Anwenderzufriedenheit

ERP-/Business Software

Deutschland 2004

Management Summary

Trovarit AG
Pontdriesch 10-12
D-52062 Aachen
Tel.: +49-241-40009-0
Fax: +49-241-40009-111
info@trovarit.com
www.trovarit.com

the IT-matchmaker trovarit

LIZENZBESTIMMUNG UND COPYRIGHT

Der Bericht zur Studie und die Ergebnisse der Studie sind als Ganzes wie auch in ihren Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere der Reproduktion in irgendeiner Form, der Übertragung in fremde Sprachen oder der Übertragung in DV-Anlagen sowie der Wiedergabe durch öffentlichen Vortrag, Funk- und Fernsehwerbung, bleiben ausdrücklich vorbehalten. Die Studie darf nicht in vollem Umfang reproduziert, kopiert oder durch sonstige DV-technische Mittel vervielfältigt und an Dritte weitergegeben werden. Einzelne Abbildungen dürfen für öffentliche und interne Zwecke nur vollständig und unverändert wiedergegeben, weiterverarbeitet oder weitergegeben werden. Bei Veröffentlichungs- oder/und Vervielfältigungswunsch setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.

In eigener Sache

Der vorliegende Bericht basiert auf sehr umfassenden Arbeiten. Um die Ergebnisse dieser Arbeit einem breiten Publikum zugänglich machen zu können, wird der Bericht zu äußerst moderatem Preis verkauft. Um solche Arbeiten in Zukunft weiterhin zu ermöglichen und gleichzeitig ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis anbieten zu können, möchten wir Sie bitten, das vorliegende geistige Eigentum zu achten und keine illegalen Kopien anzufertigen.

Bezugsquelle

Der vorliegende Bericht kann jederzeit unter www.it-matchmaker.com/awz bestellt werden.

Daten, Bericht: © Trovarit AG, Aachen, 2004,
Methodik: © intelligent systems solutions (i2s) GmbH, Zürich, 2004

Für Fehler wird keine Gewährleistung übernommen. Sämtliche Daten und Auswertungen basieren auf den Selbstangaben der teilnehmenden Unternehmen.

Version 1.0 – Stand 20.08.2004

Inhaltsverzeichnis

1 Management Summary 4
1.1 Zufriedenheit als zentrale Messgröße 4
1.2 Vergleichbarkeit mittels Peer-Groups 5
1.3 Spezialisten und „Zwerge“ machen das Rennen 6
1.4 Zufriedenheit differenziert – aber im Allgemeinen hoch 8
2 Zur Anwendbarkeit dieser Studie 12
2.1 Einsatz bei der Software-Auswahl 12
2.2 Vollständigkeit der Studie 13
2.3 Zurückhaltung mit Erklärungen und Dank 14
2.4 Studie „ERP-Zufriedenheit“ – eine D/A/CH-Initiative 14
2.5 Die Köpfe hinter der Studie 15
3 Profile der Verfasser 16
12.1 Die Trovarit AG 16
12.2 Die i2s GmbH, Zürich 17
12.3 Die MQ result consulting AG, Tübingen 18
12.4 Die COMPUTERWOCHE 19

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Systeme im Zufriedenheitsportfolio (nach Kundenbasis) 6
Abbildung 2: Zufriedenheitsportfolio – Positionierung der bewerteten Systeme 8
Abbildung 3: Zufriedenheitsaspekte und deren Beeinflussbarkeit 9

1 Management Summary

Wie sieht die ERP-Realität in deutschen Unternehmen aus? Welche Unternehmen setzen welche Systeme ein? Wie zufrieden sind Anwender mit ihrer Lösung? Um Antworten auf diese Fragen zu erhalten, hat die Trovarit AG zusammen mit der COMPUTERWOCHE und den Partnern i2s GmbH, Zürich, und MQ result consulting AG, Konstanz, erstmals die Nutzung von ERP-Lösungen in Deutschland auf einer breiten empirischen Basis genauer untersucht. Die Studie beleuchtet detailliert, welche Systeme in deutschen Unternehmen wirklich installiert sind und bewertet diese nicht wie üblich über ihre Fülle an Funktionalitäten sondern über die effektive Zufriedenheit der Anwenderunternehmen in der Praxis des Tagesgeschäfts.

Basis für die Studie ist eine Erhebung, die zwischen Mitte März und Ende Juni 2004 durchgeführt wurde und an der 1.423 Unternehmen mit 1.711 installierten und bewerteten Systemen teilgenommen haben.

Bei einem deutlichen Schwerpunkt im Mittelstand des verarbeitenden Gewerbes verteilen sich die Teilnehmer über alle Branchen und Unternehmensgrößen, so dass man von einem umfassenden Überblick sprechen kann. Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse der Studie in Auszügen erstmals und exklusiv vorgestellt. Für alle, die sich für die gesamten Ergebnisse interessieren, besteht die Möglichkeit, eine umfassende Fassung der Studie zu beziehen.

1.1 Zufriedenheit als zentrale Messgröße

Im Rahmen der Studie wurde die Zufriedenheit von ERP-Anwendern mit ihrer Software-Lösung anhand von 27 Merkmalen bewertet. Die Teilnehmer der Studie – in der Regel Geschäftsführer, IT-Leiter oder ERP-Fachverantwortliche – hatten die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (schlecht) bis 5 (sehr gut) zum Ausdruck zu bringen. Die hier gemessene „Zufriedenheit“ ist eine durchweg subjektive Größe, deren Bewertung in erster Linie persönlich und individuell ist. Über die große Anzahl an Teilnehmern und die Unterteilung in verschiedene Aspekte sind die Ergebnisse dennoch aussagekräftig. Sie können daher einem Unternehmen, das sich auf der Suche nach einem neuen System befindet, zumindest zur ersten Orientierung dienen. Ganz bewusst wurde auf eine Bewertung nach Funktionen verzichtet, da diese in zahlreichen Studien, die am Markt verfügbar sind, immer wieder beleuchtet werden.

