

# 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



## Medienpartner (CH)

**InfoWeek.ch**

**iTReseller**

## Partner Deutschland

**.trovarit**

MQ | RESULT  
CONSULTING AG

## Medienpartner (D)

**COMPUTERWOCHE**  
**fokus** **Mittelstand**

## Partner Österreich

**DR. WALTER WINTERSTEIGER**  
**MANAGEMENT & INFORMATIK**

## Medienpartner (A)

**monitor**  
Das Magazin für Informationstechnologie

## Platform-Partner

**.it-matchmaker.**

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



# 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

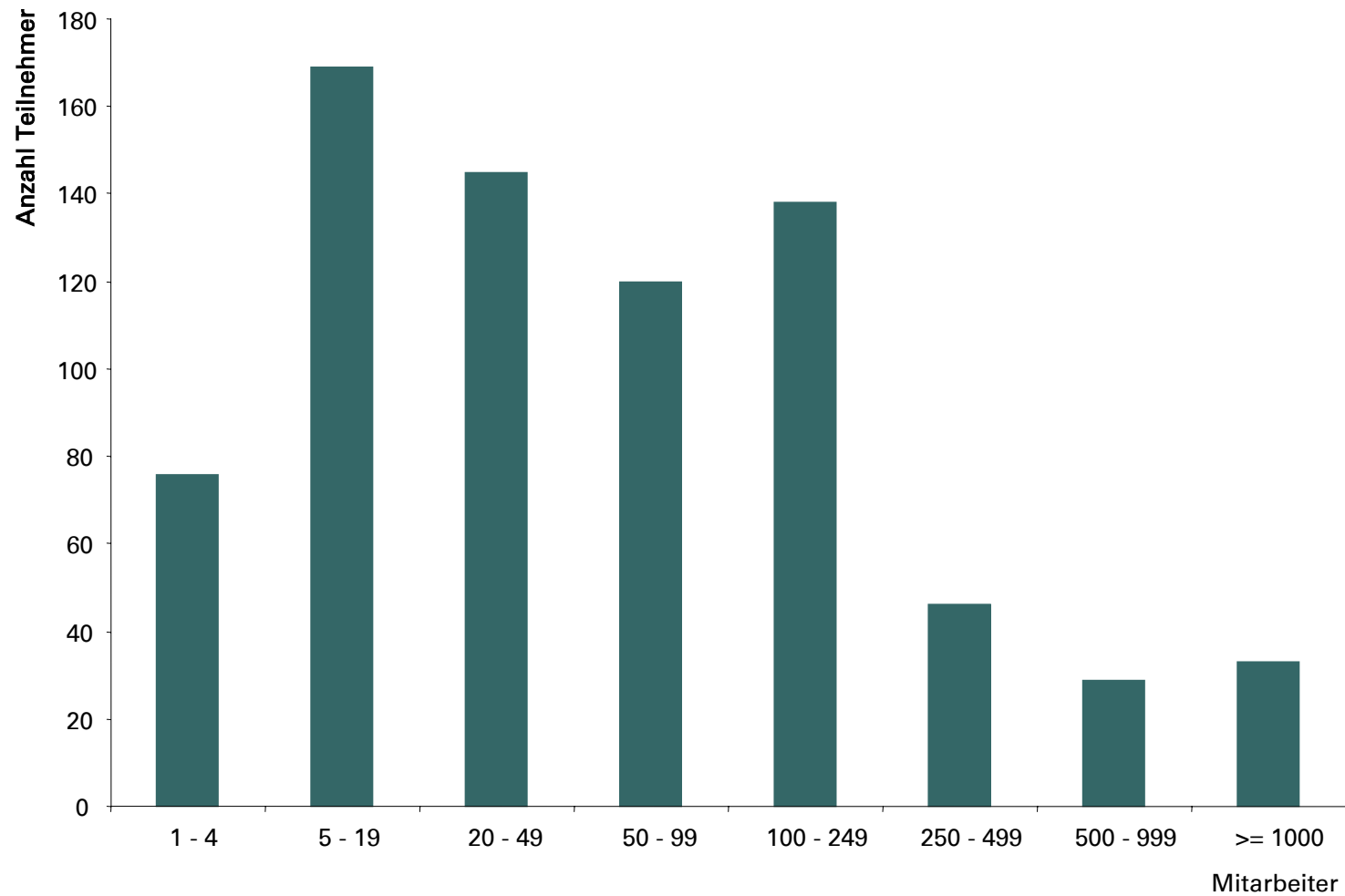
- Kriterien zur Wertung
  - Min. 10 freigegebene Teilnehmer
  - Anzahl repräsentativ in Relation zur Installationsbasis
- Verifikation
  - Aktives Unternehmen in CH und FL
  - Keine organisatorische Verbindung mit Anbieter (z.B. Outsourcing-Anbieter, Berater als Selbstanwender)
  - Eingabedauer glaubwürdig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

# Anwenderbarkeit der Studie

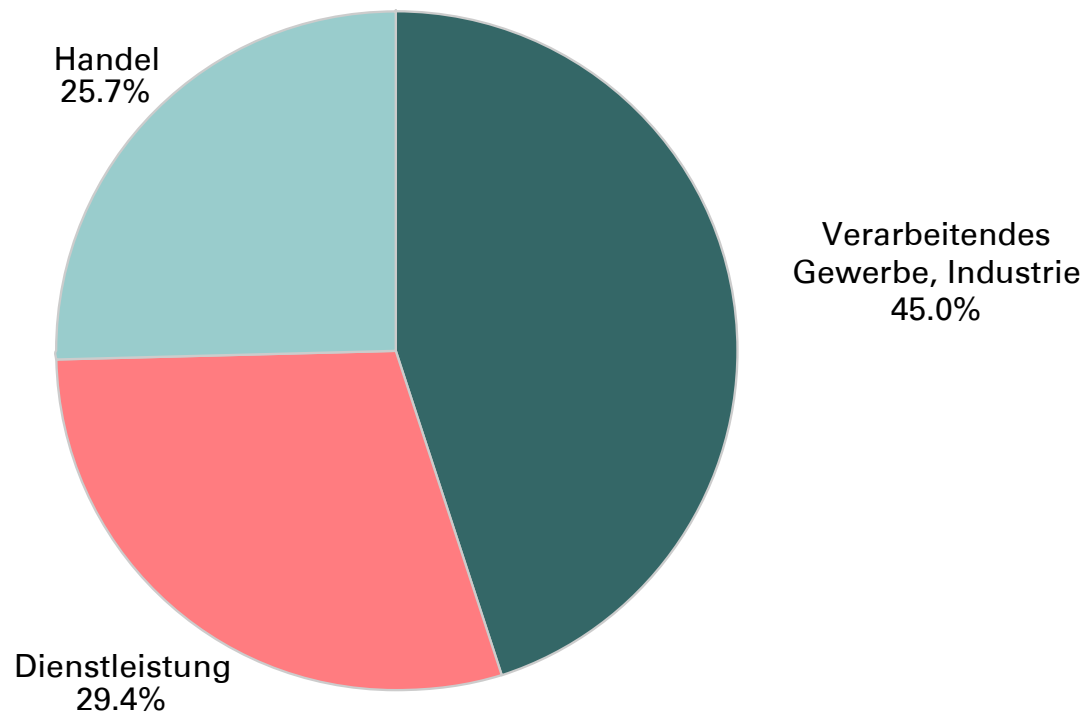
Schritt	Ziel	Mögliche Informationsquellen
<p>Best fit</p>  <p><a href="http://it-matchmaker.ch">it-matchmaker.ch</a></p>	Suche von mehreren Systemen (min. 2), die die funktionalen und prozessorientierten Anforderungen des Unternehmens erfüllen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eigene funktionale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

