

Informatik in den Zürcher Gemeinden

Markt macht glücklich - oder?



Ergebnisse der ersten
IG ICT Kundenumfrage 2016

Einleitung

Der Markt für Anwendungen und Dienstleistungen der Gemeindeinformatik scheint klein und überschaubar. Dies trifft zumindest auf die Hauptanwendungen zu. Und doch weiss niemand genau, wie es heute im Jahr 2016 mit den Marktanteilen der einzelnen Anbieter und vor allem mit der Qualität der Leistungserbringung aussieht.

Das wollten wir herausfinden und damit auch eine Dynamik auslösen, die zu besseren Leistungen für die Gemeinden führen soll. Deshalb werden wir die Umfrage jährlich wiederholen (nächstes Mal im Frühjahr 2017). Möglicherweise werden max. 2 Fragen dazukommen, doch im Wesentlichen soll die Umfrage stabil bleiben, damit eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse in den folgenden Jahren gewährleistet ist. So können wir eine Veränderung sowie optimalerweise eine Verbesserung der Angebote auf dem Markt erkennen.

Herzlichen Dank an alle Teilnehmenden der Umfrage: Ohne sie wären hier alle Seiten leer.

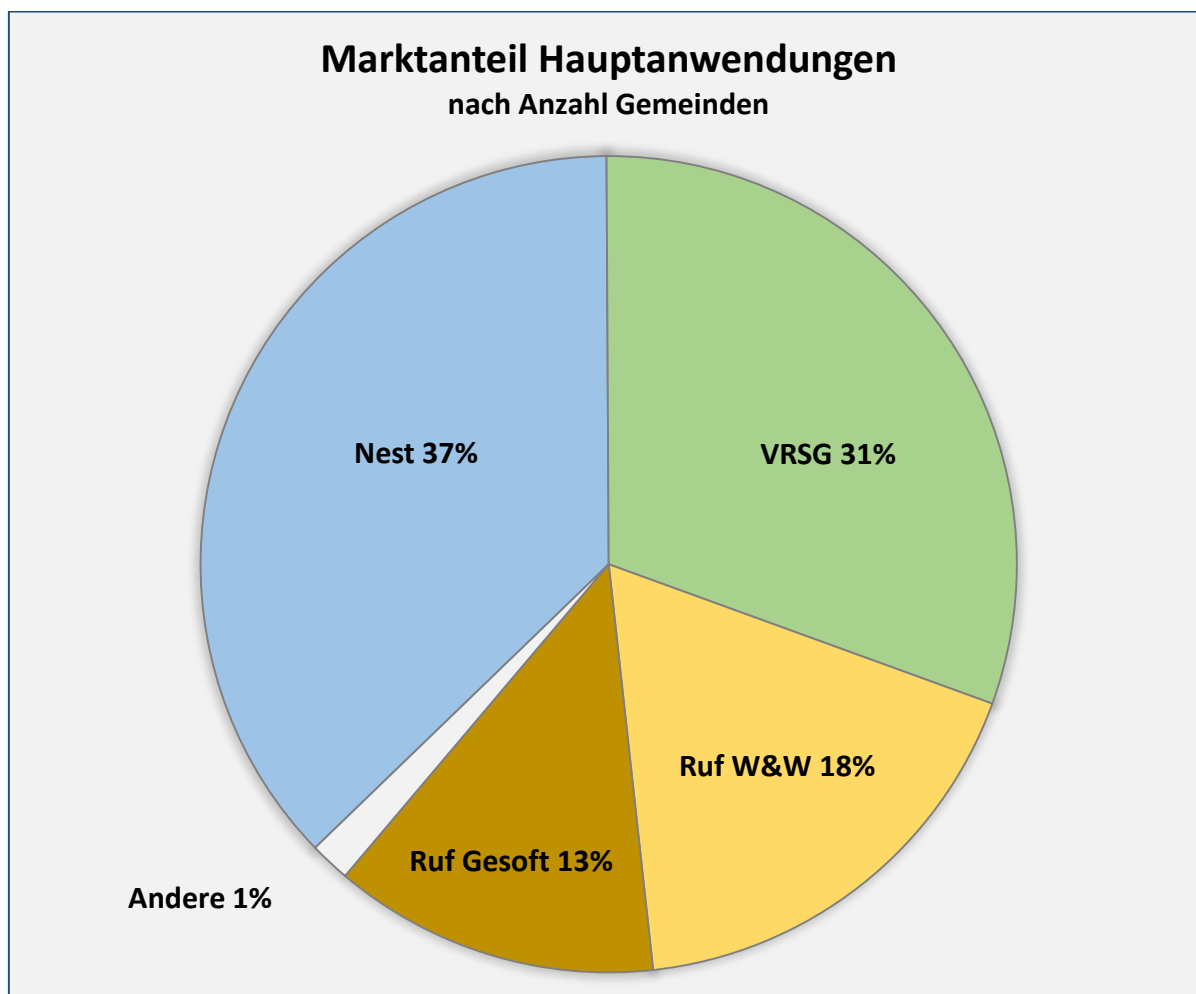
Nänikon und Jona, 6. April 2016

Dr. Theo Altorfer, PUBLICS – Andrea Mazzocco, IG ICT Zürcher Gemeinden

Hauptanwendungen

Noch immer definiert sich Informatik in den Gemeinden weitgehend durch die Hauptanwendungen, obwohl teilweise über 70 verschiedene Anwendungen im Einsatz sind. Die Hauptanwendungen sind auch verantwortlich für Einschränkungen bezüglich Möglichkeiten beim Hosting und bei der Wahl externer Supportanbieter.

