

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan

Dipl.-Ing. Peter Osadsky

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Ba-Hung Trinh

Dipl.-Ing. Jochen Weidenhaun

**Marktspiegel Business Software
Service-Management
2006 / 2007**

3., überarbeitete Auflage 2006

Dipl.-Ing. Gerhard Gudergan

Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR) an der RWTH Aachen

Dipl.-Ing. Peter Osadsky

Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR) an der RWTH Aachen

Dipl.-Wirtsch.-Ing. Ba-Hung Trinh

Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR) an der RWTH Aachen

Dipl.-Ing. Jochen Weidenhaun

Trovarit AG

Marktspiegel Business Software – Service-Management 2006/2007
Gerhard Gudergan, Peter Osadsky, Ba-Hung Trinh, Jochen Weidenhaun
Hrsg.: Günther Schuh, Volker Stich;
3., überarbeitete Auflage, Aachen 2006

ISBN 3-938102-10-1

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf einer vorherigen schriftlichen Einwilligung der Trovarit AG.

©Trovarit AG, Aachen 2006

Pontdriesch 10/12, D-52062 Aachen

Telefon: +49 (241) 40009-0, Telefax: +49 (241) 40009-111

E-Mail: info@trovarit.com

<http://www.trovarit.com>

Der Marktspiegel Business Software – Service-Management 2006/2007

Transparenz im Markt für Software-Lösungen im Service zu schaffen, ist das primäre Anliegen des vorliegenden Marktspiegels – Transparenz für Anwender, die vor der Entscheidung stehen, sich für ein neues Standardsystem für den Service entscheiden zu müssen und Transparenz für Anbieter, die wissen möchten, wo sie mit ihrem Angebot relativ zu ihren Mitbewerbern stehen.

Aufgrund des zunehmenden Interesses an solchen Systemen führt das Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. (FIR) an der RWTH Aachen regelmäßig Analysen zum Marktangebot durch und stellt mit dem hier vorliegenden Marktspiegel Business Software – Service-Management 2006/2007 die derzeit am deutschen Markt verfügbaren Service-Management Systeme vor.

Das Ziel

Dieser Marktspiegel verfolgt das Ziel, interessierten Lesern aus Forschung und Praxis einen schnellen Überblick über den Markt für Service-Management Systeme zu geben. Unternehmensfachleute und Entscheider erhalten so grundlegende Informationen über das aktuelle Angebot an Service-Management Systemen. Der einführende Teil schafft Transparenz hinsichtlich der Aufgaben und Ziele des Service-Managements und stellt die verschiedenen Aufgaben innerhalb des Service im Rahmen eines Aufgabenmodells dar. Es folgt eine grundlegende Bewertung der untersuchten Service-Management Systeme im Hinblick auf die Unterstützung der Aufgaben des Service. Anschließend werden konkrete Hilfestellungen für die Durchführung eines Projektes zur Auswahl eines Service-Management Systems gegeben, indem das 3-Phasen-Konzept zur Auswahl und Einführung von Service-Management Systemen vorgestellt wird. Abschließend bietet der Marktspiegel eine Übersicht über die Anbieter und deren Software-Angebot.

Im Rahmen einer Software-Auswahl bietet der Marktspiegel demnach eine erste Orientierung im Markt für Service-Management Systeme. Im Verbund mit der Internetplattform „IT-Matchmaker“ unterstützt der Marktspiegel darüber hinaus Unternehmen bei der konkreten Durchführung eines Auswahl-Projekts im Bereich des Service.

Das Konzept

Grundlage des Marktspiegels ist ein Aufgabenmodell für den Service, aus dem eine standardisierte Checkliste entwickelt wurde. Hiermit lassen sich die verschiedenen im Marktspiegel abgebildeten Service-Management Systeme übersichtlich und detailliert darstellen und vergleichen. Gleichzeitig dient die Checkliste den Anwendern als Vorlage für die Erstellung von Lastenheften im Rahmen konkreter Auswahlprojekte.

