

Checklist om ITSM-tools te vergelijken: 8 criteria om uw shortlist te scoren

Bijgewerkt oktober 2026 · SMC Consulting · ITIL v4 · Meer sjablonen en gidsen: www.smcconsulting.be/nl/guides

De acht criteria die ITSM-tools het vaakst van elkaar onderscheiden in onze vergelijking van de 10 beste ITSM-platformen, met de vragen voor elke leverancier, een scoringsrooster voor drie tools en waar de 10 platformen vandaag staan.

Zo gebruikt u deze checklist

Vertrek van een shortlist van twee of drie tools, niet van de hele markt. Stel per criterium de vragen hieronder aan de leverancier of zijn partner en bewaar de schriftelijke antwoorden.

Geef elke tool een score van 0 (niet gedekt) tot 5 (volledig gedekt), vermenigvuldig met het gewicht en tel op. Stem de gewichten af op uw prioriteiten voordat u de antwoorden leest.

De 8 criteria en de vragen om te stellen

Vink een criterium af zodra u van elke tool op uw shortlist een schriftelijk antwoord hebt.

☐

Licentiemodel

Wie wordt gefactureerd: benoemde of gelijktijdige agents, of elke gebruiker? Welke modules zijn inbegrepen en welke betalend? Is er een publieke prijslijst, een minimale looptijd en een plafond op prijsstijgingen?

☐

Hosting in de EU

Welke EU-regio of welk datacenter host uw gegevens? Is de lijst van subverwerkers gepubliceerd? Welke gegevens vallen buiten de scope (AI, accountgegevens, back-ups)?

☐

ITIL 4-certificering

Staat de tool in het register van PeopleCert voor ITIL 4-gecertificeerde software? Op welk niveau, en zitten de practices die u nodig hebt bij de gecertificeerde?

☐

CMDB

Wat is het datamodel voor configuratie-items en hun relaties? Is discovery ingebouwd of loopt ze via een connector? Hoe blijven de gegevens actueel zonder handwerk?

☐

Enterprise service management (ESM)

Kunnen HR, facilitair of financiën hun eigen diensten beheren met een eigen portaal en catalogus? Wat kost een agent buiten IT?

**AI**

Wat doet de AI voor agents (classificatie, samenvattingen, voorgestelde antwoorden) en voor gebruikers (virtuele agent)? Is ze inbegrepen of een optie, en waar worden de AI-gegevens verwerkt?

**Microsoft 365**

Entra ID-synchronisatie en single sign-on, Intune-toestellen in de CMDB, een Microsoft Teams-app, Power BI en Power Automate: wat werkt zonder ontwikkeling?

**Time-to-value**

Hoeveel weken tot het eerste proces live staat voor een scope zoals de uwe? Wie doet het werk, de leverancier of een partner? Vraag een referentie van vergelijkbare omvang.

Scoringsrooster

Score van 0 tot 5 per criterium. Gewogen score = score × gewicht; de tool met het hoogste totaal komt als eerste aan de beurt voor de gescripte demo. De gewichten zijn een voorbeeld.

Criterium	Gewicht	Tool A	Tool B	Tool C
1. Licentiemodel	15%			
2. Hosting in de EU	10%			
3. ITIL 4-certificering	10%			
4. CMDB	15%			
5. Enterprise service management (ESM)	10%			
6. AI	15%			
7. Microsoft 365	10%			
8. Time-to-value	15%			
Gewogen totaal	100%			

Waar de 10 platformen staan

Een vertrekpunt uit onze vergelijking van de 10 beste ITSM-tools. De scores van 0 tot 5 zijn de beoordeling van SMC Consulting; toets elk punt aan uw eigen eisen.

Platform	Hosting in de EU	ITIL 4-register	CMDB	ESM	AI voor agents	Microsoft 365
HaloITSM	Ja	Ja	4/5	4/5	4/5	3/5
ServiceNow ITSM	Gedeeltelijk	Nee	5/5	5/5	5/5	4/5
Freshservice	Ja	Ja	3/5	3/5	4/5	3/5
Jira Service Management	Ja	Ja	3/5	4/5	3/5	3/5
TOPdesk	Ja	Ja	3/5	5/5	2/5	3/5
EasyVista Service Manager	Ja	Nee	4/5	3/5	3/5	4/5
Ivanti Neurons for ITSM	Gedeeltelijk	Nee	4/5	4/5	4/5	3/5
Xurrent	Ja	Ja	3/5	4/5	4/5	2/5
GLPI	Ja	Nee	4/5	2/5	1/5	2/5
ManageEngine ServiceDesk Plus	Ja	Ja	3/5	3/5	4/5	3/5

Bron: SMC Consulting, vergelijking van de 10 beste ITSM-tools, bijgewerkt op 18 september 2026 (www.smcconsulting.be/nl/news/beste-itsm-tools). Elk feit en elke score is daar met bron vermeld.

