Studie
Anwender-Zufriedenheit ERP
Business Software Schweiz

Ausgabe 2004

www.blue-office.ch

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Die Studie wurde erarbeitet von: 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 dem IT-Fachverlag Compress Group, Thalwil

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Die ERP-Studie 2004

- 215 Systemanbieter angeschrieben
- 858 Teilnehmer (Kunden) sind für die Teilnahme freigegeben und ausgewertet worden
- 80 Systeme waren in der Umfrage vertreten
- 23 Systeme konnten repräsentativ ausgwertet werden (genügende Anzahl Eingaben, repräsentativ zur installierten Basis etc.)

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Fazit der Studie

- Ausschlaggebend für die Zufriedenheit mit der gewählten Lösung sind hauptsächlich:
  1. Einhaltung von Projektzeit und –kosten
  2. Auswertungen (im Standard sowie Flexibilität und Einfachheit der Anpassung)

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

copyright 2004 by
blue office consulting ag

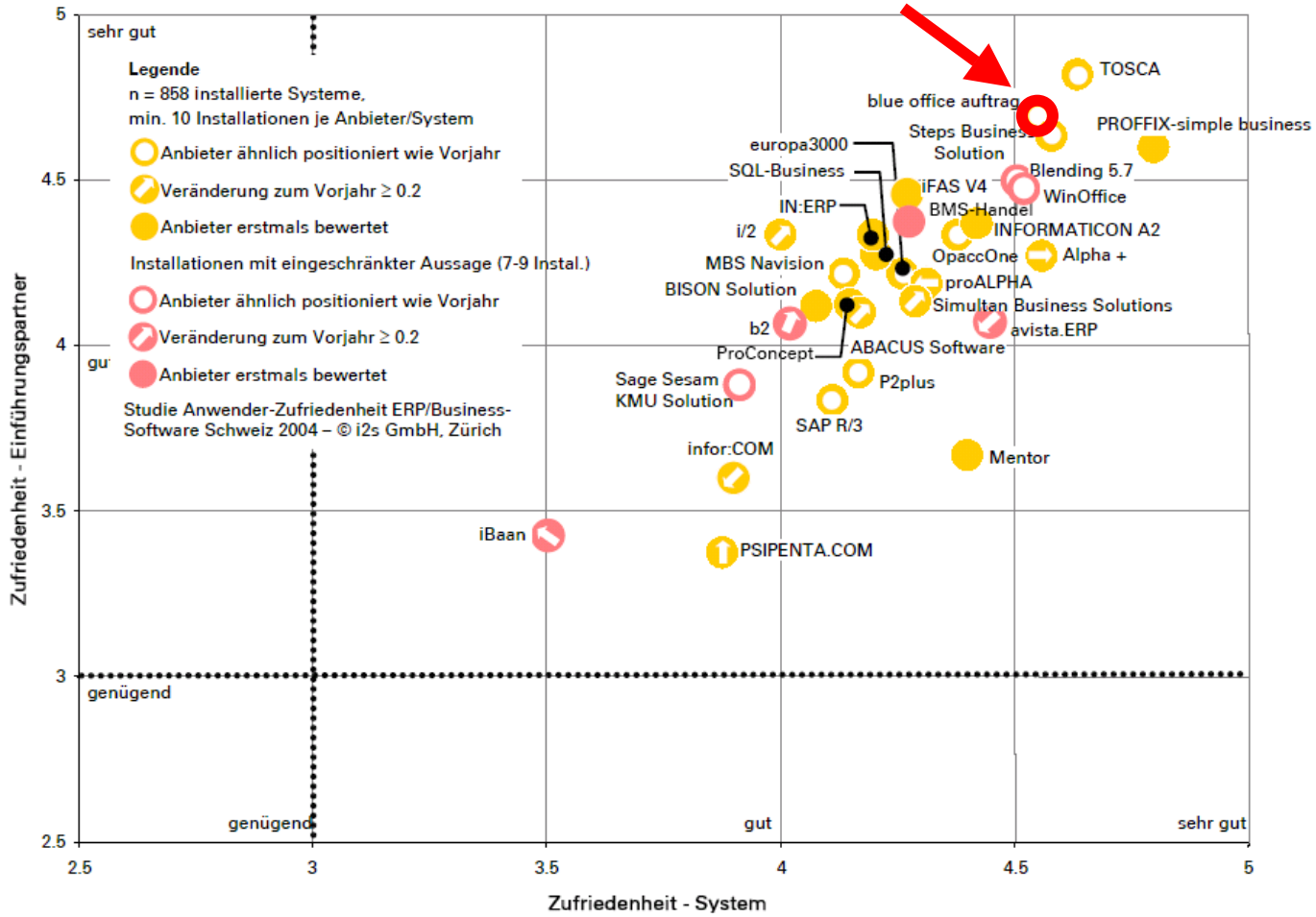
Die Systeme mit Bewertung:

Erfasste Systeme mit ausreichender Datenbasis für eine Auswertung

Alphabetische Liste Systemname	Anzahl erfasste Projekte	Zufriedenheit mit dem System	Varianz	Zufriedenheit mit dem Einführungs-partner	Varianz
ABACUS Software	152	4.17	0.64	4.10	0.64
Alpha +	43	4.56	0.55	4.27	0.65
BISON Solution	26	4.08	0.69	4.12	0.75
blue office auftrag	31	4.55	0.51	4.69	0.22
europa3000	24	4.26	0.54	4.22	0.36
i/2	22	4.00	0.71	4.33	0.33
iFAS V4	11	4.27	0.65	4.45	0.47
IN:ERP	17	4.20	0.77	4.33	0.52
infor:COM	10	3.90	0.74	3.60	0.93
INFORMATICON A2	19	4.42	0.69	4.37	0.36
MBS Navision	40	4.14	0.71	4.22	0.62
Mentor	16	4.40	0.83	3.67	1.10
OpaccOne	22	4.41	0.73	4.32	0.70
P2plus	13	4.17	0.39	3.92	0.99
proALPHA	16	4.31	0.60	4.19	0.43
ProConcept	32	4.17	0.53	4.10	0.44
PROFFIX-simple business	11	4.73	0.47	4.64	0.45
PSIPENTA.COM	16	3.88	0.72	3.38	0.52
SAP R/3 (mySAP All-in-One, mySAP.com / mySAP Business Suite)	18	4.11	0.76	3.83	0.50
Simultan Business Solutions	47	4.29	0.76	4.13	0.71
SQL-Business	29	4.21	0.73	4.28	0.64
Steps Business Solution	21	4.58	0.51	4.63	0.25
TOSCA	12	4.64	0.50	4.82	0.16

