

Ergebnisse Anwender- Zufriedenheitsstudie ERP/Business Software Schweiz 2004

Öffentliche Vorstellung der
Ergebnisse
Zürich, 11. Oktober 2004

Agenda

- Background: Eine Schweizer Initiative erobert den deutschsprachigen Raum
- Facts & Figures: Der Markt in Zahlen
- Was alle wissen wollen: Das sind die Besten
- Was man eigentlich wissen sollte: Zufriedenheitsaspekte im Detail
- Ausblick und Handlungsempfehlungen

Background:

Eine Schweizer Initiative erobert den deutschsprachigen Raum

Das Netzwerk der Studie

Idee & Betreuung Schweiz



Partner Deutschland

.trovarit

MQ | RESULT
CONSULTING AG

Partner Österreich

DR. WALTER WINTERSTEIGER
MANAGEMENT & INFORMATIK

Platform-Partner

.it-matchmaker.

Medienpartner (CH)

InfoWeek.ch

iTReseller

Medienpartner (D)

COMPUTERWOCHE
fokus **Mittelstand**

Medienpartner (A)

monitor
Das Magazin für Informationstechnologie



Historie der Studie

- Im Sommer 2003 erstmals in der Schweiz durchgeführt (ca. 480 bewertete Systeme)
- Grosses Echo im In- und Ausland
- Frühjahr 2004 Durchführung in Deutschland (ca. 1'500 bewertete Systeme)
- Erneute Durchführung Schweiz 2004 (858 bewertete Systeme)
- 2005: Erneute Durchführung in der Schweiz, Deutschland und erstmals Österreich

Philosophie der Studie (1/2)

- **Kontinuität** – die Studie wird jährlich durchgeführt und erlaubt so eine Langzeitanalyse.
- **Professionalität** – die Initianten sind Teil des grössten Netzwerks von ERP-Spezialisten im deutschsprachigen Raum (it-matchmaker.com) und haben bis zu 15 Jahre Erfahrung aus zahlreichen Projekten.
- **Unabhängigkeit** – die Studie wird ausschliesslich aus den Einnahmen des Berichtes finanziert, Sponsoring durch Anbieter ist ausgeschlossen.

Philosophie der Studie (2/2)

- **Länderübergreifende Vergleichbarkeit** – die Studie wird regelmässig in der Schweiz, Deutschland und ab 2005 in Österreich durchgeführt.
- **Zugänglichkeit der Ergebnisse** – die Studie und Ergebnisse werden durch führende Medien der Branche unterstützt und verbreitet. Der umfangreiche Bericht zu einem konkurrenzlos günstigen – und für jeden erschwinglichen - Preis erhältlich.



Facts und Figures zur Studie

- Start der Erhebung 13.07.2004
- Ende der Erhebung 27.09.2004
- Angesprochen Systemanbieter und Implementationspartnern 215
- Gesamtzahl Kontakte mit Anbieter 1'505
(Ø 7 Kontakte je Anbieter,
davon Ø 1.3 telefonisch),
- Anzahl freigegeben Teilnehmer 756
- Anzahl freigegebener Projekte 858
- Anzahl vertretene Systeme 80
- Anzahl gewertete Systeme 23

Wertung und Verifikation

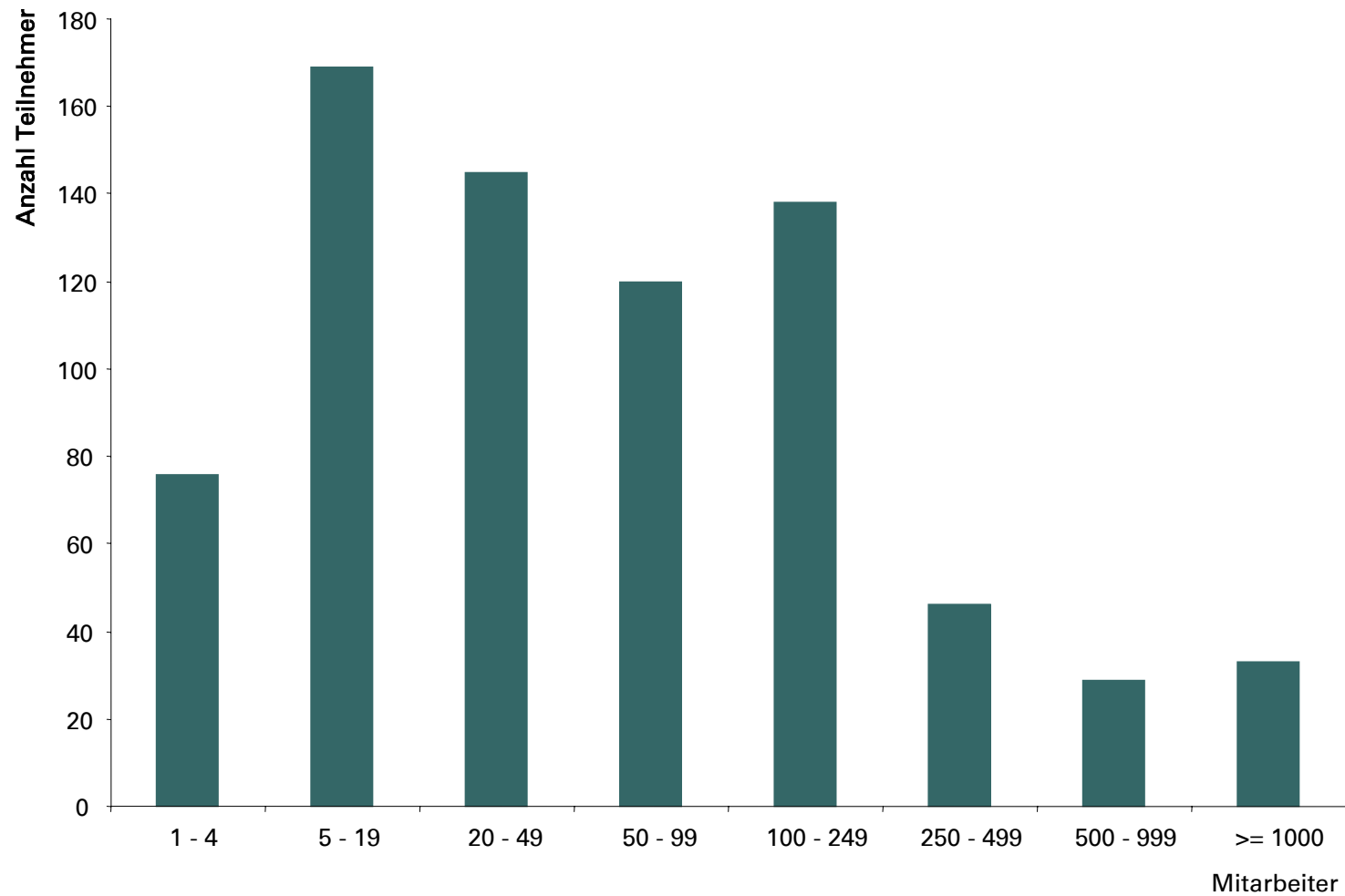
- Kriterien zur Wertung
 - Min. 10 freigegebene Teilnehmer
 - Anzahl repräsentativ in Relation zur Installationsbasis
- Verifikation
 - Aktives Unternehmen in CH und FL
 - Keine organisatorische Verbindung mit Anbieter (z.B. Outsourcing-Anbieter, Berater als Selbstanwender)
 - Eingabedauer glaubwürdig
 - Realitäts-Check Ergebnisse (Sichtkontrolle bzgl. Muster)
 - Adressverifikation
 - Stichprobenüberprüfung (ca. 40 Telefonate mit Teilnehmern)