# Facts & Figures: Der Markt in Zahlen

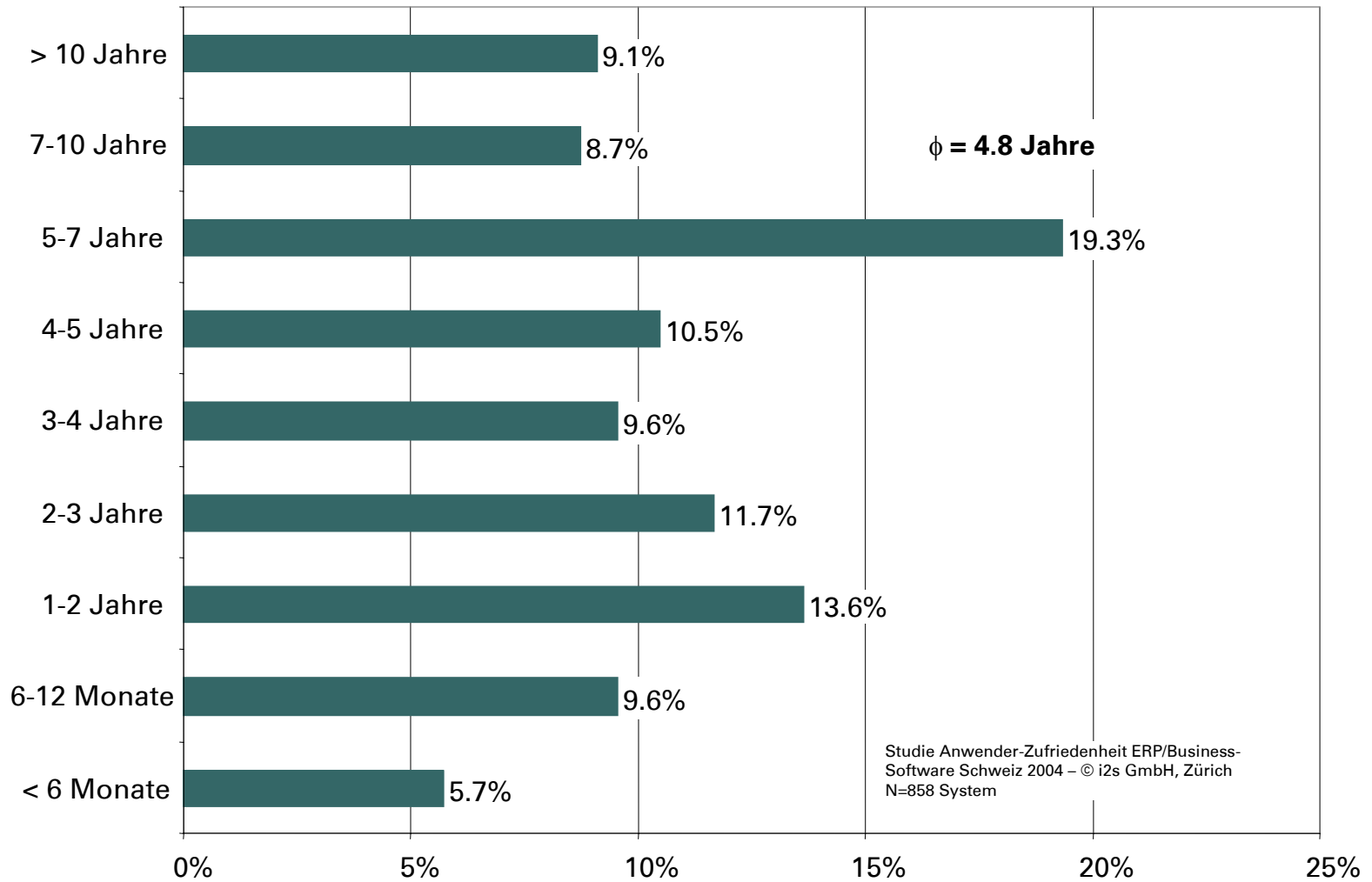
# Grössenverteilung der Teilnehmer



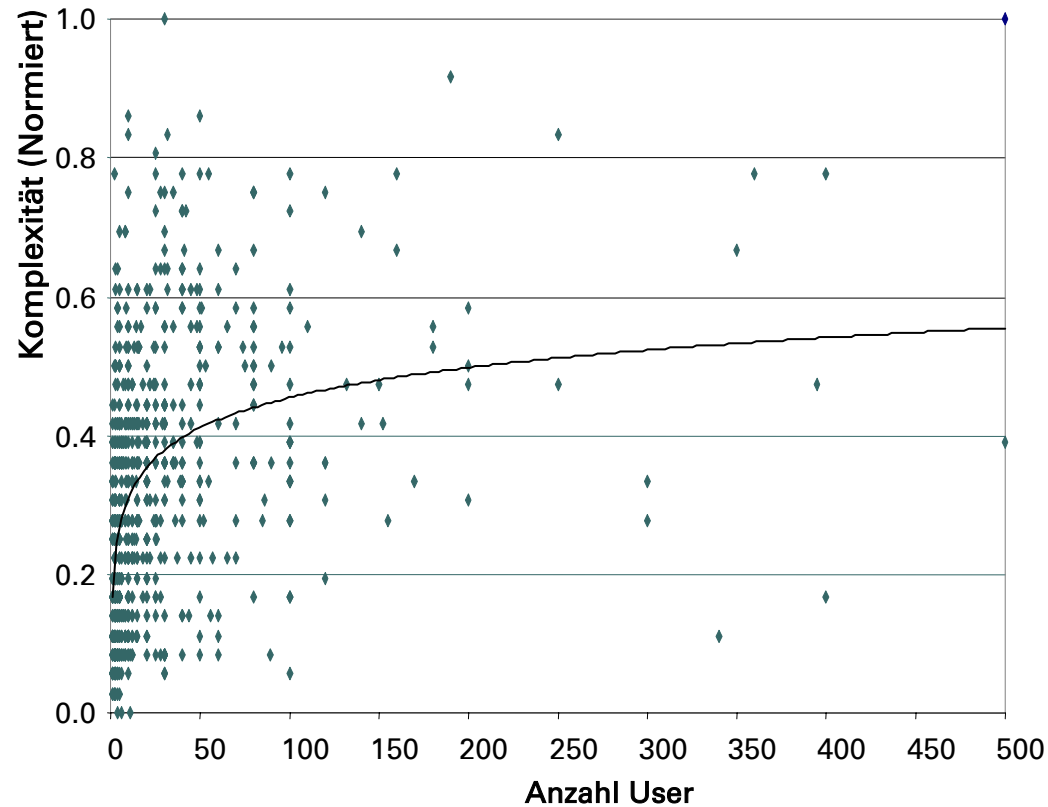
# Branchenverteilung der Teilnehmer (grob)



