

# ERP-Anwender-Zufriedenheit bei „Kleinunternehmen“ Im Spannungsfeld zwischen Größe und Komplexität

Der Wirtschaftsstandort Österreich ist von Kleinunternehmen geprägt. Über 96% aller Betriebe in Österreich haben weniger als 50 Beschäftigte, daher liegt für die ERP-Anbieter ein großes Potential bei den sogenannten „Kleinunternehmen“.

Christoph Weiss

Das Marktsegment der großen Unternehmen ist unter wenigen „Global Playern“ aufgeteilt. Neben den ERP-Software-Anbietern, die im klassischen Mittelstand von österreichischen Unternehmen (50-250 Mitarbeiter) großes Wachstumspotential erwarten, gibt es eine Vielzahl von ERP-Anbietern, die ihre Chance bei Kleinunternehmen suchen und auch finden.

Betrachtet man die Ergebnisse der ERP-Zufriedenheitsstudie in Österreich, welche in den letzten zwei Jahren von der i2s-consulting in Kooperation mit der Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung (ADV) und der IT-Zeitschrift MONITOR durchgeführt wurde, dann sind diese mit ihren eingesetzten ERP-Lösungen „relativ“ zufrieden: Der Durchschnitt der Zufriedenheit mit der Standardsoftware bzw. dem jeweiligen Anbieter liegt knapp über der Schulnote „Gut“.

Analysiert man die Lösungen genauer, für die eine Datenbasis von mindestens sieben Wertungen vorliegt, dann schneiden die ERP-Produkte ABAS, ORLANDO und WINLine auffallend gut ab. Überdurchschnittlich gute Noten erhalten auch BüroWARE und Microsoft Dynamics NAV. Dahinter folgen BMD, Sage Office Line und SQL-Business, wobei hier zwei Aspekte auffallen: Zum einen erreichen diese drei Anbieter bzgl. der Zufriedenheit mit dem Anbieter vergleichsweise nicht so gute Werte und zum anderen bekommt BMD in der Kategorie Kleinunternehmen, was die Zufriedenheit mit dem System betrifft, viel bes-

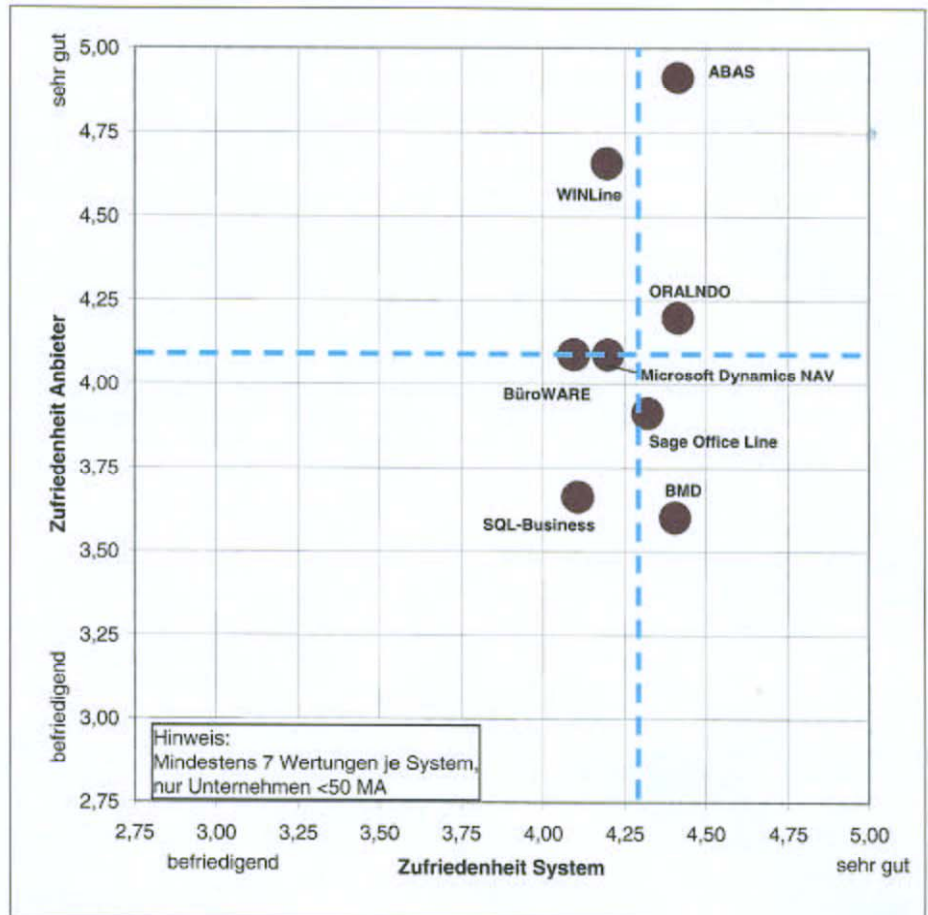


Abbildung: ERP-Systeme im Portfolio „Anwenderzufriedenheit insgesamt 2005-2006 für Unternehmen <50 Mitarbeiter“ (n=149) - © i2s-consulting GmbH, Zürich, 2007, www.erp-z.at