Anwenderbarkeit der Studie

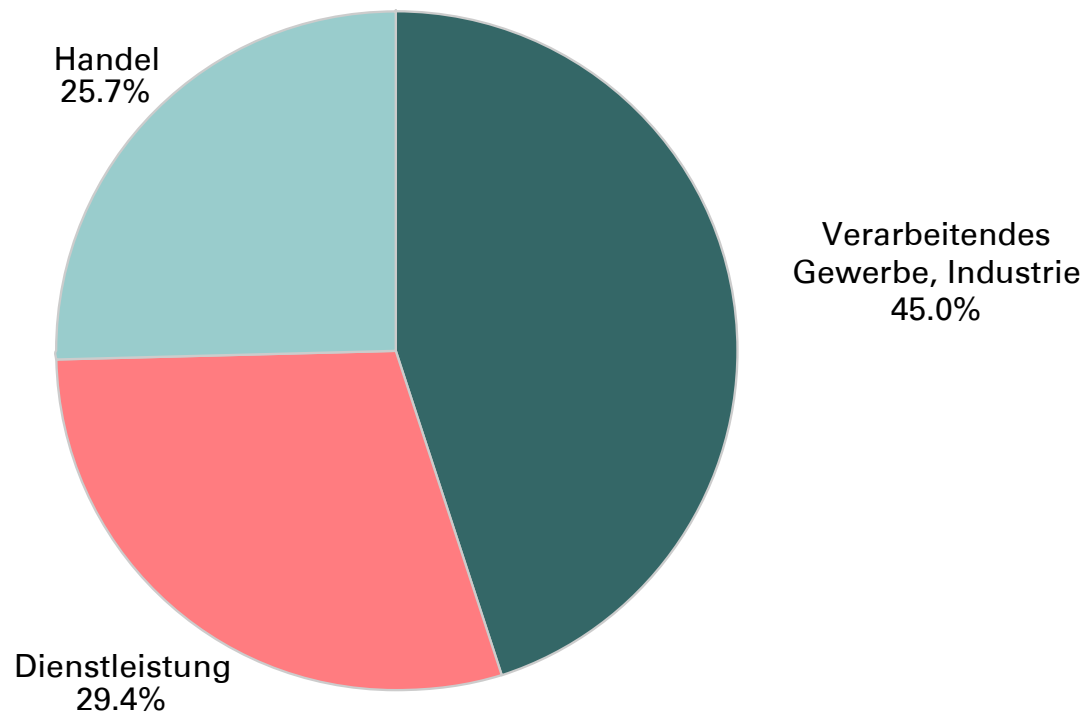
Schritt	Ziel	Mögliche Informationsquellen
<p>Best fit</p>  <p>it-matchmaker.ch</p>	Suche von mehreren Systemen (min. 2), die die funktionalen und prozessorientierten Anforderungen des Unternehmens erfüllen	<ul style="list-style-type: none"> - eigene funktionale Anforderungen - Marktspiegel, z.B. it-matchmaker.ch - Präsentationen seitens des Anbieters - Ergänzende Konzeptpapiere
<p>Best practise</p>  <p>ERP-Z</p>	Auswahl eines Partners, der mit grösster Wahrscheinlichkeit das Projekt im gegebenen Rahmen umsetzen kann	<ul style="list-style-type: none"> - Eigene projektorganisatorische Fähigkeiten - Studie „Anwender-Zufriedenheit“ - Referenzbesuche - Diskussion mit Anbieter - Erfahrungen aus Workshops
<p>Total Costs/ Return-of- investment</p> <p>it-benchmarking.ch</p>	Überprüfung der initialen Investitions- und laufenden Betriebskosten auf ihre Wirtschaftlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> - Detailliertes Angebot des Anbieters - Referenzangaben zu Betriebskosten und –aufwand - Gegenüberstellung mit eigenen Einsparungspotentialen

Facts & Figures: Der Markt in Zahlen

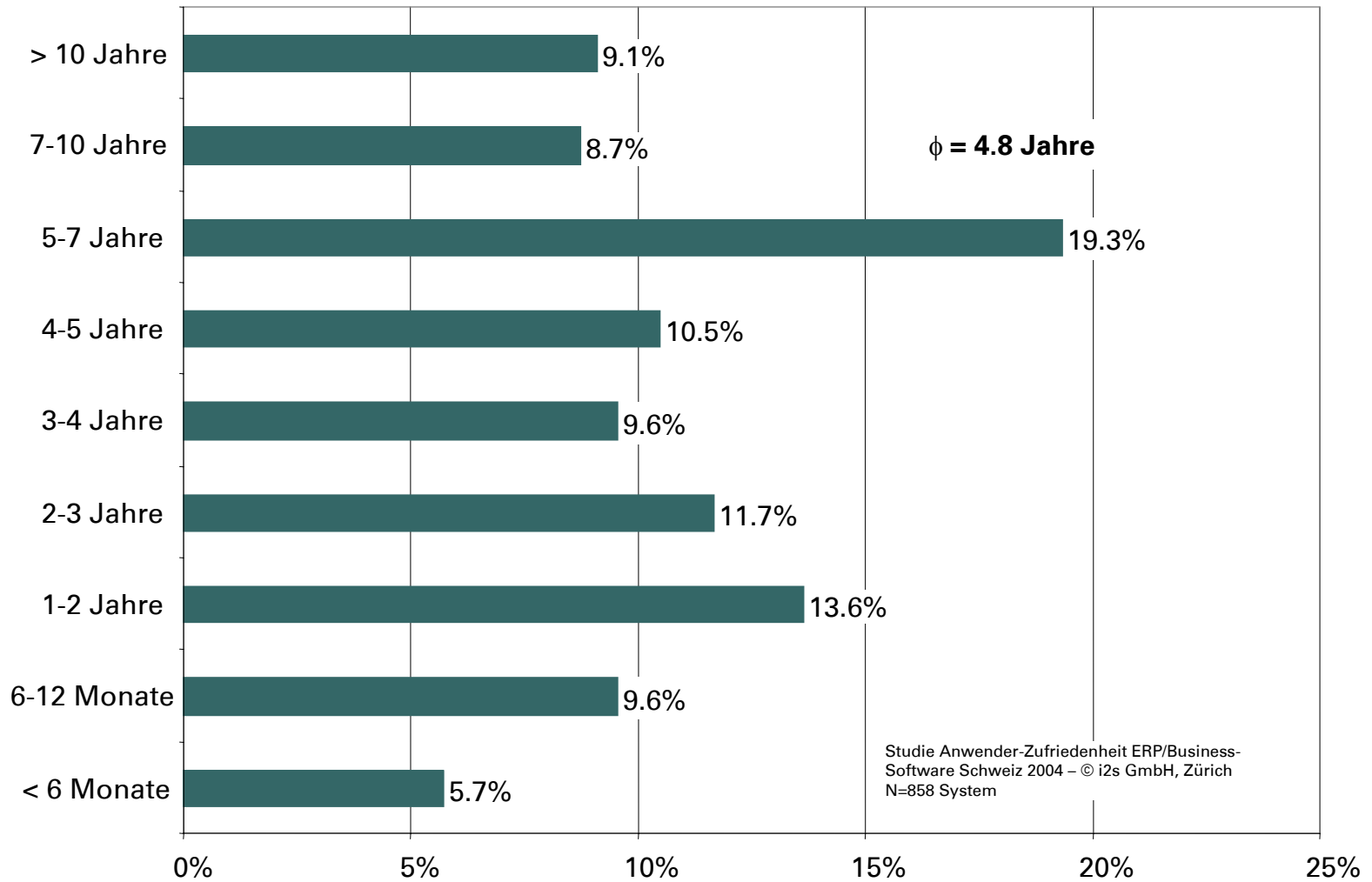
Grössenverteilung der Teilnehmer



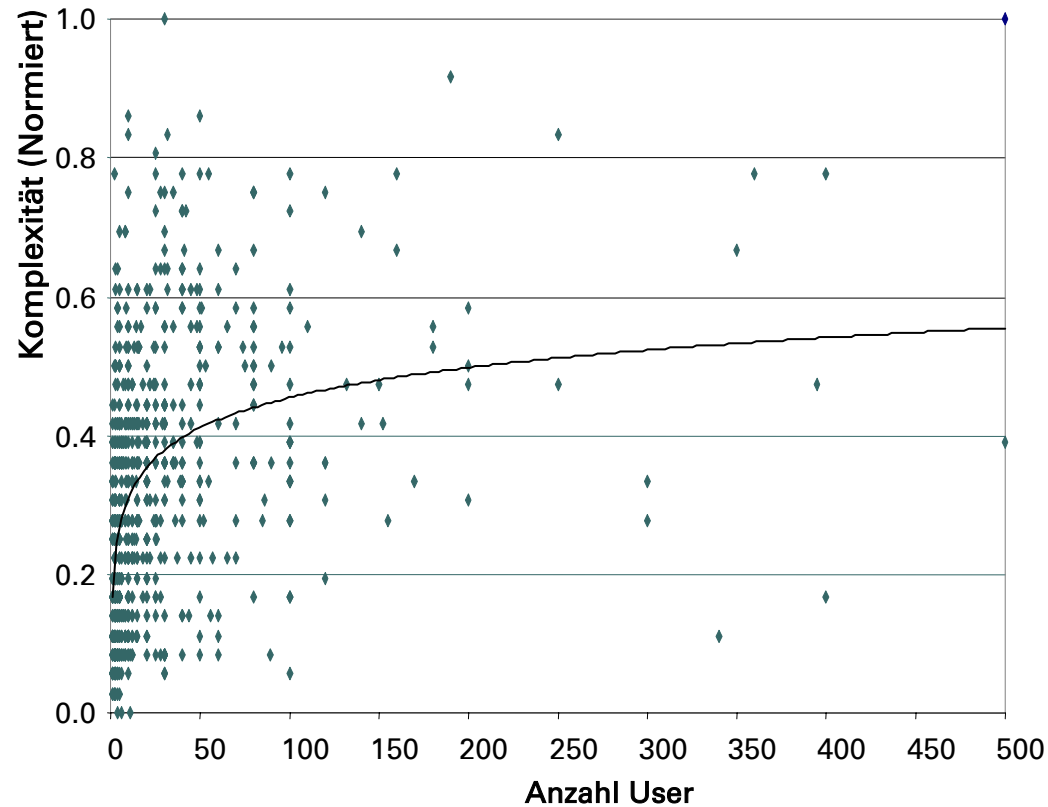
Branchenverteilung der Teilnehmer (grob)



