

ANWENDER-ZUFRIEDENHEIT ERP/BUSINESS SOFTWARE DEUTSCHLAND 2008/2009

Management Summary

Version 1.0 - Stand 06.10.2008

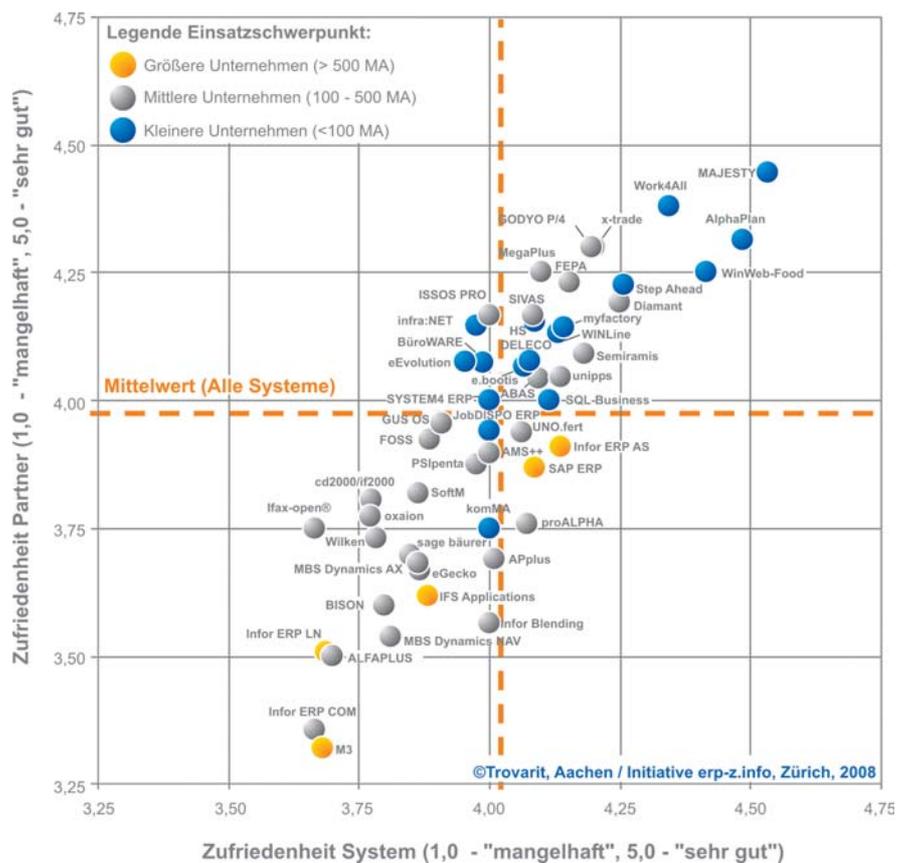
Trovarit AG
Pontdriesch 10/12
52062 Aachen
Tel.: +49 (0)241 40009-0
Fax: +49 (0)241 40009-11
info@trovarit.com
www.trovarit.com

the IT-matchmaker **trovarit**

ERP-ZUFRIEDENHEIT DEUTSCHLAND 2008 / 2009

Wie sieht die ERP-Realität in deutschen Unternehmen aus? Wie zufrieden sind Anwender mit ihrer Lösung? Welche Größen beeinflussen die Anwenderzufriedenheit? Welche Trends lassen sich zum ERP-Einsatz feststellen? Um Antworten auf diese Fragen zu erhalten, hat die Trovarit AG zusammen mit der COMPUTERWOCHE und den Partnern i2s GmbH, Zürich, Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen und MQ result consulting AG, Tübingen, zum vierten Mal seit 2004 die Nutzung von ERP-Lösungen in Deutschland auf einer breiten empirischen Basis genauer untersucht. Die Studie beleuchtet detailliert, welche Systeme in deutschen Unternehmen installiert sind und bewertet diese nicht wie üblich über ihre Fülle an Funktionalitäten, sondern über die tatsächliche Zufriedenheit der Anwenderunternehmen in der Praxis des Tagesgeschäfts.

