ERP-Umfrage

- Herzlichen Dank für Ihre tatkräftige Unterstützung!
- Das Resultat (und die Resonanz im Markt) ist Lohn für die Arbeit.

copyright 2003 by blue office consulting ag

Das Team hinter der Studie: intelligent systems solutions, i2s

- Die i2s beschäftigt sich seit Jahren mit dem Standardsoftwaremarkt in der Schweiz
- Spezialgebiet ERP-Systeme für KMU
- i2s ist Teil des Kompetenznetzwerkes itmatchmaker.com und führt regelmässig Marktstudien in den Bereichen ERPAnwendung und Einführung durch.

- Diese ERP-Studie: Zusammenarbeit mit IT-Report vom Fachverlag Compress Group

copyright 2003 by blue office consulting ag

Die ERP-Studie

- 125 Systemanbieter angeschrieben
- 52 davon haben teilgenommen
- 26 davon konnten repräsentativ ausgwertet werden (genügende Anzahl Eingaben, von effektiven Endkunden etc.)
- 449 Fragebogen wurden ausgewertet.

copyright 2003 by blue office consulting ag

Fazit der Studie

- „Grosse“ und „kleine „ Anbieter unterscheiden sich NICHT in Bezug auf den Einsatz innovativer Technologien und bestimmter Funktionalitäten (v.a. branchenspezifische Anforderungen).

copyright 2003 by blue office consulting ag

3 Schritte zur Systemauswahl: Best fit – Best practise - TCO

Schritt	Ziel	Mögliche Informations-quellen
Best fit	Suche von mehreren Systemen (min. 2), die die funktionalen und prozessorientierten Anforderungen des Unternehmens erfüllen	- eigene funktionale Anforderungen - Marktspiegel, z.B. it-matchmaker.ch - Präsentationen seitens des Anbieters - Ergänzende Konzept-papiere
Best practise	Auswahl eines Partners, der mit grösster Wahrscheinlichkeit das Projekt im gegebenen Rahmen umsetzen kann	- Eigene projekt-organisatorische Fähigkeiten - Studie „Anwender-Zufriedenheit" - Referenzbesuche - Diskussion mit Anbieter - Erfahrungen aus Workshops
Total Costs/ Return-of-investment	Überprüfung der initialen Investitions- und laufenden Betriebskosten auf ihre Wirtschaftlichkeit	- Detailliertes Angebot des Anbieters - Referenzangaben zu Betriebskosten und –aufwand - Gegenüberstellung mit eigenen Einsparungs-potentialen

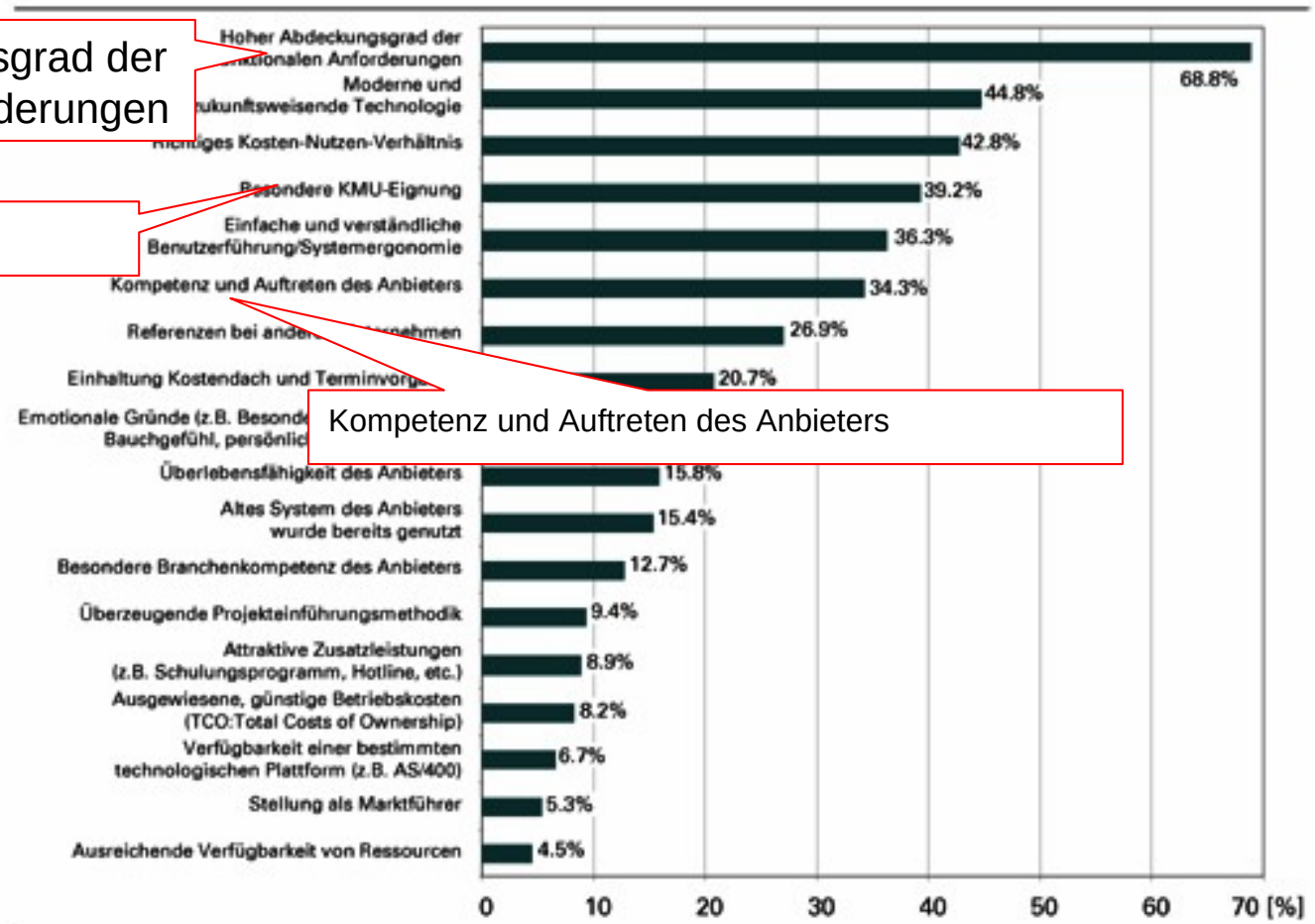
copyright 2003 by blue office consulting ag