Durchschnittliches Alter der installierten Systeme

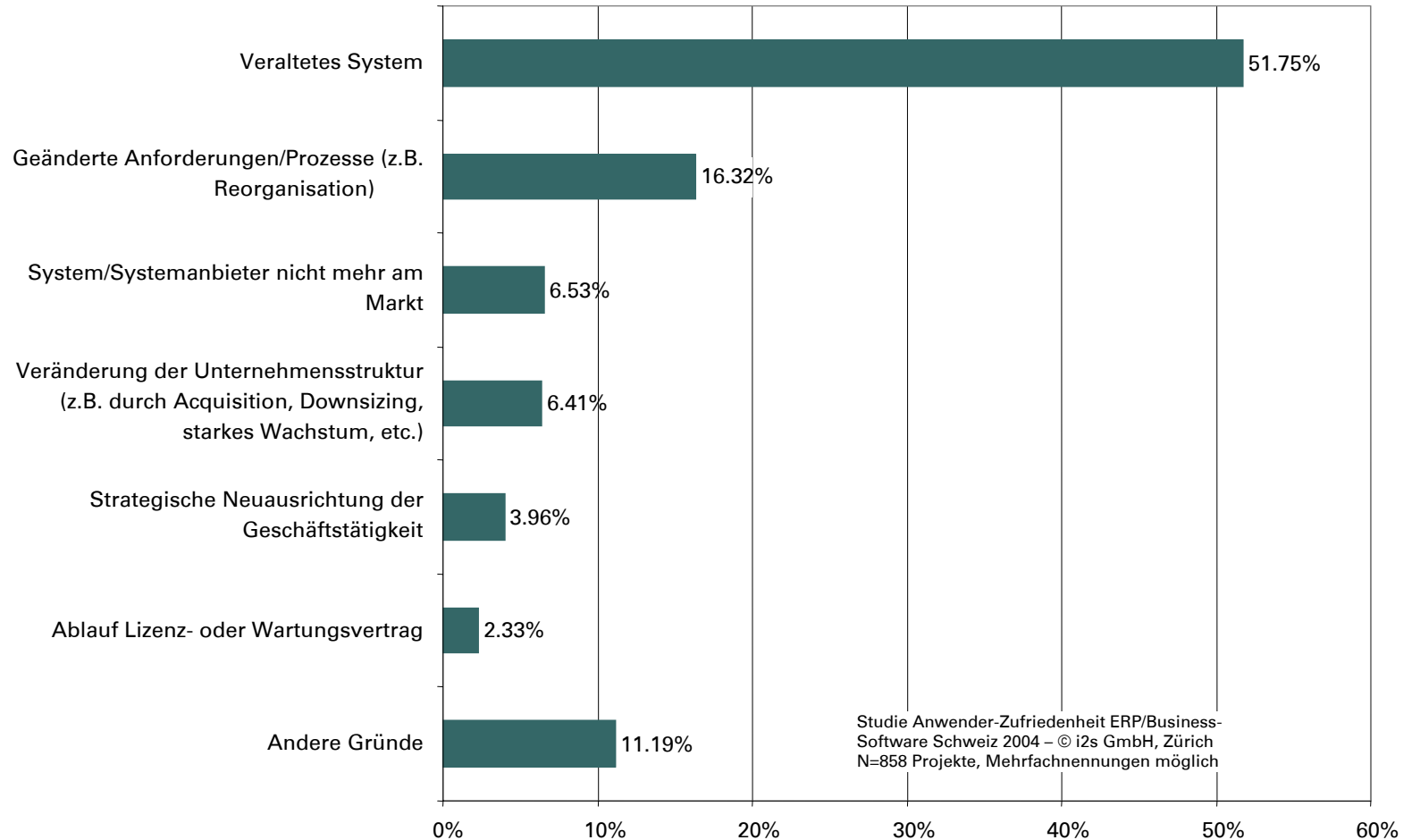


Typische Komplexität von Installationen (Ausschnitt bis 500 User)

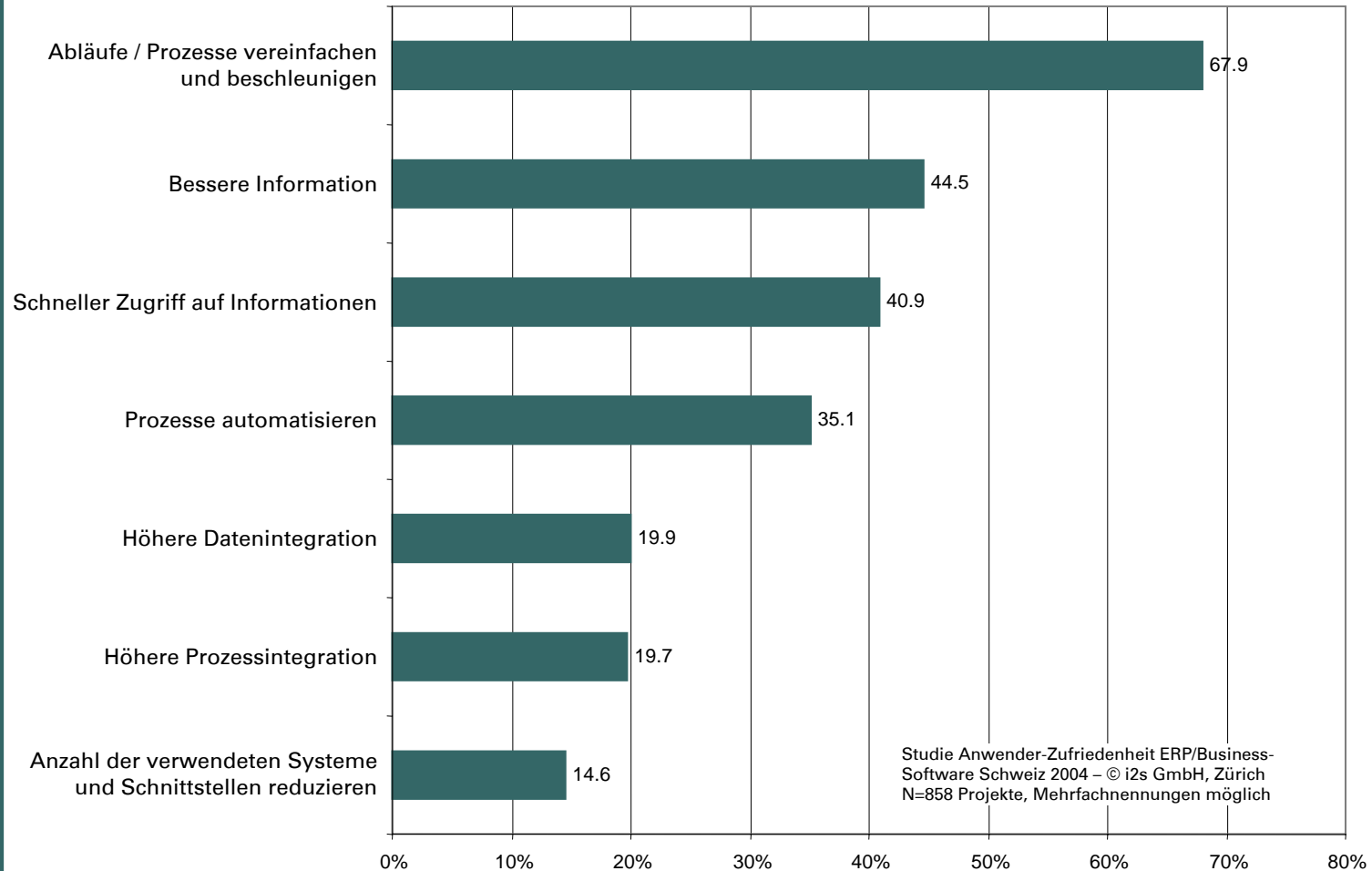


Studie Anwender-Zufriedenheit ERP/Business-
Software Schweiz 2004 – © i2s GmbH, Zürich
N=858 System