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Zufriedenheit gesamthaft

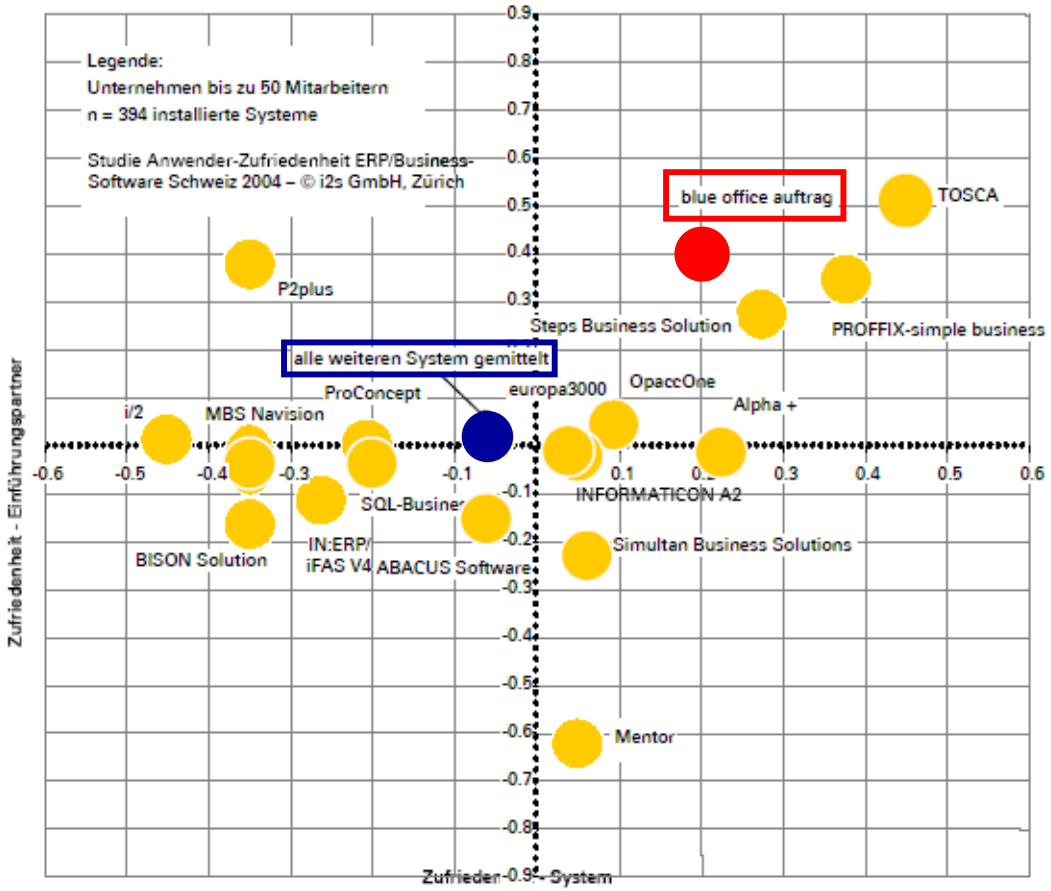


Zufriedenheitsportfolio (Ausschnitt) nach Kundenmärkten (N=858 Projekte)

© intelligent systems solutions (i2s) GmbH, Zürich, 2004

www.blue-office.ch
copyright 2004 by
blue office consulting ag

Unternehmen bis 50 Mitarbeiter



Relatives Zufriedenheitsportfolio für kleine Unternehmen (bis zu 50 Mitarbeiter) (N=394 installierte Systeme)

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Zufriedenheitsaspekt: Formulare & Auswertungen