Licentiemodel en time-to-value

Platform	Licentiemodel	Time-to-value
HaloITSM	Per agent (met naam of gelijktijdig), alle modules inbegrepen, onbeperkt aantal eindgebruikers en portaalgebruikers.	De eigen vergelijkingsgids van SMC Consulting beoordeelt de time-to-value van een HaloITSM-implementatie als 'Adequaat (8-16 wkn)' voor een mid-market ITIL-scope.
ServiceNow ITSM	Per benoemde 'fulfiller' die tickets oplost; aanvragers hebben geen licentie. 2026: Standard/Pro/Enterprise hernoemd naar Foundation/Advanced/Prime.	Onafhankelijke gidsen zetten één ServiceNow ITSM-module in 3-6 maanden live, tegen 12+ maanden voor grote multimodule-transformaties.
Freshservice	Per benoemde agent, naar plan (Starter/Growth/Pro/Enterprise); hogere niveaus bundelen meer modules; alleen agents worden gefactureerd, geen eindgebruikers.	Freshworks geeft aan dat 80% van de klanten binnen 90 dagen na de start van de implementatie live is.
Jira Service Management	Licentie per agent in niveaus (Free/Standard/Premium/Enterprise); "klanten" (eindgebruikers) op het selfserviceportaal zijn onbeperkt en gratis.	Atlassian presenteert de configuratie als "configureren, klikken, binnen minuten aan de slag"; geen implementatietermijn gepubliceerd voor ITSM-middensegment.
TOPdesk	Per benoemde 'agent' die tickets kan aanmaken of bewerken; alleen-lezen lichte agents en alle eindgebruikers zijn onbeperkt en gratis inbegrepen.	TOPdesk's reviewpagina citeert nog steeds een Gartner-opmerking uit 2020 over de kortste implementatietijd (10-25 dagen) onder de beoordeelde leveranciers.

Platform	Licentiemodel	Time-to-value
EasyVista Service Manager	Geen gepubliceerd licentiemodel; de prijspagina vermeldt niet of licenties op naam of gelijktijdig zijn, noch welke modules per niveau zijn inbegrepen.	Geen gepubliceerde typische projectduur; EasyVista promoot 'flexibele, codeloze technologie' maar laat implementatietermijnen over aan de offerte.
Ivanti Neurons for ITSM	Prijsstelling per agent-licentie, op naam of gelijktijdig, voor medewerkers die tickets behandelen; selfservice eindgebruikers meestal inbegrepen of symbolisch.	Uitrollen met integraties (Intune, SCCM, ITOM) duren meerdere maanden; Ivanti publiceert geen tijd-tot-waarde-cijfer voor een standalone ITSM-configuratie.
Xurrent	Twee gebruikerstypes: Platform Users (eindgebruikers) en Specialist Users (agents); modules zijn gebundeld per laag, niet los verkocht als add-ons.	Case studies noemen een go-live van twee weken (Axsos) en een uitrol van IT-support in 24 dagen (Universiteit Hasselt) voor gerichte servicedesk-implementaties.
GLPI	GLPI-kern is opensource GPL v3 zonder licentiekosten per agent; GLPI Network is een apart betaald abonnement voor hosting of zelf gehoste support.	Geen time-to-value-cijfer gepubliceerd; SMC Consulting schat 6 tot 10 weken met een integrator voor een volledige zelf gehoste uitrol met SLA's en regels.
ManageEngine ServiceDesk Plus	Licentie per technicus, per maand of jaar gefactureerd; geen limiet op IT-eindgebruikers; sommige modules zijn editiegebonden of betaalde add-ons.	De leverancier promoot een template-opzet van 60 seconden per afdeling; SMC Consulting heeft geen onafhankelijke benchmark voor een volledige mid-market ITIL-uitrol.

Bron: SMC Consulting, vergelijking van de 10 beste ITSM-tools, bijgewerkt op 18 september 2026 (www.smcconsulting.be/nl/news/beste-itsm-tools). Elk feit en elke score is daar met bron vermeld.

Een shortlist voor uw context?

Beantwoord een paar vragen over uw team, uw huidige tool en uw must-haves. Een senior ITIL v4-gecertificeerde consultant van SMC Consulting komt bij u terug met een eerste shortlist van twee of drie tools en een moment om die te bespreken.

[Ontvang mijn ITSM-shortlist →](#)