

infra:NET

Grundgesamtheit	System	Alle
Gültige Wertungen (Installationen)	111	1444
Aspekte: Anwender-Zufriedenheit	Durchschnitt	Durchschnitt
System		
Gesamteindruck	3,97	3,99
Funktionalität	4,03	3,93
Schnittstellen	3,59	3,69
Ergonomie	3,64	3,65
Performance	3,96	4,01
Customizing	3,74	3,58
Eigenentwicklungsanteil	3,83	3,71
Release-Fähigkeit	3,95	3,74
Formulare & Auswertungen	3,46	3,42
KMU-Tauglichkeit	4,08	4,12
Preis-/Leistungsverhältnis	3,89	3,74
Implementierungspartner		
Mitarbeiter-Schulung	3,89	3,76
Support (während der Einführung)	4,28	4,18
Branchenkompetenz	4,07	3,86
technische Kompetenz	4,18	4,04
Projektmanagement	3,94	3,77
Allgemeine Leistung	4,06	3,90
Projektorganisation		
Zufriedenheit insgesamt	3,95	3,93
Einhaltung Ziele	3,88	3,84
Einhaltung Projektkosten	3,82	3,69
Einhaltung Zeitplan	3,82	3,83
Personalaufwand im Projekt	3,84	3,68
Betriebssupport		
Hotline	4,10	3,87
Account Manager	4,26	3,94
Schulungs-/Informationsangebot	4,02	3,77
Updates-/Releasewechsel	3,94	3,71
Störungsbehebung	4,19	3,84
Bewertungsskala: 1,0 – „mangelhaft“, 3,0 – „befriedigend“, 5,0 – „sehr gut“		
Betriebscharakteristika	Durchschnitt	Durchschnitt
Einsatzhäufigkeit MS "Office" (z.B. Excel)	3,24	3,38
Häufigkeit Inanspruchnahme Hotline	2,39	2,54
Häufigkeit Störungsbeseitigung durch Anbieter	2,12	2,32
Häufigkeit von Anpassungen	2,42	2,47
Häufigkeit von Release-Wechseln	2,75	2,74
Bewertungsskala: 1,0 – „sehr oft“, 3,0 – „ausgewogen“, 5,0 – „nie“		

Hinweis: Diese Auswertung ist ein Auszug aus der Studie „Anwenderzufriedenheit ERP/Business Software - Deutschland 2004“. Alle Rechte, insbesondere der Reproduktion und Wiedergabe in irgendeiner Form, bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Bezugsquelle: Der vollständige Bericht zur Studie mit einer detaillierten Analyse für ca. 50 ERP-Lösungen ist erhältlich unter www.it-matchmaker.com.