

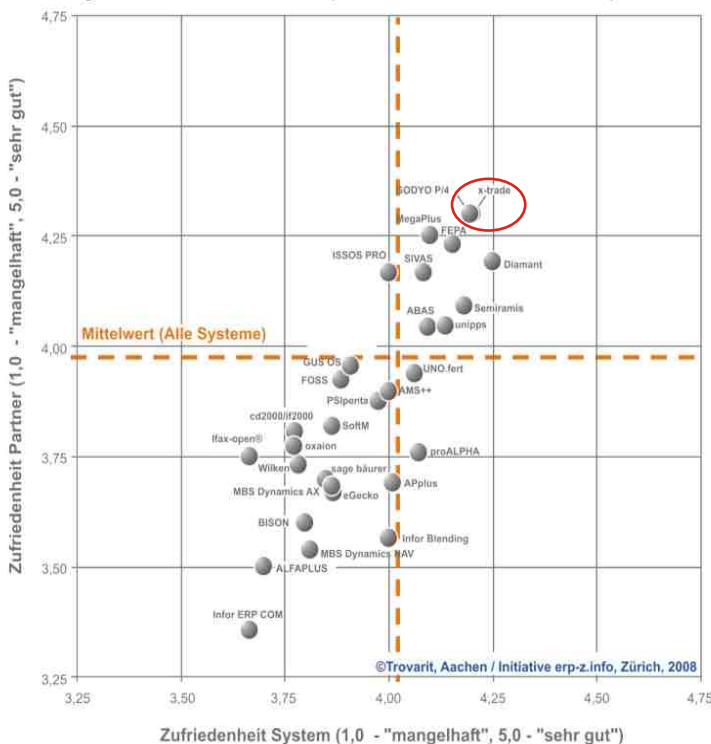


## x-trade erreicht erneut Top-Werte bei der ERP-Zufriedenheitsstudie



### Auszug Zufriedenheitsportfolio

ERP-Lösungen mit Installationsschwerpunkt "Mittlere Unternehmen" (100 - 500 MA)



„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. [...], x-trade (Filialhandel) [...] auf.“

(Quelle: Management Summary der Anwender-Zufriedenheitsstudie ERP/Business Software Deutschland 2008/2009, Trovarit AG)

Bereits zum 2. Mal erreicht die maxess systemhaus gmbh mit ihrem Produkt x-trade Top-Werte bei der ERP-Zufriedenheitsstudie 2008/2009: in 26 von 29 Bewertungskriterien liegt x-trade teils deutlich über dem Durchschnitt aller bewerteten Systeme! Insgesamt wurde das System x-trade überdurchschnittlich gut mit 4,20 Punkten bewertet ( $\bar{x}$  3,98), maxess als Implementierungs- und Wartungspartner sogar mit 4,30 Punkten ( $\bar{x}$ : 3,88 Punkte). Damit steht maxess im Installationsschwerpunkt „Mittlere Unternehmen“ (100 - 500 MA) wieder mit an der Spitze der Zufriedenheitsskala.

### maxess als Systempartner - Überdurchschnittlich gut

maxess kann sich zum zweiten Mal nach 2006 über ein hervorragendes Ergebnis im Bereich der Partnerbewertung freuen. Die Bewertung des Partners erfolgte dabei in drei Kategorien: Implementierungspartner, Projektorganisation und Betriebssupport. Hier zeigt sich deutlich, dass die individuelle Betreuung, die ausgewiesene Branchenkompetenz im Handel und die kosten- und ergebnisorientierte Projektarbeit von allen Partnern hoch geschätzt und anerkannt werden.

Im Bereich „Implementierungspartner“ überzeugt neben der Branchenkompetenz (4,60 Punkte) auch der Support im Projekt (4,40 Punkte) und das persönliche Engagement von maxess (4,30 Punkte).

Während der Projektphase bewerteten die Kunden unter anderem die Zielerreichung und den geringen Eigenentwicklungsanteil (jeweils 4,10 Punkte) als besonders positiv.

Aber auch nach der Inbetriebnahme des Systems fühlen sich die Kunden bei der maxess sehr gut aufgehoben: sowohl der Support bei Updates/Release-Wechseln als auch die Hotline wurden mit 4,50 sehr gut positiv bewertet.

## maxess als Systempartner - stabil, mittelstandsgeeignet und funktional!

Neben der Beurteilung des Systempartners wurde natürlich auch nach der Zufriedenheit mit dem System gefragt. Das zentrale Warenwirtschaftssystem x-trade wurde hier von seinen Usern mit 4,20 Punkten bewertet und liegt damit weit über dem Durchschnitt (3,98 Punkte). Besonders positiv wurden dabei erneut die sehr gute Systemstabilität, die Mittelstandseignung und die generelle Funktionalität bewertet.

Deutlich wird auch, dass maxess intensiv daran gearbeitet hat, Punkte zu verbessern, die in der letzten Studie Anlass zur Kritik gaben. So wurden z.B. Formulare & Auswertungen, Schnittstellen und die Anpassbarkeit wesentlich verbessert.