Der Fragenkatalog sowie die jeweils aktuellsten Marktdaten sind über den IT-Matchmaker (www.it-matchmaker.com) der Trovarit AG verfügbar und unterstützen die Vorauswahl eines geeigneten Service-Management Systems.

Wir hoffen, den Anwendern wie Anbietern mit diesem Marktspiegel eine gute „Navigationshilfe“ im unübersichtlichen Markt für Service-Management-Systeme geben zu können.

Der Herausgeber

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	12
1.1	Motivation für den Marktspiegel.....	12
1.2	Aufbau des Marktspiegels	12
2	Service im Unternehmen	14
2.1	Bedeutung des Service im Unternehmen.....	14
2.2	Service-Management.....	15
2.2.1	Merkmale von Dienstleistungen	15
2.2.2	Service-Management als Regelkreis	16
2.3	Trends im Service-Management.....	16
2.3.1	Trend Internet	17
2.3.2	Trend Teleservice	18
2.3.3	Trend Wartung und Vollverträge	20
2.3.4	Trend Mobile Informationssysteme	22
3	Service-Management Systeme für den modernen Service	24
3.1	Die Rolle von Service-Management Systemen.....	24
3.2	SM Systeme in der betrieblichen Praxis – Ergebnisse einer Expertenbefragung.....	24
3.3	Klassische Bestandteile von Service-Management-Systemen	28
3.4	Das Referenzmodell für technische Dienstleistungen.....	28
3.4.1	Kernaufgaben	29
3.4.2	Administrative Aufgaben	31
3.4.3	Stammdatenmanagement	32
4	Der Markt für Service-Management Systeme	34
4.1	Bestandsaufnahme.....	34
4.2	Methodik der Markterhebung.....	36
4.2.1	Anbieterrecherche	36
4.2.2	Checklisten als Basis der Systemerfassung	36
4.2.3	Erfassung der Systeme	37
4.2.4	Auswertung der Marktdaten	38
4.3	Marktanalyse und aktuelle Marktentwicklungen	39
4.3.1	Abwicklung von Serviceaufträgen	39
4.3.2	Service-Controlling	41
4.3.3	Service-spezifische Aufgaben	42
4.3.4	Projektmanagement des Service	43
4.3.5	Elektronischer Datenaustausch im Service	44
4.3.6	Dokumentenmanagement im Service	44
4.3.7	Wissensmanagement im Service	46
5	Auswahl und Einführung von Software-Systemen	48
5.1	Hindernisse bei der Softwareauswahl	48
5.2	Wirtschaftlichkeit und Nutzen von Service-Management-Systemen.....	49
5.2.1	Nutzenbetrachtung	49
5.2.2	Kostenkalkulation	50

5.3	Das 3-Phasen-Konzept zur Auswahl und Einführung von Software-Lösungen	51
5.4	Projektmanagement – Grundlage für die systematische Auswahl und Einführung	53
5.5	Reorganisationsphase – Schaffung der organisatorischen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen	54
5.5.1	Ist-Zustand und Schwachstellenanalyse	54
5.5.2	Sollkonzept und Anpassung der Organisation	56
6	In 8 Schritten zur passenden Service-Management-Lösung	57
Anhang A:	Übersichtstabellen	69
Anhang B:	Anbieterprofile	95