Gründe für den Auswahlentscheid

Hoher Abdeckungsgrad der funktionalen Anforderungen

Besondere KMU-Eignung

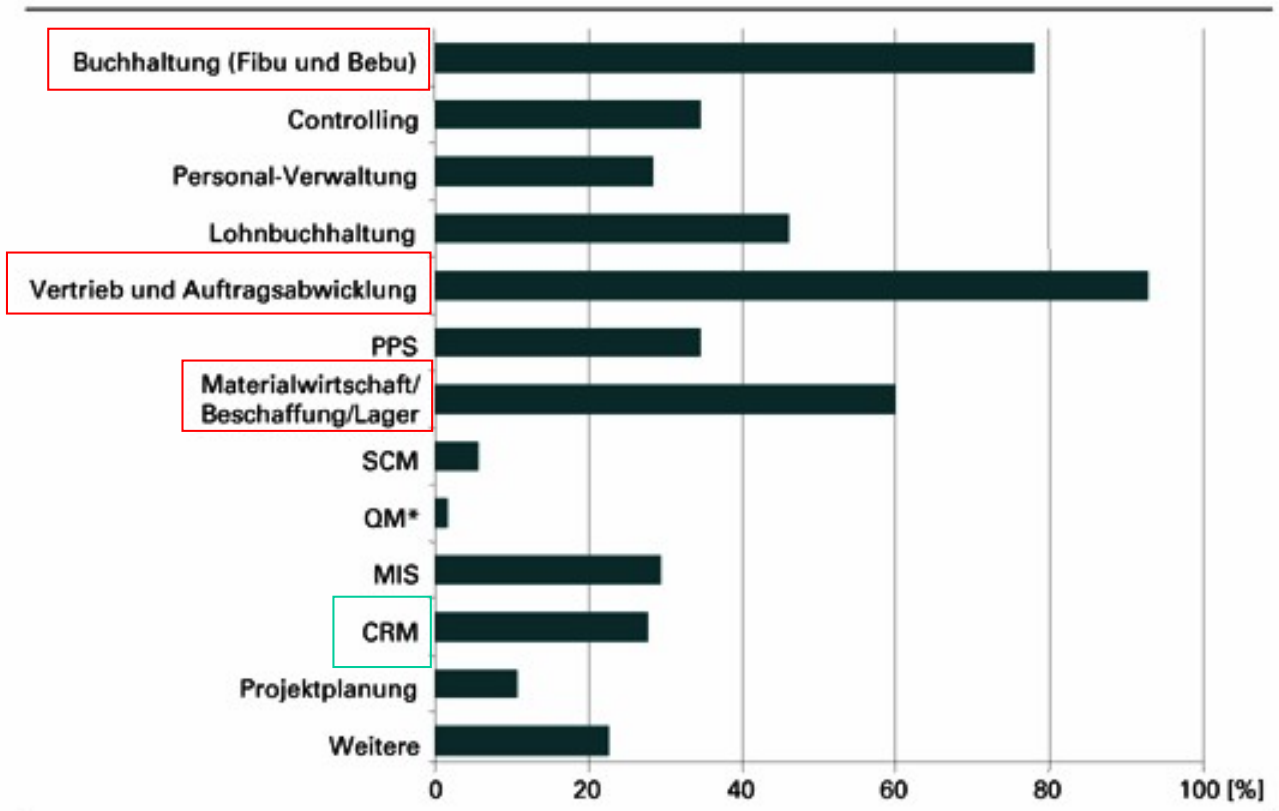
Kompetenz und Auftreten des Anbieters



Gründe für den Auswahlentscheid (N_1=449 Projekte, N_2=1875 Nennungen)

copyright 2003 by blue office consulting ag

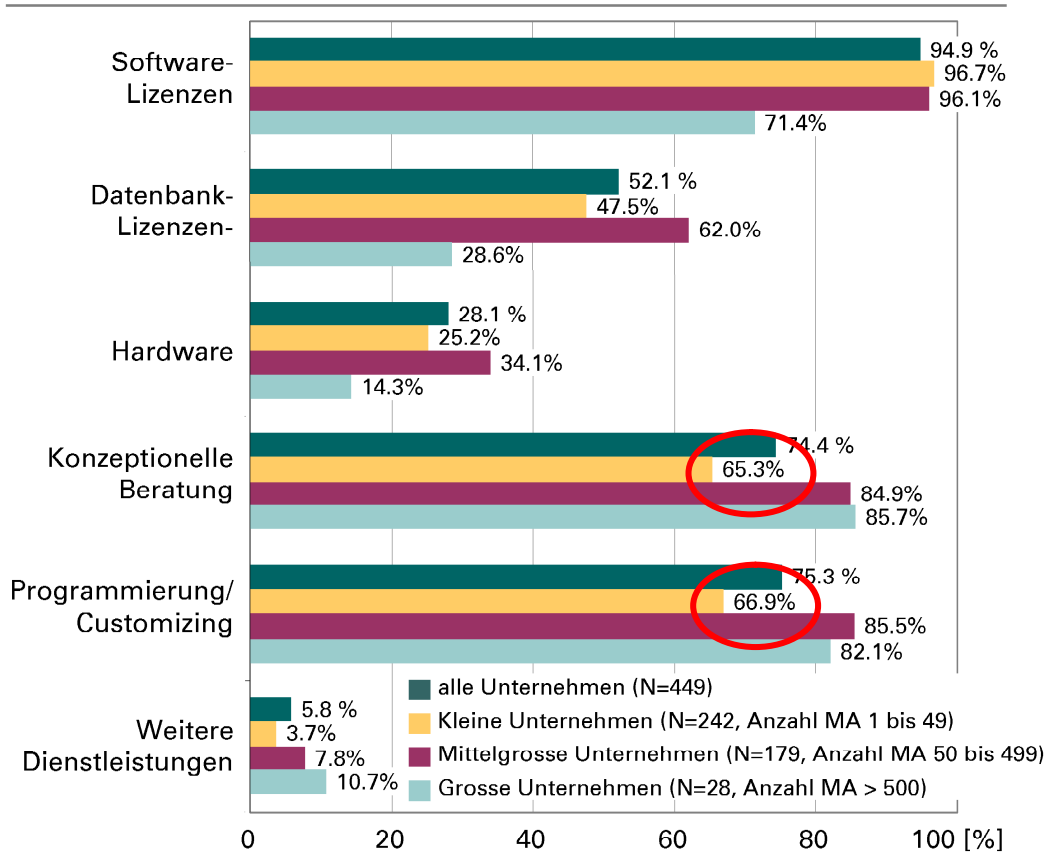
Was brauchen die KMU? (Einsatzhäufigkeit der Module)



Einsatzhäufigkeit von bestimmten Modulen (N=419 Unternehmen)
* Die Zahlen für den Bereich „QM" sind auf Grund eines Erhebungsfehlers nicht repräsentativ.

copyright 2003 by blue office consulting ag

Bezogene Dienstleistungen, nach Unternehmensgrösse



Bezogene Dienstleistungen nach Unternehmensgrössenklasse (N siehe Legende)

copyright 2003 by blue office consulting ag

Weitere Gründe für die Wahl

Gründe für den Auswahlentscheid (N_1=449 Projekte, N_2=1875 Nennungen)

Als weitere Gründe wurden u.a. genannt (Nennung ohne Gewichtung):

- System wird schon in der Unternehmensgruppe verwendet
- Vorgabe des Mutterhauses
- Einführung mit internen Ressourcen möglich
- Globale Verfügbarkeit von Know-How und Ressourcen
- Lokaler Anbieter
- Der Entscheidungsträger hat schon bei einer anderen Firma mit dem ausgewählten Software gearbeitet
- Ausgewiesen geringer Schulungsaufwand für die Anwender

copyright 2003 by blue office consulting ag

Als gut beurteilt:

Vorteile: Was ist an den eingesetzten System besonders gut beurteilt worden?