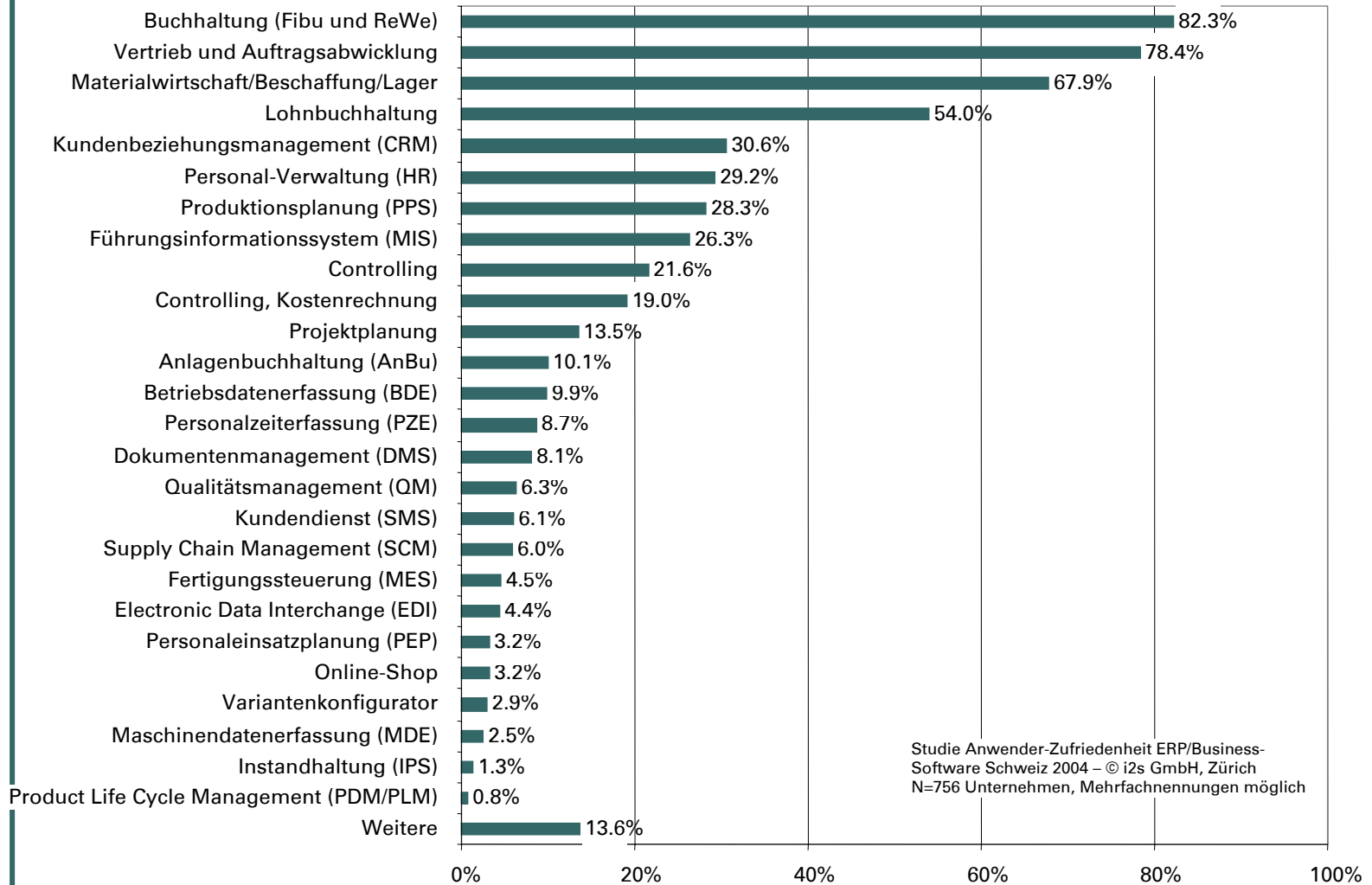
Auslöser für eine Neueinführung



Ziele bei der Einführung von Business-Software

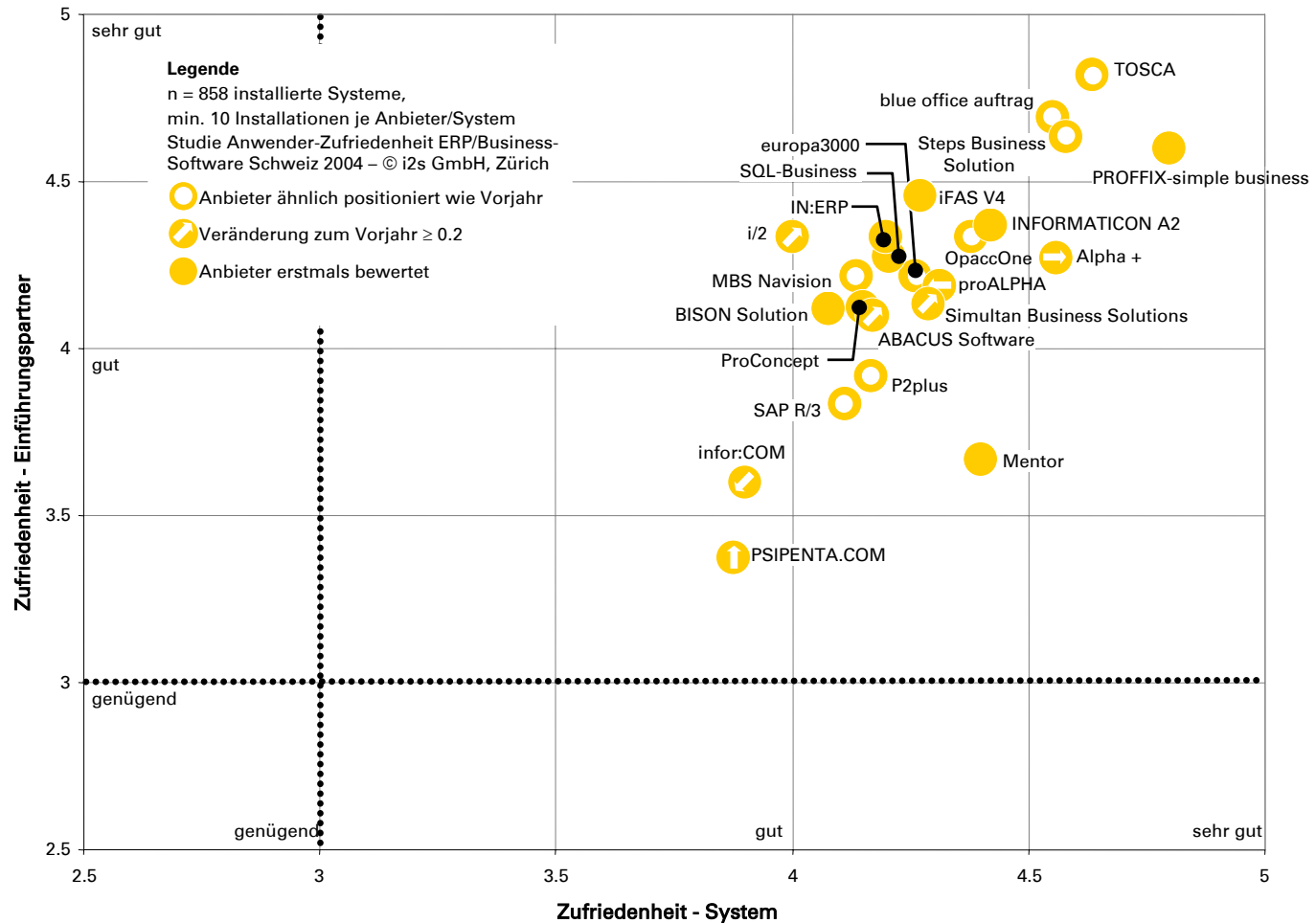


Einsatzhäufigkeit von Modulen

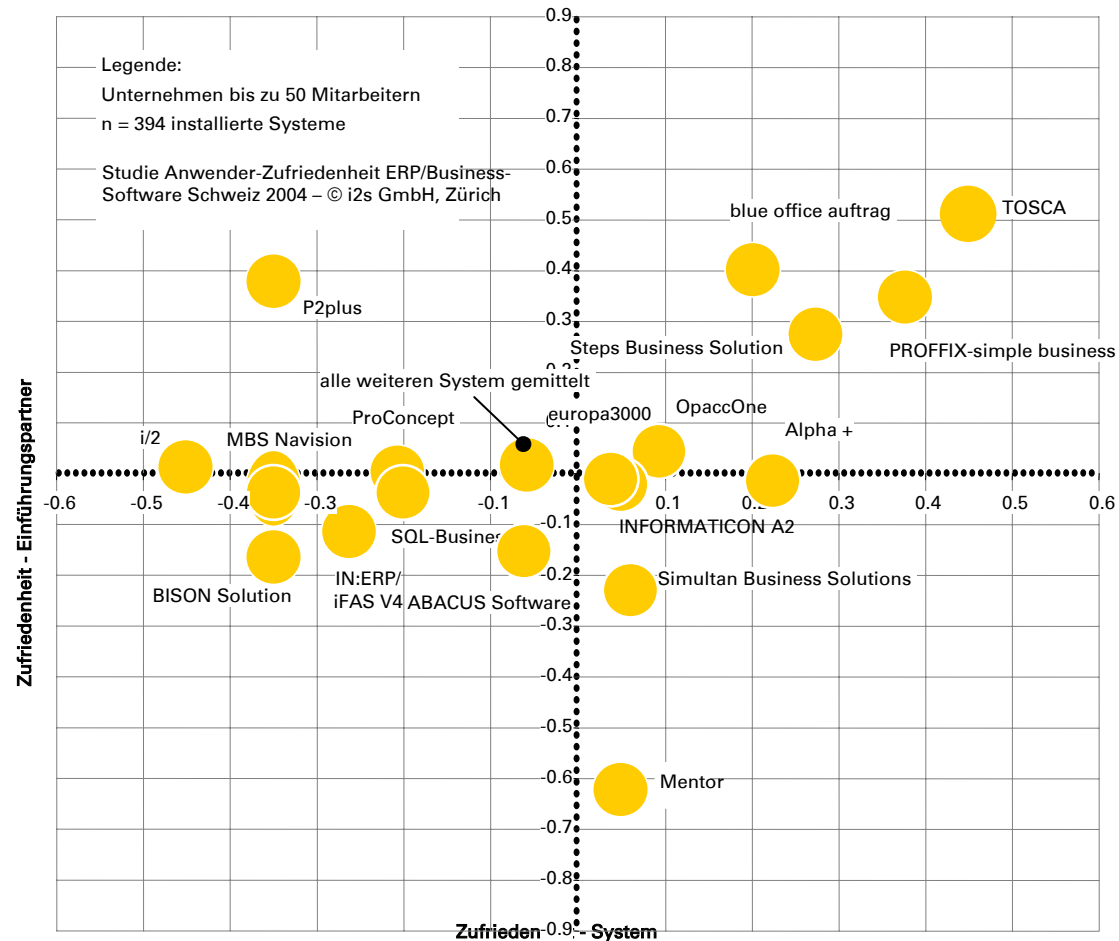