Basis für die Studie ist eine Erhebung, die zwischen Anfang April und Ende Juli 2008 durchgeführt wurde. 2.317 Unternehmen nahmen teil (+3,6% im Vergleich zu 2006) und bewerteten 2.206 ERP-Installationen.



VERGLEICHBARKEIT MITTELS PEER-GROUPS

Zur ersten, groben Beurteilung der untersuchten Systeme wurden zwei Größen herangezogen:

- (1) die „Allgemeine Zufriedenheit“ mit dem eingesetzten System (Zufriedenheit – System) und
- (2) die „Allgemeine Zufriedenheit“ mit den Leistungen des Anbieters (Zufriedenheit – Anbieter).

Um eine bessere Vergleichbarkeit zu bieten, wurde kenntlich gemacht, welche Systeme im Hinblick auf die Charakteristik der installierten Basis ähnlich sind. Da die Anwenderzufriedenheit *per se* durch die Größe der Installation und damit indirekt durch die Größe (Anzahl der Mitarbeiter) des Anwenderunternehmens beeinflusst wird, erfolgt eine Unterscheidung nach der typischen Unternehmensgröße im Kundenmarkt. Im zentralen Zufriedenheitsportfolio werden die verschiedenen Systeme daher nach dem „Schwerpunkt der Installationen nach Unternehmensgröße“ klassifiziert. Diese Klassifizierung basiert auf der Struktur der Teilnehmer, die ein System bewertet haben und kann daher von der

Eigenwahrnehmung bzw. -darstellung der Software-Anbieter abweichen.

Daneben spielen aber auch die Komplexität der mit dem ERP-System abbildbaren Prozesse bzw. Unternehmensstrukturen und die Fokussierung – u.a. bestimmte Branchen oder Einsatzbereiche (z.B. Finanzwesen oder Logistik) – eine wichtige Rolle. Als weitere relevante Unterscheidungskriterien zwischen Lösungen für die „Großen“ bzw. „Kleinen“ können zudem herangezogen werden:

- ▶ Umfang des effektiv implementierbaren Funktionsspektrums
- ▶ Grad der systeminternen Integration, insbesondere zwischen Modulen, und Kopplung von Material- und Wertefluss
- ▶ Abbildbarkeit von komplexen Unternehmensstrukturen, z.B. Holding-Strukturen und Verteilung über mehrere Standorte
- ▶ Mehrsprachigkeit und regionalisiertes Rechnungs- bzw. Personalwesen
- ▶ Verfügbarkeit von standardisierten Schnittstellen zu anderen Systemen

- ▶ internationale Präsenz und globale Verfügbarkeit von Personal-Ressourcen
- ▶ ausgereifte Projektmanagementmethodik und Verfügbarkeit von Kompetenz unabhängig von bestimmten Personen

Je größer die Unternehmen der jeweiligen Zielgruppe sind, umso stärker sind erfahrungsgemäß diese Aspekte bei den verschiedenen Anbietern und Systemen ausgeprägt. Dagegen muss festgehalten werden, dass sich „Große“ und „Kleine“ Anbieter nicht notwendigerweise in Bezug auf den Einsatz innovativer Technologien, Fach- bzw. Branchenkompetenz, Kundenorientierung sowie hinsichtlich bestimmter, v.a. branchenspezifischer, Funktionalitäten unterscheiden. Hier spielen gerade die kleineren Spezialisten nicht selten eine Vorreiterrolle für den gesamten ERP-Markt.

SPEZIALISIERUNG UND KUNDENBETREUUNG WERDEN HONORIERT

Das zentrale Ergebnis der Zufriedenheitsanalyse ist im Zufriedenheitsportfolio dargestellt. Wie in den Vorjahren schneiden ausgesprochene Branchenspezialisten und/oder kleinere Anbieter am besten ab, deren Kunden vor allem den kleineren und mittleren Unternehmen zuzurechnen sind. Die besten Lösungen für größere Anwender finden sich dagegen im Mittelfeld.

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. MAJESTY (Medizintechnik), X-Trade (Filialhandel) oder WinWeb-Food (Nahrungsmittelproduktion/-handel) auf. Ebenso schneiden viele der ERP-Systeme für kleinere Unternehmen wie AlphaPlan, Work for All oder Steps Business Solution (in der Grafik: „Step Ahead“) überdurchschnittlich gut ab.