Rang 1: blue office

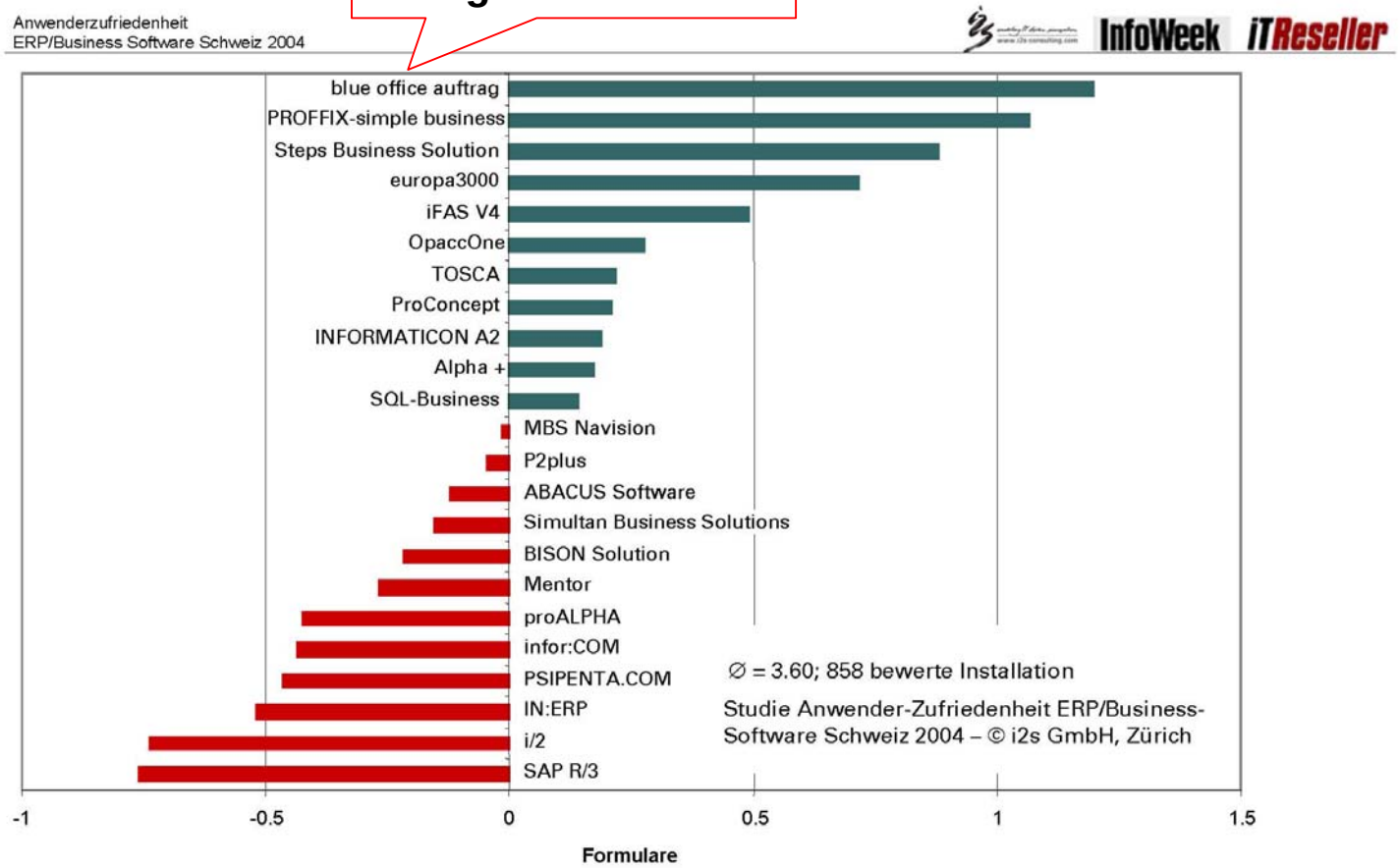


Abbildung 41: Formulare und Auswertungen

www.blue-office.ch
copyright 2004 by
blue office consulting ag

Zufriedenheitsaspekt: Einhaltung der Projektkosten

Rang 1: blue office

Anwenderzufriedenheit
ERP/Business Software Schweiz 2004

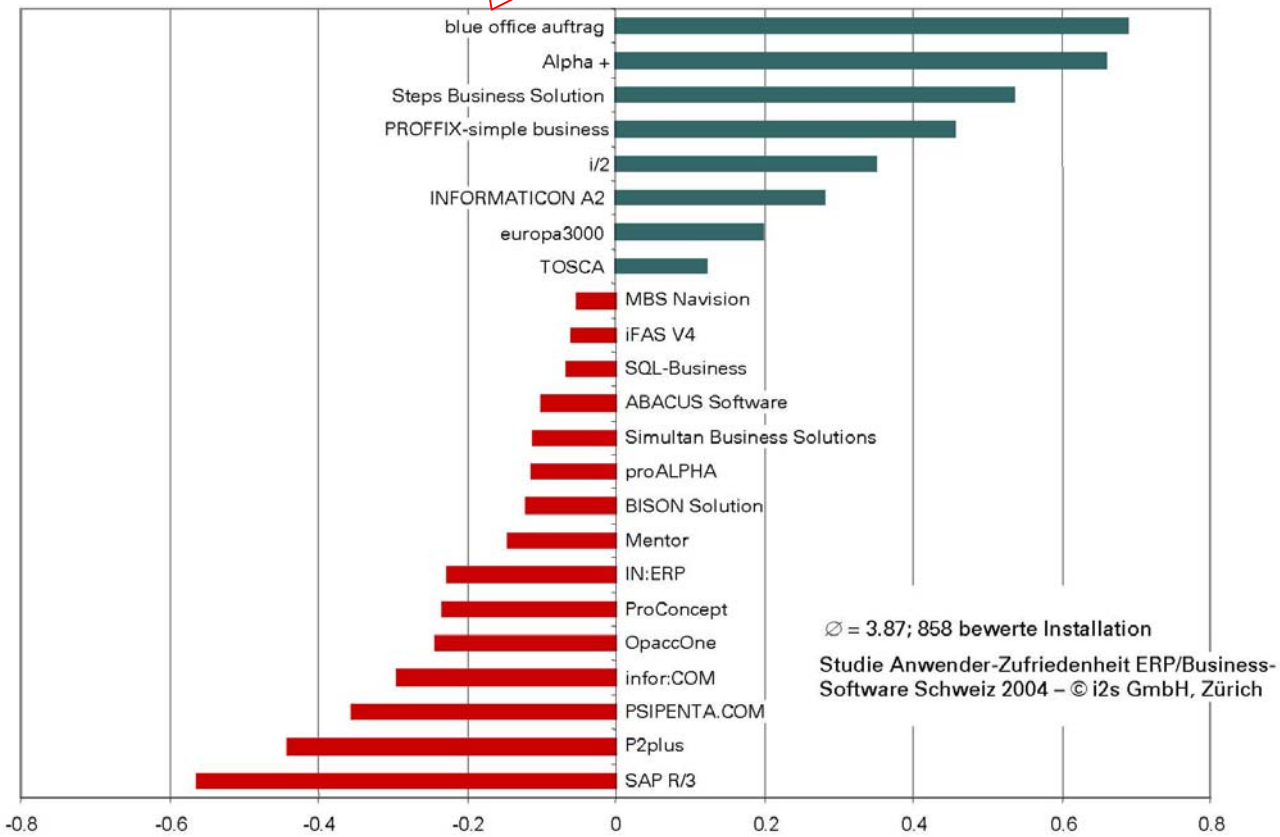


Abbildung 38: Einhaltung Kostenbudget

www.blue-office.ch

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Zufriedenheitsaspekt: Einhaltung des Projekt-Zeitplanes

Rang 2: blue office

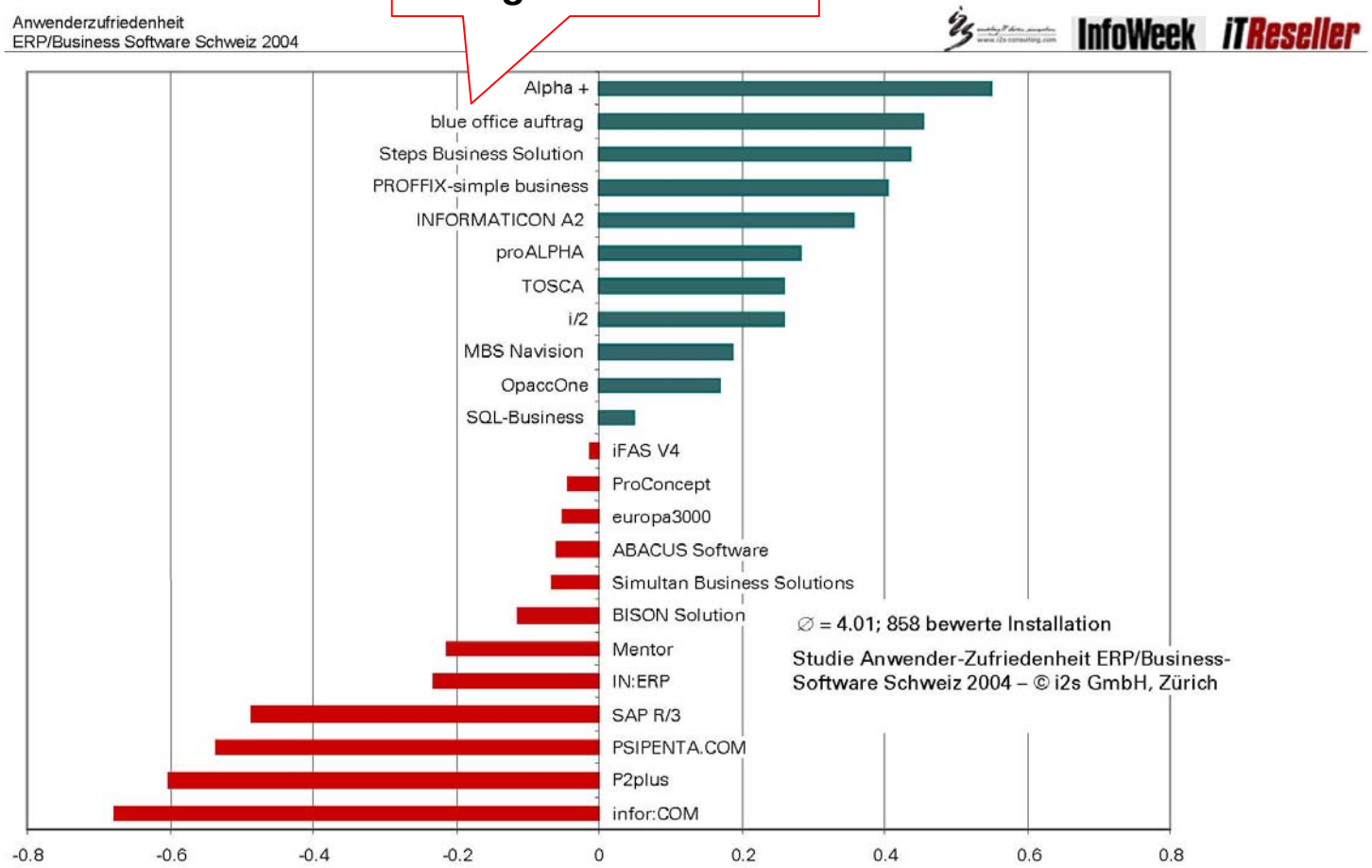
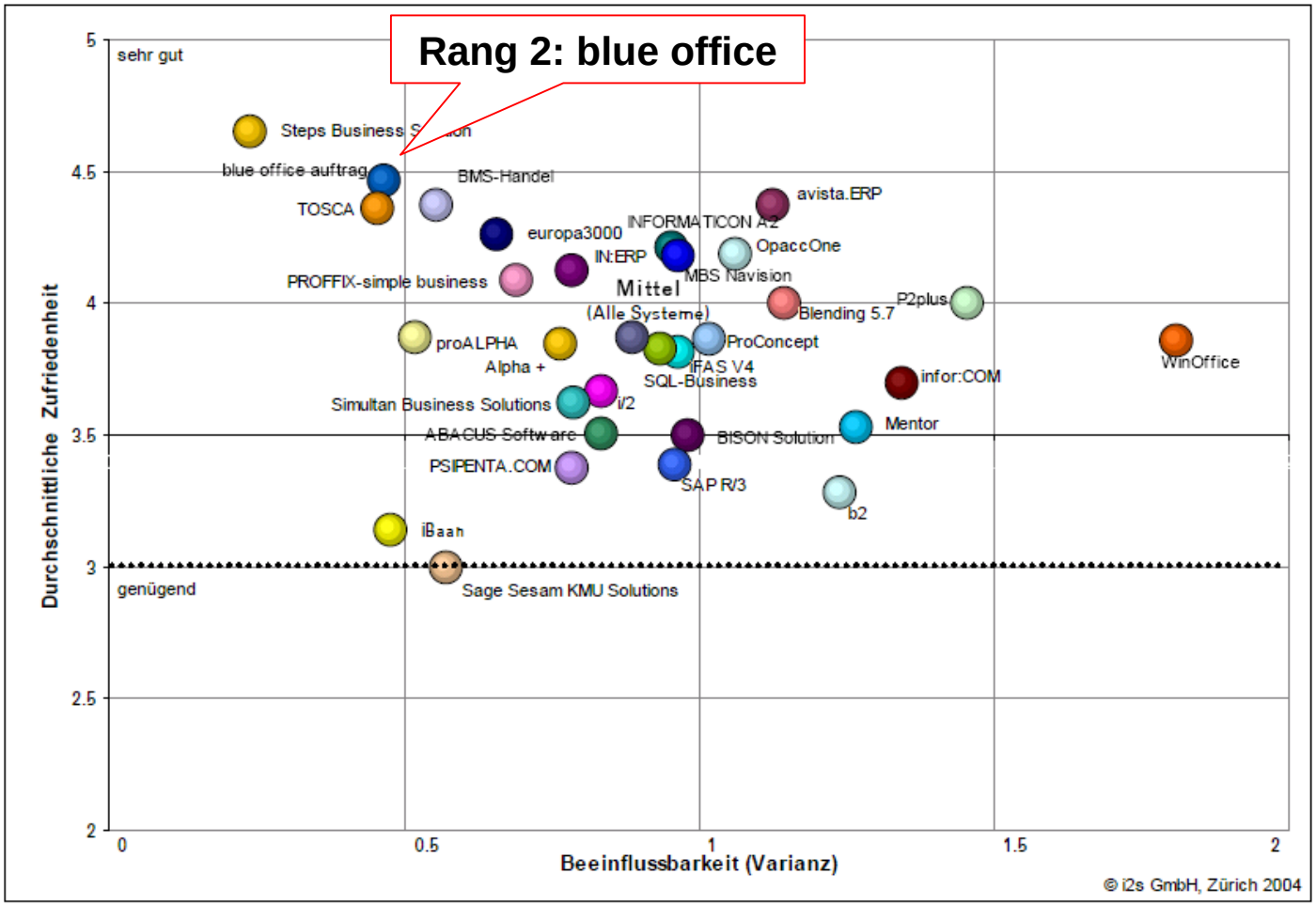