Bei der Beurteilung eines Systems liegen nicht immer die gleichen Release-Stände zugrunde. Immerhin liegt das durchschnittliche Alter der untersuchten

Systeme bei Abschluss der Untersuchung bei 4,85 Jahren. Einige Installationen waren nur wenige Monate in Betrieb, eine gleichwohl bereits seit Anfang 1980! Da sich die effektive Zufriedenheit zuverlässiger als langfristige Größe messen lässt, wurden auch ältere Installationen mit nicht ganz aktuellen Release-Ständen berücksichtigt. Im Einzelfall konnte dies dazu führen, dass unterschiedliche Systemnamen zu einer Bewertung zusammengefasst wurden – so etwa bei der SAP AG, die in den letzten Jahren mit einer Vielzahl durch das Marketing geprägter Bezeichnungen für das bewährte SAP R/3 (z.B. mySAP.com, All-in-One, SAP R/3 Enterprise) zu einer erheblichen Begriffsverwirrung beigetragen hat.

1.2 Vergleichbarkeit mittels Peer-Groups

Zur Beurteilung der untersuchten Systeme wurden zwei Größen herangezogen:

(1) die allgemeine Zufriedenheit mit dem angewandten System (Zufriedenheit – System) und
(2) die allgemeine Zufriedenheit mit den Leistungen des Einführungspartners (Zufriedenheit – Einführungspartner).

Um eine bessere Vergleichbarkeit zu bieten, wurden anhand der Charakteristik der installierten Basis sog. „Peer-Groups“ gebildet, d.h. Gruppen von Systemen mit ähnlichem Kundenmarkt. Im Vordergrund steht dabei eine Unterscheidung nach der typischen Unternehmensgröße im Kundenmarkt. Daneben spielen aber auch die Komplexität der abbildbaren Prozesse und die Fokussierung – z.B. auf bestimmte Branchen oder Einsatzbereiche - eine wichtige Rolle.

Als wichtige Unterscheidungskriterien zwischen ERP-Lösungen für die „Großen“ bzw. „Kleinen“ ergeben sich:

- Umfang der Funktionalität
- Grad der systeminternen Integration, insbesondere zwischen Modulen und Kopplung von Material- und Wertefluss
- Abbildbarkeit von komplexen Unternehmensstrukturen, z.B. Holdingstrukturen und Verteilung über mehrere Standorte
- Mehrsprachigkeit
- Verfügbarkeit von standardisierten Schnittstellen zu anderen Systemen
- internationale Präsenz und globale Verfügbarkeit von Ressourcen
- ausgereifte Projektmanagementmethodik und Verfügbarkeit von Kompetenz unabhängig von bestimmten Personen.

Je größer die Unternehmen der jeweiligen Zielgruppe sind, umso stärker sind diese Aspekte bei den verschiedenen Anbietern und Systemen ausgeprägt.

© 2004, Trovarit AG

Dagegen muss festgehalten werden, dass sich ERP-Lösungen für „Große“ bzw. „Kleine“ nicht zwingend in Bezug auf den Einsatz innovativer Technologien und bestimmte, v.a. branchenspezifische, Funktionalitäten unterscheiden.

1.3 Spezialisten und „Zwerge“ machen das Rennen

Das Gesamtergebnis der Studie ist im Zufriedenheitsportfolio dargestellt. Es ist auf den ersten Blick erstaunlich: Branchenspezialisten und ERP-Lösungen für „Zwerge“ machen das Rennen!

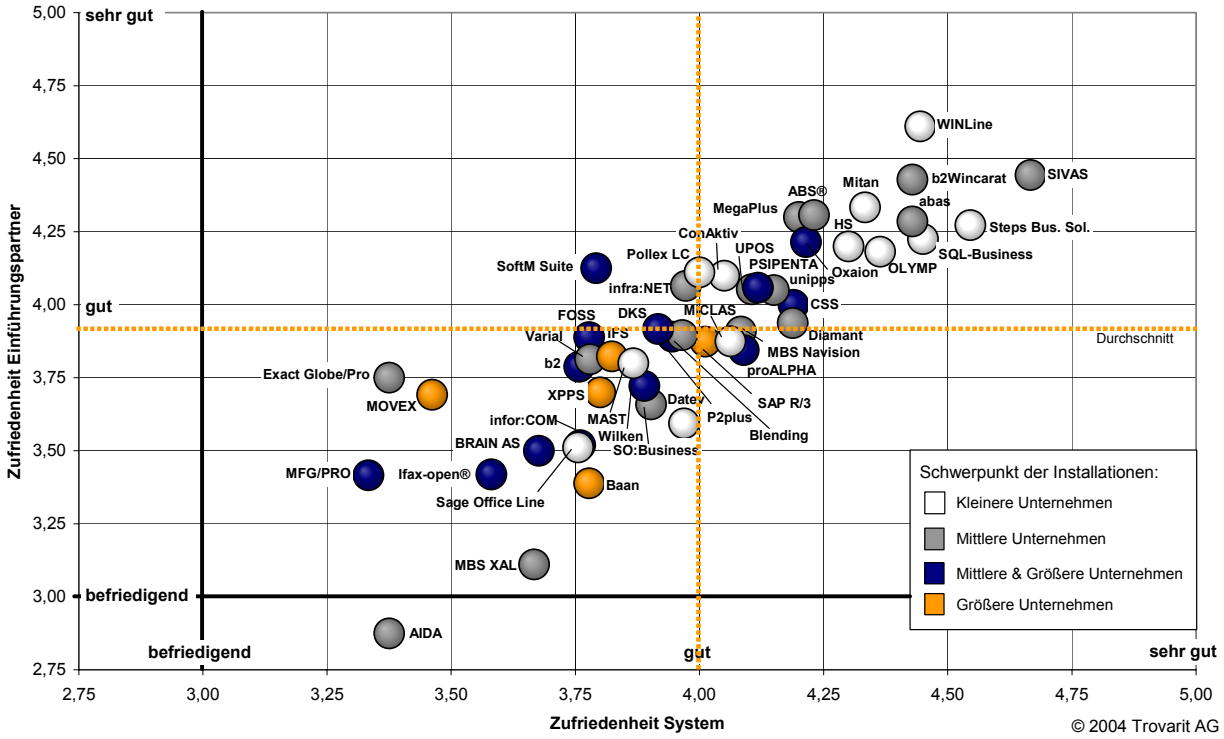

Abbildung 1: Systeme im Zufriedenheitsportfolio (nach Kundenbasis)

Worin liegt das Geheimnis dieses Erfolges? Oder – Wieso fällt die Bewertung so gut aus? Für den hohen Grad der Zufriedenheit gerade bei diesen Systemen lassen sich drei Aspekte anführen, die das Ergebnis erklären.