# Durchschnittliches Alter der installierten Systeme

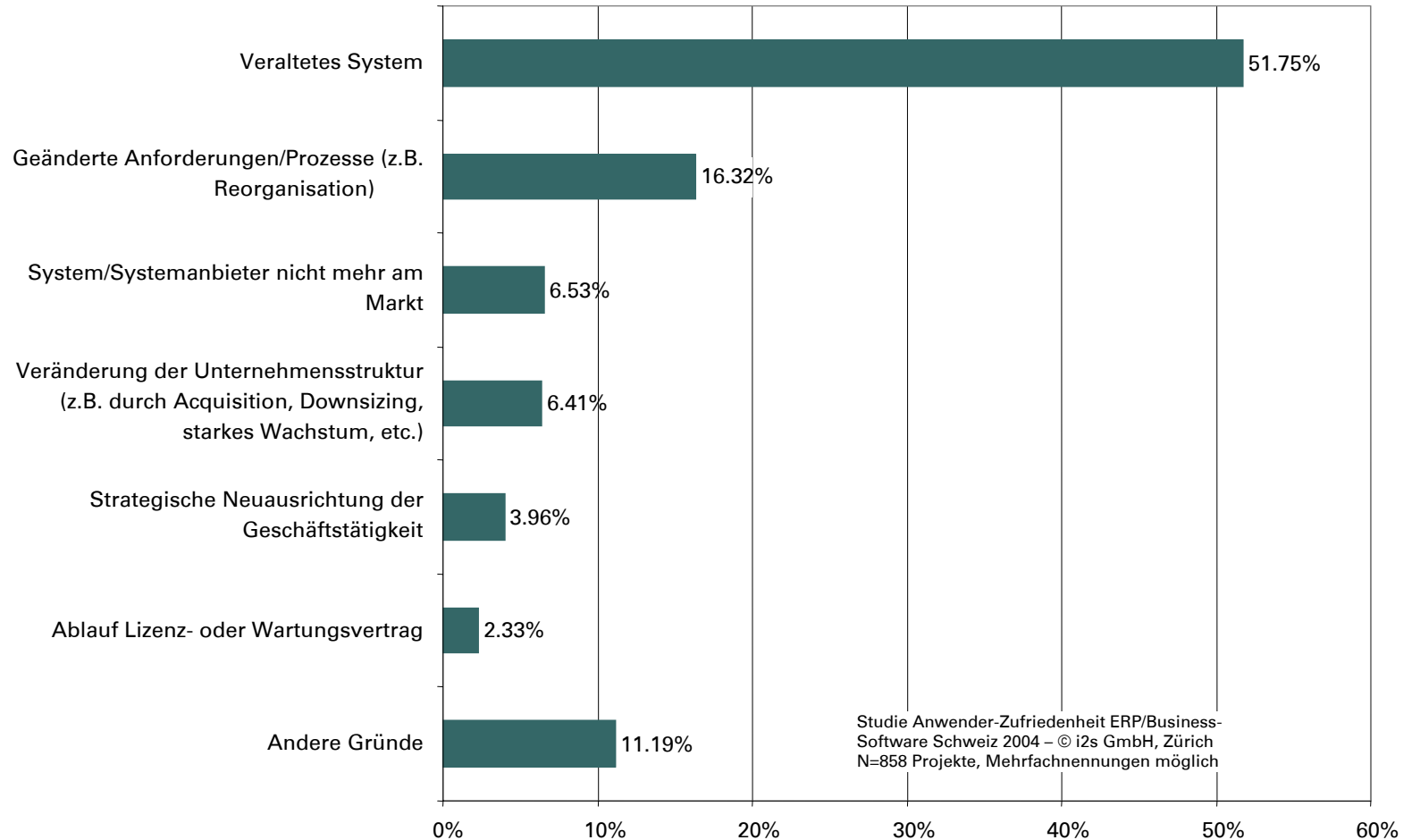


# Typische Komplexität von Installationen (Ausschnitt bis 500 User)

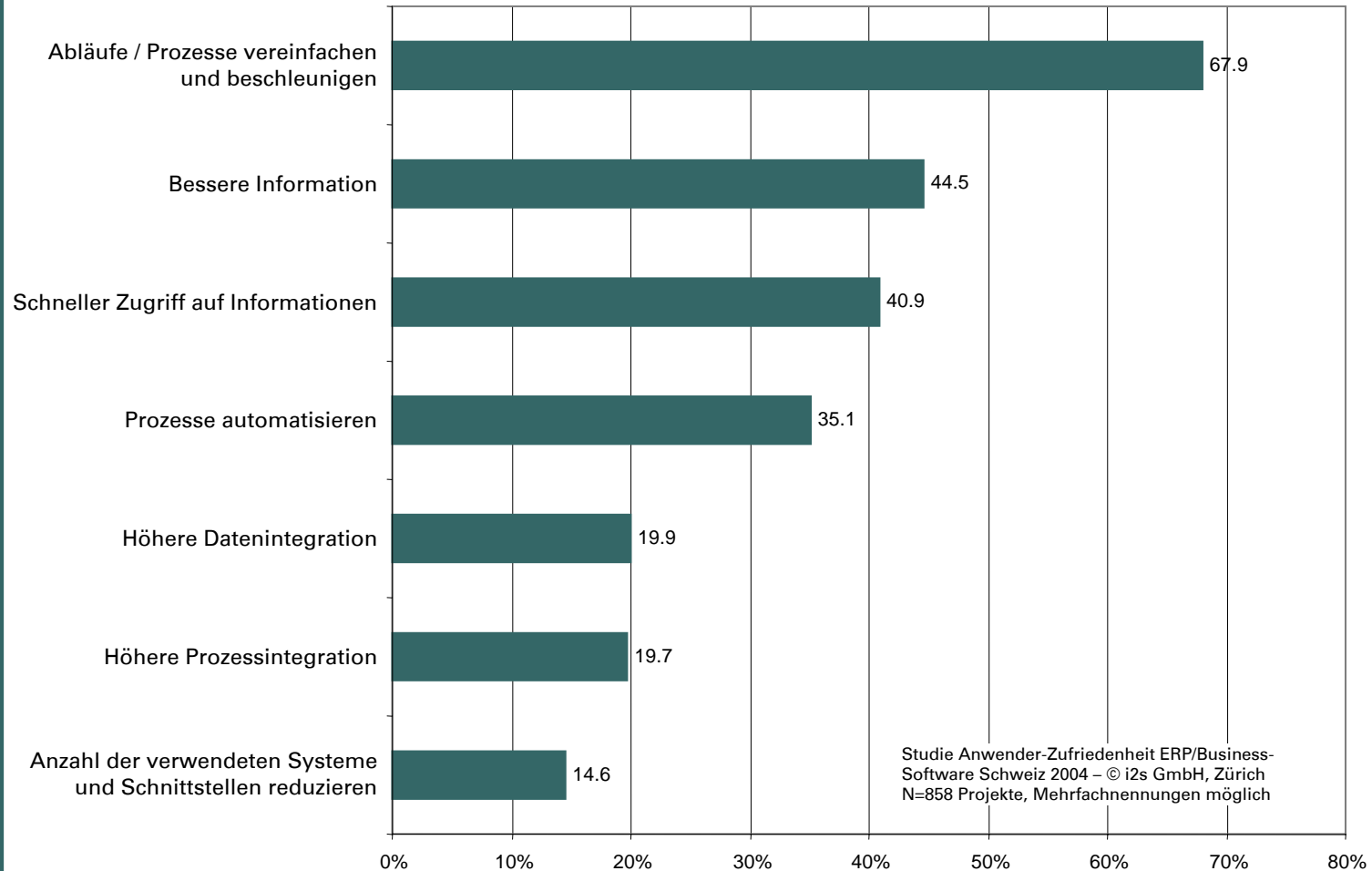


Studie Anwender-Zufriedenheit ERP/Business-  
Software Schweiz 2004 – © i2s GmbH, Zürich  
N=858 System