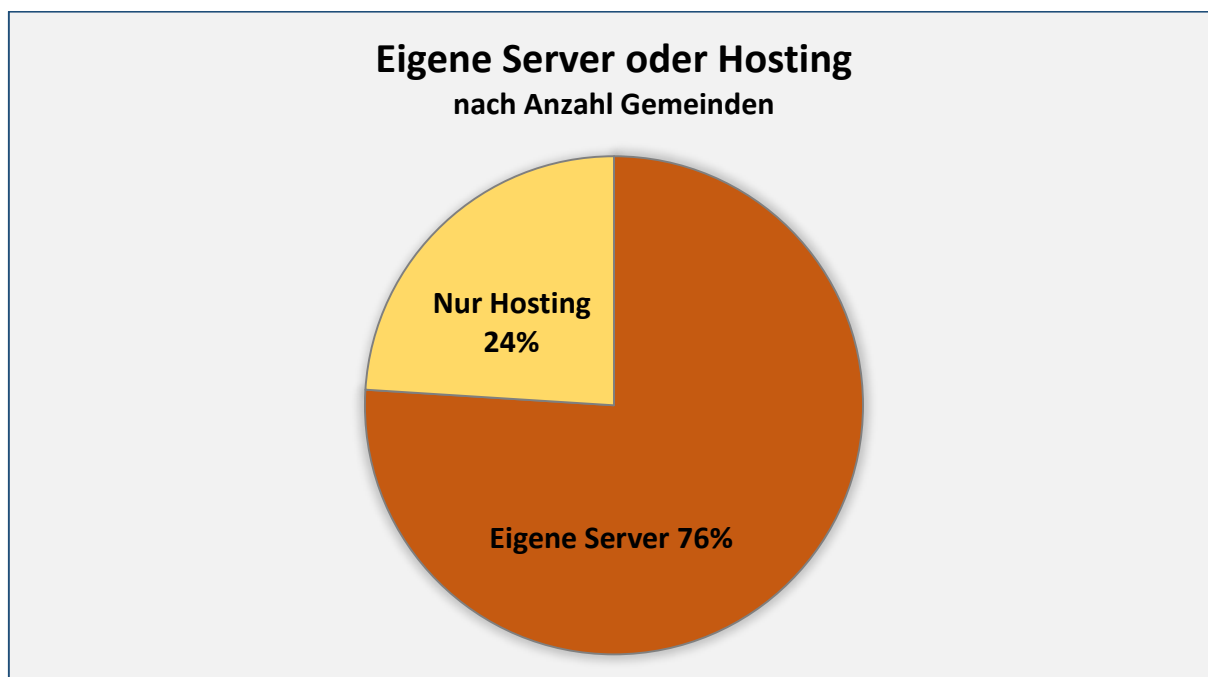
Alle Gemeinden



Der Markt teilt sich fast gleichmässig auf 3 Anbieter auf. *Nest/Abacus* hat den grössten Marktanteil. *Ruf* und *VRSG* haben praktisch gleich viele Kunden. Bei *Ruf* teilen sich die beiden Softwarepakete *W&W* und *Gesoft* den Anteil von 31%. Wir sind gespannt, wie sich die Marktanteile über die Jahre verändern werden. Noch sehen wir keinen klaren Trend, doch dies kann sich ändern: Anzeichen dafür gibt es. Die nächste Umfrage wird zeigen, was sich im Markt bewegt hat.

Inhouse oder Outsourcing

76% der Gemeinden haben eigene Server im Haus. Das bedeutet nicht, dass sie kein Outsourcing betreiben, Fulloutsourcing hingegen betreiben diese nicht.



Die Diskussion um Insourcing und Outsourcing hat viele Facetten. Jede Gemeinde betreibt in der Regel beide Modelle nebeneinander.