Worin liegt das Geheimnis des Erfolges? Oder – Wieso fällt die Bewertung bei einigen der kleineren Anbieter so gut aus? Hier lassen sich mehrere Gründe anführen,

die durch weitergehende Analysen untermauert werden:

- (1) Schlankere und/oder funktional bzw. branchenbezogen klar fokussierte ERP-Systeme verfügen über eine geringere Komplexität, so dass Einführung, Administration/Aktualisierung und Bedienung weniger aufwändig sind.
- (2) Die Lösungen sind technologisch auf dem aktuellen (Release-)Stand und verfügen meist über eine gute Oberflächen-ergonomie und Benutzerführung.
- (3) Ganz entscheidend ist jedoch offensichtlich der Vorteil, den kleinere, lokale bzw. spezialisierte Anbieter im Hinblick auf ihre Möglichkeiten zur intensiven Pflege ihrer Kundenbeziehung besitzen.

Allerdings zeigt das Portfolio auch, dass Branchenspezialisten und kleinere ERP-Anbieter bzw. -Lösungen nicht zwangsläufig Spitzenwerte im Hinblick auf die Anwenderzufriedenheit erzielen. Vielmehr gibt es hier signifikante Unterschiede, deren Ursachen in der jeweiligen Software-Lösung und dem

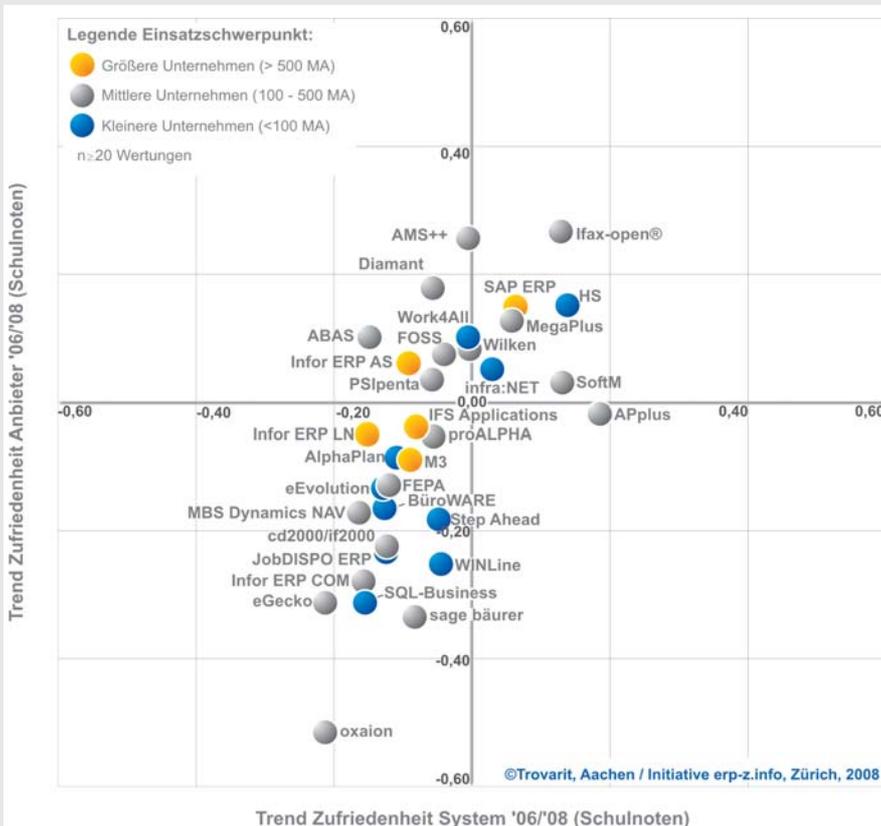
Auftreten des Anbieters am Markt zu suchen sind.

Die Anbieter der Lösungen mit weit überdurchschnittlichen Zufriedenheitswerten pflegen meist eine offene und vor allem sehr intensive Kommunikation mit ihren Kunden. Ein weiterer Vorteil ist hier sicher auch, dass Systementwicklung, Systemintegration – also Einführungsdienstleistungen – und zum Teil auch die Betreuung in der Betriebsphase meist buchstäblich „aus einer Hand“ kommen. Letzteres gilt auch für die Systeme, die sich eher in mittleren Unternehmen finden und dort gut abschneiden, wie z.B. GODYO/P4, MegaPlus oder FEPA.