System und Anbieter allgemein
- Wir beherrschen das System, nicht das System uns.
- Moderne Technologie
- Verfügbark… einer Hand
- Microsoft C…
- Internation…
- Online-Inte…
- User-Akzep…
- Geringer S…

Inplement…
- Einfache Installation
- Guter Branchenkenntnis des Implementationspartners
- Kurze Einführungszeit
- Sehr guter Berater

Customizing
- Einfache Anpassbarkeit auf spezifische Bedürfnisse
- Lässt sich auf ändernde Organisation, Strukturen sehr gut anpassen
- Schnelle Anpassung an veränderte Betriebsabläufe
- Möglichkeit, selber Customizing zu machen

Datenstruktur und Integration
- Klare, einfache Struktur
- Ei…
- M…
- D…
- O…
- K…
- Hohe Integr… …ie
- Eine Date… …mehrere Mandanten möglich

Funktio… …t
- Stand…rd deckt den grössten Teil der Anforderungen ab

- Alle benötigten Module sind vorhanden
- Abbildung von komplexen Prozessen möglich
- Schlanke Lösung, welche relativ hohe Anforderungen abdeckt
- Prozess-Integration
- Komplexe Abläufe können im System bewältigt werden
- Branchenspezifische Funktionalitäten
- Viele Funktionen, aber trotzdem nicht zu komplex
- Web Shop ist voll integriert

…iterentwicklung und Releasewechsel
- …em wird kontinuierlich angepasst
- Anwender-Ideen, die für die Mehrheit der … sind, werden erstaunlich zügig umgesetzt
- Bei Up-Date-Versionen werden, wenn mö… Kundenwünsche berücksichtigt
- Klares Releasekonzept
- Individualisierung auf die eigenen Bedürfnissen, trotzdem keine Probleme bei Updates und Releasewechsel
- 100% Updatefähigkeit

Best Fit für KMU/Branchenkompetenz
- Das System ist genau an unseren Betrieb angepasst und preiswert
- Branchenlösung von Branchenkennern
- Ortsansässige Firma, guter Service, ausbaubares System
- Flexibilität und Individualität
- Überschaubar, Komplexität entspricht den Anforderungen einer KMU
- Anpassungsfähigkeit an b…

Handhabung/Ergonomie
- Einfache Handhabung
- Einfache Bedienungsober…
- Gute Menuführung
- Übersichtlichkeit
- Informationen sind schnell abrufbar

- Trotz hoher Komplexität, einfache Bedienbarkeit
- Intuitive Benutzeroberfläche

Kosten
- Sehr gutes Preis- Leistungsverhältnis
- Günstige Wartung

Betrieb
- Systemstabilität
- Wenig Verwaltungsaufwand nötig
- …ienbar
- …dig

Systemarchitektur
- Gesamtpacket aus einer Hand
- Integration mit Buchhaltung
- Flexibilität ohne Programmierungsaufwand
- Alle Information sind in sämtlichen Modulen verfügbar und stimmen überein

Reports/Auswertungen
- Formulargenerator
- Möglichkeit der Gestalltung von diversen Auswertungen
- Klare Datenstruktur für Auswertungen
- Rückverfolgbarkeit aller Auswertungsgrössen

- …er ein kompetenter Berater am …bar
- Nähe z… …ersteller (nicht nur geographisch)

Anwender-Ideen werden zügig umgesetzt

Release-fähig auch bei Individualisierung

Anforderungen im Standard abgedeckt

Nähe zum Hersteller, kompetenter Support

copyright 2003 by blue office consulting ag

Eher als schlecht beurteilt:

Nachteile: Was ist an den eingesetzten System besonders schlecht beurteilt worden?

System allgemein
System sehr komplex
Schwer, das Optimum aus dem System zu holen
Dauerndes Nachprogrammieren nötig
Realität des Systems entspricht nicht den Versprechungen
Standard deckt Bedürfnisse nicht, viel Individualprogrammierung
dardfehler
erung
rforderte Berater
den nicht eingehalten
low in bestimmten Bereichen nicht vorhanden
Zu wenig kom etente Fach-Berater
Inkompetenz und Arroganz des Implementationspartners
Hohe Schulungskosten
Customizing
System kann nicht auf Bedürfnisse angepasst werden
Die einfache Anpassbarkeit führt dazu, dass Wünsche unreflektiert realisiert wurden, anstatt sich erst stärker mit dem Standard auseinander zusetzen
Komplizierte Grundeinstellung der Parameter
Anforderungen teilweise nur mit Pseudolösungen realisierbar
d teuer weil nur durch Spezialisten durchführbar
s Lieferanten können keine Anpassungen
nd Integration
ng: keine Durchgängigkeit zwischen den en Modulen, kein integriertes System
Int n mit anderen Systeme ist schlecht
Zuwenige offenen Schnittstellen
Schnittstellen-Fähigkeit/Schnittstellenfreundlichkeit unzureichend

Funktionalität
System kann nicht auf Bedürfnisse angepasst werden
Abläufe zu komplex
Geringer funktionaler Abdeckungsgrad
Nicht ausgereifte Abläufe
Druckerverwaltung schwierig
Terminverwaltung (Synchronisation mit Outlook) nicht möglich
Keine Export-Funktionen in andere Software-Applikationen
Weiterentwicklung und Releasewechsel
Abhänigkeit vom Anbieter (z.B. Releasewechseltakt prakt. vorgegeben)
Bei Updates zum Teil erheblicher Aufwand, bis alles wieder läuft!
Beim Überspielen von neuen Versionen sind z.T. die Abläufe, Formulare u.s.w. nicht mehr so, wie sie waren
Neue Versionen produzieren neue Fehler in vorgängig funktionierenden Modulen
Bereinigte Fehler erscheinen z.T. nach Updates wieder auf
Bei Releasewechsel durch spezielle kundenspezifische Softwareanpassungen hohe Zusatzkosten
Zuviele Release-Wechsel
Best Fit für KMU/Branchenkompetenz
Anpassung an Branchenanforderungen sehr aufwendig
Handhabung/Ergonomie
Kein Handbuch
Angepasste Hilf auf Feldebene fehlt
Komplizi

