

## Methodik Trusted Solutions

Das unabhängige Marktforschungsinstitut Statista befragte zwischen dem 16. Oktober und dem 11. Dezember 2017 Anwender von Softwarelösungen in Unternehmen sowie ausgewählte IT- und Software-Experten.

Basierend auf den Ergebnissen dieser Umfragen wurden diejenigen Anbieter von Unternehmenssoftware und -service in Deutschland ermittelt, denen die Anwender besonderes Vertrauen attestieren und die sie weiterempfehlen: die Trusted Solutions.

### Wie unterteilt Statista die Trusted Solutions?

- Business Intelligence Lösungen (BI)
- Lohn- und Gehaltsabrechnungssoftware
- Controlling-/Finance - Software
- Personalverwaltungssoftware
- Finanzbuchhaltungssoftware
- Reisekostenabrechnungssoftware
- Payment Service Provider (PSP)
- Talent Management-Software
- Performance Management-Software (CPM, EPM, BPM)
- Zeiterfassungslösungen
- Statistische Analyse
- Internetanbieter/Netzdienstleistungen
- Steuersoftware
- Kommunikationstools für internen/externen Austausch
- Visualisierung von Business-Daten (z.B.als Dashboards)
- Mobilfunkanbieter
- Zahlungsabwicklung
- Online-Meeting-Lösungen
- CAD Software
- Telefonie/VoIP
- Manufacturing Execution Systems (MES)
- Antispam Software
- Supply-Chain-Management-Software (SCM)
- Antivirus Software
- E-Mail Marketing-Lösungen

- Backup & Datensicherung
- Kassensysteme (POS)
- Internet & Cyber Security
- All-in-one Marketing
- Videoüberwachungslösungen
- Vertriebs-/CRM-Software
- Zutrittskontroll-Systeme
- Dokumentenmanagementsysteme (DMS)
- Cloud-Dienste - IaaS (Infrastructure as a Service)
- Enterprise-Resource-Planning-Software (ERP)
- Cloud-Dienste - PaaS (Platform as a Service)
- Governance, Risk & Compliance-Software (GRC)
- Cloud-Dienste - SaaS (System as a Service)
- Projektmanagement-Software
- Softwareanbieter in der Cloud
- Transport Management Systems (TMS)
- Content Management Systeme (Verwaltung von Online Shops & Webauftritten)
- Warenwirtschaftssysteme (WMS - Warehouse Management Systems)
- Shopsoftware, Shopsysteme, Webshop-Lösungen
- Terminverwaltungssoftware
- Audibearbeitungssoftware
- Druckerwartung & Service
- Bildbearbeitungssoftware
- Bewerbermanagement-Software / Application Tracking Systems
- Videobearbeitungssoftware
- HR Controlling-Software
- eLearning, Computer/Web Based Training

## Wer wurde befragt?

Für die Ermittlung der Trusted Solutions in Deutschland wurden zwei Teilnehmergruppen befragt:

- **Anwender von Softwarelösungen in Unternehmen** (rekrutiert über ein Online-Access-Panel)
- **Experten für IT- und Softwareanwendungen** (Redakteure von ComputerBild und IT-Experten aus dem Statista-Expertenpool)

## Wie fand die Befragung statt?

Über 3.000 Anwender von Softwarelösungen in Unternehmen sowie von Statista rekrutierte Experten für IT- und Softwareanwendungen erhielten per E-Mail eine direkte Einladung zu der Umfrage. Die von Experten der ComputerBild erhielten den Fragebogen in digitaler Form per E-Mail.

## Befragung der Teilnehmergruppen

### *Anwender von Softwarelösungen in Unternehmen:*

Die Anwender mussten sich zunächst für die Umfrage qualifizieren und konnten im Anschluss aus allen Auszeichnungskategorien bis zu drei auswählen, mit denen sie bereits Erfahrungen gemacht haben. Die Softwareanbieter konnten mit Hilfe einer gestützten Abfrage aus über 450 vorrecherchierten Unternehmen ausgewählt werden. Um in die Umfrage aufgenommen zu werden musste das Unternehmen in Deutschland aktiv sein oder eine deutsche Online-Präsenz haben. Selbstverständlich konnten Anbieter auch frei genannt werden.

Anschließend konnten die Softwareanbieter anhand mehrerer Dimensionen auf einer Notenskala von 0 (stimme überhaupt nicht zu) bis 10 (stimme voll und ganz zu) bezüglich ihrer Software/Lösungen in der jeweiligen Kategorie bewertet werden (wichtig: es wurden nicht konkrete Produkte, z.B. "Haufe Steuer Office" zur Bewertung gestellt). Die Bewertungsdimensionen umfassten:

- Software des Anbieters erfüllt Leistungsversprechen
- Software des Anbieters funktioniert zuverlässig
- Software des Anbieters ist sicher
- Software des Anbieters wird fortlaufend weiterentwickelt

Weiterhin wurde die Weiterempfehlungsbereitschaft für die bewerteten Unternehmen als Lösungsanbieter in der jeweiligen Kategorie abgefragt.

### *Experten für IT- und Softwareanwendungen:*

Die Experten der ComputerBild und die Teilnehmer aus dem Statista-Expertenpool konnten ihre Marktexpertise und ihr Wettbewerbsverständnis in Form einer Gesamtbewertung abgeben. Sie erhielten auf Basis der Anwender-Befragung eine Vorauswahl an Unternehmen, welche als Trusted Solutions in die engere Auswahl gekommen sind. Sie konnten für jede der Kategorien und jeden der Anbieter eine Gesamtbewertung zwischen 1 (sehr gut) und 6 (mangelhaft) vornehmen.

## Welche Unternehmen wurden als Anbieter von Trusted Solutions ausgezeichnet?

Um als **Trusted Solutions** ausgezeichnet zu werden, musste ein Anbieter eine Gesamtbewertung von wenigstens 80 von 100 möglichen Punkten erreichen.

Wie wurde die Punktzahl berechnet? In die Punktzahl gingen die folgenden Bewertungsdimensionen, die jeweils auf einer Skala von 0 bis 100 rangieren, mit dem dargestellten Gewicht ein:

- Bewertung "Vertrauen": 40%

- Bewertung "Leistungsversprechen, Zuverlässigkeit, Sicherheit, Weiterentwicklung": 30%
- Bewertung "Weiterempfehlung": 15%
- Bewertung "Bekanntheit": 5%
- Bewertung "Expertenbewertung": 10%

Die Reihenfolge der Auszeichnungen innerhalb einer Kategorie erfolgte alphabetisch, da alle ausgezeichneten Unternehmen das Prädikat "Trusted Solutions" erworben haben.

#### **Zusätzliche Information zur Auszeichnung**

Zur informativen Einordnung der Anbieter in den jeweiligen Auszeichnungskategorien wurden, neben der Gesamtbewertung, die beiden Bewertungsdimensionen "Vertrauen" und "Weiterempfehlung" ausgewiesen.

Anbieter erhalten bis zu einem Wert von 89,9 Punkten in der jeweiligen Bewertungsdimension die Auszeichnung "hoch" und mit einem Wert von 90 Punkten und höher die Auszeichnung "sehr hoch".