In der Kategorie der Lösungen für die „Großen“ schneiden im Jahr 2008 erneut Infor AS (ehem. BRAIN AS) sowie SAP (R/3 bzw. SAP ERP) überdurchschnittlich gut ab.

Die Studie zeigt hier insgesamt, dass sich die Größe einer ERP-Installation dämpfend auf die Anwenderzufriedenheit auswirkt. Gründe hierfür sind ein hohes Anforderungsniveau in Verbindung mit

ZUFRIEDENHEIT IM JAHRESVERGLEICH



Portfolio Zufriedenheit insgesamt (Vergleich 2006/2008)

Die meisten Systeme konnten ihre Ergebnisse aus dem Vorjahr weitgehend bestätigen.

Im Vergleich zum Jahr 2006 deutlich verbessern konnten sich IfaxOpen®, ams.erp (ehem. AMS++) und APplus. Spürbare Abschlüsse im Hinblick auf die allgemeine Zufriedenheit mit dem Anbieter und/oder dem System verzeichnen u.a. oxaion, sage bäurer, SQL-Business, eGecko, Infor ERP COM und WINline. (Veränderung im Jahresvergleich um mehr als 0,25 Schulnoten). Dabei fällt auf, dass das Zufriedenheitsniveau insgesamt leicht fallende Tendenz aufweist.

Die Ursachen für die zu beobachtenden Veränderungen sind vielfältig und unterscheiden sich von System zu System. Als Beispiele wären zu nennen:

- ▶ Veränderungen in der Unternehmensstruktur der Anbieter (z.B. Übernahmen, Änderungen in der Vertriebs-/Betreuungsstruktur, Standortverlagerungen, Personelle Veränderungen)
- ▶ Veränderungen in der Produktstrategie (z.B. Technologiewechsel, „Große Release-Sprünge“)
- ▶ Änderungen im Preismodell oder der Preisstellung (z.B. für die Wartung)

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

Der Markt im Allgemeinen

- ▶ Effektive Installationszahlen bzw. -Charakteristik vieler ERP-Lösungen weichen von dem vor allem durch Presseberichterstattung und Marketing der Anbieter geprägten Bild deutlich ab.
- ▶ Der deutsche ERP-Markt ist ein länderspezifischer Markt der deutlich von regionalen Anbietern mitgeprägt wird.
- ▶ Der deutsche ERP-Markt ist durch einen harten Wettbewerb unter den Anbietern geprägt, der sich nicht zuletzt in spürbar sinkenden Preisen für Lizenzen und Dienstleistungen äußert.

Zufriedenheitsaspekte

- ▶ Die Gesamtbewertung des Systems und Anbieters fällt meist besser aus als der Durchschnitt der Detailspekte.
- ▶ Im Allgemeinen werden klassische Kritikpunkte, wie Performance und Systemstabilität mit gut bis sehr gut bewertet.
- ▶ Kritischer bewertet werden Flexibilität und Anpassungsmöglichkeiten der Systeme, Release-Fähigkeit, Ergonomie und Formulare & Auswertungen. Gleiches gilt für viele projektbezogene Zufriedenheitsaspekte.
- ▶ Die Anwenderzufriedenheit wird durch eine Reihe von Randbedingungen und Parametern beeinflusst. Dies sind u.a. die Größe des Anwenderunternehmens, die Größe bzw. der Umfang der ERP-Installation, die Größe des betreuenden ERP-Anbieters, das Alter des eingesetzten ERP-Release etc.
- ▶ Darüber hinaus zeigt sich, dass das Implementierungsprojekt (u.a. Dauer, Aufwand und resultierende Kosten) eine sehr große und nachhaltige Hebelwirkung auf die Anwenderzufriedenheit hat.
- ▶ 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.
- ▶ Zur Vergleichbarkeit von Systemen ist die Bildung von Peer Groups notwendig. Ein sehr wichtiges Kriterium zur Klassifizierung ist die übliche Größe der Anwenderunternehmen, in denen ein System eingesetzt wird. Kleinere Unternehmen (< 100 Mitarbeiter) bewerten viele Zufriedenheitsaspekte besser als die größeren Unternehmen.