Mitarbeiter (vor allem ältere) haben Mühe mit der Umstellung, aufgrund der Komplexität
z.T. komplizierte Erfassungen
z.T. inkonsistente Bedienung
Als Anwender einer Software, muss man teilweise fast ein Programmierer sein
Uneinheitliches Design
Kosten
Kosten für Zusatzleistungen zu hoch
Lizenzierungskonzept
Relativ hohe Kosten von Update und insbesondere Support
Teure Individual-Anpassungen
Lizenzkosten zu hoch
zu viele verschiedene Wartungs-, Support-, Vertragsvarianten
Betrieb
Kompatibilität mit neuen Betriebssystemen (z.B. XP)
Das ganze Programm hängt von einer Person ab!
Manchmal ist das System unstabil
Zum Teil schlechte Performance durch mangelhafte Programmierung
Angewiesen auf einen Partner
Stellt sehr hohe Anforderungen an die Hardareware-Umgebung
Performance
Reports/Auswert
Eigene Erstellung
Auswertungsmögl
Support
Hotline dürfte schn
Support kaum oder zu lang

Beratungs-Kompetenz

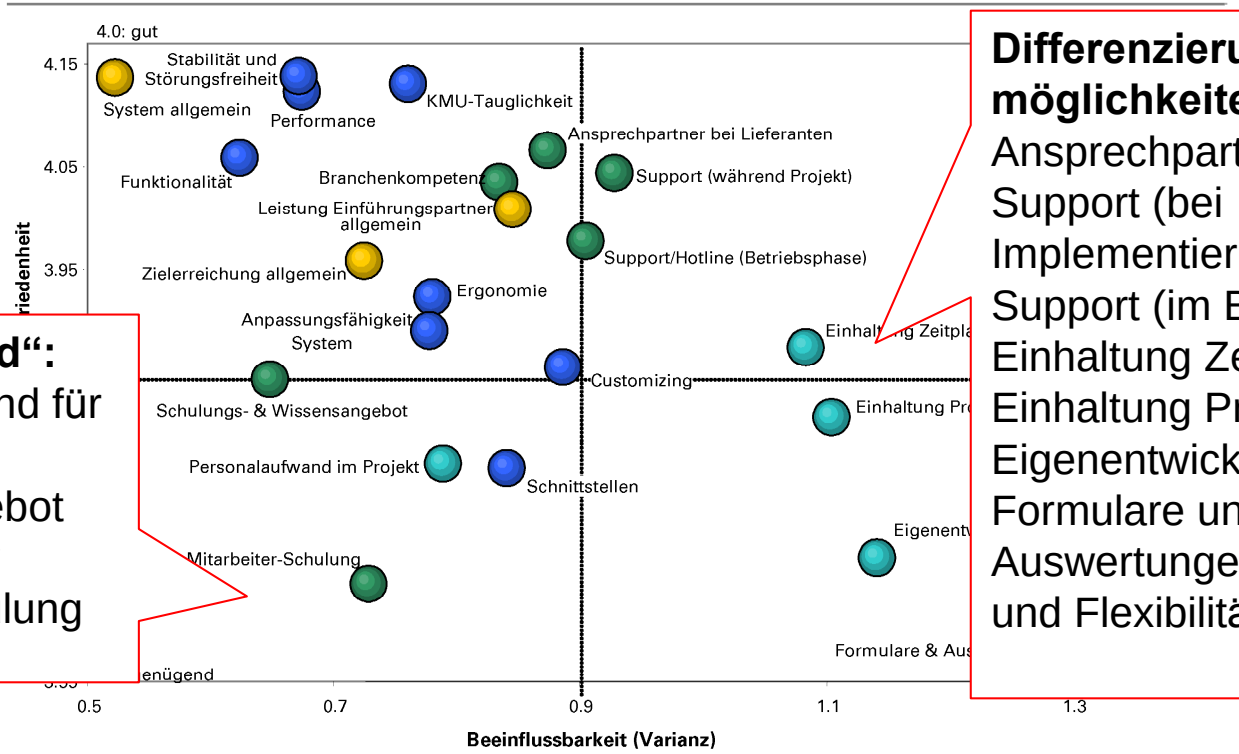
Durchgängigkeit, Integration

Kompliziert, inkonsistent, mangelnde Hilfe-Funktion

Schlechter Support

copyright 2003 by blue office consulting ag

Beeinflussbare Aspekte !
(Grosse Varianz vom „Standard“)



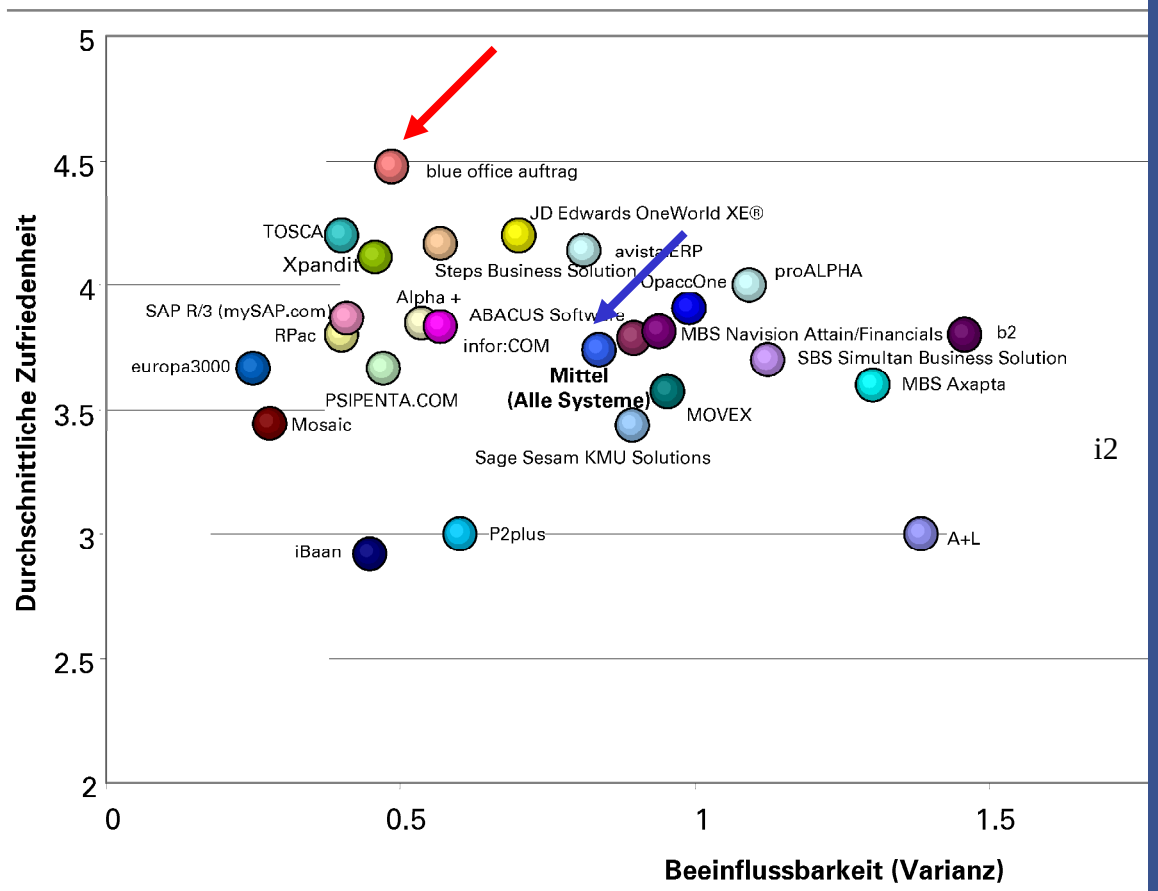
Zufriedenheitsaspekte (Die Varianz ist ein Mass für die Beeinflussbarkeit eines Aspektes)