(1) Kleine bzw. klar fokussierte Systeme verfügen über eine geringere Komplexität und oft auch über Kunden mit vergleichsweise bescheidenen Anforderungen.

Dies wäre aber zu kurz gegriffen! Werden die führenden Systeme genauer untersucht, ist festzustellen, dass sie

(2) technologisch auf dem aktuellen Stand sind und häufig über eine gute Oberflächenergonomie und Benutzerführung verfügen.

(3) Schließlich zeigt sich der Vorteil kleinerer, lokaler bzw. spezialisierter Anbieter in ihrer Kundennähe.

Eine der aktuell in Deutschland viel diskutierten Fragen adressiert die Überlebensfähigkeit kleinerer ERP-Anbieter. In den Medien wurde vielfach die These vertreten, dass neben dem Weltmarktführer SAP zukünftig bestenfalls noch zwei bis drei ernstzunehmende ERP-Anbieter bestehen können. Koppelt man diese Aussage an den Grad der Kundenzufriedenheit, müsste diese These, zumindest für den Markt des deutschen Mittelstandes, deutlich zurückgewiesen werden – knapp zwei Dutzend kleinere Anbieter sind in den vordersten Rängen mit dabei!

Konzentriert man sich auf die Systeme, die vor allem in kleineren und mittleren Unternehmen eingesetzt werden, fällt die gute Position von Branchenlösungen wie z.B. SIVAS, ABS und Unipps (Maschinen-/Anlagenbau) oder b2wincarat (Kunststoffspritzguss) sowie von Systemen für kleinere Unternehmen wie WinLine, Steps business Solutions, Abas, SQL-Business oder Mitan auf.

Die Anbieter dieser Lösungen pflegen meist eine offene und intensive Kommunikation mit ihren Kunden. Ein weiterer Vorteil besteht sicher auch darin, dass Systementwicklung und Systemintegration – also Einführungsdienstleistungen – aus einer Hand kommen.

Letzteres gilt auch bei den Systemen, die sich vor allem im gehobenen Mittelstand finden und dort gut abschneiden, wie z.B. Oxaion (ehem. FRIDA), PSIPENTA oder proAlpha.

Auffallend ist das relativ gute Abschneiden von SAP (R/3 bzw. mySAP.com). In der Vergangenheit hat es zum guten Ton gehört, sich über SAP zu beklagen und sich hinter „strategischen Zwängen“ als Grund für die Investitionsentscheidung zu verstecken. Der – unter Berücksichtigung der i. d. R. komplexen und damit hohen Anforderungen recht gute – Zufriedenheitsgrad zeigt, dass bei SAP in den letzten Jahren sicher Vieles verbessert wurde und dass sich auch bezüglich der Systemhandhabung einiges getan hat. Im Umfeld der großen Kunden und Installationen ist SAP nicht nur führend in der Anzahl Installationen sonder auch in Bezug auf die Zufriedenheit.

Untersucht man die Schlusslichter, sind einheitliche Schlüsse nicht möglich. Es fällt jedoch auf, dass sich hier einige Systeme wiederfinden, um deren Hersteller es in den letzten Jahren viele Spekulationen gab.

1.4 Zufriedenheit differenziert – aber im Allgemeinen hoch

Wie man am Zufriedenheitsportfolio unschwer erkennt, besteht ein enger Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit dem System – mit durchschnittlich 3.99 genau „gut“ - und der Zufriedenheit mit dem Einführungspartner – mit durchschnittlich 3.90 nur unwesentlich schlechter. Insgesamt kann hier auf jeden Fall festgehalten werden, dass die Software-Branche in den letzten Jahren viel Aufbauarbeit geleistet hat und insgesamt wohl besser ist als ihr Ruf.