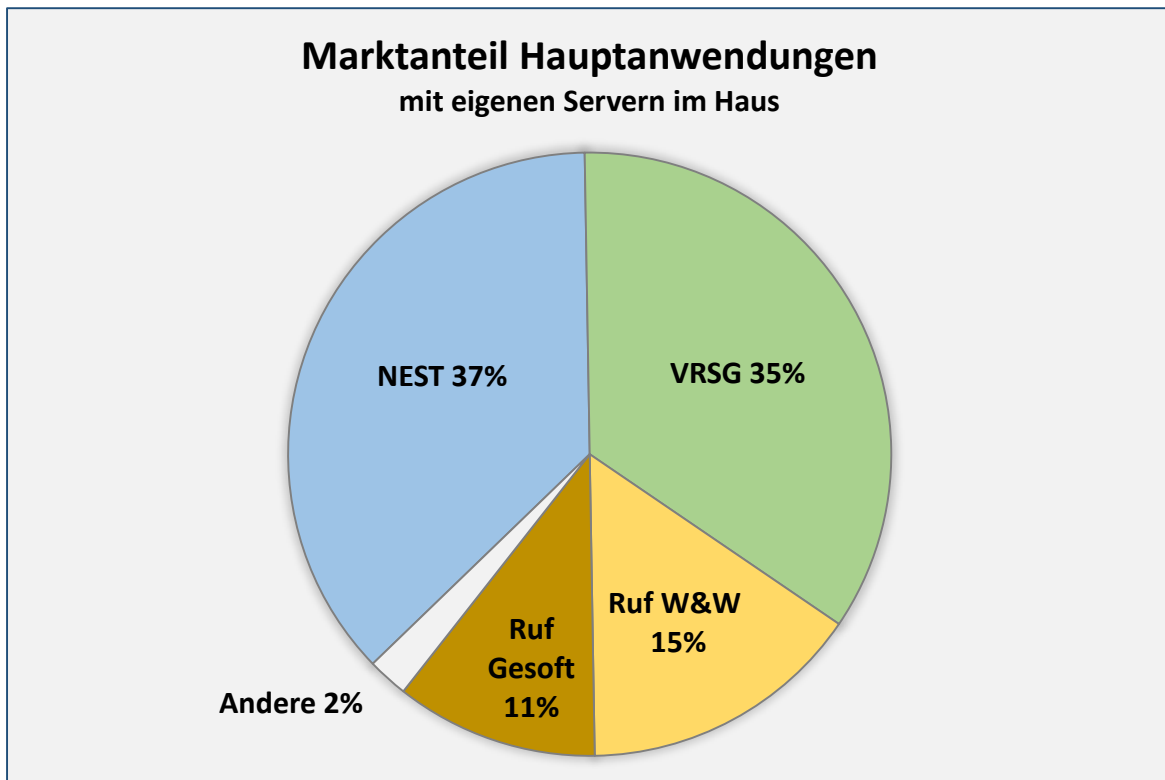
Keine Gemeinde betreibt alles selbst, über Inhouse. Die Software (Anwendungen und Office) sowie der zugehörige Support kommt immer von aussen, zumindest beim 2nd Level Support. Auch bei der Systemsoftware oder im Bereich der Datenbanken benötigen alle Unterstützung von aussen, zumindest ab 2nd Level.

Unter Fulloutsourcing verstehen wir nicht nur den Betrieb von externen Servern, sondern auch von Clients und eventuell mobilen Devices im Mietmodell. Doch auch bei dieser Lösung bleibt ein Teil des Gesamtsystems in Eigenregie.

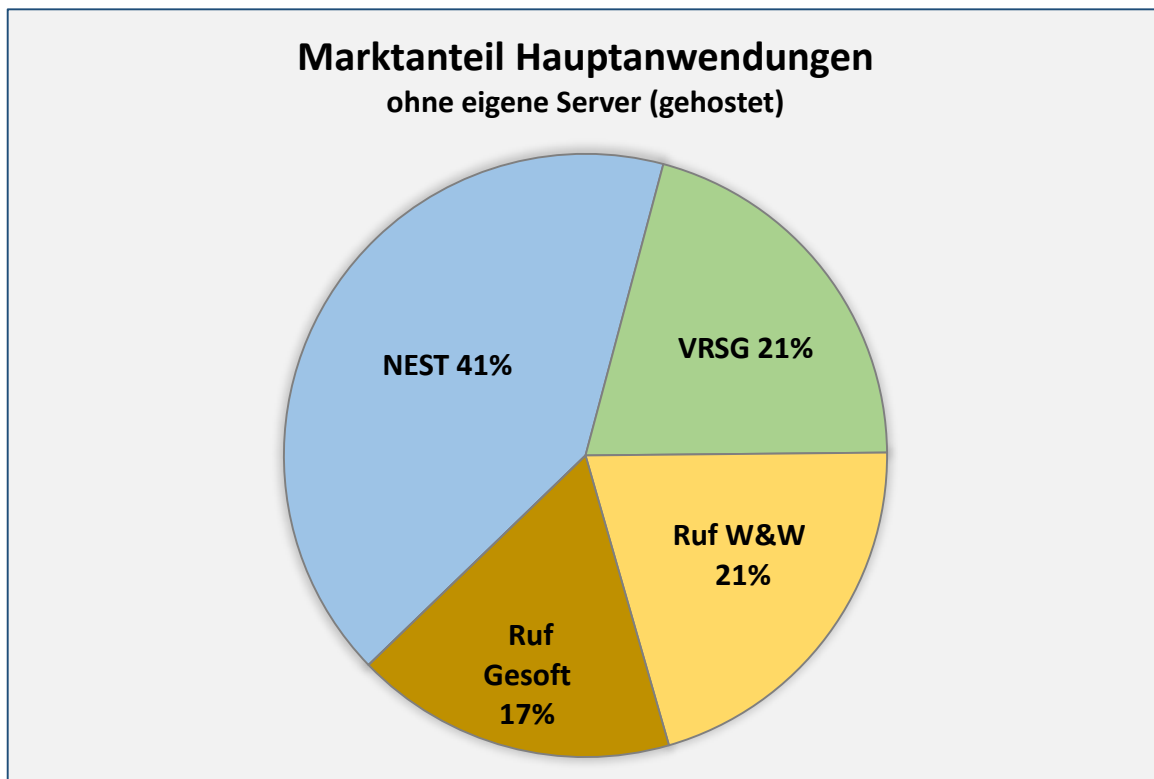
Nicht ausgelagert werden kann die Führungsverantwortung, die finanzielle Führung und die Kontrolle des Outsourcing Partners - in den meisten Fällen auch die passiven internen Netzwerkkomponenten (Kabel, etc.).

In welchen Gruppen von Gemeinden gab es am meisten Wechsel zum Outsourcing?

