

ERP in der Praxis -

Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven

2016/2017

Management Summary

Trovarit AG

Campus-Boulevard 57
D-52074 Aachen

Tel.: +49 (0)241 40009-0
Fax: +49 (0)241 40009-11

info@trovarit.com

www.trovarit.com

the ir-matchmaker **trovarit**

Version 0.9

Lizenzbestimmung und Copyright

Der Bericht zur Studie und die Ergebnisse der Studie sind als Ganzes wie auch in ihren Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere der Reproduktion in irgendeiner Form, der Übertragung in fremde Sprachen oder der Übertragung in DV-Anlagen sowie der Wiedergabe durch öffentlichen Vortrag, Funk- und Fernsehwerbung, bleiben ausdrücklich vorbehalten. Die Studie darf weder reproduziert, kopiert oder durch sonstige DV-technischen Mittel vervielfältigt noch an Dritte weitergegeben werden. Bei Veröffentlichungs- oder/und Vervielfältigungswunsch von Auszügen aus der Studie setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.

Für Fehler wird keine Gewährleistung übernommen. Sämtliche Daten und Auswertungen basieren auf den Selbstangaben der teilnehmenden Unternehmen.

ERP-Software als Rückgrat der Unternehmenssteuerung

Lösungen für das Enterprise Resource Planning (kurz „ERP“) stellen heute das zentrale Instrument zur Unternehmenssteuerung dar. Sie haben sich in nahezu allen Unternehmen etabliert, wenn es darum geht, die Effizienz und Transparenz der Aufgaben und Abläufe im Finanzwesen ebenso wie wesentlicher Bereiche der Auftragsabwicklung (Vertrieb, Waren-/Materialwirtschaft, Produktionsplanung und –steuerung und Projektmanagement) zu steigern. Dabei spielen ERP-Lösungen eine maßgebliche Rolle im Rahmen der zunehmenden Digitalisierung von Unternehmensprozessen: Sie dienen als „Single Source of Truth“ wenn es um zentrale Stamm- und Bewegungsdaten entlang der Wertschöpfungskette geht (z.B. Material-, Artikel- und Kundenstamm).

Angesichts der großen Bedeutung von ERP-Software für den Unternehmenserfolg untersucht die Trovarit-Studie „ERP in der Praxis“ seit nunmehr 12 Jahren regelmäßig aus Sicht der ERP-Anwender, wie die ERP-Realität in Unternehmen aussieht. Dabei wird der Nutzen des ERP-Einsatzes ebenso untersucht wie Herausforderungen der ERP-Einführung und des Betriebs. Einen Schwerpunkt der Untersuchung stellt die Zufriedenheit von Anwendern mit ihrer ERP-Software und den Services der Anbieter dar. Und schließlich werden wesentliche Trends und Entwicklungen zu ERP-Einsatz und -Markt aufgezeigt bzw. aus Sicht von ERP-Anwendern bewertet.

Diese umfassende Untersuchung des ERP-Einsatzes hat die Trovarit AG gemeinsam mit den Partnern Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH, Aachen, ERP-Tuner/Wien, 2BCS AG/St. Gallen, pragmatiQ/Zoetermeer und Trovarit Ltd./Istanbul zum achten Mal seit 2004 durchgeführt. Auf einer breiten empirischen Basis beleuchtet die Studie detailliert, welche Systeme in den Unternehmen wirklich installiert sind, wofür sie genutzt und wie sie bewirtschaftet werden. Schließlich weist die Studie die tatsächliche Zufriedenheit der Anwenderunternehmen in der Praxis des Tagesgeschäfts aus.

Basis für die Studie ist eine Datenerhebung, die zwischen März und Juli 2016 durchgeführt wurde. Insgesamt wurden 2.819 Fragebögen bearbeitet. Nach intensiver Qualitätsprüfung wurden insgesamt 2.545 Bewertungen zur Auswertung zugelassen (+7% ggü. 2014). Es handelt sich damit um die größte unabhängige Anwenderstudie zum ERP-Einsatz in Europa.