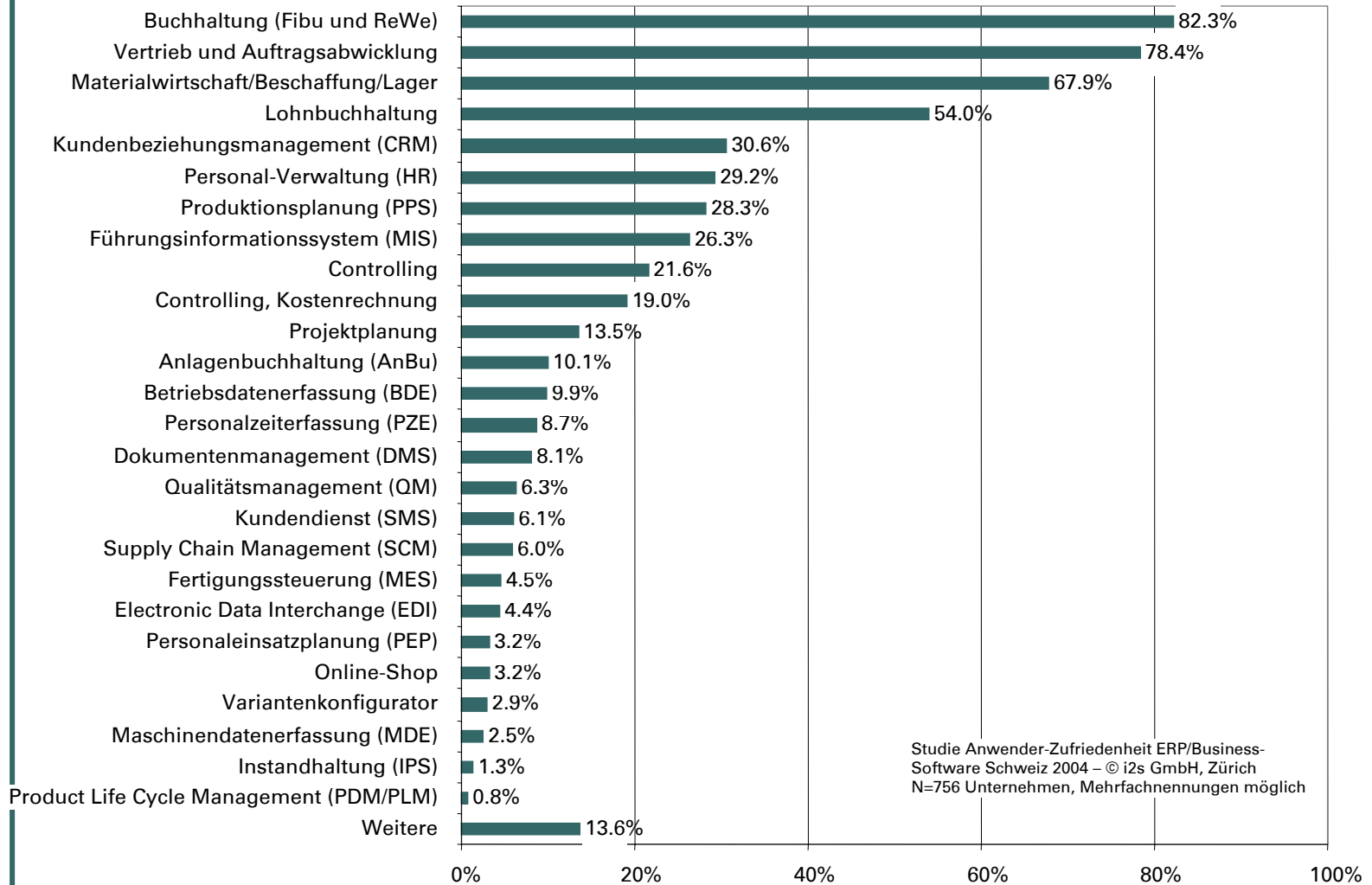
# Auslöser für eine Neueinführung



# Ziele bei der Einführung von Business-Software

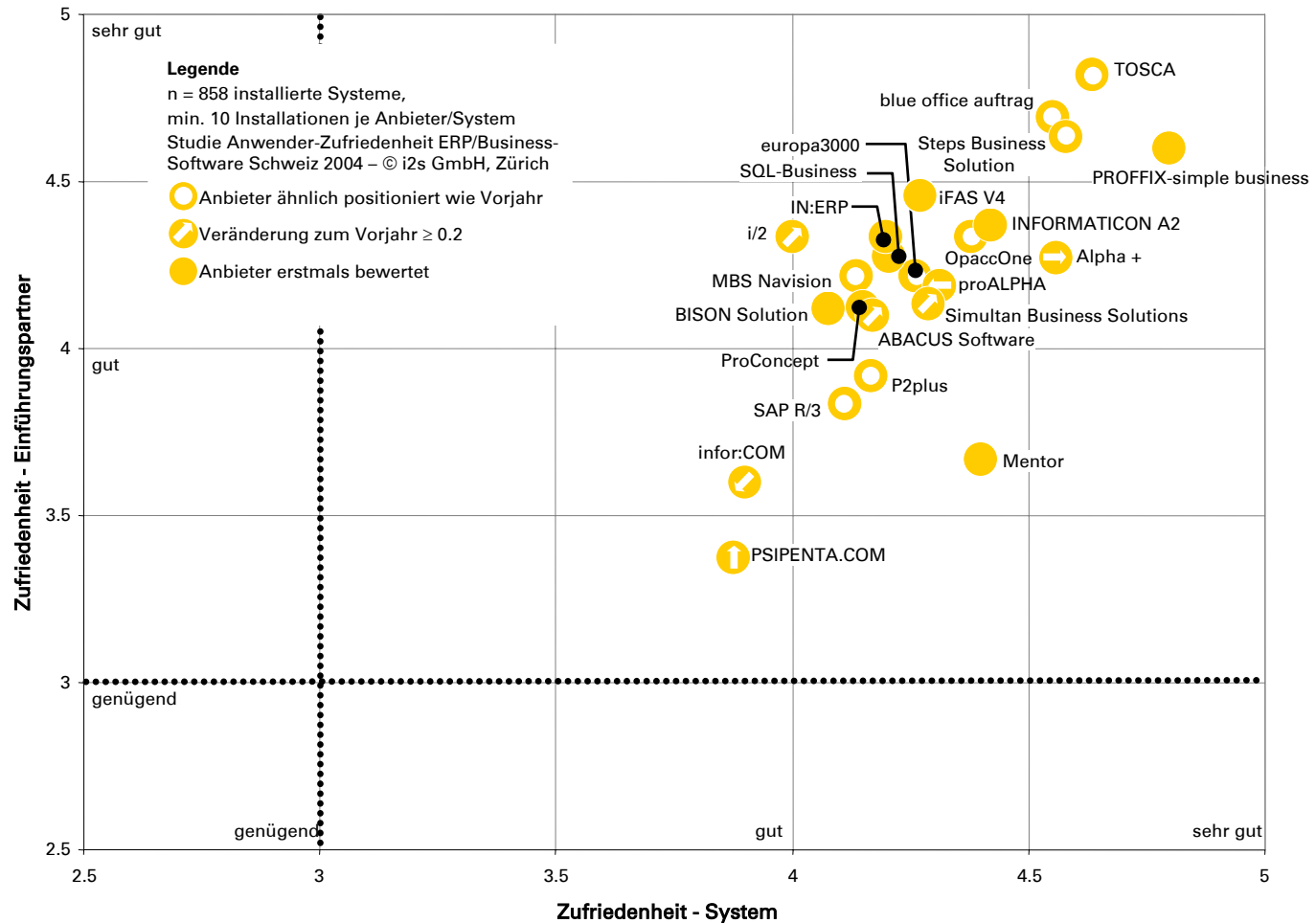


# Einsatzhäufigkeit von Modulen

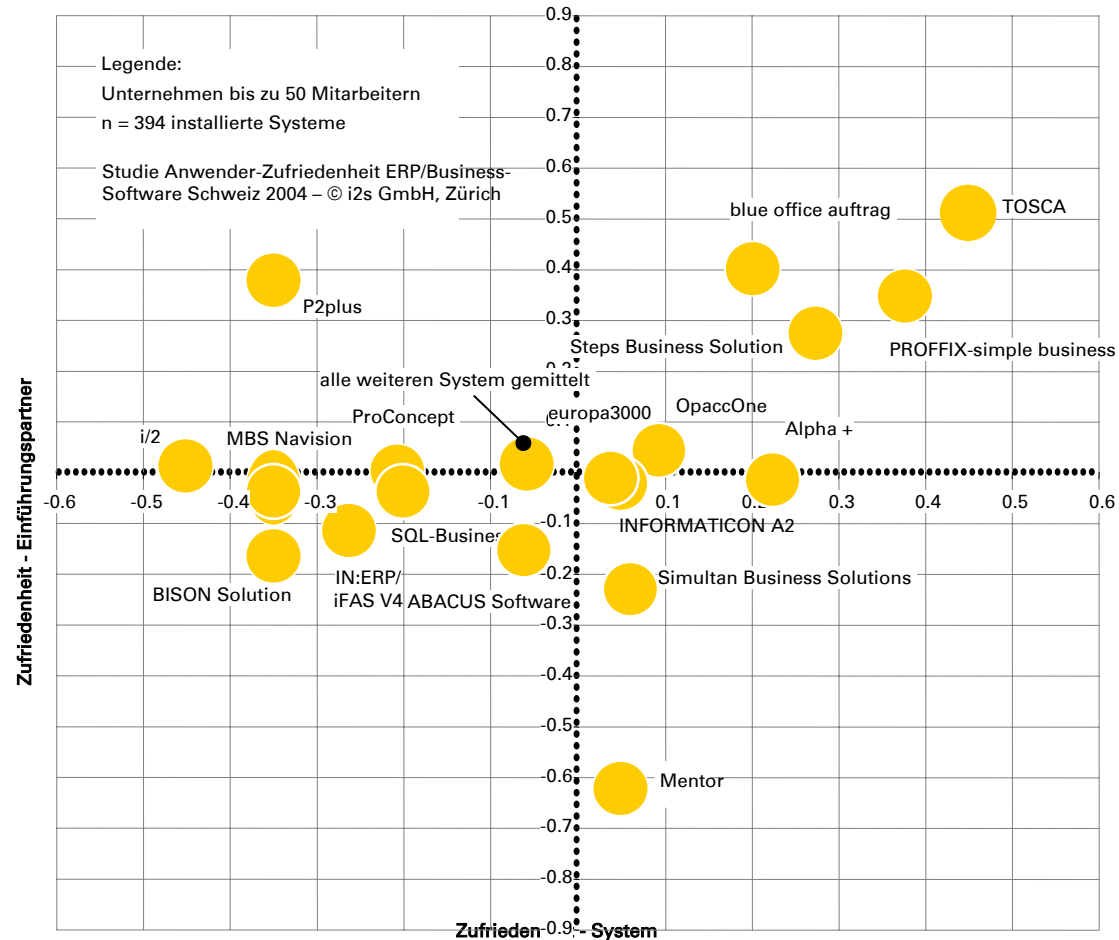