Abbildung 39: Einhaltung Zeitplan

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Zufriedenheitsaspekt: Customizing



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Customizing

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Zufriedenheitsaspekt: Releasefähigkeit

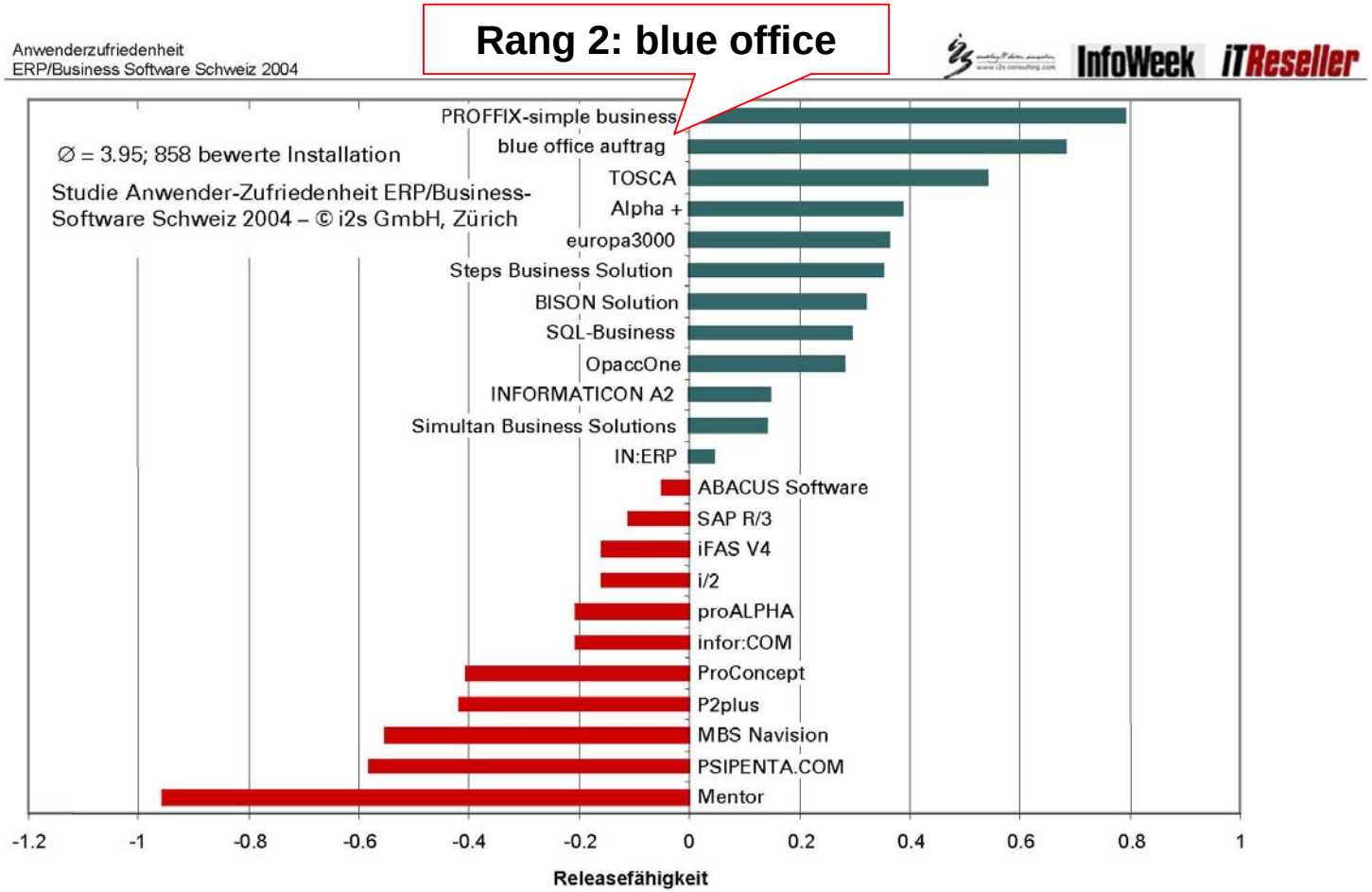
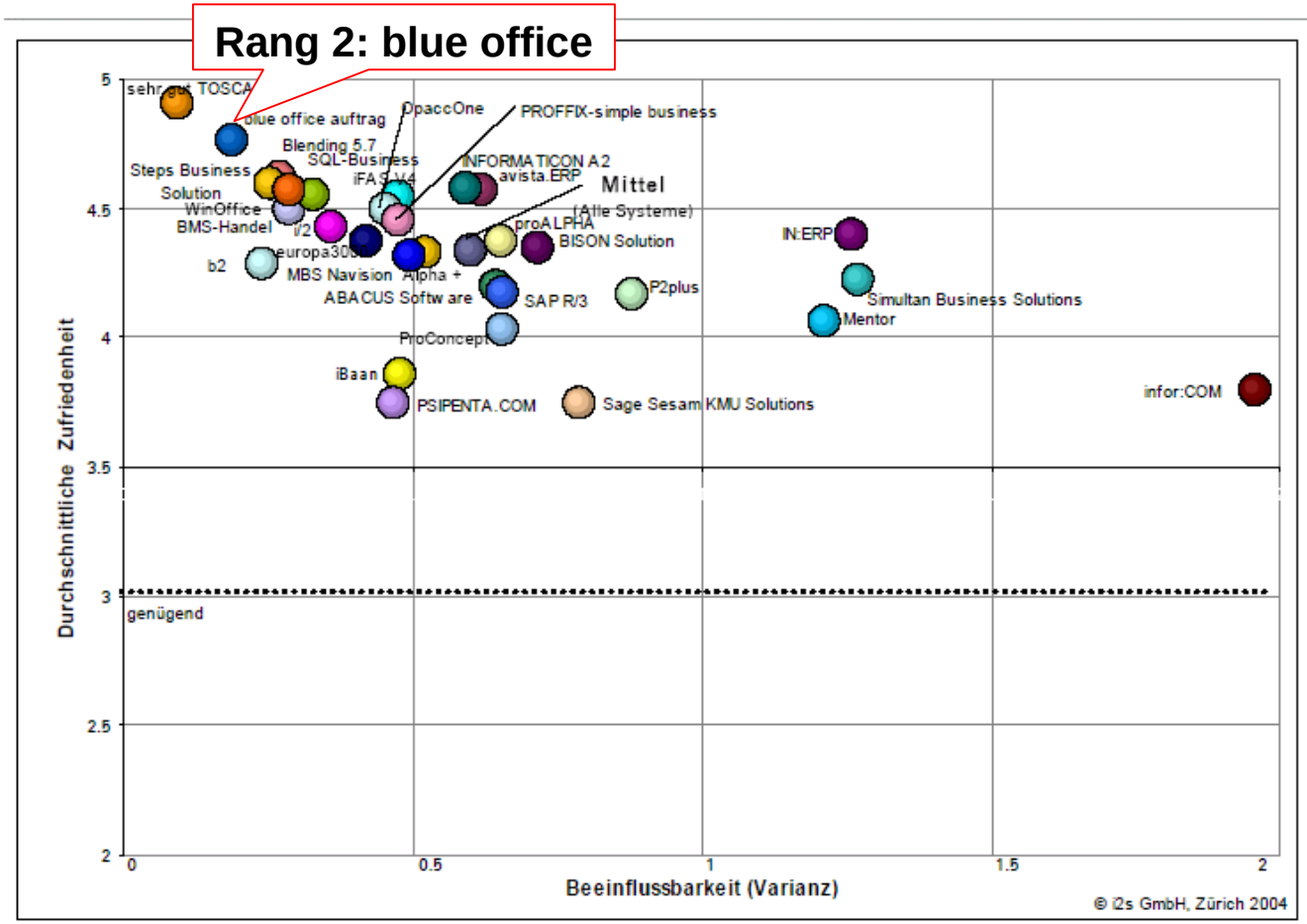