Trotz eines Schwerpunkts im verarbeitenden Gewerbe (Anteil ca. 68%), verteilen sich die Teilnehmer über alle Branchen und Unternehmensgrößen, so dass man von einem umfassenden Überblick sprechen kann. Regional bildet Deutschland mit einem Anteil von knapp 70% einen Schwerpunkt der Untersuchung, gefolgt von der Schweiz (15%), Österreich (13%) und der Türkei (3%). Im Folgenden werden die zentralen Ergebnisse der Studie vorgestellt.

Anwenderzufriedenheit als Indikator für Qualität und Wirtschaftlichkeit von ERP

Im Zentrum der Studie steht die Frage nach der Anwenderzufriedenheit. Die Ergebnisse der Studie zeigen deutlich, dass ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Anwenderzufriedenheit und dem Nutzen einer ERP-Lösung für den Anwender besteht. Daher stellt die Anwenderzufriedenheit eine zentrale Mess- und Steuerungsgröße sowohl für ERP-Anwender als auch für ERP-Anbieter dar: Aus Anwendersicht repräsentiert sie einen wichtigen Indikator für den Nutzen und auch die Wirtschaftlichkeit des ERP-Einsatzes. Für ERP-Anbieter ist die Anwender- und damit Kundenzufriedenheit eine der wesentlichen Steuerungsgrößen in den Bereichen Produktmanagement bzw. -entwicklung, Vertrieb, Beratung und After-Sales-Service.

Anhand von 39 Merkmalen haben die Anwender ihre Zufriedenheit mit den eingesetzten Systemen sowie mit dem Service der Software-Anbieter dokumentiert. Die Teilnehmer der Studie – in der Regel Geschäftsführer, IT-Leiter oder ERP-Fachverantwortliche – hatten die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (sehr gut) bis 5 (mangelhaft) zum Ausdruck zu bringen. Die so gemessene „Zufriedenheit“ ist eine durchweg subjektive Größe, deren Bewertung in erster Linie persönlich und individuell ist. Sie wird maßgeblich beeinflusst durch die Erwartungen des/der Befragten an das ERP-

ERP-Praxis: Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven

System sowie durch die Erfahrungen im Umgang mit der Lösung und dem betreuenden ERP-Anbieter. Über die große Anzahl an Teilnehmern und die Unterteilung in verschiedene Zufriedenheitsaspekte sind die Ergebnisse dennoch aussagekräftig. Sie können daher einem Unternehmen, das sich auf der Suche nach einer neuen ERP-Software befindet bzw. den bestehenden ERP-Betrieb auf den Prüfstand stellen möchte, zumindest zur ersten Orientierung dienen. Ganz bewusst wurde auf eine Bewertung nach Funktionen verzichtet, da diese in zahlreichen am Markt verfügbaren Studien bereits intensiv beleuchtet werden (vgl. www.it-matchmaker.com).

Bei der Beurteilung eines Systems liegen nicht immer die gleichen Produktversionen und Release-Stände zugrunde. Die untersuchten Systeme waren zum Abschluss der Untersuchung durchschnittlich seit 10,2 Jahren (2014: 8,9 Jahre) im Betrieb - einige Installationen nur wenige Monate, andere dagegen seit über 30 Jahren! Entsprechendes gilt für das durchschnittliche Alter der aktuell eingesetzten Releases, das zum Abschluss der Studie bei 2,2 Jahren lag (2014: 1,9 Jahre). Um angesichts der Altersstruktur der installierten ERP-Basis ein realistisches Abbild der tatsächlichen Zufriedenheit zu ermitteln, wurden auch ältere Installationen mit nicht aktuellen Release-Ständen berücksichtigt. Im Einzelfall konnte dies dazu führen, dass unterschiedliche Systemnamen zu einer Bewertung zusammengefasst wurden (z.B. mySAP.com, All-in-One, SAP R/3 Enterprise, SAP ERP, SAP Business Suite).