# Was alle wissen wollen: Das sind die Besten

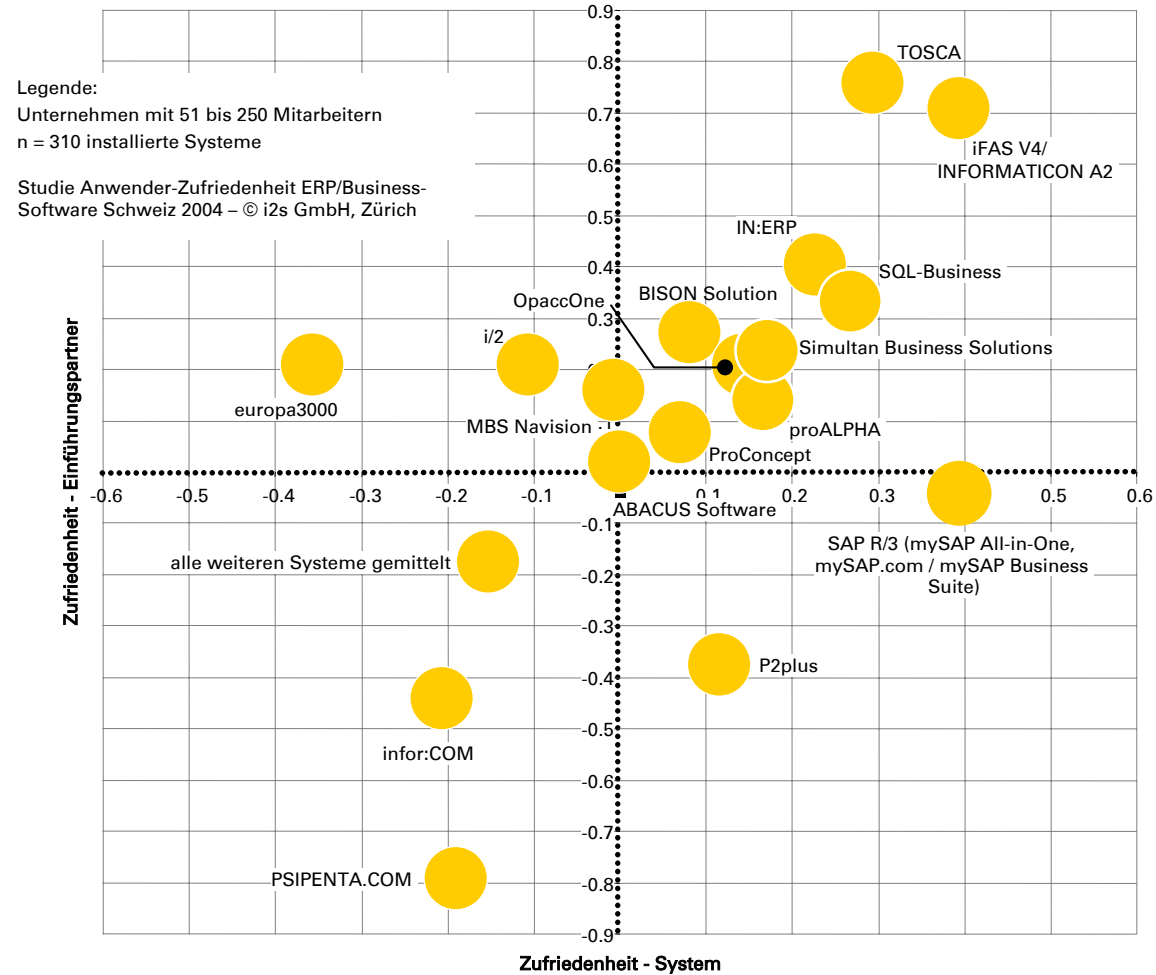
# Zufriedenheit nach ERP-Systemen



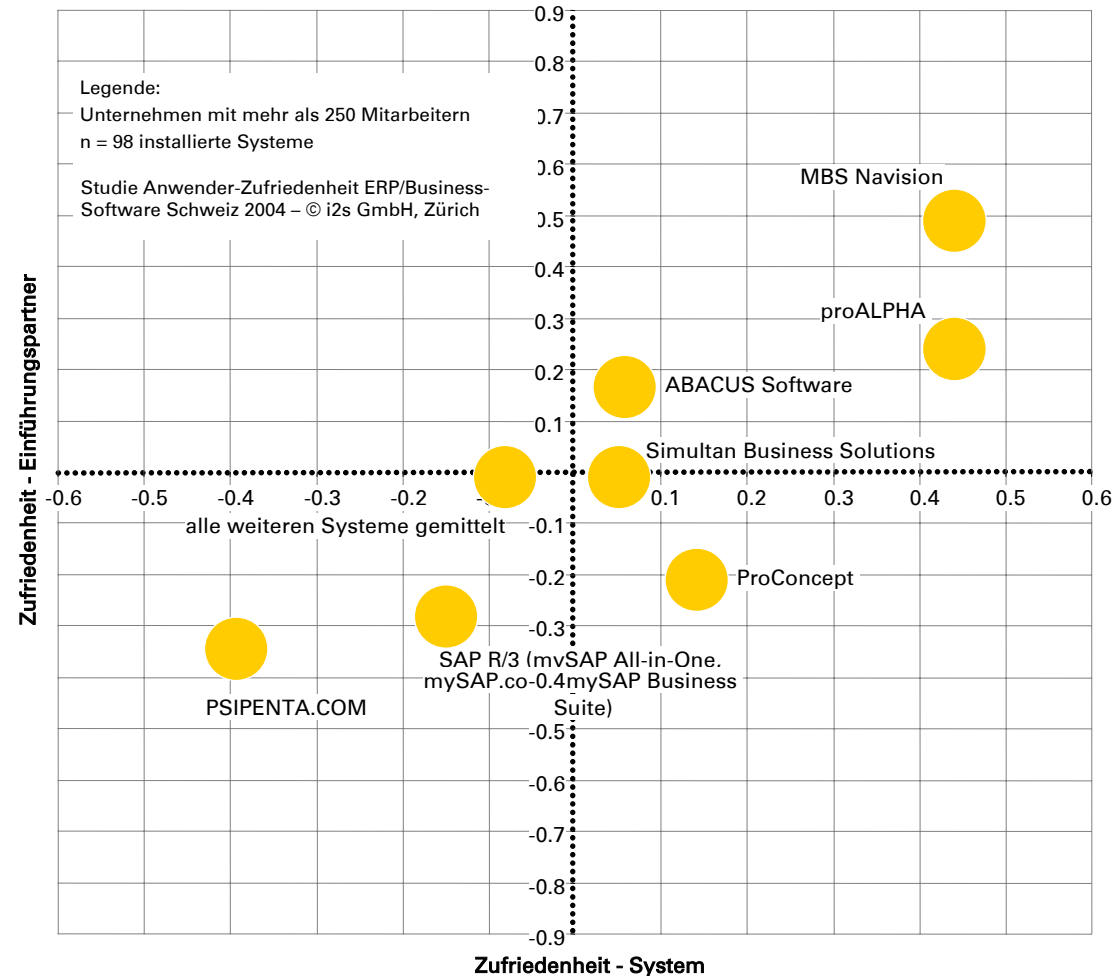
# „Peer-Group“ bis 50 Mitarbeiter



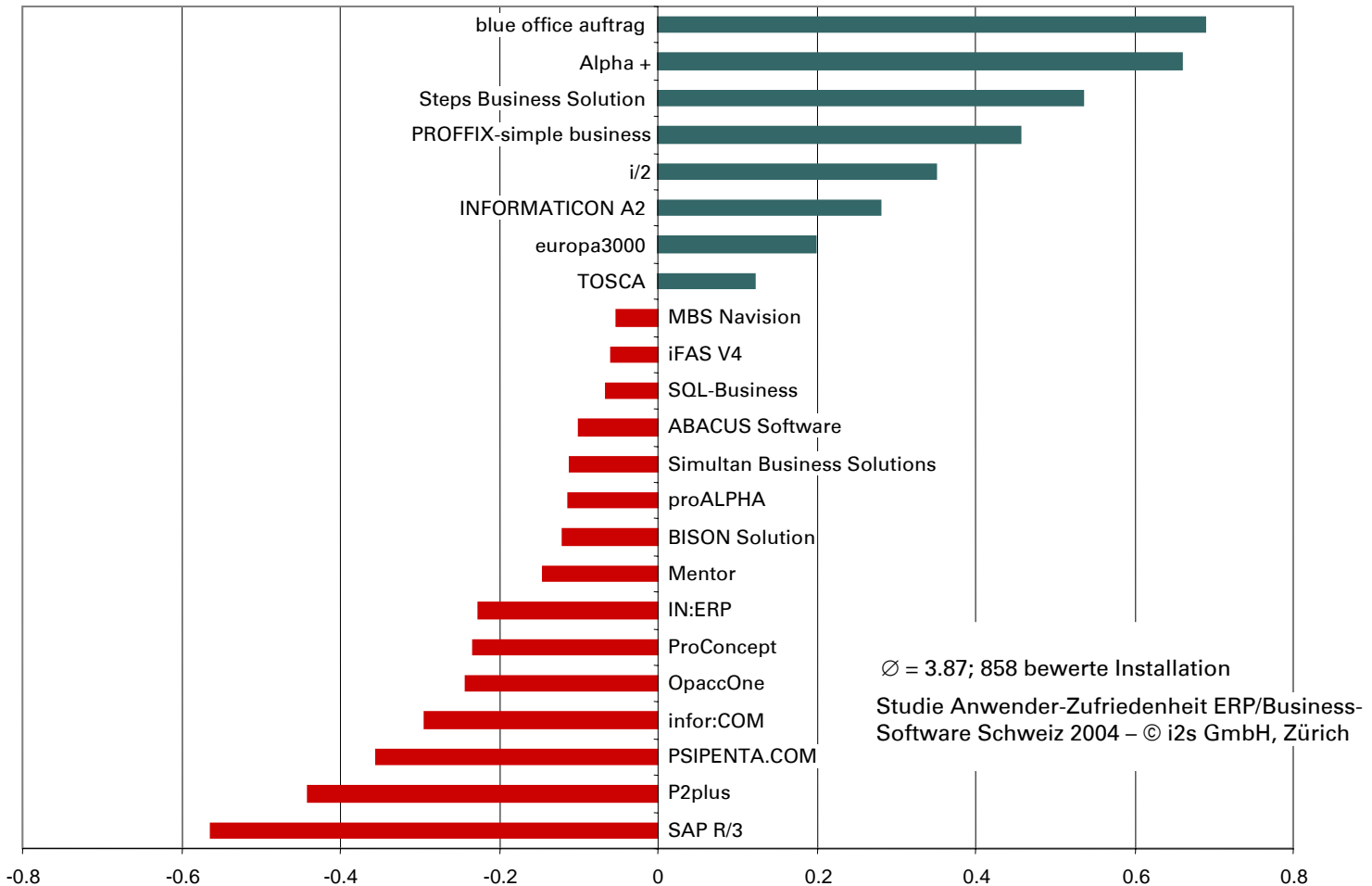