Mit eigenen Servern im Haus

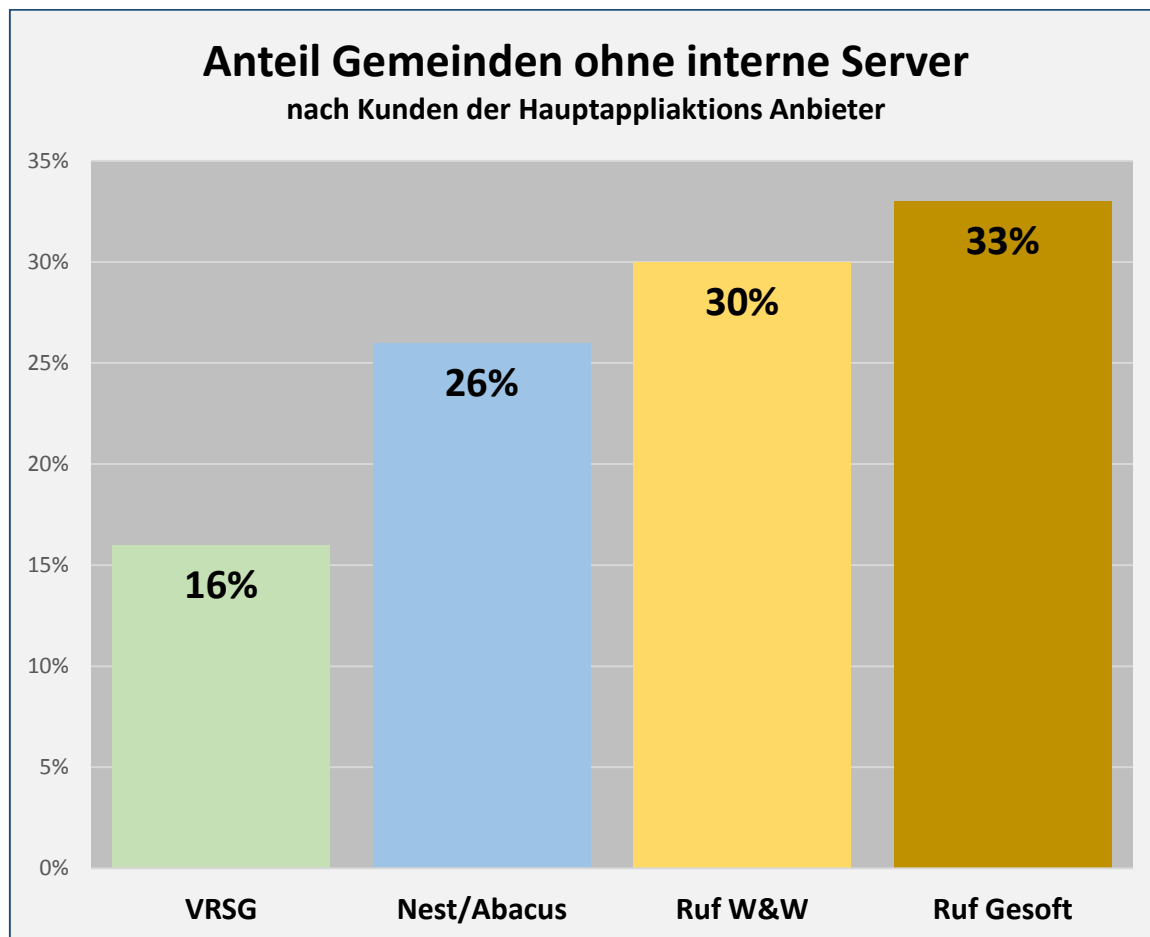


Ohne eigene Server im Haus



Outsourcing nach Anbieter der Hauptapplikation

Wertet man die Marktanteile nach Anbieter zusammen mit dem Outsourcing aus, so zeigen sich interessante Unterschiede. Gemeinden mit *Ruf Gesoft* als Hauptapplikation betreiben mehr als doppelt so häufig keine eigenen Server.



Ruf war der erste Anbieter, der zusätzlich zu den Hauptapplikationen ein „Rechenzentrum für Alles“ angeboten hat. Das war offensichtlich sehr erfolgreich. Ein Drittel der *Ruf Gesoft* Kunden hat heute keine eigenen Server mehr. Das kann auch ein Fulloutsourcing sein mit Einbezug der Clients, muss aber nicht.