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2-1: Service-Management als Regelkreis (Schmitz u. a. 1998, S. 3).....	16
Abbildung 2-2 Möglichkeiten zur Internet-gestützten Anfrageerfassung.....	17
Abbildung 2-3 Internetgestützte Problemqualifizierung.....	18
Abbildung 2-4 Anfrageauslösung über Betriebsdatenerfassung (BDE) oder Teleservice	20
Abbildung 2-5 Möglichkeiten zur zustandsabhängigen Auslösung von Wartungsaufträgen	21
Abbildung 2-6 Möglichkeit zur Auswertung von Zustandsdaten	21
Abbildung 2-7 Strukturierungsmöglichkeiten von Anlagen.....	22
Abbildung 3-1 Umgang mit der strategischen Planung im Service.....	24
Abbildung 3-2 Verrechenbarkeit und Kundenbindung verschiedener Dienstleistungsangebote	25
Abbildung 3-3 Erfolgsfaktor Service-Software.....	26
Abbildung 3-4 Vor- und Nachteile verschiedener Softwarelösungen	26
Abbildung 3-5 Wichtige Funktionalitäten von Service-Software.....	27
Abbildung 3-6 Referenzmodell für technische Dienstleistungen.....	29
Abbildung 4-1 Einführung von EDV Unterstützung in verschiedenen Unternehmensfunktionen	34
Abbildung 4-2 Funktionale Schwerpunktsetzung verschiedener IT-Systeme	36
Abbildung 4-3: Erfassung von Systemmerkmalen mit dem IT-Matchmaker	38
Abbildung 4-4: Auftragsannahme und Initiierung der Auftragsabwicklung im Service (in Prozent der Systeme, die das Merkmal erfüllen)	39
Abbildung 4-5: Auftragsabwicklung und Rückmeldung von Aufträgen (in Prozent der Systeme, die das Merkmal erfüllen)	40
Abbildung 4-6: Controlling und Budgetierung von Serviceaufträgen (in Prozent der Systeme, die das Merkmal erfüllen).....	41
Abbildung 4-7: Kundebetreuung und technische Einsatzplanung (in Prozent der Systeme, die das Merkmal erfüllen).....	42
Abbildung 4-8: Planung von Serviceprojekten (in Prozent der Systeme, die das Merkmal erfüllen).....	43
Abbildung 4-9: Durchführung von Serviceprojekten (in Prozent der Systeme, die das Merkmal erfüllen)	43
Abbildung 4-10: Elektronischer Datenaustausch (EDI) (in Prozent der Systeme, die das Merkmal erfüllen)	44
Abbildung 4-11: Dokumentenmanagement 1/2 (in Prozent der Systeme, die das Merkmal erfüllen)	45
Abbildung 4-12: Dokumentenmanagement 2/2 (in Prozent der Systeme, die das Merkmal erfüllen)	46
Abbildung 4-13: Wissensmanagement im Service (in Prozent der Systeme, die das Merkmal erfüllen)	47
Abbildung 5-1 Erschwerende Faktoren bei der Auswahl von IT-Systemen.....	49
Abbildung 5-2 Nutzenaspekte durch die Einführung eines neuen IT-Systems	50
Abbildung 5-3: Kosten von IT-Systemen	50
Abbildung 5-4: Teilaufgaben einer systematischen Auswahl und Einführung eines Software-Systems	52
Abbildung 5-5: Untersuchungsbereiche bei der Organisationsanalyse	55
Abbildung 5-6: Darstellung eines Serviceprozesses	56
Abbildung 6-1: Projektschritte der Software-Auswahl mit dem IT-Matchmaker	58
Abbildung 6-2: Ziele von IPS-Projekten.....	59
(Quelle: IPS-Zufriedenheitsstudie 2004, Trovarit AG/FIR e.V., Aachen)	59
Abbildung 6-3: Aufgabenmodell zur Beschreibung eines SMS-Systems.....	61

Abbildung 6-4: Formulierung und Gewichtung von Anforderungen mit Hilfe der Plattform www.it-matchmaker.com	62
Abbildung 6-5: Ermittlung der Erfüllungsgrade bezogen auf die individuellen Anforderungen (Demodaten). 63	
Abbildung 6-6: Erstellung einer Anfrage auf der Plattform www.it-matchmaker.com	64
Abbildung 6-7: Analyse der eingehenden Kostenabschätzungen in Form eines Detail-Benchmarks (Demodaten).....	65
Abbildung 6-8: Dokumentation des Testfahrplans	66
Abbildung 6-9: Bewertungsschema im Rahmen Endauswahl.....	66
Abbildung 6-10: Portfolio - Gesamtbewertung über Kosten	67

1 Einleitung

1.1 Motivation für den Marktspiegel

In Unternehmen gibt es eine enorme Anzahl von Informationen, die auf verschiedenste Art und Weise in unterschiedlichen Unternehmensbereichen vorhanden sind. Diese Informationen sind aufgrund ihrer großen Bedeutung heutzutage einer der größten Produktionsfaktoren in Unternehmen. Deshalb hängt der Unternehmenserfolg direkt vom Umgang mit der Ressource Information ab. Diese pauschal für das Unternehmen aufgestellte These lässt sich direkt auf den Bereich Service übertragen. Gerade der Service ist bei der Betreuung der verschiedenen Maschinen bei den Kunden auf detaillierte Informationen angewiesen.