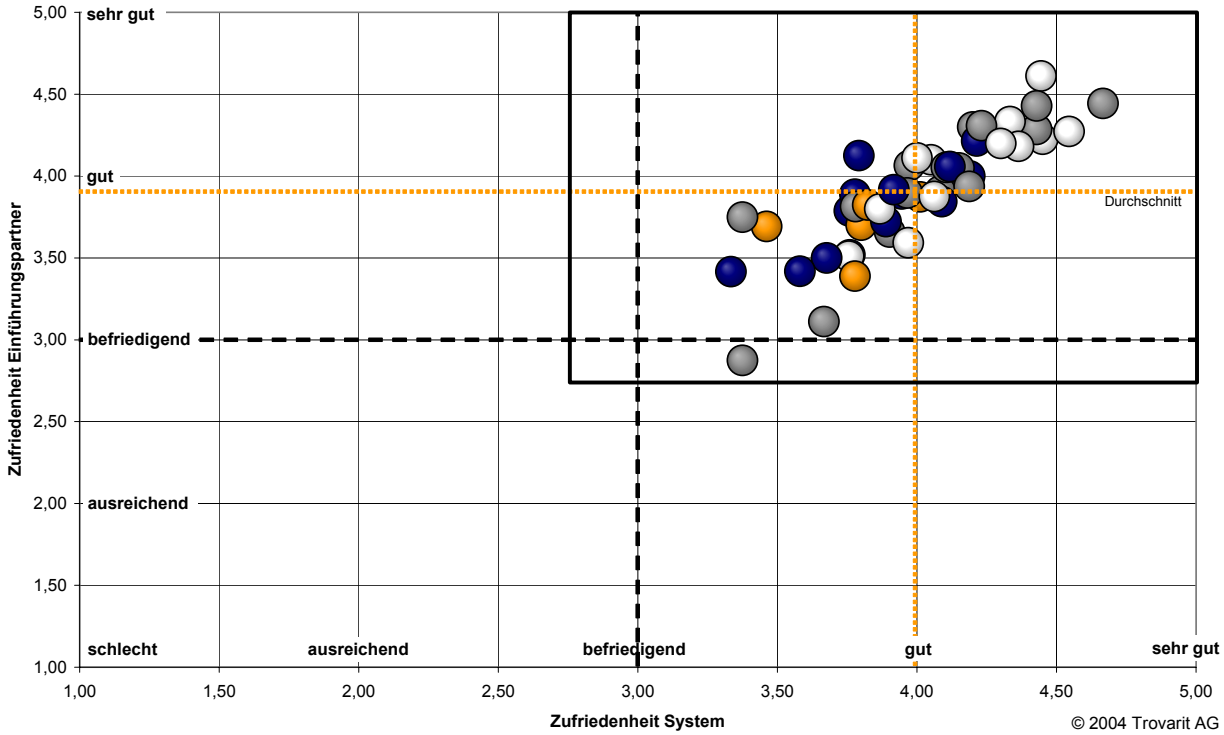

Abbildung 2: Zufriedenheitsportfolio – Positionierung der bewerteten Systeme

Bei der Analyse der einzelnen Aspekte, ergibt sich ein differenzierteres Bild, das ebenfalls in einem Portfolio dargestellt werden kann. Hier ist auf der Y-Achse die durchschnittliche Zufriedenheit für alle untersuchten Aspekte über alle 1.711 ausgewerteten Installationen aufgetragen. Die X-Achse zeigt die Beeinflussbarkeit auf Basis der Varianz der einzelnen Werte auf.

Als Hinweis für den Leser: Bei einer Varianz von 1,0 bewegen sich die Bewertungen von zwei Dritteln aller Teilnehmer innerhalb eines Bereichs von +/- 1,0 Note um den Mittelwert (Varianz = 0,5625 => +/- 0,75 Noten).

Bei Aspekten mit einer eher kleinen Varianz kann man als Kunde davon ausgehen, dass diese relativ fest vorgegeben sind. Aspekte mit einer großen Varianz sind für den Anwender bzw. den Anbieter im Projekt in hohem Maße beeinflussbar. Damit ergibt sich eine Auflistung genau jener Punkte, auf die man im Rahmen der Projektierung besonders achten muss: Von „Formularen und Auswertungen“, dem „Customizing“ bzw. der „Anpassung des Systems“ sowie der daraus resultierenden „Release-Fähigkeit“ bis hin zu klassischen Projektkenngrößen wie der „Einhaltung von Kosten“, „Zeitplan“ und der „aufgewendeten Personalkapazität“. Erfahrene Projektleiter werden in diesen Punkten – und damit in nüchterner Statistik – ihre eigene Erfahrung sofort wieder erkennen.

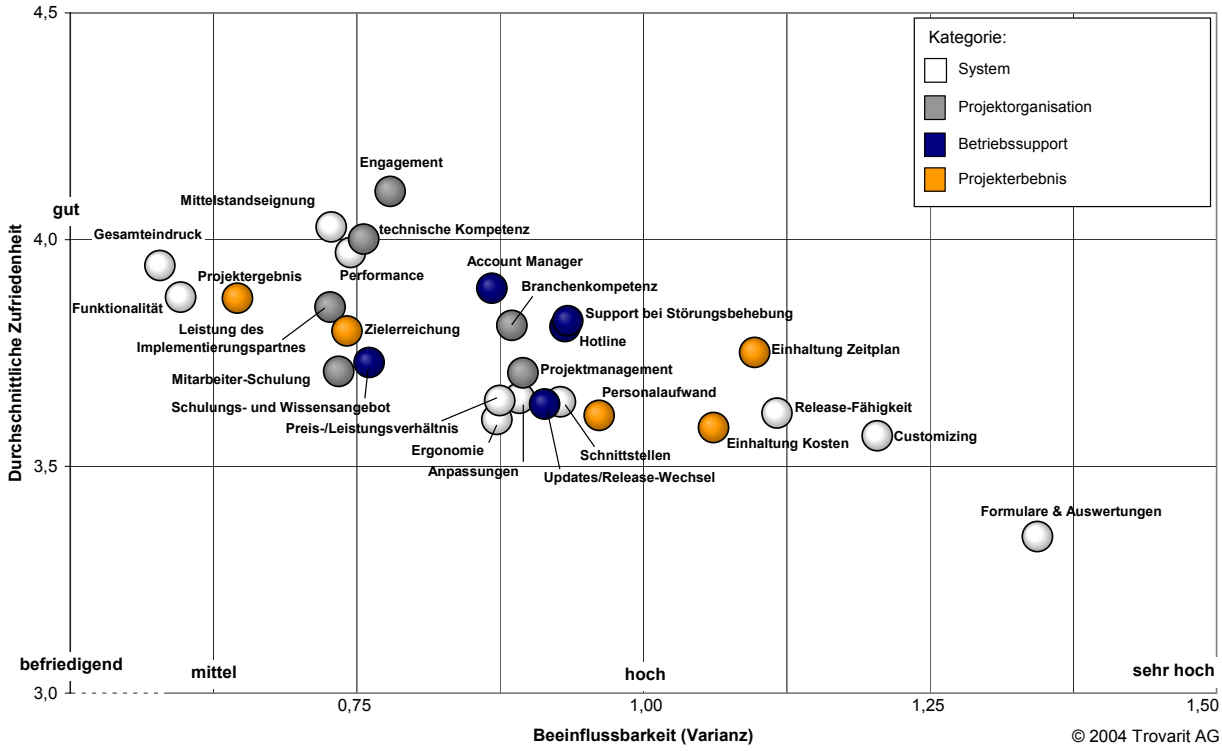

Abbildung 3: Zufriedenheitsaspekte und deren Beeinflussbarkeit

Eine Bestätigung ergibt sich auch im extrem gute Abschneiden der Aspekte „Stabilität und Störungsfreiheit“ und „Performance“ – hier hat sich in den letzten Jahren einiges getan, es macht daher heute keinen Sinn mehr, bei diesen Punkten permanent Misstrauen walten zu lassen.