# „Peer-Group“ 50 bis 250 Mitarbeiter



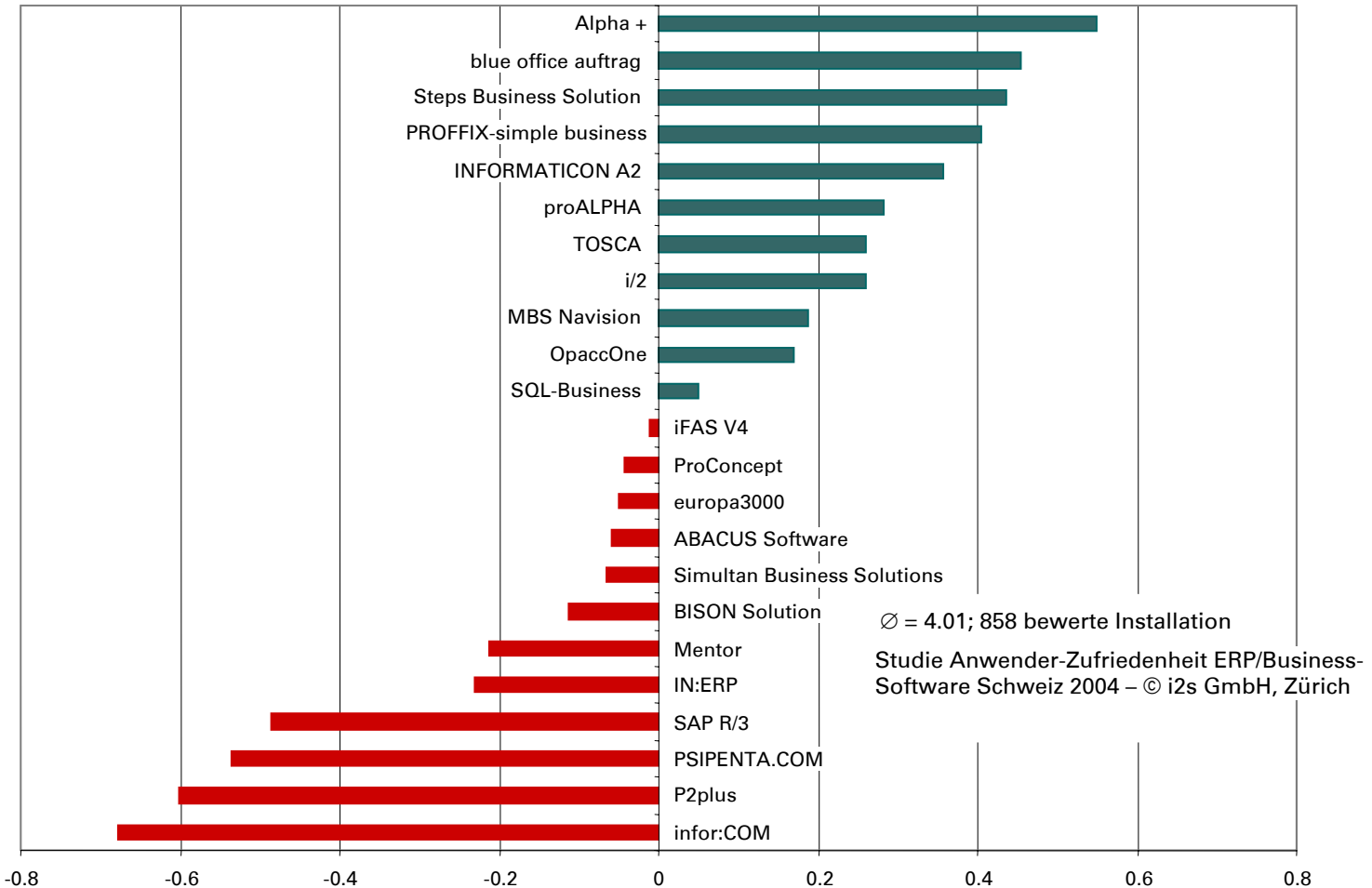
# „Peer-Group“ mehr als 250 Mitarbeiter



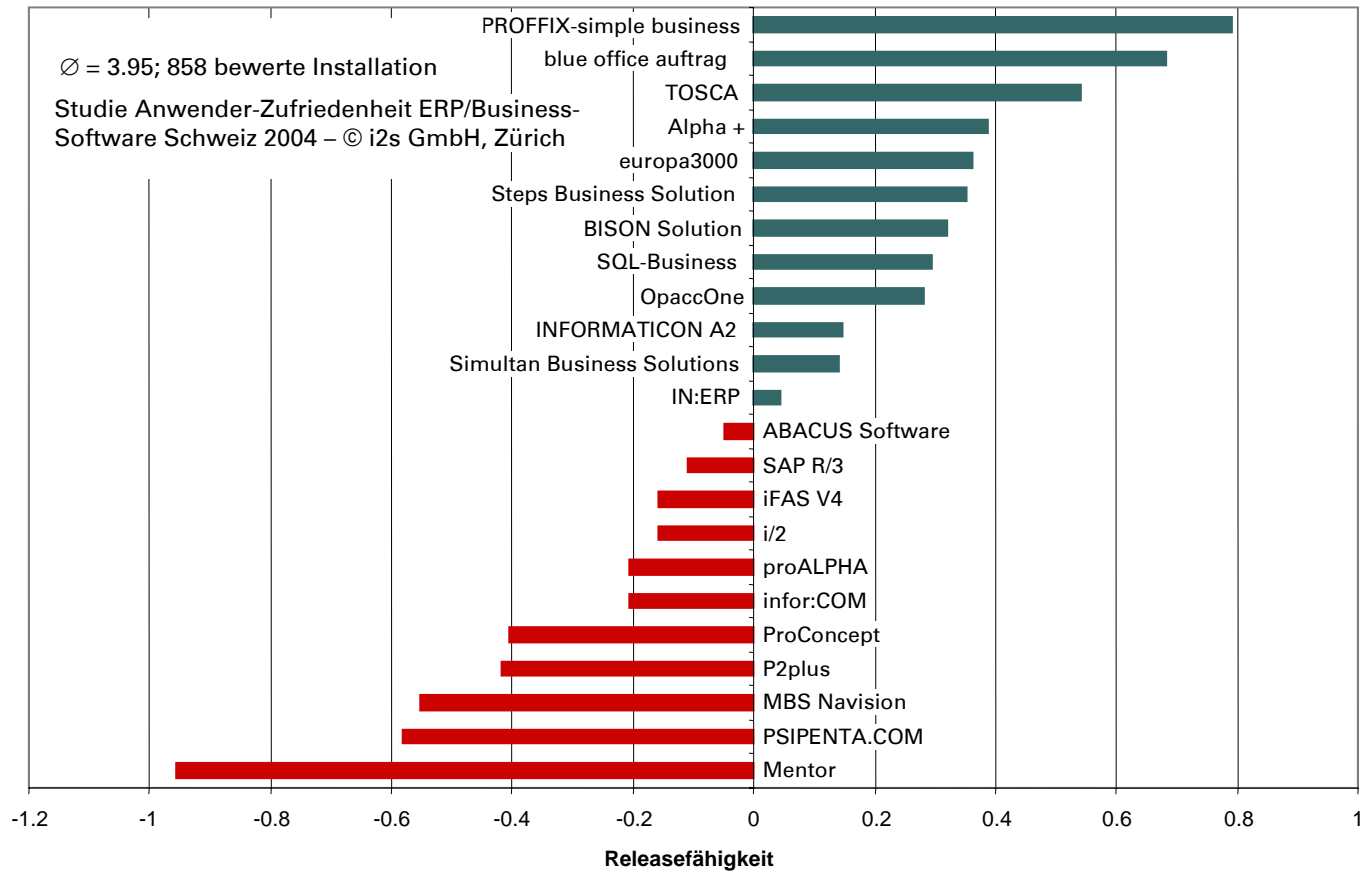
# Einhaltung Kostenbudget – Wer sind die Besten?



