management-Markt voneinander stark abgrenzen lassen. 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 sowie des eigentlichen Dienstleistungsumfangs (Implementierung, Betrieb, Wartung und Support), hier vordergründig alles durch einen professionellen „Gesamtdienstleister“ beziehen zu können.

Alle diese genannten Aspekte vereint die KYBERNA AG sowohl mit ihrer unternehmensweiten Ausrichtung, bezogen auf das Leistungsspektrum (Service Portfolios) für ihre Kunden, als auch aus Sicht der strategischen Positionierung, der Unternehmensvision und der daraus abgeleiteten Ziele und Leitsätze wie **„Customer first“** oder **„Weil Software erst durch Service zur Lösung wird“**.

Die KYBERNA AG hat Auszeichnungen als TOP Dienstleister durch Proven Expert und als ein TOP Marktführer im deutschsprachigen Raum durch Research in Action (RIA – hier aktuell als Top 7 Service-Management-Software im Raum DACH) erhalten. Gerade deshalb, da sie mit ihren Lösungen genau diesen Bedarf der Kunden entsprechend bedienen kann.

Die KYBERNA AG und die Softwarelösung ky2help® haben die richtigen Antworten und Leistungsmerkmale, die Service-Organisationen oder ganzheitliche Unternehmen mit Servicefokussierung benötigen.





## Wir als SERVIEW GmbH können KYBERNA und die Softwarelösung ky2help® u. a. auf Basis folgender Stärken und Positionierungsmerkmale empfehlen:

- Die KYBERNA AG ist etablierter Marktführer und Innovator im Mittelstand Deutschland
- Das Unternehmen agiert mit Professionalität sowie mit deutlicher Kundennähe
- Die KYBERNA AG liefert alles aus einer Hand mit umfassendem Betrieb und Supportleistungen
- Unsere Erkenntnis: Es sind nicht immer nur die globalen Key Player des Service-Management-Software-Marktes, sondern auch die kleineren und mittelständischen Unternehmen, die den Kunden spürbare Mehrwerte mit ihren innovativen Lösungen liefern können
- Eine Positionierung der KYBERNA AG mit ihrer Lösung kann als innovativer, kompetenter und stark kundenfokussierter Lösungsanbieter führend im deutschsprachigen Markt für KMUs und öffentlichem Sektor gesehen werden
- Best-Management-Practice-konforme Lösung gem. ITIL® (IT Infrastructure Library) und somit anerkannte und bewährte Service-Management-Software

Neben unserer Auszeichnung der Service-Management-Software ky2help® im Rahmen der SERVIEW CERTIFIEDTOOL Zertifizierung in den Kategorien Service Management III und Supporting Service Management ist die KYBERNA AG von Proven Expert als Top Empfehlung und TOP Dienstleister für das Jahr 2021 ausgezeichnet worden.



Weitere Informationen zu KYBERNA, den Services und Softwarelösungen sowie Kundenreferenzen können Sie auf der KYBERNA Webseite erhalten.



Einfach diesen QR-Code scannen und Sie gelangen direkt zu KYBERNA und der Softwarelösung ky2help® 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 Softwarelösungen 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



Michael Heyn

Head of SERVIEW CERTIFIEDTOOL  
michael.heyn@serview.de



Torsten Schneider

Principal Consultant | Research & Analysis  
torsten.schneider@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