Die differenzierte Betrachtung der Zufriedenheitsaspekte fördert darüber hinaus zutage, dass die allgemeine Zufriedenheit mit dem ERP-System bzw. –Anbieter zwar hoch ist, es im Detail jedoch auch wichtige Kritikpunkte gibt. Sehr deutlich wird dies z.B. bei der Zufriedenheit mit dem System. Der „Gesamteindruck“ ist

wesentlich besser als die Bewertung nahezu aller Einzelaspekte. Ähnlich verhält es sich bei der Bewertung des Einführungsprojektes. Hier zeigt sich eine typische Charakteristik von Infrastrukturprojekten, bei der die Verantwortlichen – z. T. auch aus Gründen des Selbstschutzes – im Nachgang dazu neigen, die Sachlage etwas besser zu bewerten, als sie objektiv gesehen tatsächlich ist.

Die wichtigsten Ergebnisse in Kürze:

Der Markt im Allgemeinen

- Der ERP-Markt ist insgesamt sehr unübersichtlich. Zufriedenheit, Wahrnehmung und effektive Installationszahlen weichen von dem vor allem durch die Presseberichterstattung geprägten Bild deutlich ab.
- Der deutsche ERP-Markt ist ein länderspezifischer Markt der deutlich von regionalen Anbietern mitgeprägt wird.

Die Anbieter

- Die Branche erhält insgesamt ein „gut“, mit einer leicht besseren durchschnittlichen Bewertung der Systeme (∅ Zufriedenheit mit dem System entspricht 3.99) gegenüber der Leistung des Einführungspartners (∅ Zufriedenheit mit dem Einführungspartner entspricht 3.90).
- Trotz einer Dominanz spezialisierter und/oder kleinerer Anbieter auf den „besten“ Plätzen gibt es keine eindeutigen Sieger.
- Zur Vergleichbarkeit von Systemen ist die Bildung von Peer Groups notwendig. Diese Peer Groups platzieren sich entlang der üblichen Kundengröße mit einer aufsteigenden durchschnittlichen Bewertung bei gleichzeitig kleiner werdenden Kunden.
- Grundsätzlich sind keine wirklich unerwarteten Ergebnisse festzustellen. Einzelne „Ausreißer“ sind vor allem mit marktbekannten Problemen des Anbieters erklärbar.

Zufriedenheitsaspekte

- Die Analyse der 28 Zufriedenheitsaspekte ergibt ein differenziertes Bild.
- Die Gesamtbewertung des Systems und des Anbieters fällt meist besser aus als der Durchschnitt der Detailaspekte.
- Im Allgemeinen schneiden klassische Kritikpunkte, wie Performance und Systemstabilität gut bis sehr gut ab.
- Der Ausweis des Varianzwertes erweist sich als wichtiges Merkmal, das sowohl Potentiale als auch Risiken aufzeigt.
- Die Aspekte mit hoher Varianz und somit hoher Beeinflussbarkeit liegen mehrheitlich im Verantwortungsbereich der Anwender.

© 2004, Trovarit AG

Zukunftsperspektive

- Die immer wieder postulierte Marktbereinigung ist zwar im Gang, es gibt aber nach wie vor sehr viele Anbieter und ein entsprechend breites Angebot, das aufgrund unterschiedlicher Anforderungen auch eine Berechtigung und Existenzgrundlage hat.
- Auf Grund des festgestellten Alters zahlreicher Systeme ist auch in den kommenden Jahren mit neuen durch Systemablösungen bedingten zu Projekten rechnen.
- Generell scheinen sich regionale und spezialisierte „Player“ vor internationaler „Einheitswahre“ zu platzieren. Die Entwicklungskosten sind für viele „Kleine“ in Zukunft aber kaum mehr tragbar. Ein verstärktes Zusammengehen von lokalen und globalen Anbietern in Form von regionalen und branchenbezogenen Entwicklungspartnerschaften ist zu erwarten.

2 Zur Anwendbarkeit dieser Studie

2.1 Einsatz bei der Software-Auswahl

Auf der einen Seite ist es vor allem die „Zufriedenheit“ der Anwender, die eine erfolgreiche ERP-Installation ausmacht. Auf der anderen Seite ist „Zufriedenheit“ grundsätzlich eine subjektive Größe, die aus der Perspektive des Befragten entschieden wird. In diesem Sinne sind die Ergebnisse, die nachfolgend vorgestellt werden, zwar wichtig für Entscheider und Entwickler, sie sind jedoch nicht das alleinige Maß der Dinge.

Ein Unternehmen, das eine neue ERP-Software evaluiert, muss an erster Stelle ein System finden, das den spezifischen funktionalen Anforderungen des jeweiligen Unternehmens gerecht wird. Mangelt es hier, dann kommen die vorhandenen Stärken des Systems nicht zum Tragen. Darüber hinaus hat der jeweilige Anbieter kaum eine Chance, die vorhandenen Defizite des Systems in einem vertretbaren Termin- und Kostenrahmen zu kompensieren.

Bei einem Evaluations- oder Systemauswahlprojekt ist es daher notwendig, in einem ersten Schritt eine Gruppe von Systemen zu ermitteln, die den funktionalen „Best Fit“ aufweisen. Angesichts der Vielzahl am Markt verfügbarer Systeme gibt es erfahrungsgemäß für jedes Unternehmen mehrere Systeme, die die jeweiligen Anforderungen in hohem Maße abdecken.

Erst wenn man sich zwischen mehreren Systemen, die in die engere Wahl kommen, entscheiden muss, können die im Folgenden ausgewiesenen Zufriedenheitsaspekte der Orientierung dienen. Hier gilt es in einem zweiten Schritt des Auswahlprojektes, einzelne Aspekte im Gespräch mit dem Anbieter aber auch im Rahmen von Referenzbesuchen abzuklären. Bei dieser Feinauswahl kann die vorliegende Studie als Hilfsmittel genutzt werden, um die richtigen Fragen zu stellen und so die „Best Practise“ zu ermitteln.