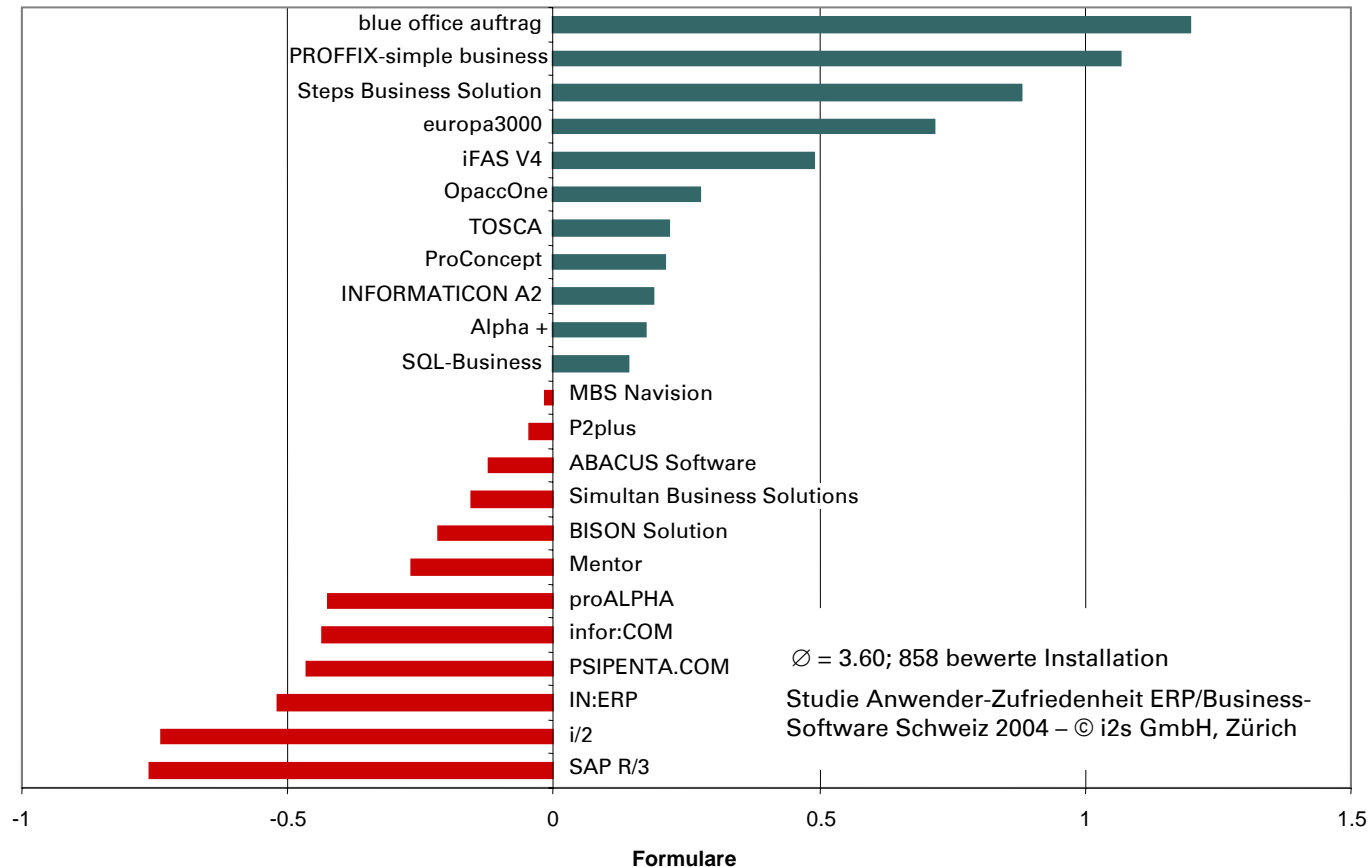
# Einhaltung Zeitplan – Wer sind die Besten?



# Release-Fähigkeit – Wer sind die Besten?



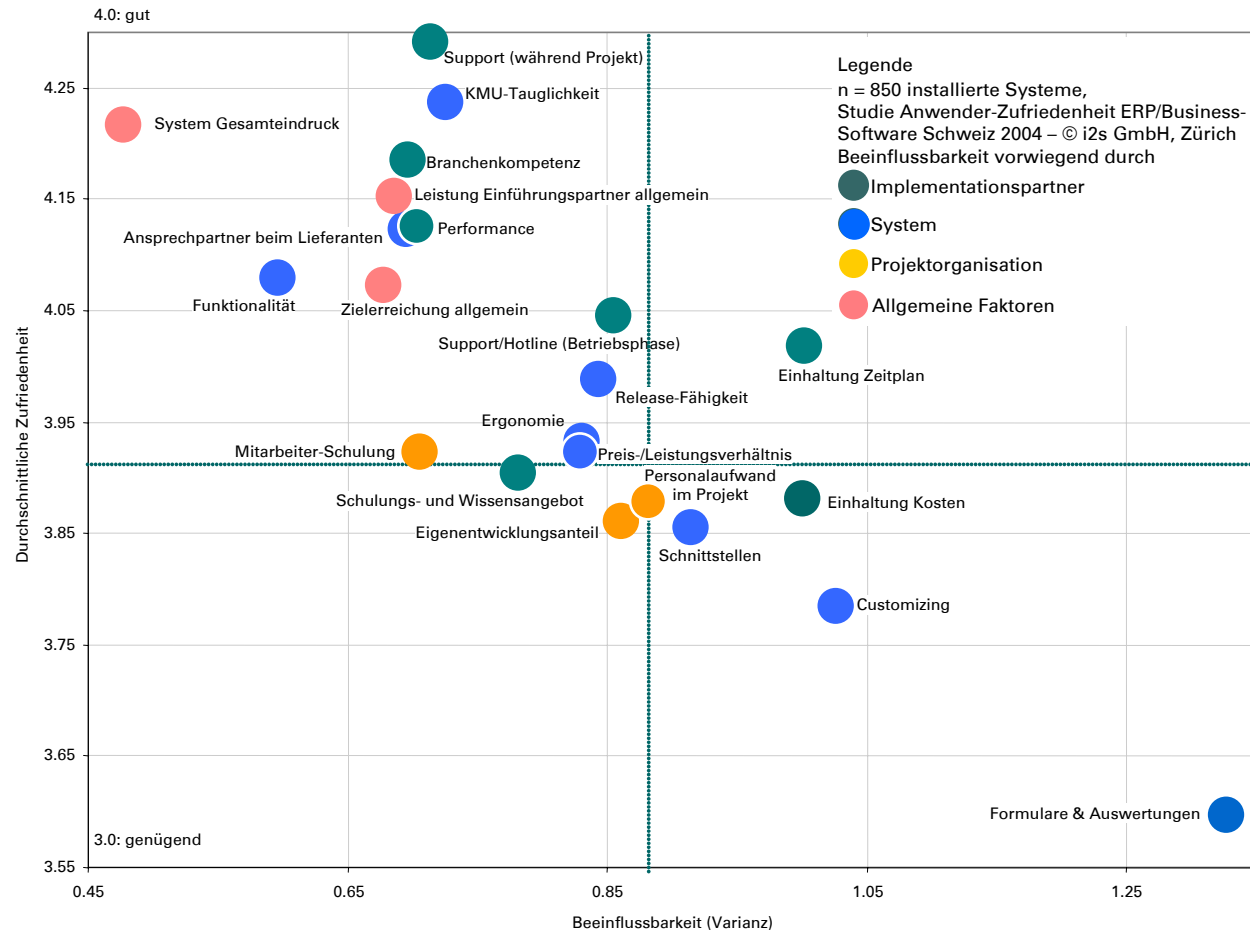
# Formulare & Auswertungen – Wer sind die Besten?