Was alle wissen wollen: Das sind die Besten

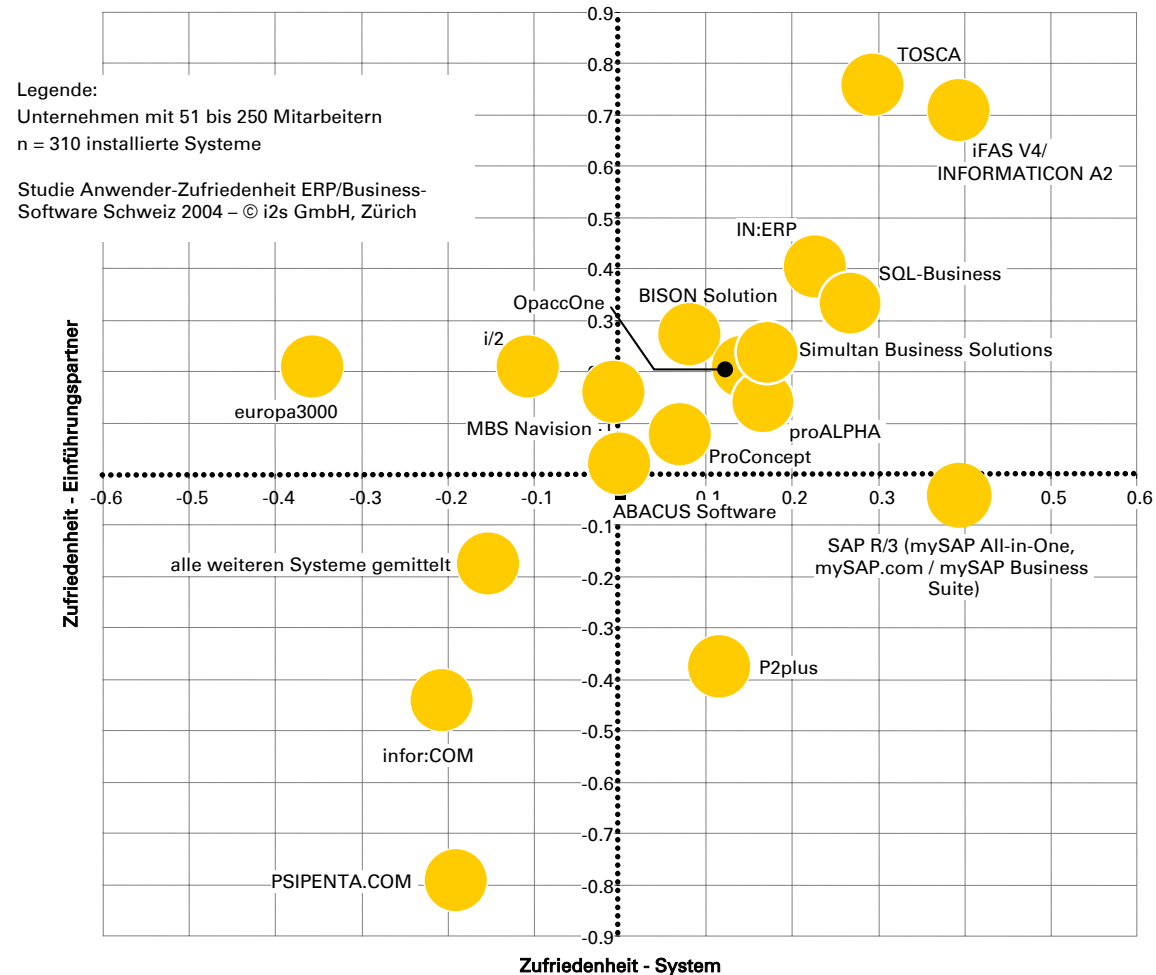
Zufriedenheit nach ERP-Systemen



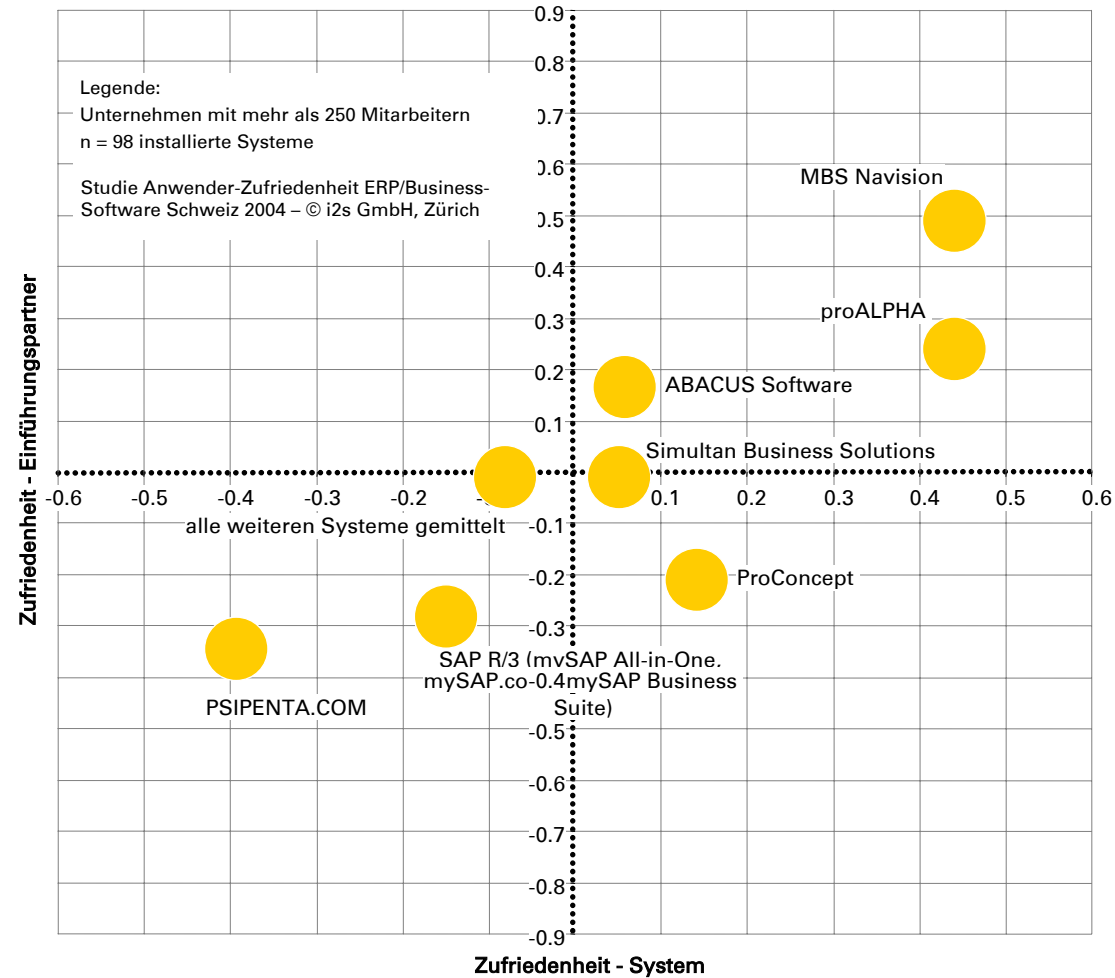
„Peer-Group“ bis 50 Mitarbeiter



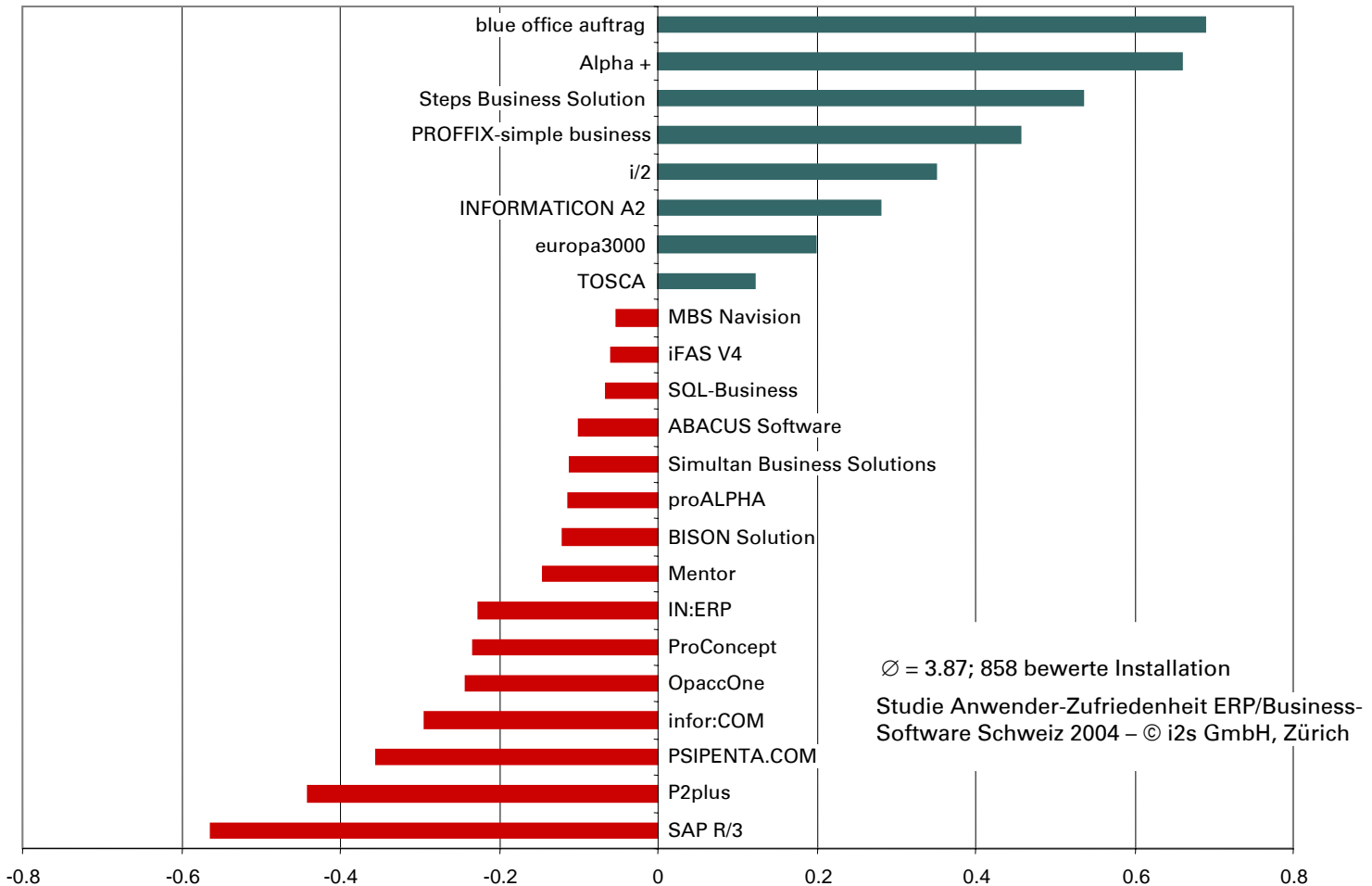
