

EIGENTLICH ZUFRIEDEN: ANWENDER GEBEN IHREN ERP-SYSTEMEN GUTE NOTEN

Zürich, 05. September 2011: Zum 7. Mal hat das Zürcher Analysten- und Beratungshaus i2s die Anwender nach ihren Erfahrungen mit ERP-Systemen gefragt. Aus 17 Ländern kamen 1.923 auswertbare Antworten.

Die Auswahl von ERP-Software ist zugleich einfacher und komplizierter geworden. Einfacher, weil die marktgängigen Systeme durchgehend einen Reifegrad über die letzten Jahre erreicht haben, der eine Falschwahl deutlich erschwert. Komplizierter, weil dadurch die Auswahl an potentiell passenden Systemen nicht geringer geworden ist. Insgesamt geben die Anwender ihren Software-Lieferanten Noten, die um ein Gut pendeln – große Ausreisser gibt es weder in die eine noch in die andere Richtung.

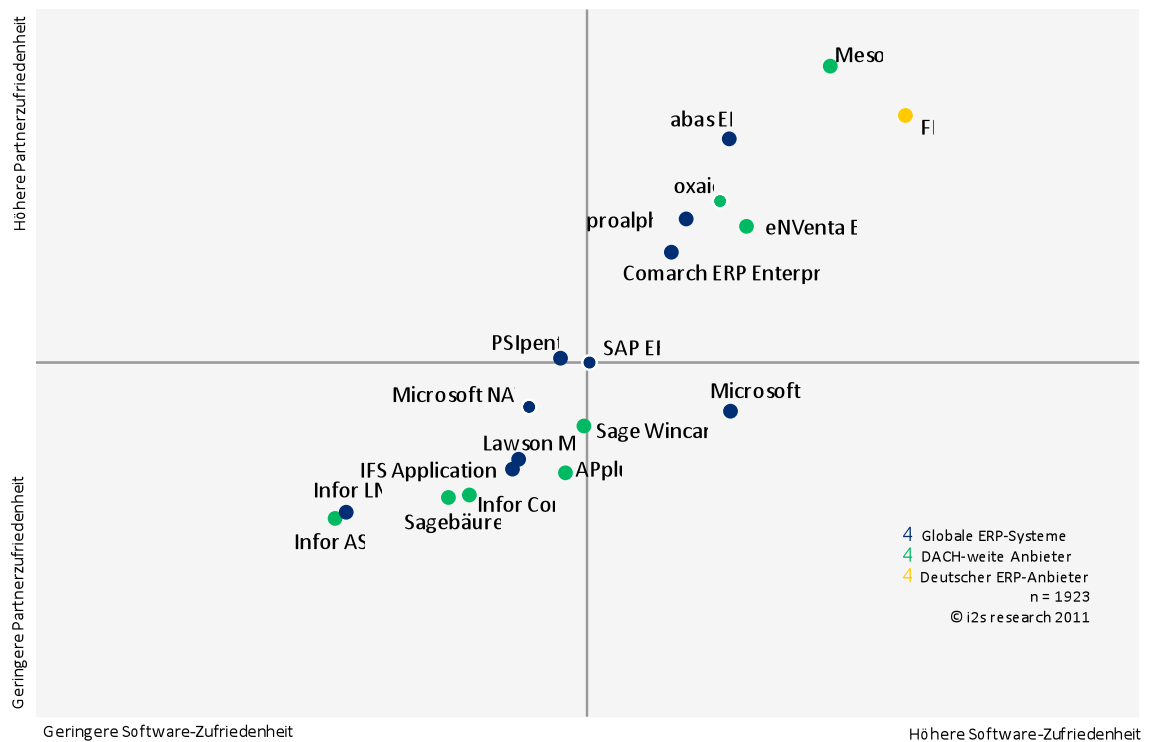


Abbildung 1: ERP-Zufriedenheitsportfolio Deutschland 2011

Bedeutung des Partners

Ein Problem offenbart sich deutlich: gerade grosse und internationale Anbieter, etwa Microsoft, Lawson oder Infor, werden in Bezug auf die Systemzufriedenheit deutlich besser bewertet als der Partner selbst. Ein alteingesessener IT-Leiter formulierte diesen Umstand einmal ganz salopp: „Die bringen ihre PS nicht auf die Strasse“. Davon hebt sich hier SAP ab, dass in Bezug auf beide Kriterien ähnlich bewertet wird, was letztlich als positives Ergebnis eines langjährigen und intensiven Partnermanagements und intensiver Beraterausbildung zu werten ist. Abas scheint durch die Beteiligung an ausländischen Partnern einen eigenen Weg gefunden zu haben, den die Anwender mit überdurchschnittlichen Zufriedenheitswerten belohnen. Schaut man sich die Empfehlungsraten an, sind aber über 80

Am 05.09.2011

PRESSEMITTEILUNG 07.03.2011

Prozent der Befragten bereit, ihren Implementierungspartner zu empfehlen – wenn auch mit kleinen Einschränkungen.

Ausgereifte Systeme

ERP-Systeme haben eine Reife in den letzten Jahren gewonnen, die richtige Fehlentscheidungen schwer machen. Wichtig ist die Auswahl des branchenerfahrenen Partners und eine eingängige Benutzerführung in Kombination mit einer nicht-proprietären Technologie, die sich in die vorhandene und geplante IT-Infrastruktur einpasst. Die großen, global agierenden Anbieter haben erkannt, dass Kundennähe sich auszahlt und investieren weiter in die Ausbildung ihrer Partner. Den lokalen Anbietern muss es gelingen, ihre Branchenerfahrung und Kundennähe in einer zunehmend globaler agierenden Welt zu behaupten – die Option, sich einem großen Anbieter anzuschliessen, bietet auch den Kunden Investitionssicherheit.

Eine ausführlichere Zusammenfassung können Interessierte kostenfrei unter www.erp-survey.de herunterladen. Dort kann auch die gesamte Studie bestellt werden.

HINTERGRUNDINFORMATIONEN ZUR I2S GMBH, ZÜRICH

Die i2s ist eines der führenden, anbieterunabhängigen Beratungs- und Research-Unternehmen mit Schwerpunkt ERP und Business Software. Im Bereich „i2s consulting“ unterstützt sie ihre Kunden im gesamten deutschsprachigen Raum und Mitteleuropa bei der Optimierung von Prozessen, der Auswahl von ERP-Systemen und ähnlichen Business Applikationen sowie beim Fällen von Investitionsentscheidungen. Der Bereich „i2s research“ veröffentlicht regelmässig Studien und Marktinformationen, wobei der Anwendersicht und täglichen Praxis im Tagesgeschäft ein wichtiges Augenmerk geschenkt wird. Die i2s research ist Initiator der regelmässig stattfindenden ERP-Zufriedenheitsstudie (www.erp-z.info).

Weitere Informationen

intelligent systems solutions (i2s) GmbH

Frank Naujoks
Bereichsleiter Research & Market Intelligence
Badenerstrasse 808
CH 8048 Zürich

Tel.: +41 44 360 51 30

Fax.: +41 44 360 51 32

E-Mail: naujoks@i2s-consulting.com

Internet: <http://www.erpgoeeseast.info>
<http://www.i2s-consulting.com>
<http://www.changebox.info>

Abdruck kostenlos, Belegexemplare erbeten.