Die Anbieter

- ▶ Die Branche erhält insgesamt ein „gut“, mit einer leicht besseren durchschnittlichen Bewertung der Systeme (Ø Zufriedenheit mit dem System entspricht 4.015) als der Leistung des betreuenden Anbieters (Ø Zufriedenheit mit dem Wartungspartner entspricht 3.937)
- ▶ Die Branche ist im Vergleich zum Vorjahr im Hinblick auf die Allgemeine Zufriedenheit in beiden Dimensionen weitgehend stabil geblieben (Systeme: -0,017 Noten, Anbieter: -0,035 Noten)
- ▶ Hoch spezialisierte Anbieter und/oder Anbieter mit relativ kleiner Kundenbasis schneiden insgesamt deutlich besser ab als die Generalisten bzw. Anbieter mit sehr vielen Kunden.
- ▶ Trotz des auffallend guten Abschneidens einiger spezialisierter und/oder kleinerer Anbieter gibt es keine eindeutigen Sieger – eine direkte Vergleichbarkeit der verschiedenen Lösungen im Hinblick auf die Anwenderzufriedenheit ist nur eingeschränkt möglich.
- ▶ Trotz einer insgesamt hohen Stabilität des Zufriedenheitsvotums verzeichnen einzelne Systeme bzw. Anbieter im Jahresvergleich 2006/2008 signifikante Änderungen bzgl. der Anwenderzufriedenheit.

Zukunftsperspektive

- ▶ Die immer wieder postulierte Marktberreinigung ist zwar im Gange, es gibt aber nach wie vor sehr viele Anbieter und ein entsprechend breites Angebot, das aufgrund unterschiedlicher Anforderungen und Präferenzen der Anwender auch eine Berechtigung und Existenzgrundlage hat.
- ▶ Auf Grund des erneuten Anstiegs des durchschnittlichen Alters der ERP-Lösungen in Deutschland ist auch in den kommenden Jahren mit erheblichen Modernisierungsinvestitionen zu rechnen. Die Studienergebnisse deuten diesbzgl. darauf hin, dass Anwender dabei nach Möglichkeit auf den Wechsel des ERP-Anbieters verzichten; sei es, weil sie mit dem bisherigen Partner zufrieden sind oder weil sie den erhöhten Umstellungsaufwand scheuen.
- ▶ Das ansteigende Durchschnittsalter der installierten Release-Stände deutet darauf hin, dass die ERP-Anbieter einem steigenden Geschäft mit Upgrades bzw. Release-Wechseln entgegensehen können. Allerdings scheinen derzeit in einigen Fällen Anwender bei der Modernisierung der vorhandenen ERP-Infrastruktur abzuwarten, wie sich die Perspektive von Anbieter und/oder Lösung entwickelt. Hier stehen ggf. auch verstärkt Ablösungsprojekte vor der Tür.
- ▶ Generell scheinen sich regionale und spezialisierte Anbieter mit ihren Lösungen vor internationaler „Einheitsware“ zu platzieren. Die Entwicklungskosten der ERP-Plattformen sind für viele „Kleine“ in Zukunft aber kaum mehr tragbar. Ein anhaltender Trend für das Zusammengehen von lokalen und globalen Anbietern in Form von regionalen und branchenbezogenen Entwicklungspartnerschaften ist zu erwarten.

Anforderungen in hohem Maße abdecken.

Erst wenn man sich zwischen einigen wenigen Systemen entscheiden muss, können die in der Studie ausgewiesenen Zufriedenheitsaspekte als Orientierung dienen. Hier gilt es, anhand der Erfahrungen von Anwendern einer ERP-Lösung einzelne Zufriedenheitsaspekte im Gespräch mit dem jeweiligen Anbieter oder im Rahmen von Referenzkundenbesuchen zu hinterfragen.