Abbildung 40: Release-Fähigkeit

copyright 2004 by
blue office consulting ag

© 2004, intelligent systems solutions (i2s) GmbH

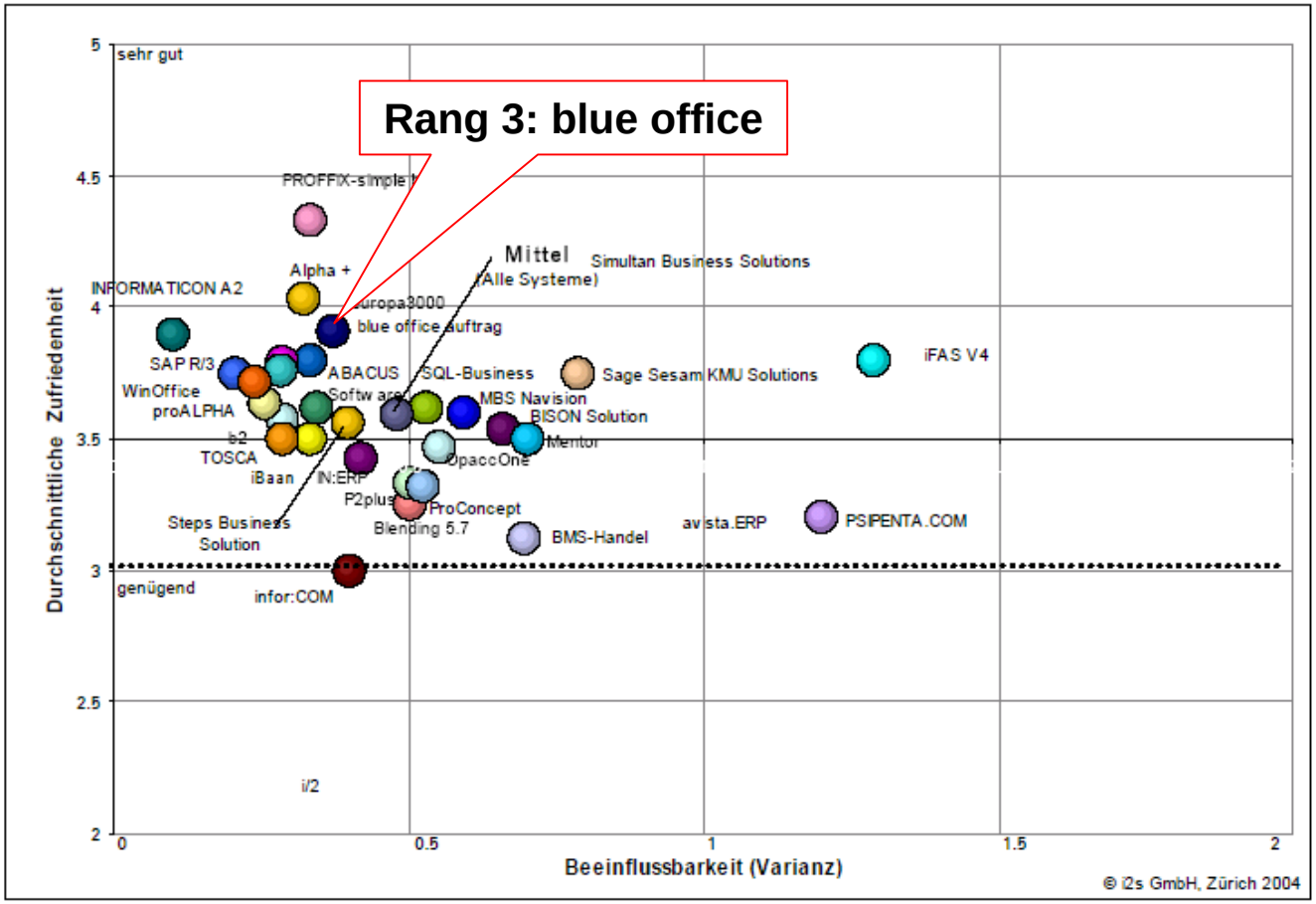
Zufriedenheitsaspekt: Support während der Einführung