Nur „genügend“:
Personalaufwand für das Projekt
Schulungsangebot
und Know-How
Mitarbeiterschulung

Differenzierungs-möglichkeiten !
Ansprechpartner
Support (bei Implementierung)
Support (im Betrieb)
Einhaltung Zeitplan
Einhaltung Projektkosten
Eigenentwicklungsanteil
Formulare und Auswertungen (Aufwand und Flexibilität)

copyright 2003 by blue office consulting ag

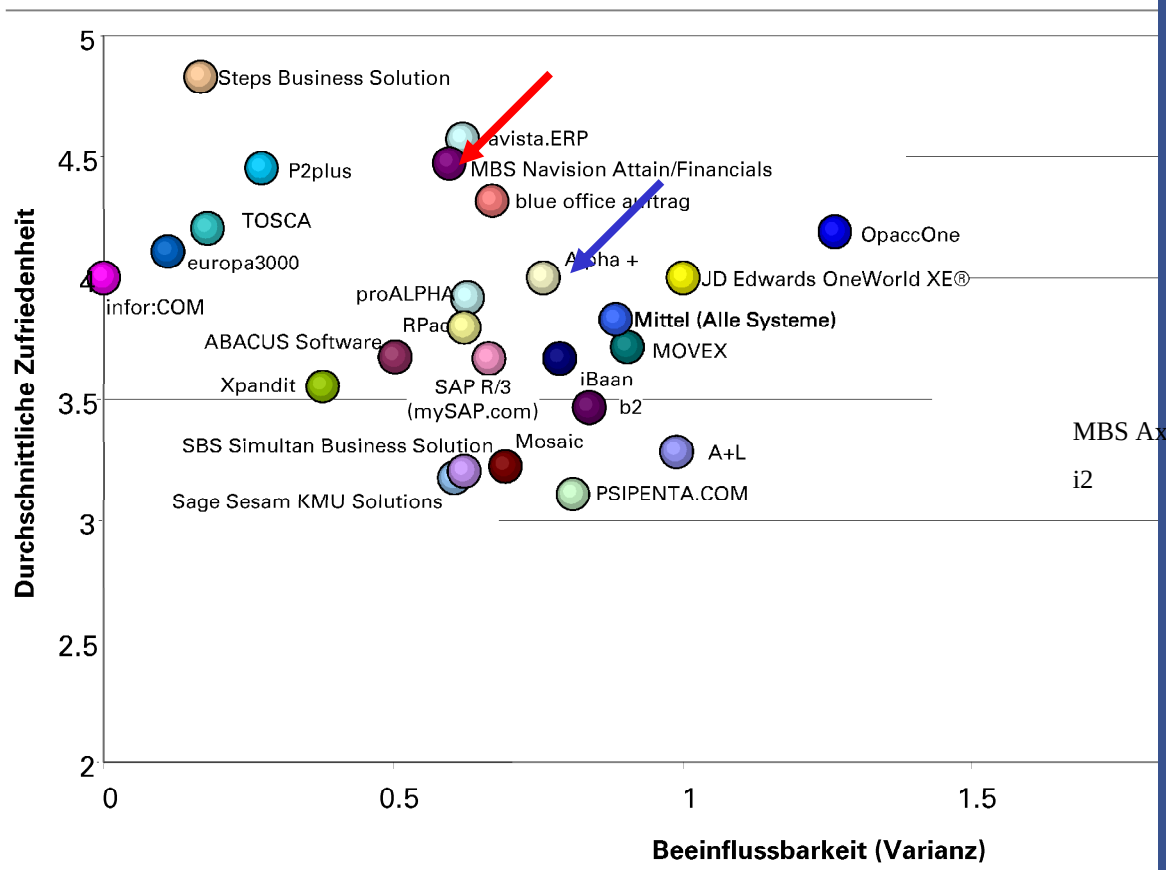