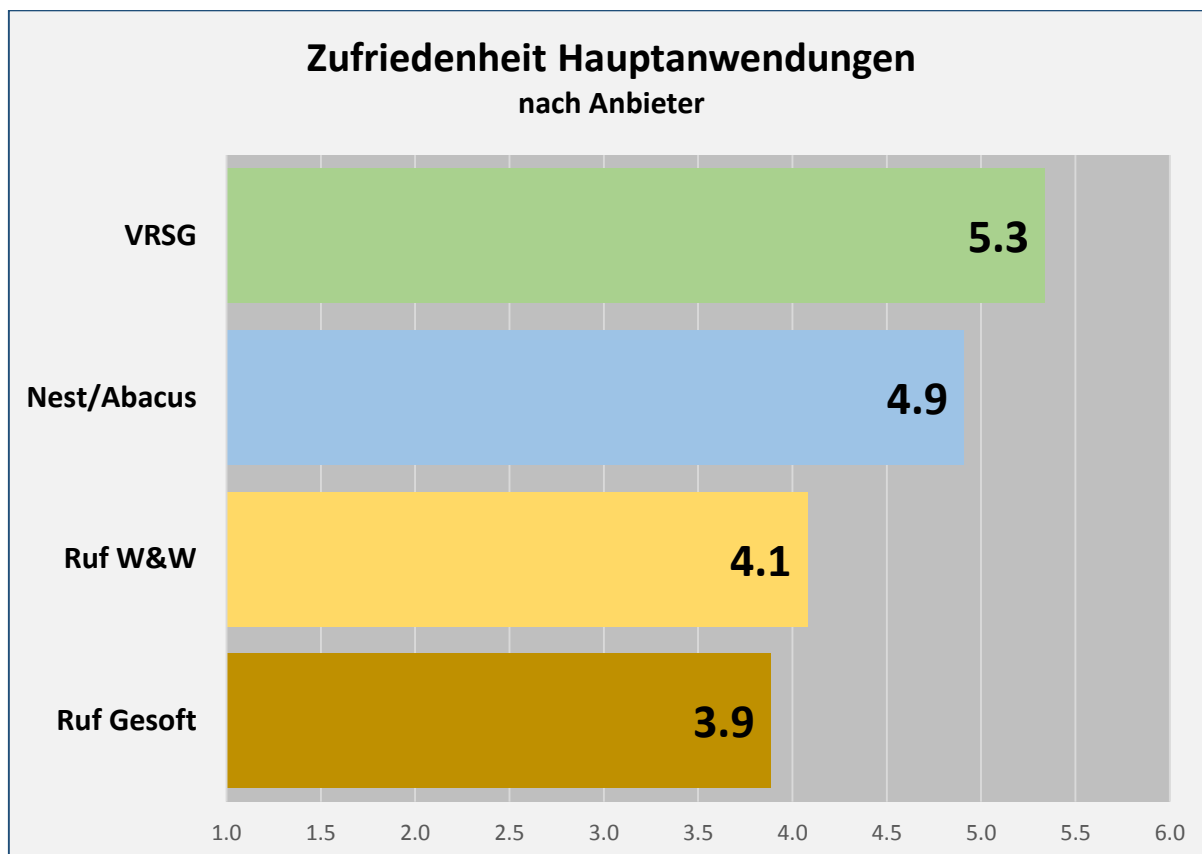
Die *Nest/Abacus* Gemeinden liegen im Mittelfeld.

VRSG als Rechenzentrumlösung und damit eigentlich Pionier im Outsourcing scheint diesen Sektor vernachlässigt zu haben. *VRSG* Gemeinden haben am häufigsten eigene Server im Haus. Und diejenigen, die ihre Server ausgelagert haben, tun das mehrheitlich nicht bei *VRSG*. Eine Marktchance, die *VRSG* inzwischen erkannt hat. Ob das erfolgreich ist, zeigt sich in der Auswertung nach Dienstleistern.

Zufriedenheit Hauptapplikationen

Insgesamt ist die Zufriedenheit mit den Hauptapplikationen nicht überragend.

Es sind mehr Benutzer nur „zufrieden“ im Vergleich zu „sehr zufrieden“. Das ergibt eine Durchschnittsnote von **4.8** für alle zusammen. Nicht übel, aber es könnte besser sein – das zeigt später die Beurteilung der Dienstleister.



Skala wie Schulnoten: 6 ist sehr gut, unter 4 ist ungenügend.

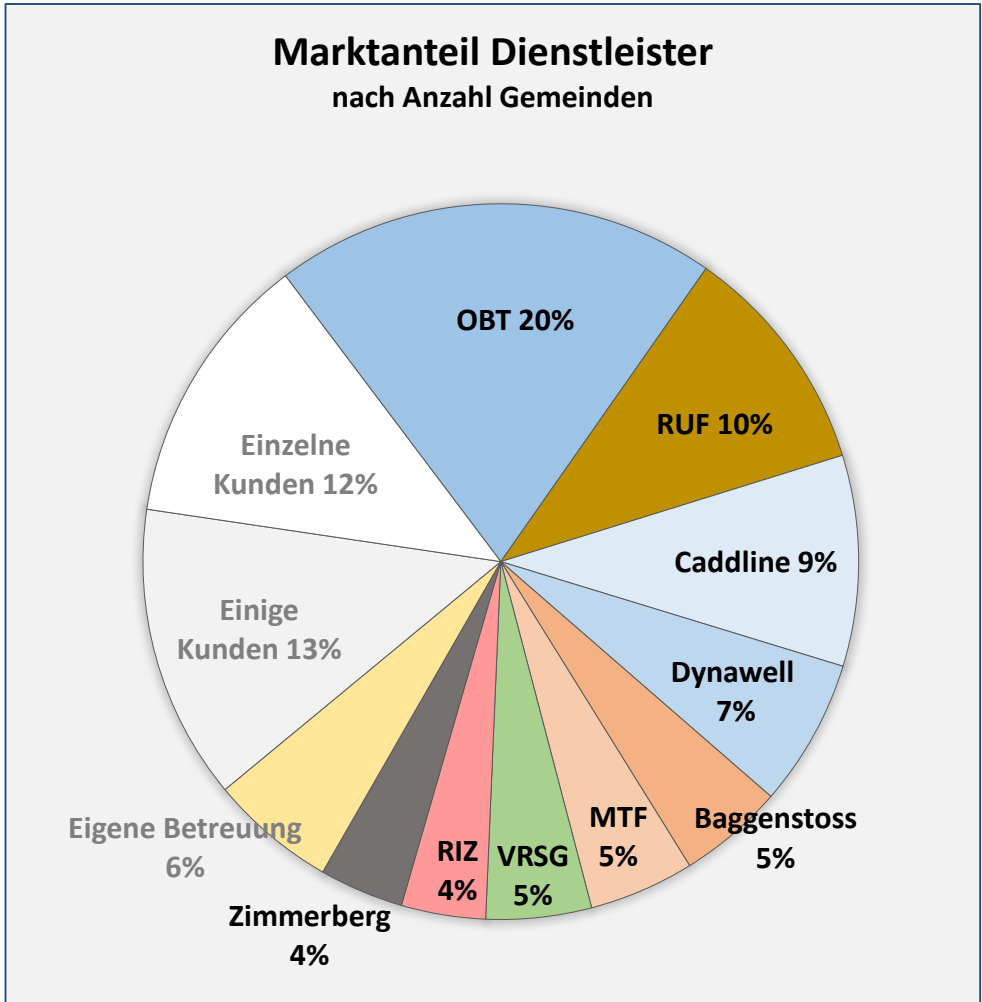
Ohne Dialog, Andere nur je 1 Nennung.