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Externer Support während der Einführung

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Zufriedenheitsaspekt: Support in der Betriebsphase

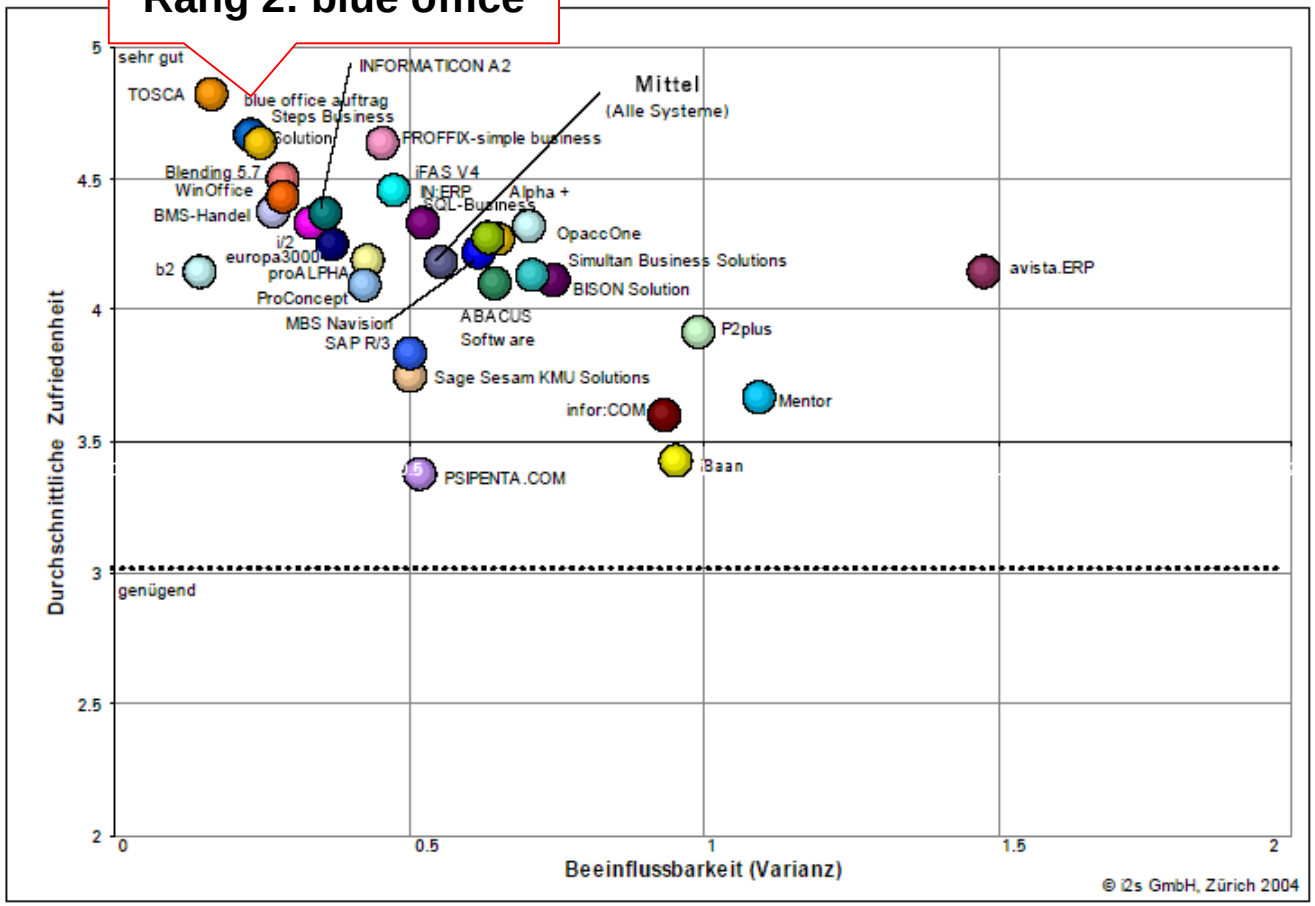


Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Support (Hotline) während der Betriebsphase

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Zufriedenheitsaspekt: Ansprechpartner beim Fachhandelspartner

Rang 2: blue office



Beeinflussbare und variante Zufriedenheitsaspekte: Ansprechpartner beim Vertragspartner

copyright 2004 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 2004 by
blue office consulting ag