Zufriedenheitsaspekt: Schnittstellen



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Schnittstellen

copyright 2003 by blue office consulting ag

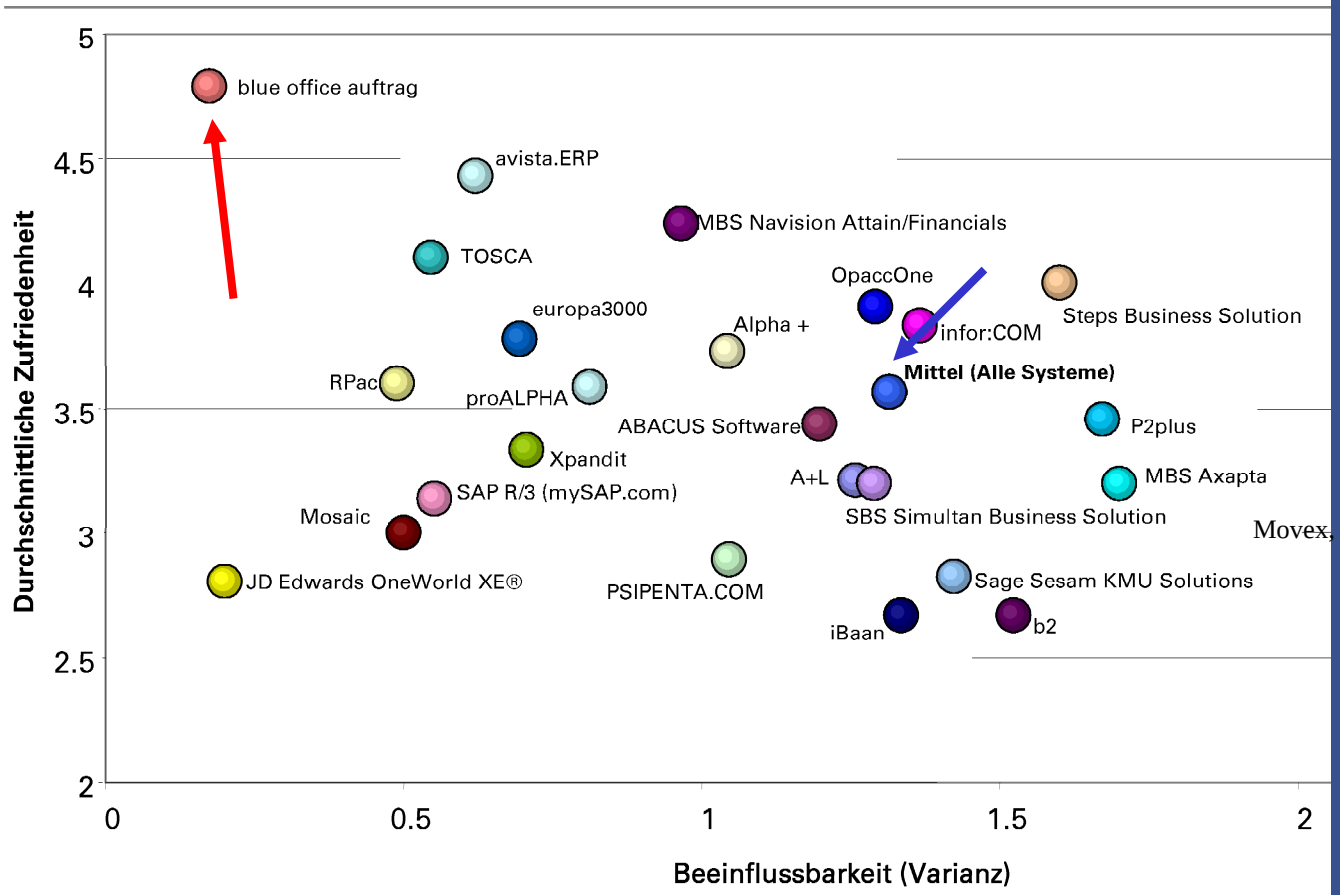
Zufriedenheitsaspekt: Customizing



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Customizing

copyright 2003 by blue office consulting ag

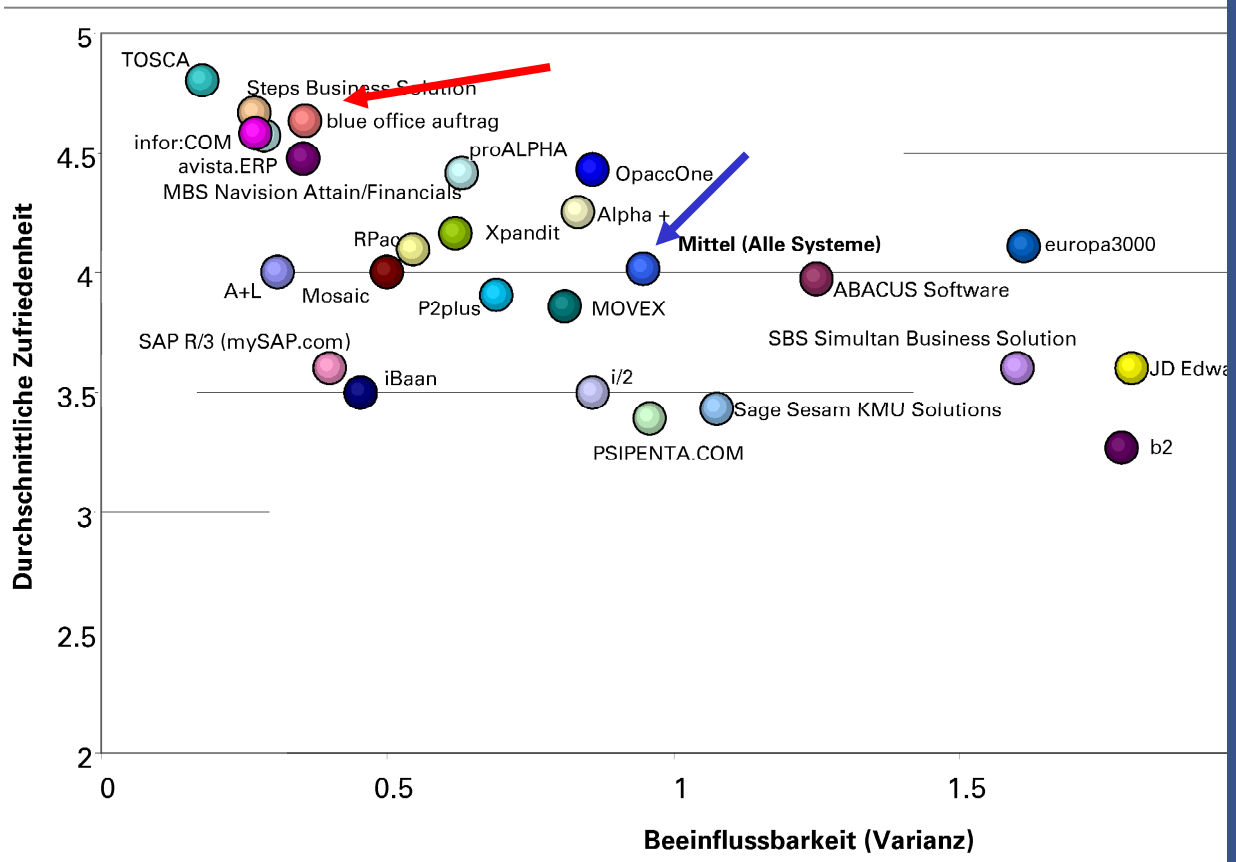
Zufriedenheitsaspekt: Formulare & Auswertungen