Die effiziente und anforderungsgerechte Handhabung der benötigten Informationen ist im Service ohne den Einsatz von modernen Informations- und Kommunikations-Lösungen kaum mehr denkbar. Insbesondere dezentrale Strukturen sind ohne moderne Service-Management Systeme (SM Systeme) nicht praktikabel zu handhaben.

Dabei dienen Service-Management Systeme nicht nur der effizienten Informationsverarbeitung, sondern auch der effektiven Informationsversorgung. Denn nur wenn die richtigen Informationen am richtigen Ort zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung stehen, können die Aktivitäten des Service wirklich optimal unterstützt werden.

Die Potenziale, die der Einsatz eines modernen SM Systems eröffnet, können dabei nur erschlossen werden, wenn das ausgewählte System auch zum Unternehmen und seinen individuellen Anforderungen passt. Die erfolgreiche Suche nach einem geeigneten SM System übersteigt jedoch häufig die in Unternehmen vorhandenen Kapazitäten: In Fachmagazinen, auf Messen und Fachveranstaltungen sowie in der Infopost findet sich eine schier endlose Anzahl von Produkt- und Anbieternamen, von denen sich nur wenige direkt einordnen lassen. Insbesondere die Funktionsangebote der SM Systeme, ihre Brancheneignung sowie die von ihnen unterstützten Prozesse und Aufgaben sind für den potenziellen Nutzer kaum zu überschauen. Selbst der Preisvergleich gestaltet sich schwierig, da unterschiedliche Preismodelle propagiert werden.

Gerade eine so wichtige und weitreichende Investitionsentscheidung wie die Beschaffung eines SM Systems sollte jedoch nicht ohne ausreichende Informationsgrundlage gefällt werden. Der vorliegende Marktspiegel „Business Software – Service-Management 2004“ hat das Ziel, den Leser mit Informationen zu versorgen, die notwendig für eine zukunftssichere Investitionsentscheidung sind. Er vermittelt einen fundierten und aktuellen Überblick über die Vielzahl der auf dem deutschsprachigen Markt erhältlichen SM Systeme und deren Anbieter.

In Verbindung mit der Internetplattform IT-Matchmaker kann der Anwender den Markt – basierend auf seinen eigenen Anforderungen – sukzessive weiter eingrenzen. Der Marktspiegel bietet dabei einen durchgängigen Übergang zum entsprechenden (kostenpflichtigen) Anwendungsbereich der Internetplattform, über welche Zugang auf jeweils 1.750 Einzelangaben zu jedem der betrachteten Systeme möglich wird.

1.2 Aufbau des Marktspiegels

Die Struktur des Marktspiegels greift die vorliegende Zielsetzung auf. Kapitel 2 zeigt die thematischen Grundlagen des Marktspiegels auf, indem die Rolle des Service im Unternehmen als innerbetriebliche Organisationseinheit betrachtet wird und der Begriff des Service-Managements erläutert wird. Insbesondere werden die unterschiedlichen Merkmale von Dienstleistungen aufgezeigt und das Service-Management als Regelkreis dargestellt.

Kapitel 3 stellt dar, welche modernen Informations- und Kommunikations-Lösungen existieren, um das Service-Management zu unterstützen. Außerdem werden Ergebnisse einer Expertenbefragung vorgestellt und ein Referenzmodell für technische Dienstleistungen dargestellt.

Der Markt für SM Systeme wird in Kapitel 4 dargestellt. Neben den Rahmenbedingungen dieses Nischenmarktes werden vor allem dessen zukünftige Entwicklungsrichtungen aufgezeigt. Diese sind auf die skizzierten „Megatrends“ des Service zurückzuführen und werden anhand des Aufgabenmodells erläutert. Die Konsequenzen, die sich dadurch für die Auswahl von SM Systemen ergeben, werden anhand aktueller Marktdaten verdeutlicht.