NUTZUNG DER STUDIE FÜR DIE SYSTEMAUSWAHL

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. Wesentliche Orientierungspunkte für die erste, grobe Selektion bietet hier die grundsätzliche Positionierung der

ERP-Lösungen im Sinne des abgedeckten Funktionsspektrums der Lösung sowie der Charakteristik der Installierten Basis im Hinblick auf Branchensegmente und Unternehmensgröße der Anwender. Neben dem Budgetrahmen bieten wesentliche Funktionen, die zur effektiven Unterstützung kritischer Geschäftsprozesse erforderlich sind, weitere Anhaltspunkte für die Vorauswahl.

Erst in einem zweiten Schritt, der Feinauswahl, ist es sinnvoll, die vorliegende Studie als Hilfsmittel zu nutzen, um die richtigen Fragen zu stellen und so unter den verbliebenen Kandidaten die „Best Practise“ zu ermitteln.

Schritt	Ziel	Mögliche Informationsquellen
Best Fit 	Suche von mehreren Systemen (mind. 2), die die funktionalen und prozessorientierten Anforderungen des Unternehmens erfüllen.	<ul style="list-style-type: none"> - eigene funktionale Anforderungen - Marktspiegel, Datenbanken (z.B. it-matchmaker.com) - Präsentationen seitens des Anbieters - Ergänzende Konzeptpapiere
Best Practice 	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 Anbietern - Erfahrungen aus Workshops
Total Costs / Return-on-Investment	Überprüfung der initialen Investitions- und laufenden Betriebskosten auf ihre Wirtschaftlichkeit.	- detailliertes Angebot des Anbieters

VOLLSTÄNDIGKEIT DER STUDIE

Im Vorfeld der Studie wurden knapp 350 Hersteller von ERP-Systemen in Deutschland ermittelt. Teilgenommen haben bzw. über Teilnehmer vertreten sind letztendlich nur 117 ERP-Hersteller (2006: 127) mit 134 Software-Lösungen (2006: 137). Von diesen wiederum konnten 52 Systeme repräsentativ ausgewertet werden. Für weitere 10 Systeme weist der Studienbericht zwar entsprechende Auswertungen aus, angesichts der Anzahl der Installationen basieren die Ergebnisse jedoch auf einer eingeschränkten Datengrundlage.

Damit ergibt sich zwar ein guter aber nicht vollständiger Marktüberblick. Man darf dennoch sagen, dass die Studie umfassend ist und für alle potentiellen und effektiven Anwender und Anbieter von ERP-Systemen von Interesse.

Grundsätzlich ist zu bemerken, dass Branchentemplates von Systemen wie SAP ERP und Microsoft Dynamics NAV nicht explizit berücksichtigt und ausgewiesen wurden. Ausgewiesen werden im Studienbericht dagegen die Zufriedenheitswerte für Systemhäuser und Vertriebspartner, sofern für diese eine ausreichende Datenbasis vorliegt.

DANK

Die Studie wäre ohne die Mitwirkung zahlreicher Mitarbeiter in Anwenderunternehmen sowie die Unterstützung durch die verschiedenen Systemanbieter, Fachmedien 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 Frank Niemann vom IDG Business Verlag, der als Leitender Redakteur der COMPUTERWOCHE unser Vorhaben von Anfang an gefördert und als Medienpartner unterstützt hat.

DIE KÖPFE HINTER DER STUDIE

Die Studie wurde von einem Expertenteam der Trovarit gemeinsam mit ihren Partnern i2s GmbH, Zürich, Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen, und MQ result consulting AG, Tübingen, erstellt. Die deutsche Untersuchung ist Teil einer Initiative im deutschsprachigen Raum. Die durch Dr. Eric Scherer, Geschäftsführender Gesellschafter der i2s GmbH, im Jahr 2003 ins Leben gerufene Initiative zielt darauf ab, durch regelmäßige Untersuchungen zu mehr Transparenz und Qualität im deutschsprachigen ERP-Markt beizutragen (vgl. www.erp-z.info). Mit Erscheinen dieser Studie liegen vergleichbare Ergebnisse für die gesamte DACH-Region vor (CH: 2003-2008, A: 2005-2008 und D: 2004-2008).