„Peer-Group“ 50 bis 250 Mitarbeiter



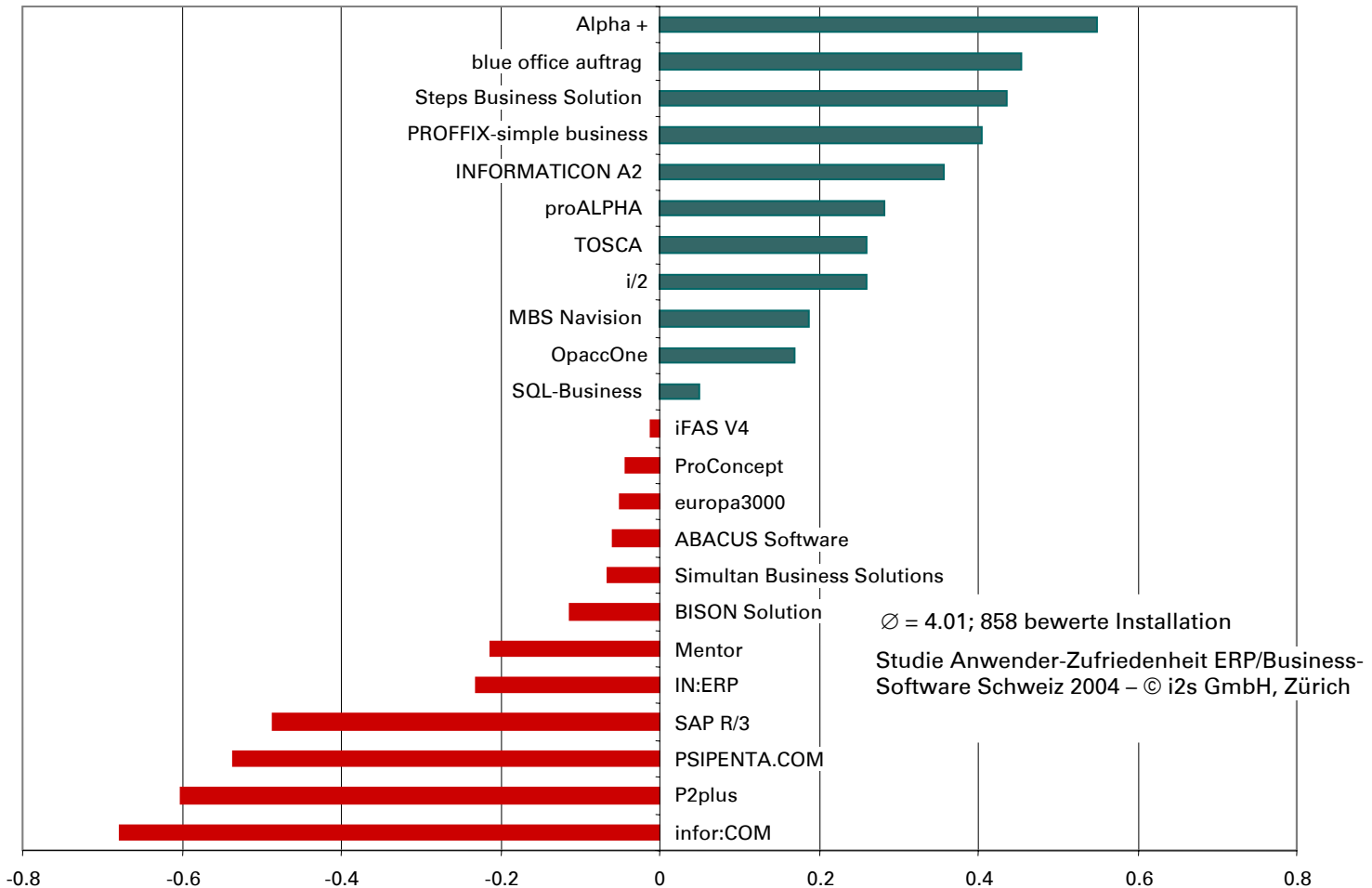
„Peer-Group“ mehr als 250 Mitarbeiter



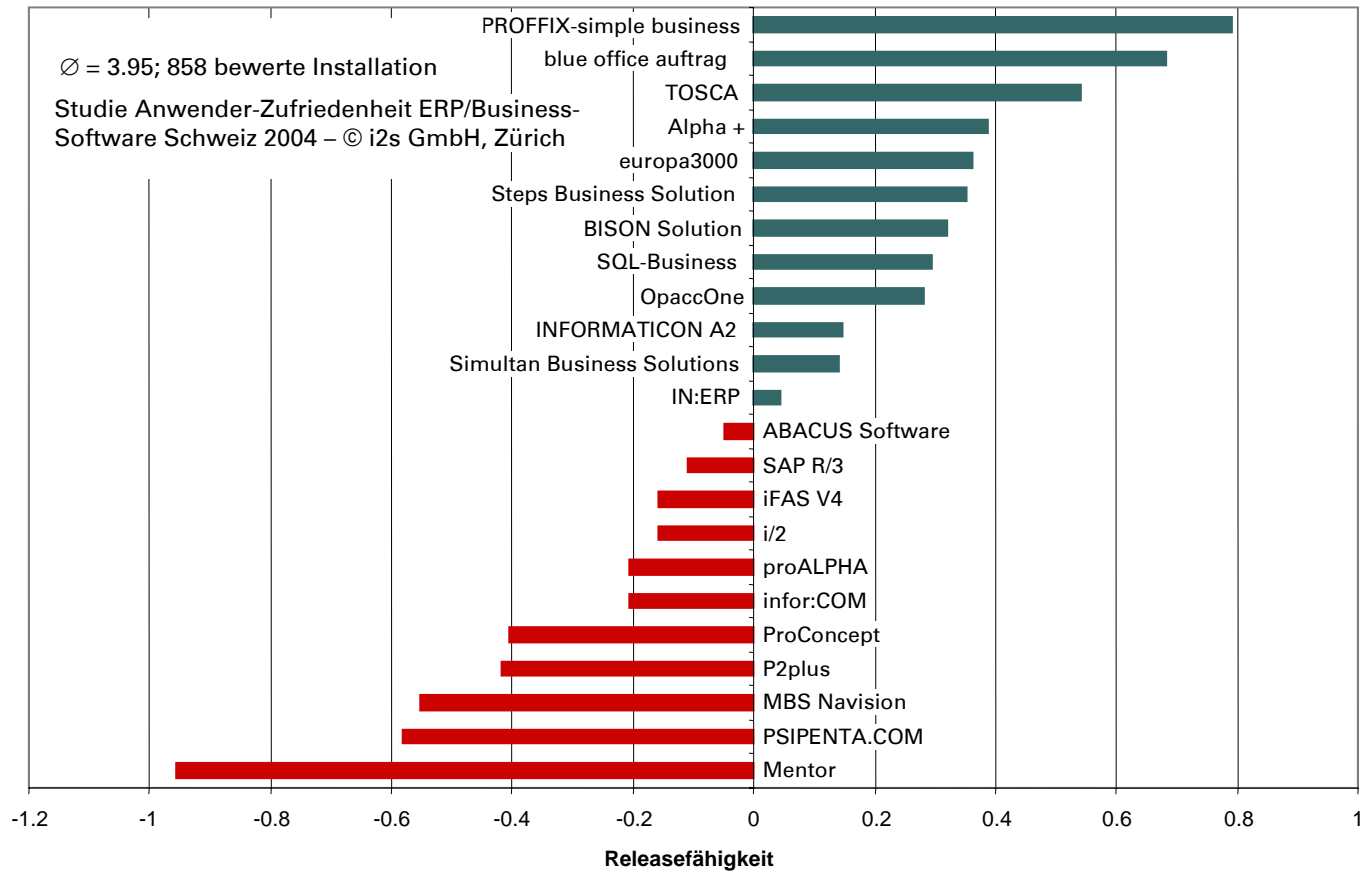
Einhaltung Kostenbudget – Wer sind die Besten?