Gründe für den Auswahlentscheid

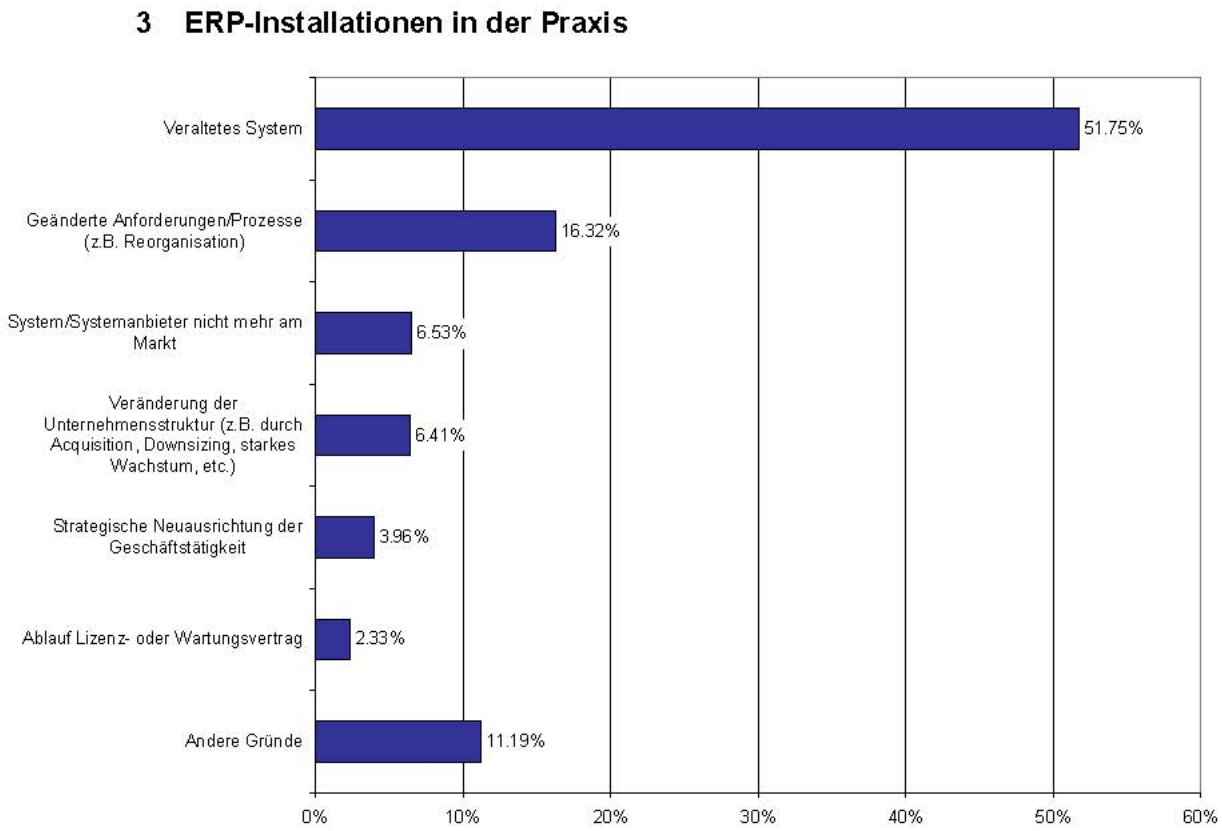
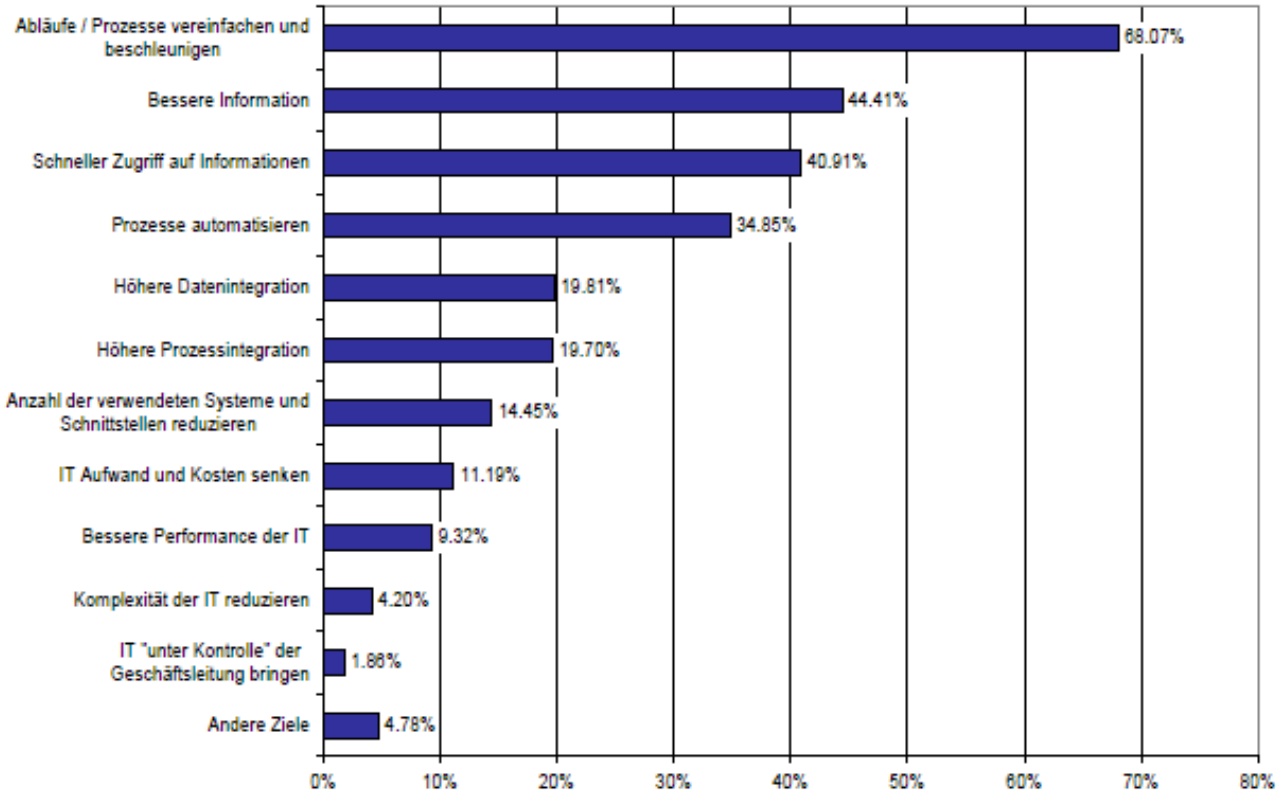


Abbildung 4: Auslöser der Einführung eines neuen Systems (N=858 Installationen, Einfachnennung)

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Welche Ziele soll die Lösung erreichen?



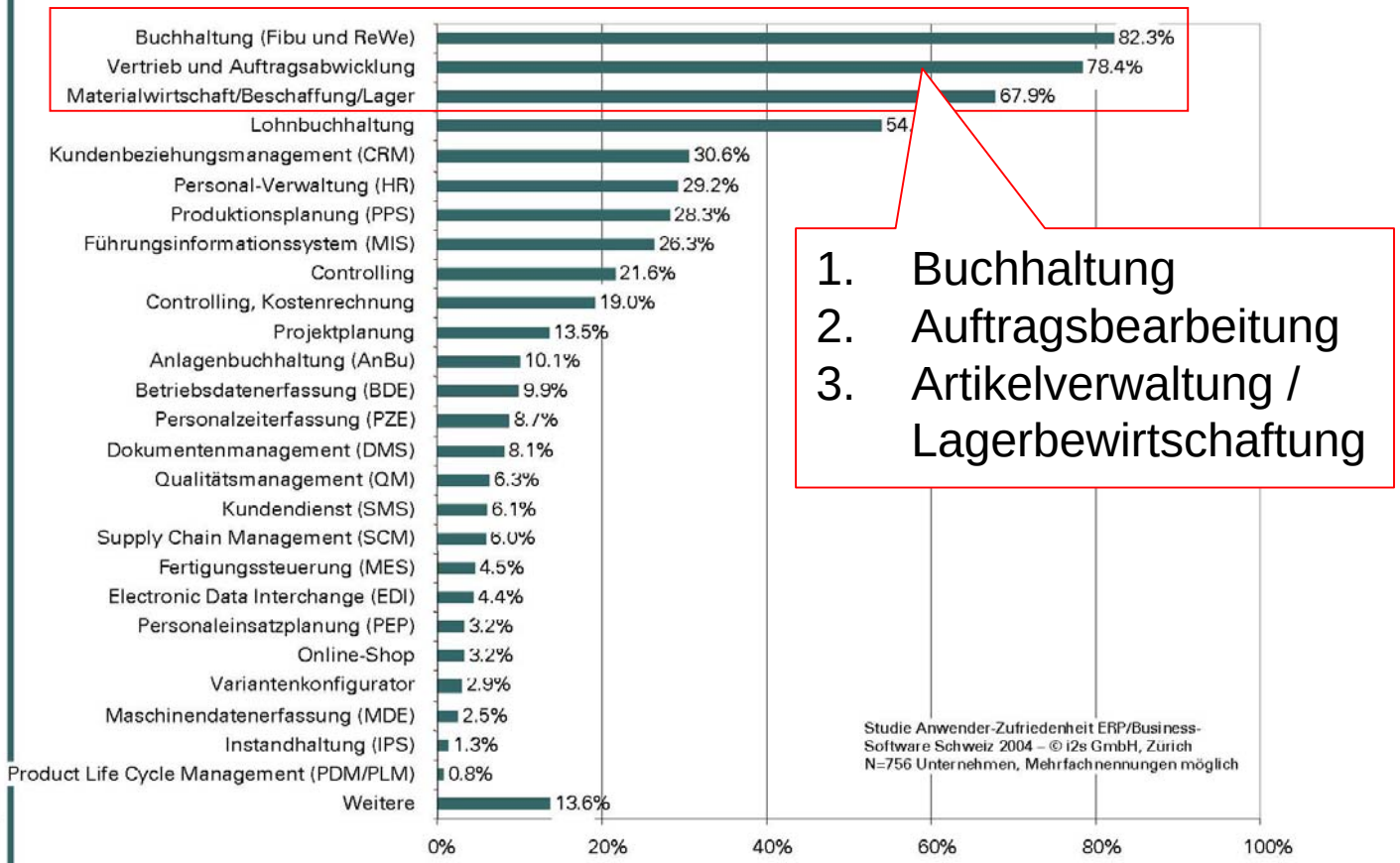
Verfolgte Ziele im Projekt (N=858 Projekte, Mehrfachnennungen)