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 koordiniert das „Kompetenznetzwerk Software-Auswahl“, in dem sich auf die Evaluation von Business Software spezialisierte Beratungen aus dem deutschsprachigen Raum zusammengeschlossen haben.

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 HTWG Konstanz und Mitgründer der MQ result consulting AG, Dipl.-Ing. Peter Treutlein, Experte für die ERP-Auswahl und -Einführung, und Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Karsten Sontow, aktiver Beobachter des ERP-Marktes mit einem Faible für die Service-Qualität der ERP-Anbieter, als Leiter der Deutschlandstudien.

STUDIE „ERP-ZUFRIEDENHEIT“ – EINE D/A/CH-INITIATIVE

Ursprünglicher Initiator und Urheber der Studie „Anwender-Zufriedenheit ERP/Business Software“, die in Deutschland unter der Leitung der Trovarit AG durchgeführt wird, ist die intelligent systems solutions (i2s) GmbH aus Zürich. Ursprüngliche Motivation und Anlass zur Studie war, neben einer auf Funktionen und Prozesse ausgerichteten weitgehend objektivierbaren Sicht auch die sonst eher subjektiven Aspekte rund um ERP-Auswahl, -Einführung, -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 wird die Studie in ständiger Weiterentwicklung des Schweizer "Originals" seit dem Jahr 2004 auch in Deutschland bzw. seit 2005 in Österreich durchgeführt. Die Studie wird seit 2006 im Zweijahres-Zyklus in allen „D/A/CH“-Ländern fortgeführt, um so zu mehr Transparenz und Qualität im ERP-Markt beizutragen. Durch die Verwendung eines nahezu identischen Fragebogens ist es sowohl möglich, auf die bisherigen Erfahrungen zurückzugreifen, als auch eine Vergleichbarkeit der Daten zu gewährleisten.

Weitere Informationen zur Zufriedenheitsinitiative: www.erp-z.info

IM STUDIENBERICHT VERÖFFENTLICHTE SYSTEME

'ntire*	MiCLAS*
ABAS Business Software	myfactory Business World
ALFAPLUS	oxaion
AlphaPlan	POLLEX-LC *
AMS++	proALPHA
APplus	PSIpenta.com
BISON	sage bäurer
BüroWARE	sage bäurer wincar*
CARAT*	Sage Classic Line*
cd2000/if2000	Sage Office Line*
DELECO	SAP ERP
Diamant	SEMIRAMIS®
e.bootis ERP II	SIVAS ERP II
eEvolution	SoftM Suite
eGecko	SQL-Business
FEPA	Steps Business Solution
FOSS	syska SQL Rechnungswesen*
GODYO P/4	SYSTEM4 ERP
GUS OS ERP	unipps
HS Betriebswirtschaftliche Lösungen	UNO.fert
Ifax-open®	Varial*
IFS Applications	Wilken
Infor ERP AS	WINLine
Infor ERP Blending	WinWeb-Food
Infor ERP COM	Work ... For All
Infor ERP LN	x-trade
Infor ERP Xpert*	
infra:NET	
ISSOS PRO	
JobDISPO ERP	
komMA Business Software	
M3	
MAJESTY	
MBS Dynamics AX	
MBS Dynamics NAV	
MegaPlus	

* Eingeschränkte Datenbasis

LEITUNG UND DURCHFÜHRUNG

Trovarit AG

Pontdriesch 10/12
D-52062 Aachen

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

Web: www.it-matchmaker.net

the IT-matchmaker **trovarit**

MEDIENPARTNER

IDG Business Verlag GmbH

Lyonel-Feininger-Straße 26
D-80807 München

Tel: +49 (89) 360 96-0
Fax: +49 (89) 360 96-118

Web: www.computerwoche.de



PARTNER

Intelligent systems solutions (i2s) GmbH

Stampfenbachstr. 159
CH 8006 Zürich

Tel: +41 (44) 360.51.30
Fax: +41 (44) 360.51.32

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



MQ result consulting AG

Spemannstr.17/1
D-72076 Tübingen

Tel: +49 (7071) 44372
Fax: +49 (7071) 44373

Web: www.mqresult.com



Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR)

Pontdriesch 14/16
D-52062 Aachen

Tel: +49 (241) 47705-0
Fax: +49 (241) 47705-199

Web: www.fir.de



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 weder reproduziert, kopiert oder durch sonstige DV-technischen Mittel vervielfältigt noch an Dritte weitergegeben werden. Bei Veröffentlichungs- oder/und Vervielfältigungswunsch von Auszügen aus der Studie 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 einem moderaten 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.