VRSG ist nach wie vor der beliebteste Anbieter bei den Hauptanwendungen, wie schon bei früheren Erhebungen von PUBLICS aufgrund durchgeführter Submissionen zwischen 2000 und 2004. Die Kunden können sehr wohl differenzieren zwischen VRSG als Anbieter von Hauptanwendungen, und VRSG als Anbieter von Clients und Servern (siehe Dienstleister).

Nest/Abacus ist noch fast „gut“ mit der Note 4.9. Ruf W&W ist gerade noch knapp genügend, bei Ruf Gesoft reicht es knapp nicht mehr für eine genügende Note (3.9).

Dienstleister Client/Server

Dienstleister sind zuständig für Server (falls vorhanden), für Clients und für die Systembetreuung, im Einzelfall bis hin zum 1st Level Support.



Einzelne

Kunden

1 Nennung:
 Abraxas, AS
 Informatik,
 NCR,
 Bluematic,
 Dialog,
 ENTEC,
 Handel
 Computer,
 IDW, IT
 Schütz, OIZ,
 Vollenweider

Einige Kunden

2 – 3
 Nennungen:
 ABC Systems,
 aXc, Letec,
 Beltronic,
 R + W,
 str Stephan
 Rohrer,
 TANNER

Anbieter mit einzelnen Kunden oder einigen Kunden werden in der Qualitätsbewertung nicht berücksichtigt, es sind zu wenige Nennungen für eine signifikante Aussage.

Es sind rund 35 Anbieter genannt worden. Dabei sind *OBT* und *Ruf* als Anbieter der Hauptapplikationen auch hier führend. *OBT* ist gleichzeitig Anbieter der Hauptapplikation *Nest/Abacus* und *Ruf* von *Gesoft* und *W&W*.

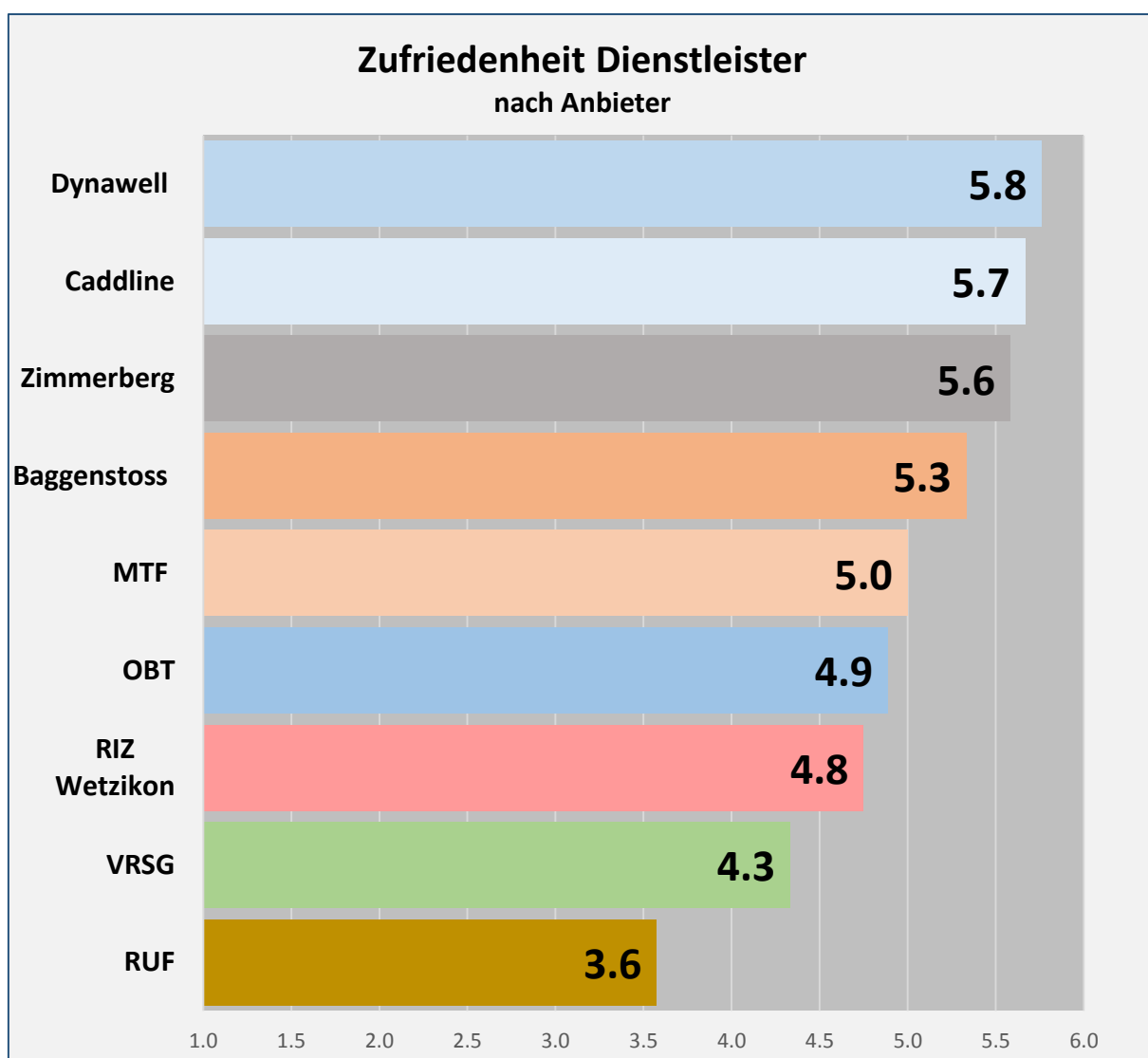
VRSG als Newcomer im Bereich der Dienstleister für Clients und Server bleibt weit zurück.