In Kapitel 5 wird ein Konzept zur sicheren und effizienten Auswahl und Einführung von SM Systemen vorgestellt. Das vom FIR entwickelte 3-Phasen-Konzept hat sich in über 200 Projekten zur Auswahl und Einführung von betrieblichen Anwendungssystemen bewährt und ermöglicht es dem Anwender, auch in turbulenten und intransparenten Märkten sichere Auswahlentscheidungen zu treffen.

Kapitel 6 beschreibt das Vorgehen bei der Software-Auswahl anhand des IT-Matchmakers der Trovarit AG.

In den Anhängen A und B findet der Leser schließlich alle relevanten Anbieter deutschsprachiger SM Systeme.

marktspiegel

w Business Software

Anhang B: Anbieterprofile

1 ABAS Software AG	98	24.1 Business Express	145
1.1 abas-Business-Software	99	25 Dresden Informatik GmbH	146
2 ABS Systemberatung GmbH	100	25.1 DI-PPS	147
2.1 ABS®	101	26 dynasoft ag	148
3 ACK Software- & Beratungsgesellschaft mbH ...	102	26.1 TOSCA	149
3.1 ACK-InStand	103	27 Eagle Peak GmbH	150
4 aixTeMa Digitale Lösungen	104	27.1 Global Eagle®	151
4.1 CCC Customer Care Center	105	28 ELDICON Systemhaus GmbH	152
5 ams.hinrichs+müller GmbH	106	28.1 WEST System©	153
5.1 ams	107	29 ERP4all Business Software GmbH	154
6 AP Automation + Productivity	108	29.1 MiCLAS.	155
6.1 P2plus	109	30 europa3000 AG	156
7 audius GmbH	110	30.1 europa3000FI2	157
7.1 service.net	111	31 Fauser AG	158
8 B.I.M.-Consulting mbH	112	31.1 JobDISPO ERP	159
8.1 PDV	113	32 froMOS GmbH	160
9 Blauhut & Partner Informationssysteme GmbH .	114	32.1 froMOS-BMS Business Management System.	161
9.1 ProCoS	115	33 Fujitsu Glovia International	162
10 blp Software GmbH	116	33.1 glovia.com	163
10.1 FORMICA SQL PPS/WWS	117	34 GEOVISION GmbH&Co.KG	164
11 boreas gmbh	118	34.1 BIOS-2000	165
11.1 aplix Industrie	119	35 GMS Development GmbH	166
12 BSV GmbH & Co. KG	120	35.1 AMS 3 Servicemanagementsystem	167
12.1 Success!	121	36 godesys AG	168
13 C4 GmbH	122	36.1 SO: Business Software	169
13.1 SiT - Stay In Touch	123	37 GODYO AG	170
14 Catuno GmbH	124	37.1 GODYO P/4	171
14.1 UNO.fert	125	38 GreenGate AG	172
15 ClassiX Software GmbH	126	38.1 GS-Service	173
15.1 ClassiX	127	39 GSD Software	174
16 Complian & Partner GmbH	128	39.1 ERPframe	175
16.1 Merkator (IQ)	129	40 GTI Gesellschaft für technische Informatik	176
17 COMTRI GmbH Informationssysteme	130	40.1 Scarabaeus+	177
17.1 unipps	131	41 GUS Group AG & Co KG	178
18 CSG AUPOS GmbH ERP/PPS Branchensoftware	132	41.1 GUS-OS ERP for Life Sciences	179
18.1 AUPOS	133	42 h+r EDV Informationssysteme GmbH	180
19 CTOS GmbH	134	42.1 PAS 2000	181
19.1 Tlbis	135	43 H+S Software Systeme GmbH	182
20 Dakota Software GmbH	136	43.1 Century-Line	183
20.1 KOPIAS	137	44 IBS Deutschland GmbH	184
21 Datastream System GmbH	138	44.1 IBS	185
21.1 Datastream 7i	139	45 IBYKUS AG für Informationstechnologie	186
22 Datisca AG	140	45.1 ProP - Prozessplattform für den Service	187
22.1 BUSINET	141	46 IFAX GmbH	188
23 DELTA BARTH Systemhaus GmbH	142	46.1 Ifax-open®	189
23.1 DELECO	143	47 IFS Deutschland GmbH & Co. KG	190
24 Dontenwill GmbH	144	47.1 IFS Applications	191