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, Datenbanken z.B. it-matchmaker.com - Präsentationen seitens des Anbieters - Ergänzende Konzept-papiere
Best Practise	Auswahl eines Partners, der mit größter Wahrscheinlichkeit das Projekt im gegebenen Rahmen umsetzen kann	- eigene projektorganisatorische 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

2.2 Vollständigkeit der Studie

Im Vorfeld der Studie wurden knapp 375 Anbieter von ERP-Systemen, d.h. Hersteller und führende Implementierungspartner, in Deutschland ermittelt. Über Bewertungsprofile von Anwendern sind hiervon letztendlich nur 174 vertreten. Von diesen wiederum konnten 47 Systeme repräsentativ ausgewertet werden. Für weitere 16 Systeme liegen zwar entsprechende Auswertungen vor, die Ergebnisse basieren jedoch auf einer eingeschränkten Datengrundlage. Damit ergibt sich zwar ein guter aber nicht vollständiger Marktüberblick. Man darf dennoch sagen, dass die Studie so umfassend ist, dass sie für alle potentiellen und effektiven Anwender und Anbieter von ERP-Systemen von Interesse ist.

Grundsätzlich ist zu bemerken, dass Branchentemplates von Systemen wie SAP R/3 und MBS Navision nicht explizit berücksichtigt und ausgewiesen wurden.

2.3 Zurückhaltung mit Erklärungen und Dank

Die Autoren sind der Meinung, dass die Mehrheit der Abbildungen für sich spricht ist. Daher wird auf umfangreiche Erklärungen verzichtet und dem Leser die Möglichkeit zur eigenen Interpretation gegeben.

Die vorliegende Studie wäre ohne die Mitwirkung zahlreicher Mitarbeiter in den Anwenderunternehmen sowie die Unterstützung der verschiedenen Systemanbieter, der Fachpresse und -verbände nicht möglich gewesen. Allen Beteiligten gebührt entsprechender Dank für ihr Engagement. Speziell zu erwähnen ist, dass die Anbieter dank ihrer Mitarbeit einen Beitrag zur Markttransparenz geleistet haben, wohl wissend, dass die Ergebnisse nicht in allen Fällen schmeichelhaft sind.

Ein besonderer Dank gilt Herrn Uwe Küll vom IDG Business Verlag, der als verantwortlicher Redakteur der COMPUTERWOCHE Fokus Mittelstand unser Vorhaben von Anfang an gefördert und als Medienpartner unterstützt hat. Des Weiteren sind die Experten des „IT-Matchmaker - Kompetenznetzwerk Software-Auswahl“ zu nennen, die ihre Erfahrungen aus ähnlichen Studien vorzugsweise im deutschsprachigen Markt mit eingebracht haben.

2.4 Studie „ERP-Zufriedenheit“ – eine D/A/CH-Initiative

Urheber der Studie "Anwender-Zufriedenheit ERP/Business Software" ist das in Zürich ansässige Beratungs- und Marktforschungsunternehmen intelligent systems solutions (i2s) GmbH. Die i2s selbst ist Partner im it-matchmaker-Netzwerk. Ursprüngliche Motivation und Anlass zur Studie war die Erkenntnis, neben einer auf Funktionen und Prozesse ausgerichteten weitgehend objektivierbaren Sicht auch die sonst eher subjektiven Aspekte rund um ERP-Projektmanagement, -Betrieb und -Organisation näher zu beleuchten.

Nach dem großen Erfolg im Jahr 2003, in dem die Studie erstmals für den Schweizer Markt durchgeführt wurde, entstand die Idee, aus der Studie eine Initiative für den gesamten deutschsprachigen Raum zu entwickeln. So wurde die Studie in enger Anlehnung an das Schweizer "Original" im Jahr 2004 auch in Deutschland durchgeführt. Durch die Verwendung eines nahezu identischen Fragebogens war es sowohl möglich, auf die bisherigen Erfahrungen zurückzugreifen, als auch eine Vergleichbarkeit der Daten zu gewährleisten. Die Studie ist für das kommende Jahr auch für Österreich geplant und soll in jährlich wiederkehrenden Zyklen fortgeführt werden. Um zu mehr Transparenz und Qualität im ERP-Markt beizutragen.

2.5 Die Köpfe hinter der Studie

Die Studie wurde von einem Expertenteam der Trovarit AG, Aachen, gemeinsam mit ihren Partnern i2s GmbH, Zürich, und MQ result consulting AG, Tübingen, erstellt.

Die Trovarit AG und ihre Partner beschäftigten sich seit Jahren mit dem Markt für Standard-Software in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Sie konzentrieren sich dabei insbesondere auf den Bereich des Mittelstands.

Die Trovarit AG betreibt mit dem IT-Matchmaker eines der umfassendsten Werkzeuge zur Software-Auswahl und –Ausschreibung. Sie koordiniert das „Kompetenznetzwerk Software-Auswahl“, dem bis dato 30 ERP- und CRM-Spezialisten im deutschsprachigen Raum angehören. Als Spin-Off des FIR e.V. an der RWTH Aachen führt die Trovarit AG zudem seit Jahren regelmäßig Marktstudien in den Bereichen ERP-Anwendung und -Einführung durch.

Hinter der Studie selbst steckt ein interdisziplinäres Team bestehend aus Dr. sc. techn. ETH Eric Scherer, als Strategieexperte im ERP-Umfeld besonders spezialisiert auf den Handel und die Prozessindustrie, Prof. Dr. Reiner Martin, Institut für Angewandte Forschung an der FH Konstanz und Mitgründer der MQ result consulting AG, Dipl.-Kffr. Deepa Gautam, Expertin für den ERP-Anbietermarkt in Deutschland, Dipl.-Ing. Peter Treutlein, Spezialist für die Auswahl und Einführung von ERP-Systemen, und Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Karsten Sontow, aktiver Beobachter des ERP-Marktes mit einem besonderen Interesse für die Service-Qualität der ERP-Anbieter.