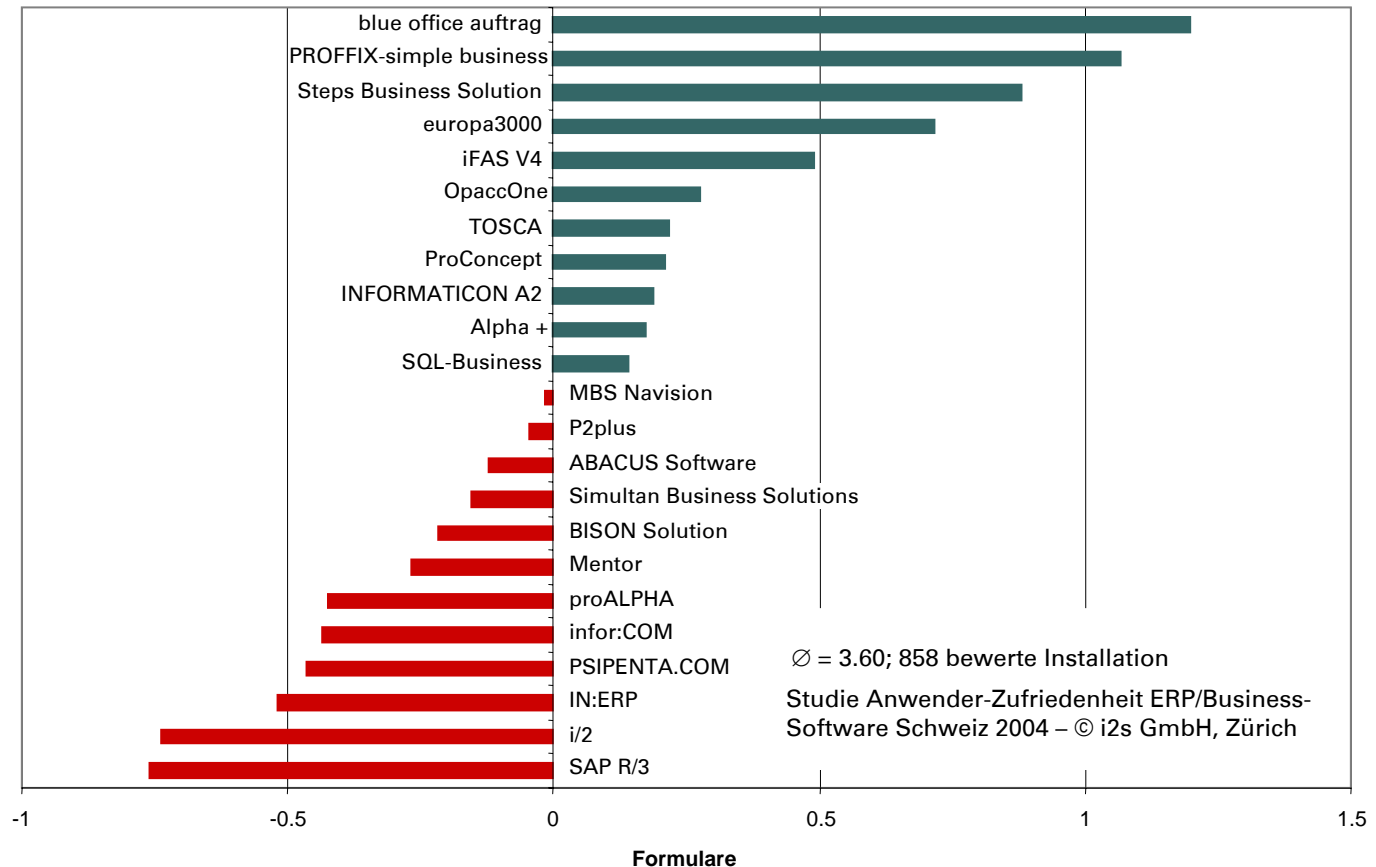
Einhaltung Zeitplan – Wer sind die Besten?



Release-Fähigkeit – Wer sind die Besten?



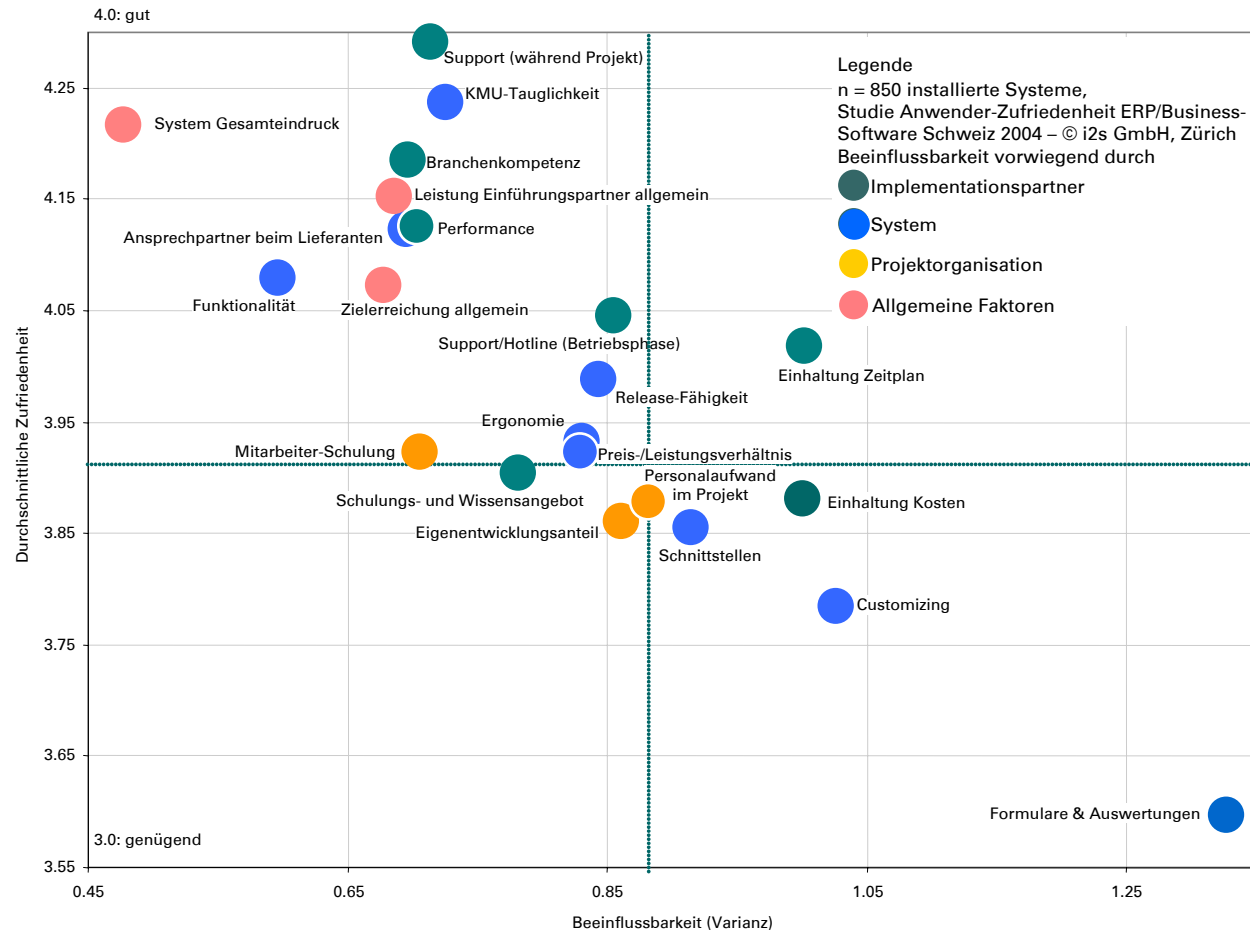
Formulare & Auswertungen – Wer sind die Besten?