Vergleichbarkeit mittels Peer-Groups

Zur ersten, groben Beurteilung der untersuchten Systeme wurden zwei Größen herangezogen, die den Gesamteindruck des Anwenders von der eingesetzten ERP-Lösung widerspiegeln:

- die „Allgemeine Zufriedenheit“ mit dem eingesetzten System (Zufriedenheit – System) und
- die „Allgemeine Zufriedenheit“ mit den Leistungen des Anbieters, der die Installation zum Zeitpunkt der Befragung betreut (Zufriedenheit – Anbieter).

Um eine bessere Vergleichbarkeit zu bieten, wird kenntlich gemacht, welche Systeme im Hinblick auf die Charakteristik der installierten Basis ähnlich sind. Da die Anwenderzufriedenheit *per se* durch die Größe und Komplexität der Installation beeinflusst wird, erfolgt eine wesentliche Unterscheidung nach der typischen Installationsgröße einer ERP-Software (Anzahl der ERP-Arbeitsplätze - „User“). Im Zufriedenheitsportfolio werden die verschiedenen Systeme daher nach dem Schwerpunkt der Kunden nach Installationsgröße klassifiziert. Diese Klassifizierung basiert auf der Struktur der Teilnehmer, die ein System bewertet haben und kann daher von der Eigenwahrnehmung bzw. -darstellung der Software-Anbieter abweichen.

Daneben spielen aber auch die Komplexität der mit dem ERP-System abbildbaren Prozesse bzw. Unternehmensstrukturen und die Fokussierung – z.B. auf bestimmte Branchen oder Einsatzbereiche (z.B. Finanzwesen oder Logistik) – eine wichtige Rolle. Als weitere relevante Unterscheidungskriterien zwischen Lösungen für die „Großen“ bzw. „Kleinen“ können daher herangezogen werden:

- Umfang des tatsächlich implementierbaren Funktionsspektrums einer Lösung
- Grad der systeminternen Integration, insbesondere zwischen Modulen, und Kopplung von Material- und Wertefluss
- Abbildbarkeit von komplexen Unternehmensstrukturen, z.B. Holding-Strukturen und Verteilung über mehrere Standorte
- Grad der Internationalität i.S.v. Mehrsprachigkeit und Regionalisierung von Rechnungs- bzw. Personalwesen
- Verfügbarkeit von standardisierten Schnittstellen zu anderen Systemen
- internationale Präsenz und globale Verfügbarkeit von anbieterseitigen Personal-Ressourcen
- Formalisierung der Abläufe, ausgereifte Projektmanagementmethodik und Verfügbarkeit von Kompetenz unabhängig von bestimmten Personen

Je größer die Unternehmen und damit i.d.R. auch die jeweiligen ERP-Installationen der jeweiligen Zielgruppe sind, umso stärker sind erfahrungsgemäß diese Aspekte bei den verschiedenen Anbietern und Systemen ausgeprägt. Dagegen muss festgehalten werden, dass sich „Große“ und „Kleine“ Anbieter nicht notwendigerweise in Bezug auf den Einsatz innovativer Technologien, Fach- bzw. Branchenkompetenz und Kundenorientierung sowie hinsichtlich bestimmter, v.a. branchenspezifischer, Funktionalitäten unterscheiden. Hier spielen gerade die kleineren Spezialisten nicht selten eine Vorreiterrolle für den gesamten ERP-Markt, während die großen ERP-Anbieter hier im Zuge langwieriger „Vertikalisierungsmaßnahmen“ – oft mit Hilfe spezialisierter Partner – nachgezogen haben.