Noch vor *VRSG* sind *Caddline*, *Dynawell*, *Baggenstoss* und *MTF*. Diese schaffen dies, ohne eine Hauptapplikation zu betreuen. Warum das so ist, zeigt sich in der folgenden Auswertung.

Zufriedenheit Dienstleister

Die Beurteilung der Dienstleister schneidet besser ab als bei den Hauptapplikationen. Es gibt mehr Nennungen von „sehr zufrieden“ als von „zufrieden“ und die Durchschnittsnote ist **5.0** (im Vergleich zu 4.8).

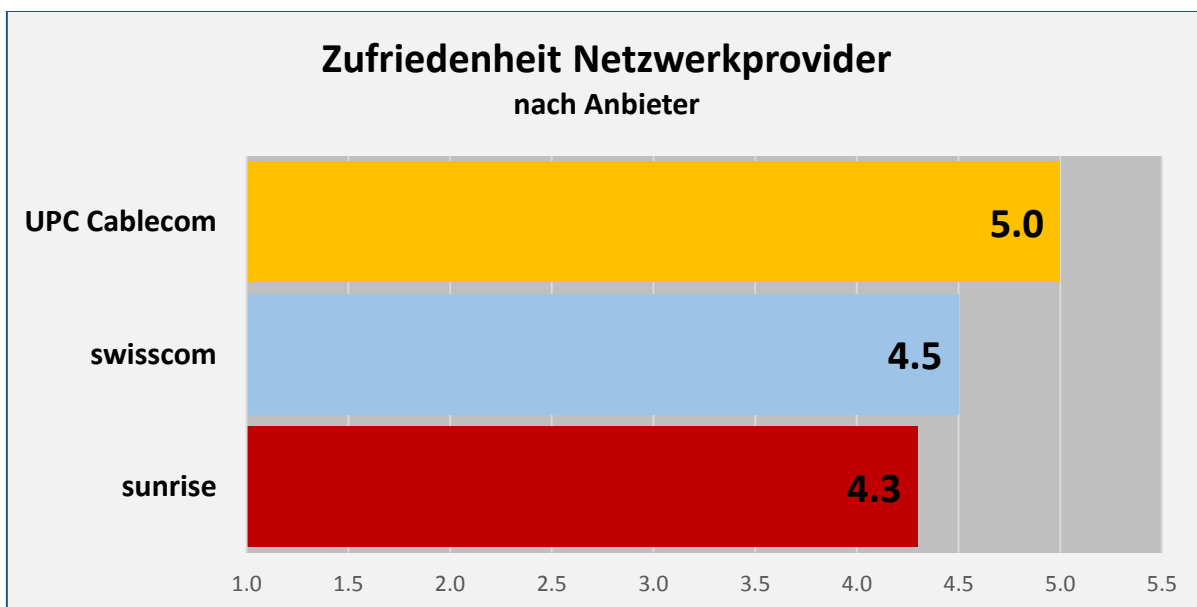
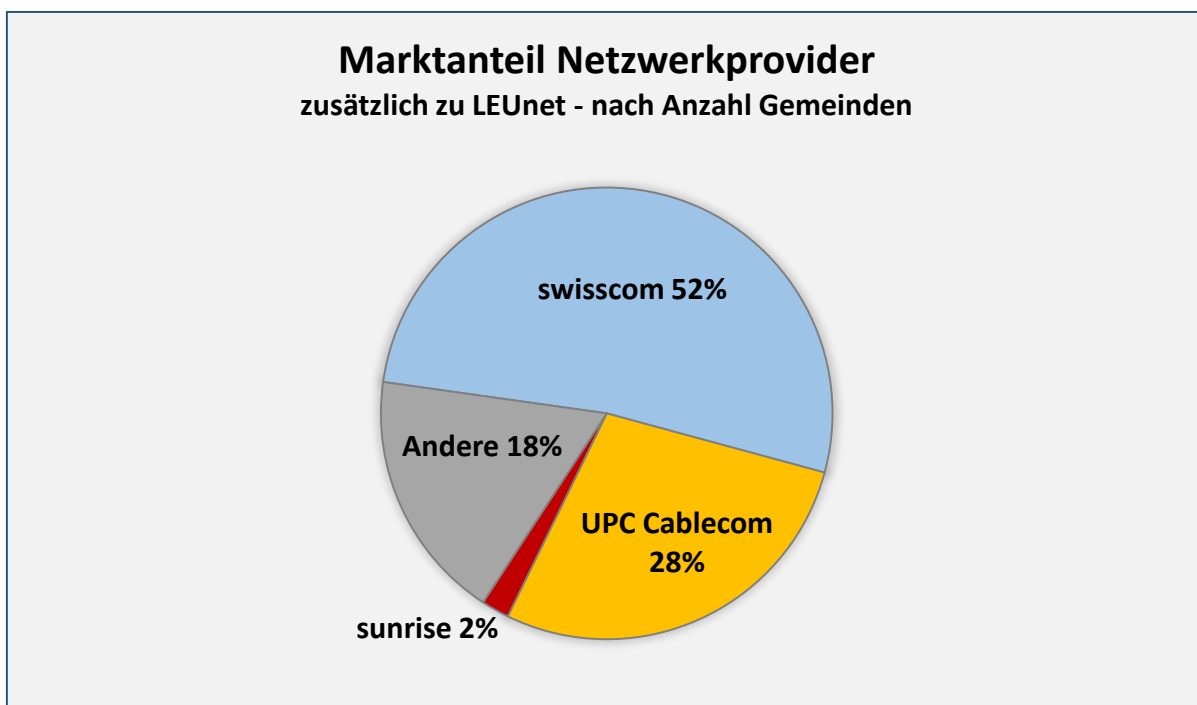
Die besten vier Dienstleister erreichen einen Wert von über 5, die höchsten Werte erreichen sogar 5.7 und 5.8. Es sind diejenigen, die nach den Anbietern für Hauptapplikationen auch die grössten Marktanteile erobert haben.