## Bestätigung für maxess

Das Ergebnis der ERP-Zufriedenheitsstudie zeigt zum wiederholten Mal, dass sich Spezialisierung, die individuelle Betreuung eines jeden Kunden sowie die strikte Einhaltung von Zeit- und Kostenplänen unmittelbar wie auch langfristig positiv auf die Zufriedenheit der Kunden auswirken. Durch eine entsprechend konsequente Ausrichtung der Unternehmensphilosophie konnte sich maxess in ihrer über 10-jährigen Unternehmensgeschichte als Branchenspezialist für den Handel etablieren. Das positive Ergebnis der Studie bestärkt maxess darin, weiterhin diesen Weg zu beschreiten und die intensive Zusammenarbeit mit den einzelnen Kunden zu pflegen. Durch die stetige Orientierung an den Kundenbedürfnissen und die damit verbundene Umsetzung der von den Kunden angeregten Optimierungspotenziale wird sich maxess mit seinem Warenwirtschaftssystem x-trade auch zukünftig als zuverlässiger Branchenspezialist am Markt behaupten.

	Bewertung x-trade	Durchschnittliche Bewertung aller Systeme
Software insgesamt	4,20	3,98
Funktionalität	4,30	3,94
Schnittstellen	3,80	3,65
Ergonomie	4,00	3,69
Performance	4,20	3,90
Releasefähigkeit	4,40	3,71
Formulare & Auswertungen	3,50	3,45
Mittelstandseignung	4,30	4,05
Preis-/Leistungsverhältnis	3,70	3,66
Anpassbarkeit	3,80	3,74
Stabilität	4,40	4,08

## Bewertung im Bereich „Zufriedenheit mit dem System“

maxess liegt in diesem Bereich in allen Bewertungspunkten über dem Bewertungsdurchschnitt aller bewerteten Systeme - teilweise mit sehr deutlichem Abstand (z. B. Performance, Release-Fähigkeit und Stabilität).

	Bewertung x-trade	Durchschnittliche Bewertung aller Systeme
Implementierungspartner insgesamt	4,30	3,90
Support im Projekt	4,40	4,01
Branchenkompetenz	4,60	3,97
Engagement	4,30	4,07
Projektmanagement	4,10	3,77
Customizing	3,60	3,82

## Bewertung im Bereich „Zufriedenheit mit dem Systempartner“

maxess liegt auch in diesem Bereich in allen nebenstehend gezeigten Bewertungspunkten über dem Bewertungsdurchschnitt aller bewerteten Systeme - teilweise ebenfalls mit sehr deutlichem Abstand (z. B. Implementierungspartner gesamt, Branchenkompetenz und Projektmanagement).

	Bewertung x-trade	Durchschnittliche Bewertung aller Systeme
Projektergebnis insgesamt	4,50	3,92
Wartungspartner insgesamt	4,30	3,88

## Bewertung in den Bereichen „Projektorganisation“ & „Betriebssupport“

Innerhalb der Zufriedenheit mit dem Systempartner wurden zusätzlich die Punkte „Projektorganisation“ und „Betriebssupport“ nachgefragt. Die nebenstehende Tabelle zeigt, dass maxess erneut deutlich über dem Durchschnitt liegt.

### Zur ERP-Zufriedenheitsstudie Deutschland 2008

Zum vierten Mal hat sich die Trovarit AG zusammen mit der COMPUTERWOCHE und den Partnern i2s GmbH (Zürich), dem Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen und der MQ result consulting AG (Tübingen) mit der Frage beschäftigt, wie zufrieden die deutschen ERP-Anwender tatsächlich mit ihren im Einsatz befindlichen Lösungen sind.

Zu diesem Zweck wurde im Zeitraum April - Juli 2008 eine Onlinebefragung durchgeführt, die neben der generellen Zufriedenheit mit dem System auch die Zufriedenheit mit dem Service des dazugehörigen Software-Anbieters abfragte.

Nach Ablauf der Teilnahmefrist hatten 2.317 Unternehmen, vorwiegend vertreten durch Geschäftsführer, IT-Leiter oder ERP-Fachverantwortliche, insgesamt 2.206 ERP-Installationen bewertet. Aus dieser Fülle an Installationen konnten schließlich repräsentative Aussagen über die bewerteten Systeme getroffen werden.

Unter den Kategorien „System“, „Implementierungspartner“, „Projektorganisation“ und „Betriebssupport“ wurden 29 Merkmale zusammengefasst, anhand derer die Anwenderzufriedenheit dokumentiert wurde. Die Bewertung der Merkmale erfolgte über eine Notenskala, die von 1,0 (mangelhaft) bis 5,0 (sehr gut) reichte.

Generell ist zu konstatieren, dass ein enger Zusammenhang zwischen der Systemzufriedenheit und der Zufriedenheit mit dem Einführungspartner festgestellt werden kann: Während die ERP-Systeme im Schnitt mit 3,98 als „gut“ bewertet wurden, schnitten die Partner mit 3,88 bei der Bewertung nur unwesentlich schlechter ab.

### Unsere Kunden wissen warum...

Basic Aktiengesellschaft Lebensmittelhandel  
 Buchbauer Betriebs KG  
 coop Schleswig Holstein eG  
 DOEGO Fruchthandel und Import eG  
 J.A. Woll Handels GmbH  
 Kölle-Zoo GmbH  
 Lüning Handels GmbH & Co. KG  
 Minipreis-Läden GmbH  
 REWE-Dortmund eG  
 Udo Täubrich Betreuungs GmbH  
 Unternehmensgruppe Lupus familia  
 WASGAU Produktions und Handels AG



**maxess systemhaus gmbh**  
 Europaallee 3-5  
 D-67657 Kaiserslautern

**Zentrale**  
 T +49 631.41 46 41-0  
 F +49 631.41 46 42-0  
 E-mail: info@maxess.de  
 www.maxess.de

**Ihr Ansprechpartner**  
 Denis Campbell  
 T +49 172.777-3800  
 E-mail: denis.campbell@maxess.de