Business-Nutzen! (Prozess-Optimierung, rasche Information)

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Was brauchen die KMU? (Einsatzhäufigkeit der Module)

Einsatzhäufigkeit von Modulen



1. Buchhaltung
2. Auftragsbearbeitung
3. Artikelverwaltung / Lagerbewirtschaftung

copyright 2004 by
blue office consulting ag

Beeinflussbare Aspekte !
(Grosse Varianz vom „Standard“)

Anwenderzufriedenheit
ERP/Business Software Schweiz 2004

InfoWeek iTReseller

6 Zufriedenheitsaspekte im Detail

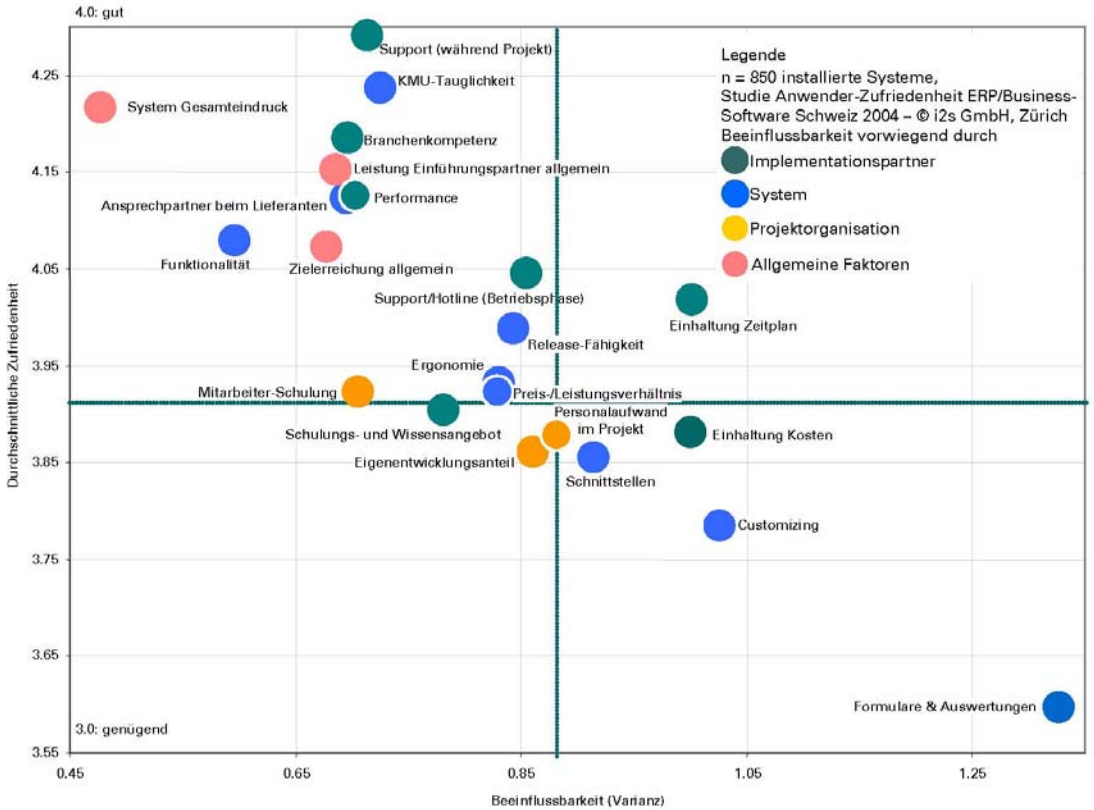
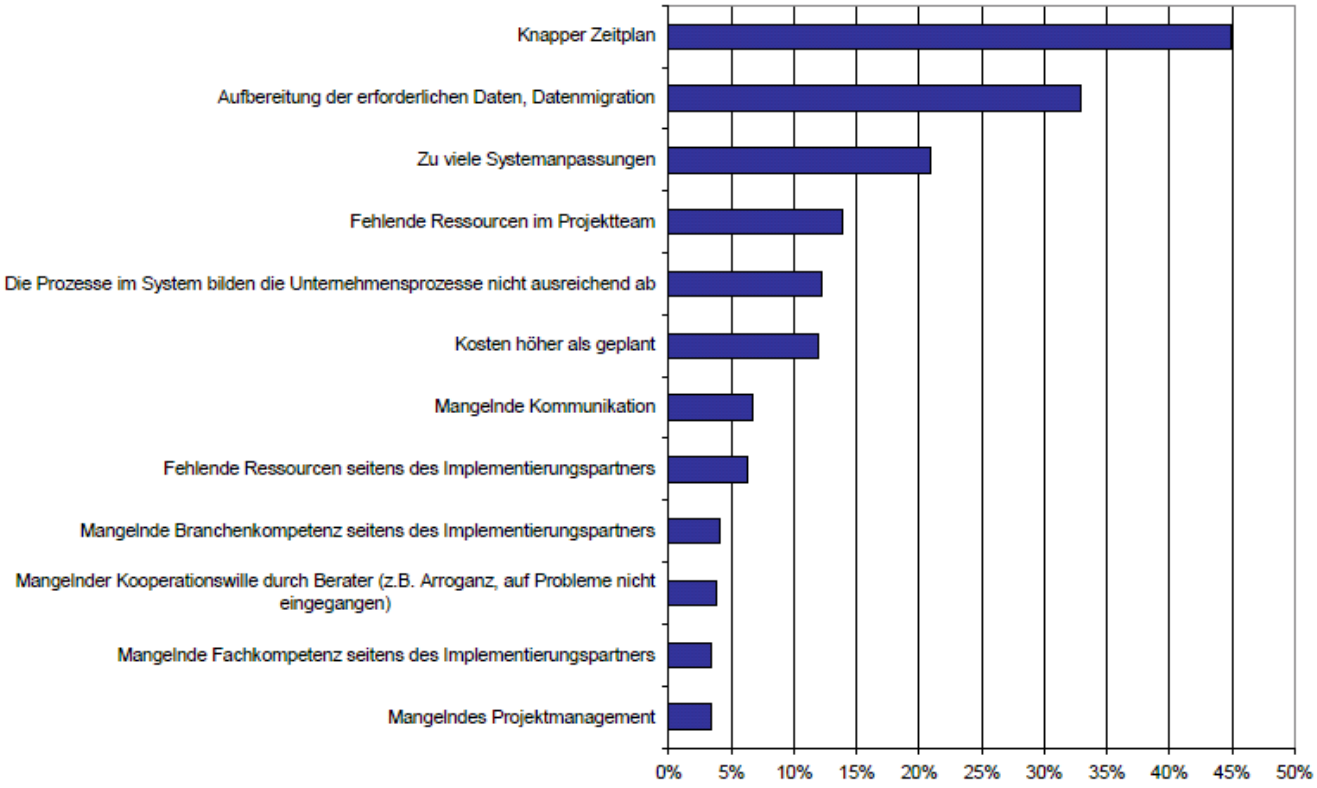


Abbildung 33: Zufriedenheitsaspekte und deren Beeinflussbarkeit

www.blue-office.ch
copyright 2004 by
blue office consulting ag

Hauptprobleme bei der Einführung



Die Hauptprobleme während der Einführung, Mehrfachnennungen möglich (N=858 Unternehmen, Mehrfachnennungen)

copyright 2004 by
blue office consulting ag