Gerade die Interdisziplinarität dieses Teams lenkt den Fokus immer wieder auf die Analyse direkt „vor Ort“ – denn dort, wo ERP-Projekte bestritten werden und Mitarbeiter tagtäglich Systeme anwenden, wird Effizienz gewonnen oder vertan.

3 Profile der Verfasser

3.1 Die Trovarit AG

Marktanalyst und anbieterneutraler Ansprechpartner in allen Fragen rund um die Auswahl und Ausschreibung von Software-Lösungen.

Die Trovarit AG mit Sitz in Aachen wurde im September 2000 als Spin-Off des Forschungsinstituts für Rationalisierung (FIR e.V.) an der RWTH Aachen gegründet. Aufbauend auf über 20 Jahren Erfahrung in der Software-Auswahl des FIR hat die Trovarit AG den IT-Matchmaker, eine anbieterneutrale Auswahl- und Ausschreibungsplattform für betriebliche Software-Lösungen, entwickelt.

Im IT-Matchmaker werden Software-Lösungen mit detaillierten Leistungsprofilen erfasst, die von unabhängigen Experten (FIR, schwetz consulting, Prof. Becker GmbH, u.a.) überprüft werden. Zusammen mit den Unternehmens-, Dienstleistungs- und Referenzkundenprofilen der Anbieter stellen diese Leistungsprofile eine fundierte Informationsgrundlage für die Investitionsentscheidung im Rahmen eines Auswahl-Projektes dar.

Als Grundlage ihres Geschäftsbetriebs analysiert die Trovarit AG regelmäßig den Markt für betriebliche Software-Lösungen. Die einzigartige Datenbasis des IT-Matchmaker, die im Zuge von Projekten ständig aktualisiert und erweitert wird, bildet die Grundlage für die Studien, die die Trovarit AG regelmäßig veröffentlicht.

Kontakt:

Trovarit AG
Pontdriesch 10/12
D-52062 Aachen

Tel: +49 (241) 40009-0
Fax: +49 (241) 40009-11

Mail: info@trovarit.com

Web: www.trovarit.com / www.it-matchmaker.com

3.2 Die i2s GmbH, Zürich

Die i2s ist ein Spin-Off-Unternehmen der ETH Zürich und wurde 1999 gegründet, um im Bereich Business Software innovative und nachhaltige Lösungen durchzusetzen. Schwerpunkt-Themen sind IT-Strategiebildung, Projektmanagement, Change Management sowie Qualifizierung und Training bei der Einführung neuer IT-Technologien. Die i2s verfolgt einen interdisziplinären Ansatz und verbindet ingenieurwissenschaftliches, betriebswirtschaftliches und sozialwissenschaftliches Wissen. Im Bereich i2s consulting widmet sie sich der Umsetzung innovativer Ideen zur nachhaltigen Lösung in der Praxis, wobei IT-Systeme als „Enabler" die Grundlage zur Innovation darstellen. Im Bereich i2s research untersucht sie Themenstellungen rund um den Einsatz und die Nutzung moderner IT-Technologien und neuer Formen der Arbeitsorganisation aus einer interdisziplinären Perspektive. Die Untersuchung der Anwender-Zufriedenheit ERP/Business Software geht auf eine Idee und Initiative der i2s zurück.

Die i2s verfügt über eine ansehnliche Kunden- und Referenzliste in der Schweiz, Deutschland, Frankreich und Italien und ein Team von mittlerweile 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus so verschiedenen Fachrichtungen wie Wirtschaftsinformatik, Betriebswirtschaft, Psychologie, Pädagogik, Soziologie und Kommunikationswissenschaften. Eine der besonderen Stärken der i2s ist die Fähigkeit, Projekte in mehreren europäischen Sprachen abzuwickeln.

Kontakt:

Intelligent systems solutions (i2s) GmbH

Stampfenbachstr. 159

CH 8006 Zürich

Tel: +41 (1) 360.51.30

Fax: +41 (1) 360.51.32

Mail: info@i2s-consulting.com

Web: www.i2s-consulting.com / www.changebox.info

3.3 Die MQ result consulting AG, Tübingen

Spezialist für die Steigerung der Produktivität der IT-gestützten Unternehmensprozesse: IT-Strategieentwicklung, Systemauswahl, Prozessoptimierung, Organisationsgestaltung, Projektmanagement und Qualifizierung

Eine hohe Nutzen- und Zielorientierung, mittelstandsgerechte Praxisnähe und enge Verbindungen mit Forschung und Wissenschaft prägen die Philosophie der MQ result consulting AG.

Wir wollen gemeinsam mit dem Kunden eine nachhaltige Ergebnisverbesserung durch die Optimierung seiner IT-gestützten Prozesse erzielen. Mit einem effizienten, toolgestützten Beratungskonzept und hoher ERP-Kompetenz haben wir uns auf die mittelständische Industrie spezialisiert. Langjährige Realisierungskompetenz zeichnet die Experten der MQ result consulting AG aus.

Unser Know-how erstreckt sich über die Bereiche nutzengesteuerte ERP-Auswahl und -Einführung, Optimierung betriebswirtschaftlicher Prozesse, Führungs- und Methodenkompetenz im Projekt- und Change-Management.

Kontakt:

MQ result consulting AG

Spemannstr.17/1

D-72076 Tübingen

Tel: +49 (7071) 44372

Fax: +49 (7071) 44373

Mail: info@mqresult.com

Seestrasse 69

78479 Reichenau

Tel: +49 (7534) 995903

Fax: +49 (7534) 995905

Web: www.mqresult.com

3.4 Die COMPUTERWOCHE

Die COMPUTERWOCHE ist die führende deutschsprachige Wochenzeitung für den gesamten Bereich der Informationstechnik – aktuell, kompetent und anwendungsorientiert.

Die COMPUTERWOCHE berichtet schnell und detailliert über alle Belange der Informations- und Kommunikationstechnik in Unternehmen – über Trends neue Technologien, Produkte und Märkte.

IT-Manager und –Profis versorgt sie mit technischen und strategischen Informationen, die sie benötigen, um die IT optimal auf die Bedürfnisse ihrer Unternehmen und deren Kunden auszurichten.