# Was man eigentlich wissen sollte:

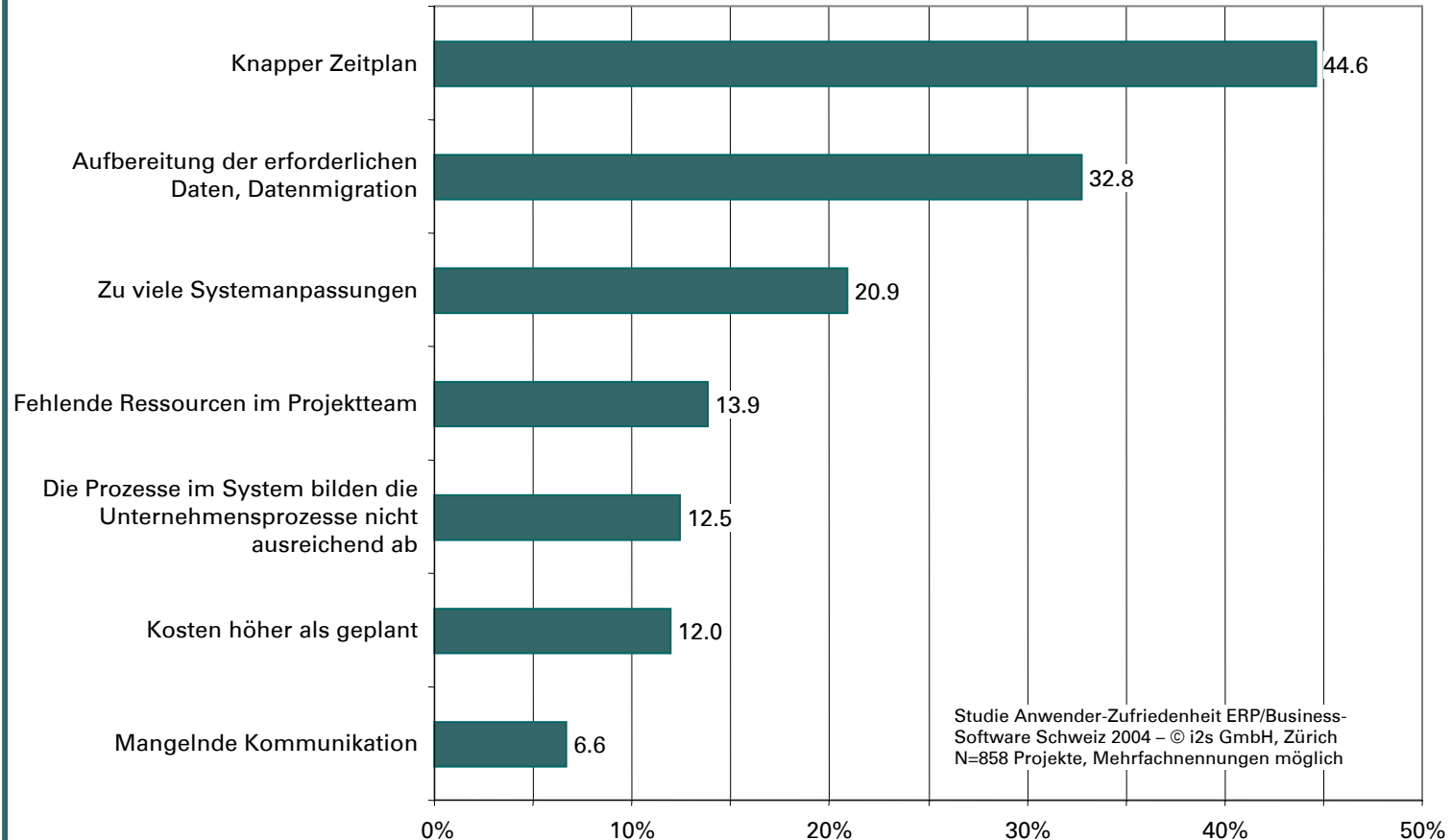
## Zufriedenheitsaspekte im Detail

# Zufriedenheitsaspekte im Detail

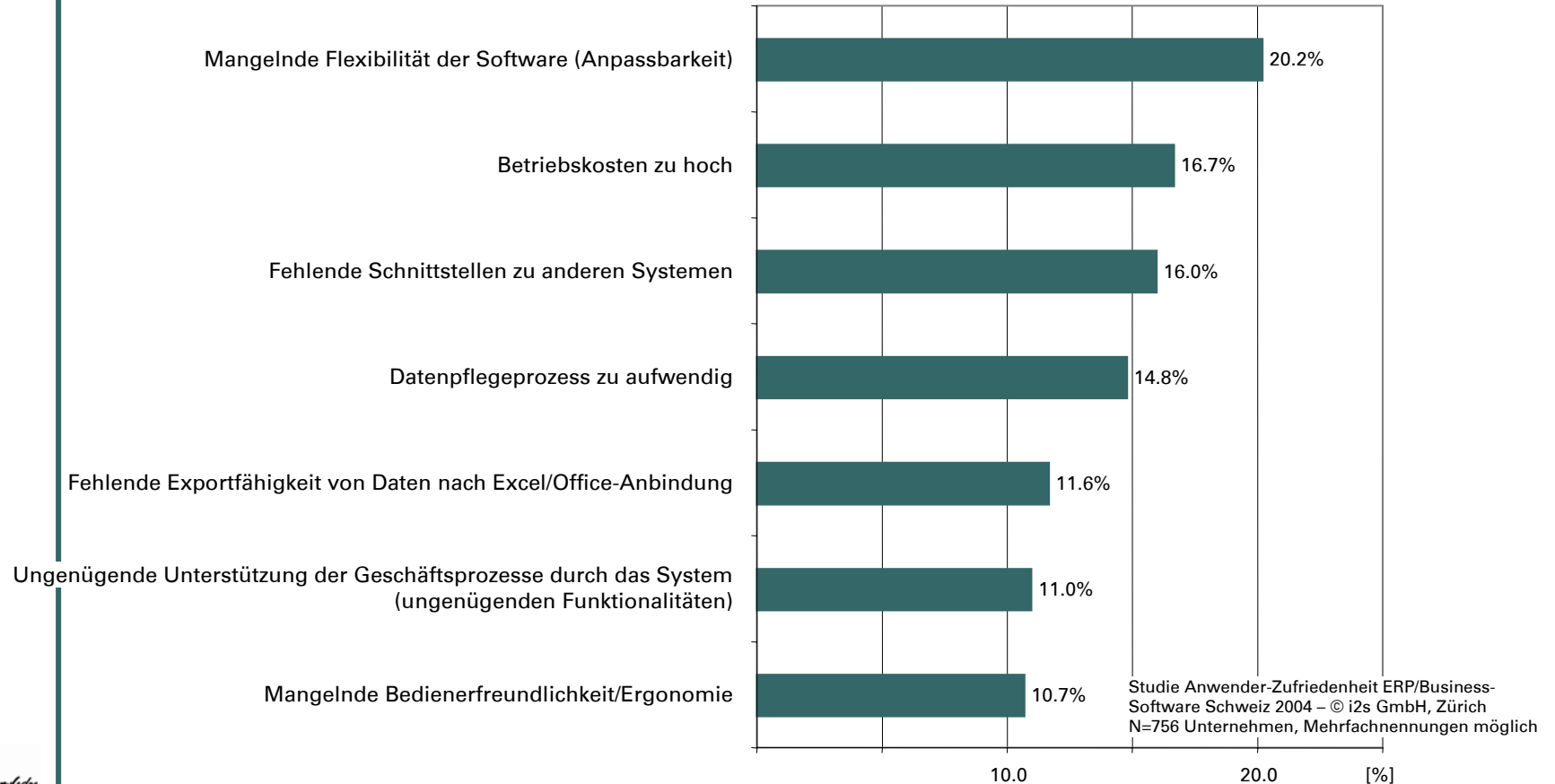


# Ausblick und Handlungsempfehlungen

# 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