Was man eigentlich wissen sollte:

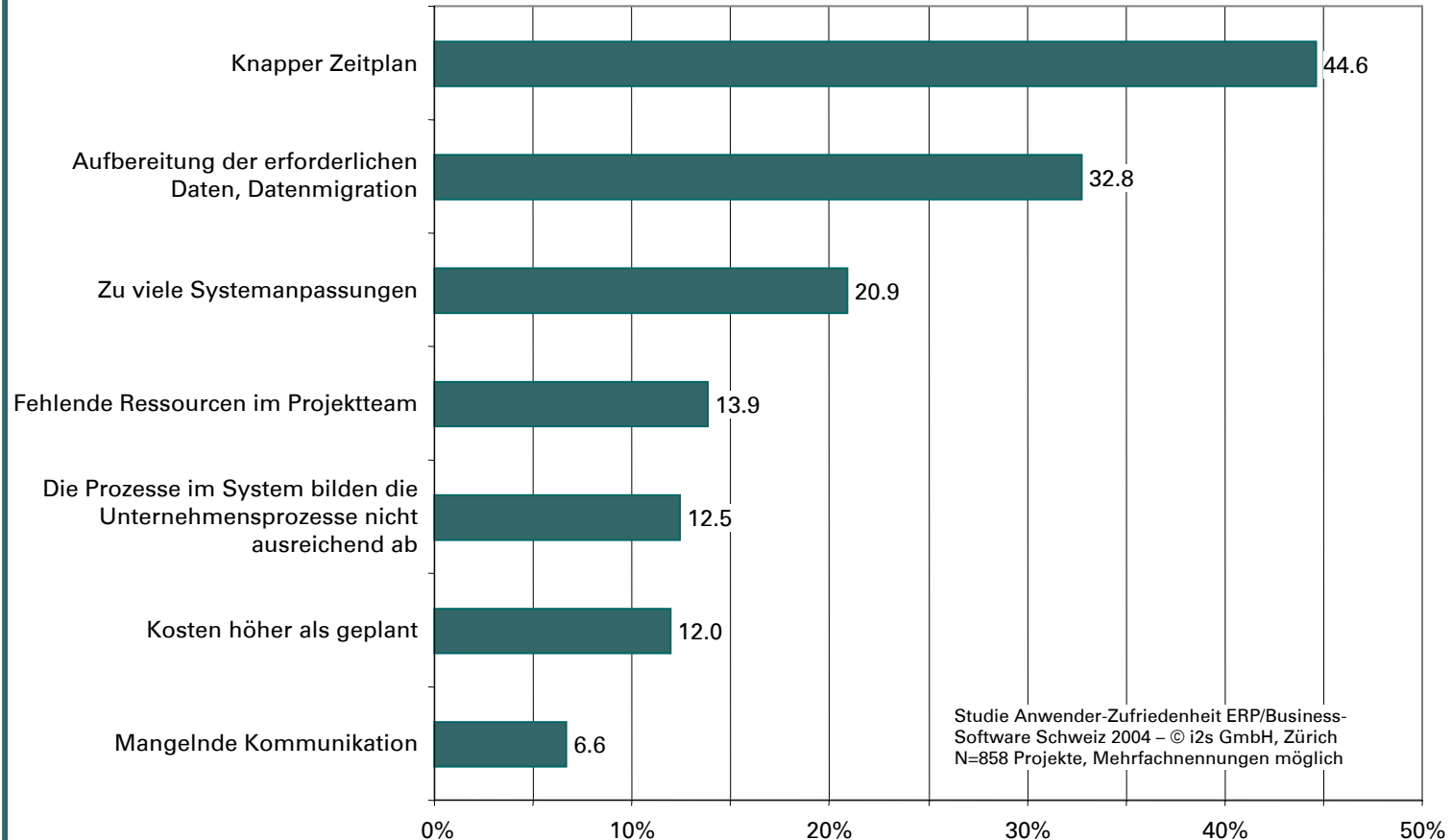
Zufriedenheitsaspekte im Detail

Zufriedenheitsaspekte im Detail

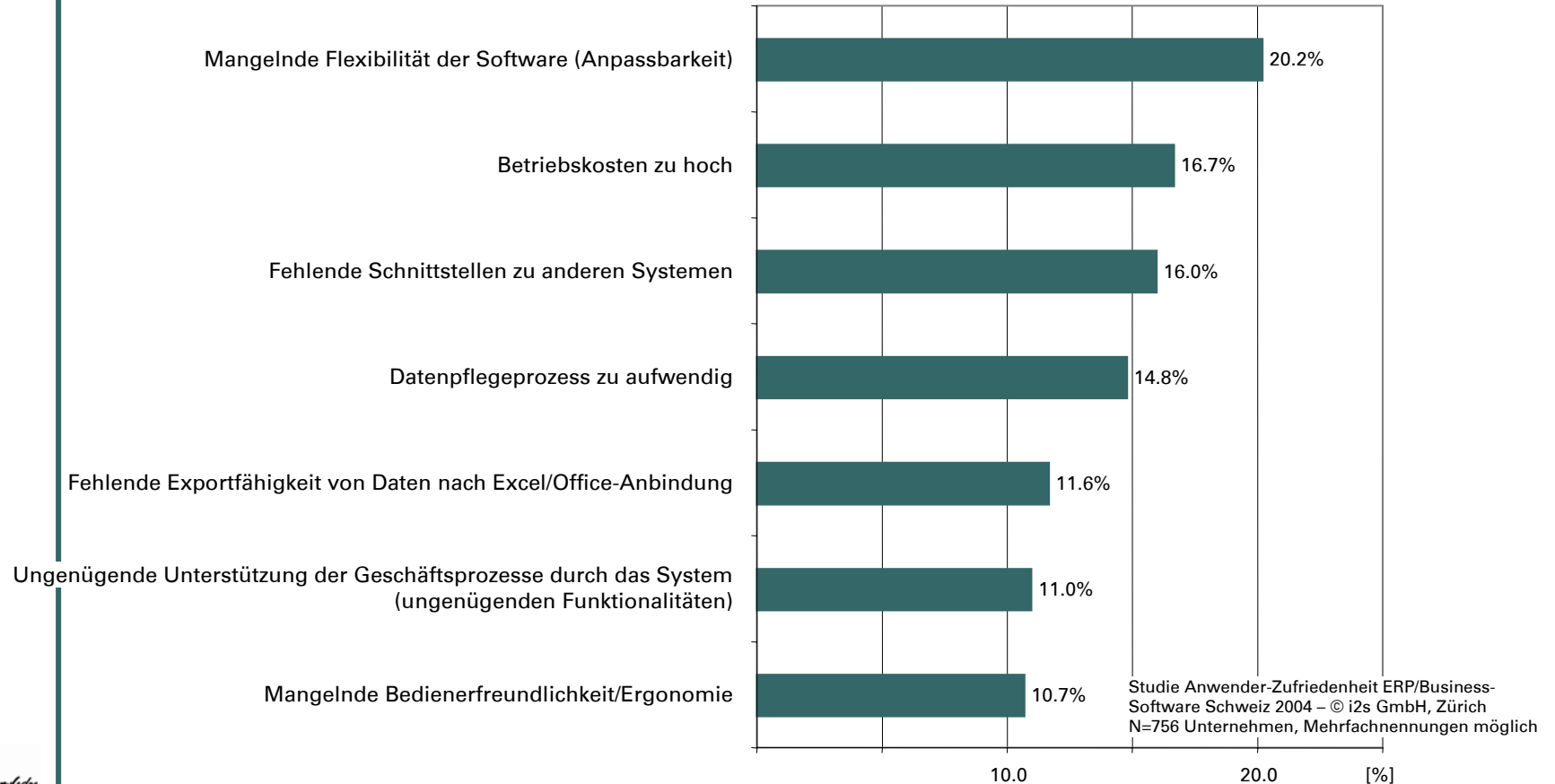


Ausblick und Handlungsempfehlungen

Die grössten Probleme im Projekt



Die 7 dringlichsten Probleme aus Sicht der Anwender



Was sollten Anbieter tun?

- Kontakt zu der bestehenden Kundenbasis stärken
- Ihr eigenes System mit dem der Konkurrenz ernsthaft vergleichen, Kundenbedürfnisse klären und klare Entwicklungsrichtung einschlagen
- Projektkompetenz stärken, Disziplin und Controlling verbessern
- Moderne und Standard-Technologien einsetzen, wo immer möglich

Was sollten Anwender tun?

- Relation von Kosten und Nutzen besser verstehen
- Sich darüber im Klaren werden, dass ERP-Projekte nicht einfach sind und nicht zum Tagesgeschäft gehören
- Rational und auf Grund von vergleichbaren Daten entscheiden
- Partnerschaftlichen Kontakt mit Anbieter suchen
- Keine Märchen glauben

Ihr Ansprechpartner

intelligent systems solutions (i2s) GmbH

Stampfenbachstr. 159

CH 8006 Zürich

Tel. +41 1 360 51 30

Fax +41 1 360 51 32

URL: <http://www.i2s-consulting.com>

E-Mail: info@i2s-consulting.com

Ihre Ansprechpartner:

Dr. Eric Scherer

lic. oec. HSG Valesko Wild

Dipl. Psych. Beat Ottiger



... nur das Tagesgeschäft
entscheidet über den Erfolg ...

JETZT BESTELLEN!

Der umfassende Bericht zur Studie

«Anwender-Zufriedenheit ERP-/Business-Software Schweiz 2004»

www.changebox.info/erpstudie

iTReseller

InfoWeek.ch

 enabling IT durch innovation
www.i2s-consulting.com

i2s consulting
Stampfenbachstr. 159, CH 8006 Zürich,
info@i2s-consulting.com
www.i2s-consulting.com

Suchen Sie eine neue Business-Software?

X Wir helfen Ihnen!

Chiffre: 102 PLZ 821

- **Klein aber fein:** KMU, Jg. 55, 120 MA, Anlagenb., sucht schlankes ERP-Syst., unkompl., mehrsprach., intergr. CRM/SCM Funkt. erwünscht.

Chiffre: www.i2s-consulting.com