sere Bewertungen als von den anderen Unternehmen > 50 MA. Weitere Lösungen haben in der Zielgruppe Kleinunternehmen keine ausreichende Datenbasis.

Die Führenden in der Kategorie „Kleinunternehmen“ zählen zu den „etablierten“ ERP-Anbietern, die seit vielen Jahren im ERP-Markt in Österreich verankert sind. Bei ihnen verbindet sich ein reifes Produkt mit viel Erfahrung im Umgang mit Kunden und eine hohe Flexibilität. Gleichzeitig ist die Anzahl der Installationen in Österreich zumeist noch überschaubar.

### Gute Gesamtnote aber Schwächen im Detail

Die ERP-Zufriedenheitsstudie zeigt auf, dass

die Gesamtbeurteilung der ERP-Systeme und -Anbieter insgesamt relativ gut ist. Im Detail sieht es etwas anders aus, und es gibt einige Kritikpunkte dazu: Genau wie Großunternehmen und Mittelstand, bewerten auch die Kleinunternehmen in Österreich die Möglichkeiten die Formulare aus dem ERP-System selber anzupassen und individuelle Auswertungen zu erstellen, am schlechtesten.

Ebenfalls relativ schlecht bewertet werden die ERP-Systeme im Hinblick auf Eigenentwicklungsanteil, Customizing sowie die Schnittstellen. Dabei offenbart die Streuung dieser Bewertungen, einerseits das Projektrisiko andererseits aber auch die Chance zur Verbesserung. Ähnlich verhält

es sich mit wichtigen Projektkenngößen, z. B. dem Aufwand für die ERP-Einführung oder der Einhaltung des Projektbudgets bzw. Terminplans. Auch diese Aspekte fallen von Projekt zu Projekt sehr unterschiedlich aus, lassen sich also durch die Projektbeteiligten, Anwender wie Anbieter, positiv beeinflussen.

#### Prozesse verfeinern

Bemerkenswert ist, dass gerade für Kleinunternehmen die Vertiefung der Prozesse und ein schnellerer und besserer Zugriff auf Daten und Informationen an erster Stelle bei den Zielen eines ERP-Einführungsprojektes steht. Dies ist darauf zurückzuführen, dass kleine Unternehmen sehr rasch wachsen bzw. als Nischenanbieter oder Spezialisten sehr komplexe Prozesse haben und diese dann rasch entflechten und standardisieren wollen.

Auf der anderen Seite spielt die Prozess- und Datenintegration keine so große Rolle.

#### Die „ERP-Zufriedenheitsstudie Österreich im Überblick“

- Die ERP-Zufriedenheitsstudie ist Teil einer länderübergreifenden, anbieterunabhängigen Initiative im gesamten deutschsprachigen Raum, die im Jahr 2003 durch die Zürcher Beratung i2s GmbH ins Leben gerufen wurde.
- Die Österreich-Studie wird unterstützt durch MONITOR und ADV.
- Kostenloser Download des Management-Summary und Bestellung der kompletten Berichte: [www.erp-z.at](http://www.erp-z.at).

Weitere Informationen erhalten Sie von Mag. Christoph Weiss, [weiss@i2s-consulting.com](mailto:weiss@i2s-consulting.com).

Dies wird sich wohl beim Wachstum in den Mittelstandsbereich ändern.

Kleinunternehmen sehen in fast allen Bereichen den höchsten Handlungsbedarf. Dies beginnt bei fehlenden Schnittstellen und ungenügenden Funktionen, geht über die Flexibilität und zu aufwendigen Datenpflegeprozessen und endet bei mangelnder Bedienerfreundlichkeit.

Daraus ist ersichtlich, dass Kleinunternehmen bereits vielfach die gleichen Anforderungen haben wie der Mittelstand oder Großunternehmen, vor allem bezogen auf

Mag. Christoph Weiss,  
i2s-consulting, Büro  
Österreich



die Prozessanforderungen. Die Einführungsprojekte sind daher keine einfachen Projekte ohne Risiko, nur weil die Unternehmen klein sind. 