Die COMPUTERWOCHE ist somit das Informationsmedium für den rapide wachsenden Markt der Informationstechnologie. Sie berichtet aktuell, informiert umfassend und sagt was Sache ist.

In COMPUTERWOCHE Online (www.computerwoche.de) finden IT-Entscheider und –Profis jeden Tag die perfekte Ergänzung zu den ausführlichen, analytischen und strategischen Informationen der gedruckten Ausgabe. COMPUTERWOCHE Online bietet neben einem mehrmals täglich aktualisierten Nachrichtenbereich Diskussionsforen, Karriereberatung, Online-Specials und ein Archiv mit allen Artikeln der COMPUTERWOCHE.

Kontakt:

IDG Business Verlag GmbH

Brabanter Straße 4

D-80805 München

Tel: +49 (89) 360 96-0

Fax: +49 (89) 360 96-118

Web: **www.computerwoche.de**

4 Bestellformulare

4.1 Marktstudien

4.2 Lastenheftvorlagen (Gutschein)

Weitere Informationen:

Trovarit AG Pontdriesch 10/12 D-52062 Aachen www.trovarit.com
Tel.: +49 (241) 40009 0 Fax: +49 (241) 40009 111 E-Mail: info@trovarit.com

© Trovarit AG 2004

Bestellung Studien

Hiermit bestelle ich gegen Rechnung folgende Exemplare:

Anzahl	*Studie*	*Preis/Stück**
___ Ex.	**Anwenderzufriedenheit ERP/Business Software Deutschland 2004** Hrsg: Trovarit AG, Autoren: Dr. Karsten Sontow, Peter Treutlein, ca. 180 Seiten	€ 300,00

Anzahl	*Band*	*Preis/Stück**
___ Ex.	**Marktspiegel – Service Management 2004** ca. 40 Anbieter & Produkte, inkl. Lastenheftvorlage (online unter www.it-matchmaker.com)	€ 300,00
___ Ex.	**Marktspiegel – Instandhaltungsmanagement 2004** ca. 55 Anbieter & Produkte, inkl. Lastenheftvorlage (online unter www.it-matchmaker.com)	€ 300,00
___ Ex.	**Marktspiegel – ERP/PPS 2003/2004** 131 Anbieter & Produkte, inkl. Lastenheftvorlage (online unter www.it-matchmaker.com)	€ 350,00
___ Ex.	**Marktspiegel – Warenwirtschaft 2003/2004** ca. 60 Anbieter & Produkte, inkl. Lastenheftvorlage (online unter www.it-matchmaker.com)	€ 350,00
___ Ex.	**Marktspiegel – MES-Fertigungssteuerung 2004/2005** ca. 30 Anbieter & Produkte, inkl. Lastenheftvorlage (online unter www.it-matchmaker.com).	€ 300,00
___ Ex.	**Marktspiegel – Rechnungswesen 2004/2005** 38 Anbieter & Produkte inkl. Lastenheftvorlage (online unter www.it-matchmaker.com).	€ 300,00
___ Ex.	**Marktspiegel – CRM** Partnerprodukt der schwetz consulting; ca. 100 Anbieter & Produkte inkl. Lastenheftvorlage (online unter www.it-matchmaker.com)	€ 300,00
___ Ex.	**Marktspiegel – Dokumenten-Management** 24 Anbieter & 28 Produkte, inkl. Lastenheftvorlage (online unter www.it-matchmaker.com).	€ 250,00
___ Ex.	**Marktstudie – Food & Process** 26 Anbieter & Produkte, inkl. Lastenheftvorlage & Marktanalyse (online unter www.it-matchmaker.com)	€ 620,00

*alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt. und Versand

Bestellung an Fax: 0241/40009-111 (bitte entsprechende Anzahl eingeben)

Firma: _____

Name, Vorname: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____ Telefax: _____

E-mail: _____

_____ _____

Ort, Datum Rechtsverbindliche Unterschrift und Stempel

Weitere Informationen:

Trovarit AG Pontdriesch 10/12 D-52062 Aachen www.trovarit.com
Tel.: +49 (241) 40009 0 Fax: +49 (241) 40009 111 E-Mail: info@trovarit.com

© Trovarit AG 2004

Gutschrift für eine kostenlose Lastenheftvorlage

Hiermit bestellen wir unten angekreuzte Lastenheftvorlage (Kriterienkatalog zur Anforderungs-definition) der Trovarit AG, online im IT-Matchmaker (www.it-matchmaker.com) und offline als Excel-Datei: (Bestellung an Fax: +49 (0)241/40009-111; Angebot gilt nur für **eine** Lastenheftvorlage)

1	**Enterprise Resource Planning/Produktionsplanung und –steuerung (ERP/PPS)**	**kostenlos**	☐
2	**Warenwirtschaft (ERP/WWS)**	**kostenlos**	☐
3	**Customer Relationship Management (CRM)**	**kostenlos**	☐
4	**Supply Chain Management (SCM)**	**kostenlos**	☐
5	**Instandhaltungsplanung und –steuerung (IPS)**	**kostenlos**	☐
6	**Servicemanagement (SMS)**	**kostenlos**	☐
7	**eShops**	**kostenlos**	☐
8	**Rechnungswesen (ReWe)**	**kostenlos**	☐
9	**ERP für die Nahrungsmittel- und Prozessindustrie (Food & Process)**	**kostenlos**	☐
10	**Fertigungssteuerung (MES)**	**kostenlos**	☐
11	**Dokumentenmanagement (DMS)**	**kostenlos**	☐

Es gelten die aktuellen AGB der Trovarit AG (www.trovarit.com) .

Firma: _____

Name, Vorname: _____

Straße: _____

PLZ, Ort: _____

Telefon: _____ Telefax: _____ E-mail: _____

_____ _____

Ort, Datum Rechtsverbindliche Unterschrift und Stempel

Weitere Informationen:

Trovarit AG Pontdriesch 10/12 D-52062 Aachen www.trovarit.com
Tel.: +49 (241) 40009 0 Fax: +49 (241) 40009 111 E-Mail: info@trovarit.com

© Trovarit AG 2004