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

STUDIENBERICHT

ANWENDER-ZUFRIEDENHEIT ERP/BUSINESS SOFTWARE DEUTSCHLAND 2008/2009.

Dr. Karsten Sontow, Peter Treutlein, Dr. Eric Scherer

Trovarit AG, Aachen
ISBN: 978-3-938102-15-2

Daten, Bericht: © Trovarit AG, Aachen / Initiative www.erp-z.info, Zürich, 2008

Methodik: ©intelligent systems solutions (i2s) GmbH, Zürich, 2008

Der Bericht kann direkt unter www.erp-z.de oder im

Buchhandel bestellt werden.



DIE TROVARIT AG

Marktanalyst und anbieterneutraler Ansprechpartner in allen Fragen rund um die Auswahl und Einführung von Business Software.

Mit der Auswahl- und Ausschreibungsplattform IT-Matchmaker®, einzigartigen Marktdaten und professionellen Consulting-Services bietet die Trovarit AG Sicherheit und Effizienz bei Software-Projekten.

Unter dem Namen IT-Matchmaker® bietet die Trovarit ein breites Spektrum an Werkzeugen und Services rund um die Auswahl und Einführung von Business Software an. Das Angebot ist modular aufgebaut und wird bedarfsgerecht zugeschnitten – von der „Hilfe zur Selbsthilfe“ bis zur umfassenden Betreuung, von der schnellen Marktsichtung bis zur hieb- und stichfesten Formulierung von Software-Verträgen.

Die erfahrenen Trovarit-Consultants unterstützen Unternehmen umfassend bei der Auswahl und Einführung von Business Software ebenso wie bei der Optimierung der gesamten IT-Strategie oder der Aufnahme und Optimierung von Geschäftsprozessen.

the ir-matchmaker **trovarit**

WEITERE MARKTSTUDIEN



Marktspiegel Business Software
ERP / PPS
Ca. 150 Lösungen im Überblick
ISBN 978-3-938102-12-1



Marktspiegel Business Software
ERP / WWS
Ca. 250 Lösungen im Überblick
ISBN 978-3-938102-14-5



Marktspiegel Business Software
MES
Ca. 40 Lösungen im Überblick
ISBN 978-3-938102-08-4



Marktspiegel Business Software
Instandhaltungsmanagement
Ca. 100 Lösungen im Überblick
ISBN 3-938102-09-8



Marktspiegel Business Software
CRM
Die 100 führenden CRM-Systeme im Markt
Ca. 100 führenden CRM-Systeme im B2B-Markt



Marktspiegel Business Software
Service-Management
Ca. 90 Lösungen im Überblick
ISBN 978-3-938102-10-7



Marktspiegel Business Software
Rechnungswesen
38 Systeme, Anbieter und deren
Referenzen im Überblick
ISBN 3-9808503-7-4



Marktspiegel Business Software
Dokumenten-Management
28 Systeme, Anbieter und deren
Referenzen im Überblick
ISBN 3-938102-01-2



Marktspiegel Business Software
PLM / PDM
Ca. 45 Lösungen im Überblick
ISBN 978-3-938102-13-8

Die einzelnen Bände geben einen umfassenden Überblick über den jeweiligen Software-Markt. Dabei werden nicht nur aktuelle Angebote analysiert, sondern auch die Trends von Morgen aufgezeigt und bewertet.

Die Marktspiegel basieren auf der einzigartigen Datenbasis des IT-Matchmakers und bieten anhand von Leistungsmerkmalen und Firmenprofilen Orientierung und Hilfestellung bei der Auswahl betrieblicher Software-Lösungen.

IT-Matchmaker
Software-Auswahl einfach sicher!

KONTAKT:

Trovarit AG
Pontdriesch 10/12
52062 Aachen

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

Mail: info@trovarit.com
Web: www.it-matchmaker.com