48 INDO Software & Systeme	192	68.1 proALPHA	237
48.1 Family	193	69 PSIPENTA Software Systems GmbH	238
49 Industrial Application Software GmbH	194	69.1 PSIPENTA.COM	239
49.1 CANIAS	195	70 QAD Europe GmbH	240
50 infomax GmbH	196	70.1 MFG/PRO eB2.1	241
50.1 Comfort 6/98	197	71 Ramco Systems Ltd	242
51 Infor Global Solutions GmbH	198	71.1 Ramco Enterprise Series.....	243
51.1 Infor ERP AS.....	199	72 Ramsauer & Stürmer Software GmbH	244
51.2 Infor ERP COM.....	200	72.1 RS12	245
51.3 Infor ERP Xpert.....	201	73 RIKOM Software & Consulting GmbH	246
51.4 SSA ERP LN 6.1.....	202	73.1 ISAH-7.....	247
52 Informing AG	203	74 SA Service Alliance GmbH & Co. KG	248
52.1 IN:ERP	204	74.1 ASM Service Management.....	249
53 infra:business solutions	205	75 Schmidt Datentechnik	250
53.1 infra.....	206	75.1 Servatum Servicemanagement	251
54 Ing.-Büro für Datentechnik Dipl.-Ing. Walter Müller	207	76 sib GmbH	252
54.1 MSERVICE	208	76.1 PLANOS.....	253
55 INNOSOFT GmbH	209	77 SIGMATECH Informatik GmbH	254
55.1 innosoft	210	77.1 CASYMR	255
56 IT-Peak-Networks GmbH	211	78 Softbase Deutschland GmbH	256
56.1 Sage Office Line 200 (inkl. Servicemodul RepV) 212		78.1 SBS-Softbase Business Suite 8	257
57 komMA Software AG	213	79 SoftENGINE GmbH	258
57.1 komMA.....	214	79.1 BüroWARE	259
58 Microsoft Deutschland GmbH	215	80 SoftM Software und Beratung AG	260
58.1 Microsoft Dynamics AX.....	216	80.1 SoftM Suite.....	261
58.2 Microsoft Dynamics NAV	217	81 Sogema Group GmbH	262
59 Modus Consult	218	81.1 CareOffice Suite	263
59.1 modus plastics	219	82 Steeb Anwendungssysteme GmbH	264
60 MRO Software GmbH	220	82.1 mySAP Business Suite (Steeb).....	265
60.1 MAXIMO	221	83 Step Ahead AG	266
61 Nissen & Velten Software GmbH	222	83.1 Steps Business Solution.....	267
61.1 SQL-Business.....	223	83.2 Steps Software Factory	268
62 OmniNet GmbH	224	84 Syz Informatik AG	269
62.1 OmniTracker	225	84.1 swissaxis2005	270
63 ORACLE Deutschland GmbH	226	85 Team Brendel (Deutschland) GmbH	271
63.1 E-Business Suite.....	227	85.1 WinCard CRM Kundenservice.....	272
64 oxaion ag	228	86 TEAM GmbH	273
64.1 oxaion	229	86.1 ProPlan.....	274
65 Parkstreet GmbH	230	87 TECTURA GmbH	275
65.1 P4 Enterprise	231	87.1 Tectura Auftragsfertigung (auf Basis von Microsoft Navision)	276
66 POLLEX-LC Software GmbH	232	88 TecWare Ges. für Softwareentwicklung mbH ...277	
66.1 Pollex LC	233	88.1 PPS2000	278
67 Pro-Concept AG	234	89 trend SWM	279
67.1 ProConcept.....	235	89.1 FUTURE II.....	280
68 proALPHA Software AG	236		