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Formulare & Auswertungen

copyright 2003 by blue office consulting ag

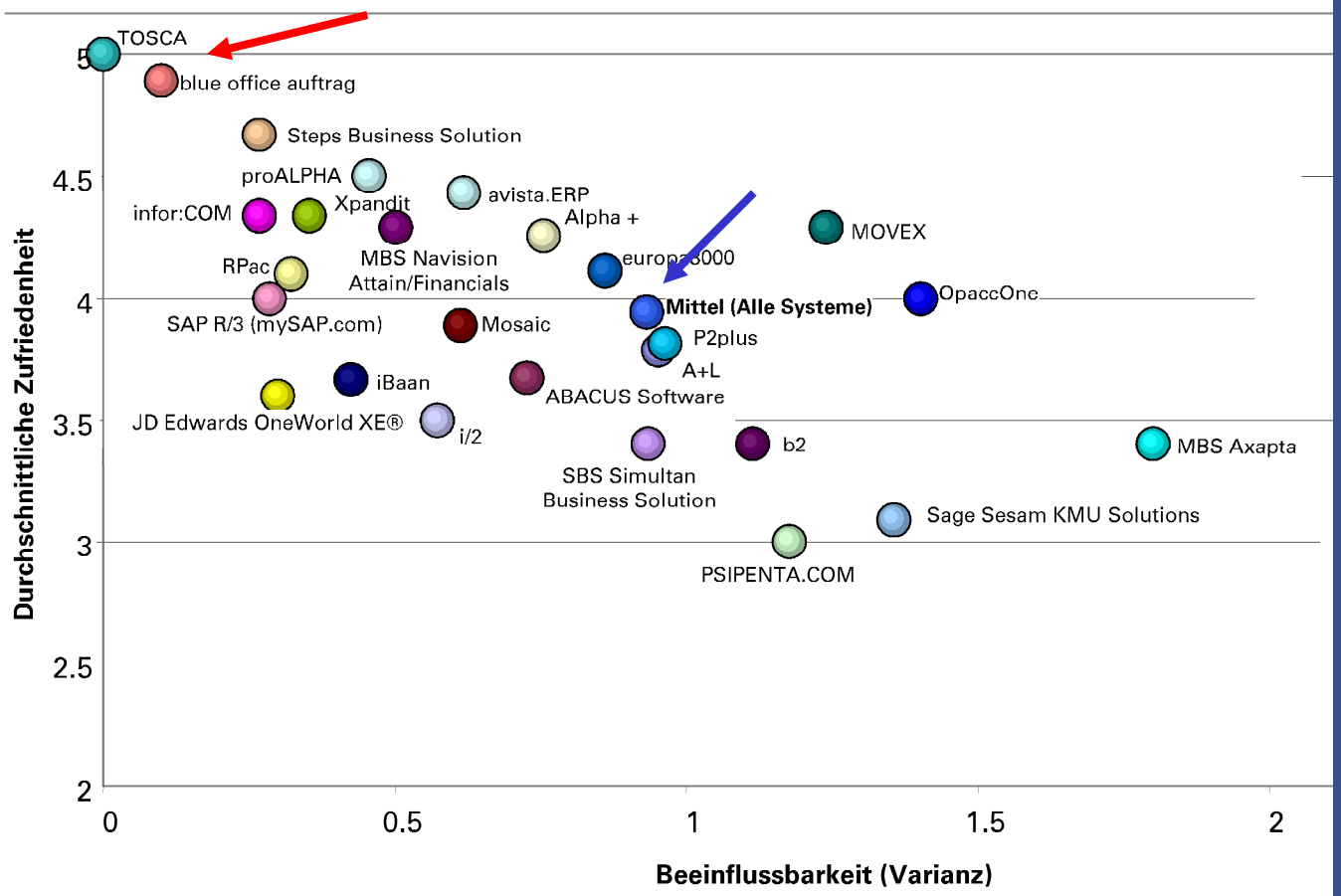
Zufriedenheitsaspekt: Support während Einführung



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Externer Support während der Einführung

copyright 2003 by blue office consulting ag

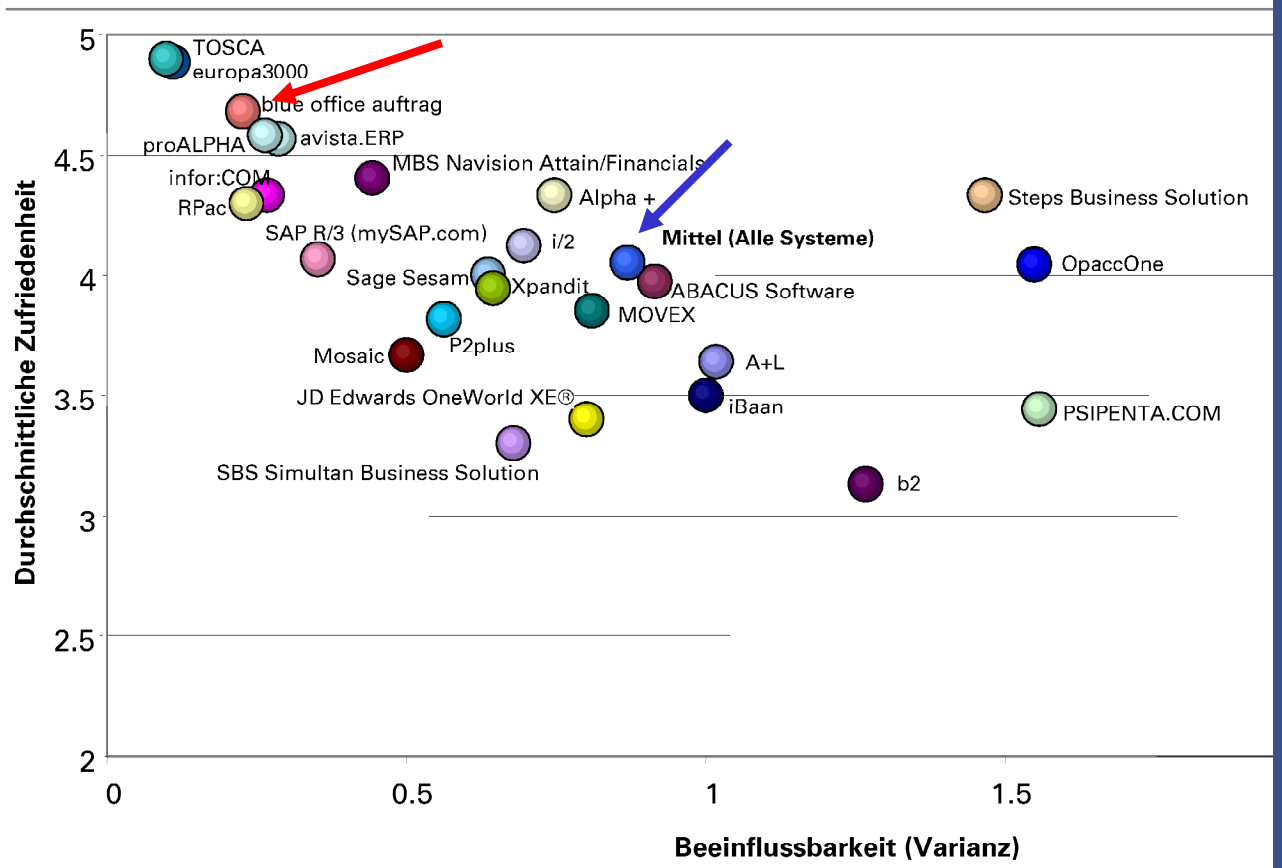
Zufriedenheitsaspekt: Support während Betrieb



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Support (Hotline) während der Betriebsphase