Weit abgefallen in der Qualität ist *Ruf* als Hauptapplikationsanbieter mit einem früh begonnenen breiten Dienstleistungsangebot. Führt der ehemalige Markterfolg zu Trägheit bei der Qualität?

Netzwerkprovider

Swisscom ist der führende Netzwerkprovider, gefolgt von *UPC Cablecom*. Ein grosser Anteil sind „Andere“, vorwiegend lokale oder regionale Netzwerkanbieter mit weniger als ein Prozent Marktanteil.



Bei der Zufriedenheit hat die ehemals vielgescholtene *UPC Cablecom* aufgeholt und *Swisscom* gar überholt.

Markt macht glücklich – oder?

Die Marktanteile der Hauptapplikationen sind gut auf drei Anbieter verteilt. Das führt jedoch nicht zu qualitativen Höchstleistungen, da der Anbieter *Ruf* in der Qualitätsbeurteilung mit beiden vertretenen Lösungen stark abfällt. Das Beharrungsvermögen der Kunden ist gemäss unserer Erfahrung sehr gross, weil ein Softwarewechsel mit Kosten, personellem Aufwand und Ärger verbunden ist. Trotzdem bestehen ernsthafte Bedenken um den Marktanteil von *Ruf*.

Bei den Dienstleistern spielt der Markt am besten. Total 35 Anbieter finden sich in einem Markt, in dem die durchschnittliche Qualität höher als bei den Applikationen bewertet wird. Fünf Anbieter haben eine Bewertung der Note 5 und höher.

Der Markt führt aus dieser Hinsicht zu mehr Qualität, und gute Leistungen im Markt führen zu einer höheren Zufriedenheit der Kunden.

Die Anbieter auf dem ersten und zweiten Rang haben nämlich neben den strukturell bevorteilten Applikationsanbietern (*OBT* und *Ruf*) auch die höchsten Marktanteile. *VRS* hat nicht nur wenig Marktanteil, sondern auch eine geringe Qualität als Dienstleister. Ob damit die Aufholjagd beim Marktanteil beginnt?

Am schlechtesten sieht es für *Ruf* aus. Für das Schlusslicht bei den Anwendungen sind die Qualitätswertungen bei den Dienstleistungen noch tiefer. Ein guter Wert beim Marktanteil und der höchste Wert beim Outsourcing werden aufgrund mangelnder Qualität aufs Spiel gesetzt. Funktioniert der Markt? Das wird sich in der nächsten Umfrage zeigen. Es gibt Anzeichen, dass trotz dem Beharrungsvermögen der Kunden der Markt in Bewegung gerät.

Bei den Netzwerkprovidern fällt der hohe Qualitätswert von *UPC Cablecom* auf. Nicht ganz auszuschliessen ist, dass sowohl *Sunrise* als auch *Swisscom* aufgrund der Erfahrungen mit dem Betrieb von *LEUnet* bewertet wurden.

Wir freuen uns jedenfalls auf gute und bessere Leistungen aller Anbieter in naher Zukunft - zum Wohle der Gemeinden und damit aller. Die Gemeinden sind auf mehr Qualität und Innovation bei den IT-Leistungen angewiesen. Die Konsequenz wäre ein unbezahlbares Kosten- und Personalwachstum aufgrund der ständig wachsenden Anforderungen.

Umfrage per Internetplattform
25. Januar 2016 bis 8. Februar 2016

165 Adressaten
127 ausgefüllte Fragebogen
77% Rückfluss
1141 Antworten Total

Spezialisierte und detailliertere Auswertungen, soweit es das Datenmaterial zulässt, können bei PUBLICS bestellt werden. Nicht signifikante Daten nur ohne Anbieternennungen.

Autoren

Dr. Theo Altorfer theo.altorfer@publics.ch
Andrea Mazzocco andrea.mazzocco@igict.ch
Muriel Keller muriel.keller@publics.ch

6. April 2016
© PUBLICS 2016