copyright 2003 by blue office consulting ag

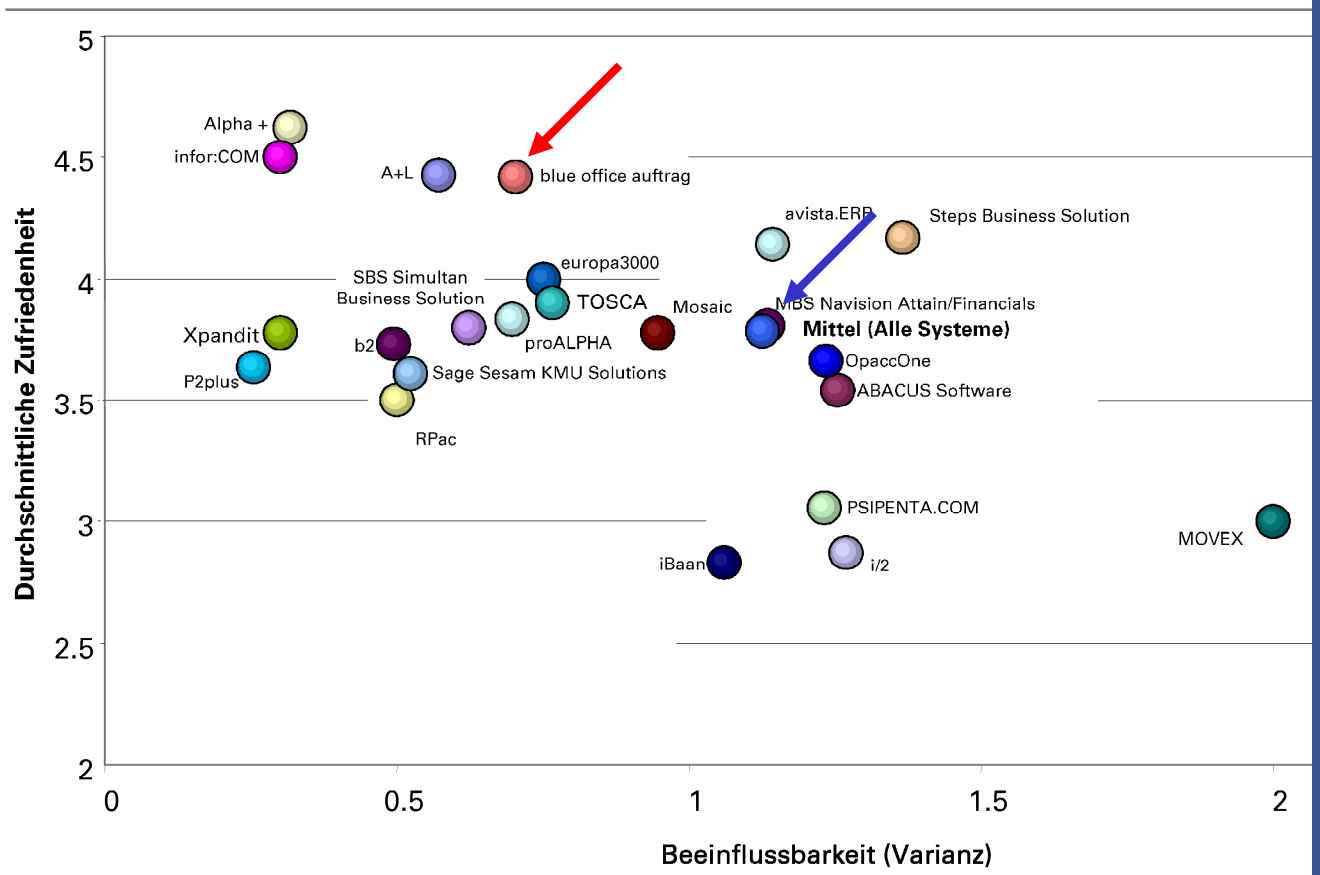
Zufriedenheitsaspekt: Ansprechpartner b. Vertriebspartner



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Ansprechpartner beim Vertragspartner

copyright 2003 by blue office consulting ag

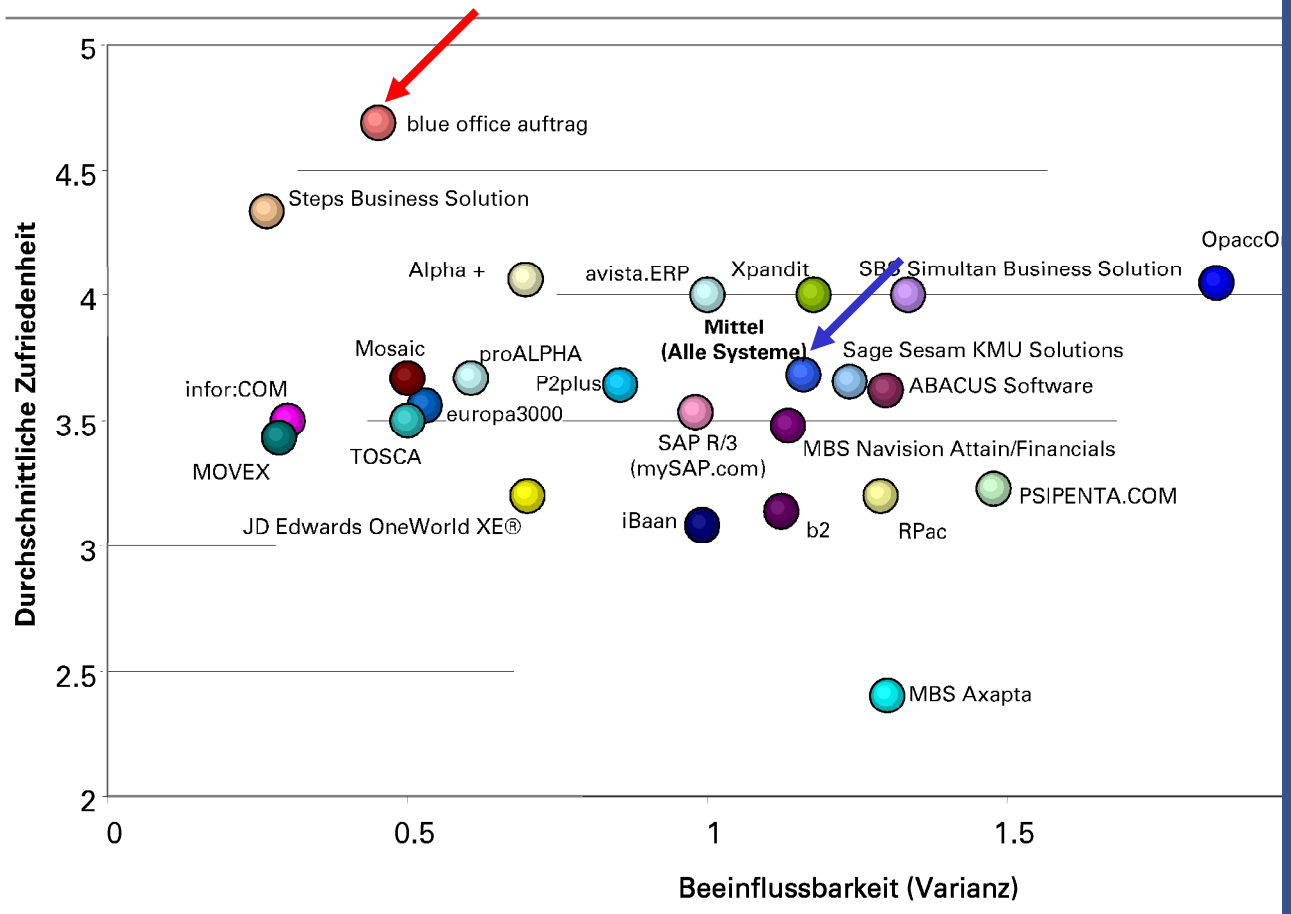
Zufriedenheitsaspekt: Einhaltung der Projektkosten



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Einhaltung Projektkosten

copyright 2003 by blue office consulting ag

Zufriedenheitsaspekt: Eigenentwicklungsanteil



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Eigenentwicklungsanteil

copyright 2003 by blue office consulting ag