Spezialisierung, aktuelle Release-Stände und Kundenpflege werden honoriert

Das zentrale Ergebnis der Zufriedenheitsanalyse ist im Zufriedenheitsportfolio dargestellt. Wie in den Vorjahren schneiden „schlanke“ ERP-Lösungen, ausgesprochene Branchenlösungen und/oder Lösungen kleinerer Anbieter mit verhältnismäßig kleinem Kundenstamm am besten ab. Lösungen, die tendenziell eher bei größeren Kunden zum Einsatz kommen finden sich dagegen im Mittelfeld.

Allerdings zeigt das Portfolio auch, dass Branchenspezialisten und kleinere ERP-Anbieter bzw. -Lösungen nicht zwangsläufig Spitzenwerte im Hinblick auf die Anwenderzufriedenheit erzielen. Vielmehr gibt es hier signifikante Unterschiede, deren Ursachen in der jeweiligen Software-Lösung und dem Auftreten des Anbieters am Markt zu suchen sind.

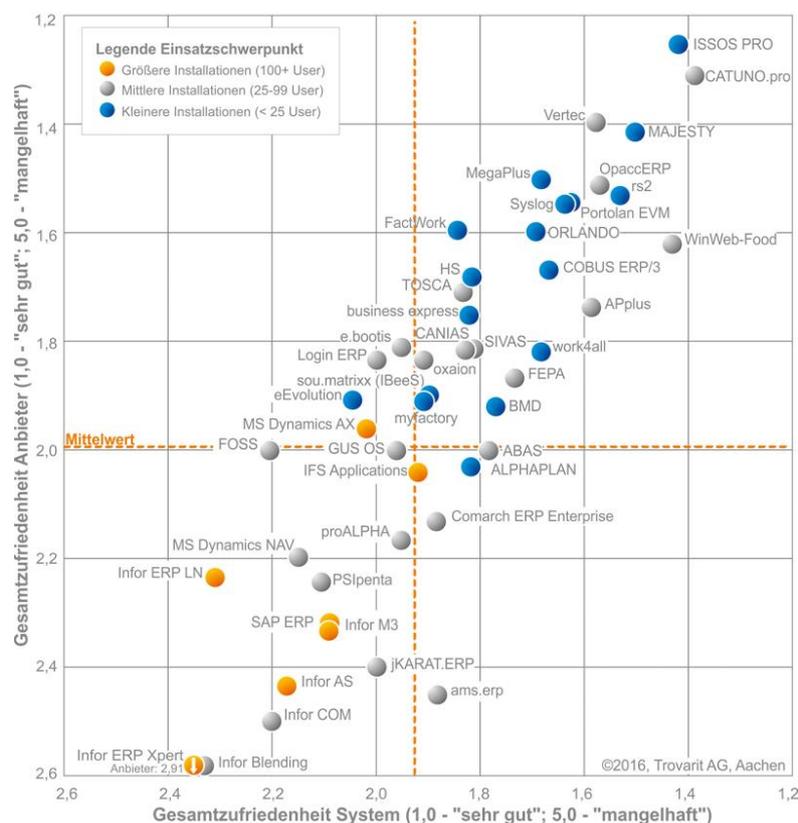


Abbildung 1: Systeme im Zufriedenheitsportfolio „Zufriedenheit insgesamt“ i.A. der Kundenbasis

Worin liegt das Geheimnis des Erfolges? Oder – Wieso fällt die Bewertung bei einigen der „kleineren“ Anbieter so gut aus?

Hier lassen sich mehrere Gründe aufführen, die durch weitergehende Analysen untermauert werden:

- Geringe Komplexität: Schlanke und/oder funktional bzw. branchenbezogen klar fokussierte ERP-Systeme verfügen über eine geringere Komplexität, so dass Einführung und

ERP-Praxis: Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven

Administration/Aktualisierung weniger aufwändig bzw. die Bedienung weniger erklärungsbedürftig bzw. verwirrend sind.

- Aktuelle Technologie: Die Installationen sind technologisch auf dem aktuellen (Release-)Stand und verfügen meist über eine gute Oberflächenergonomie bzw. Benutzerführung sowie eine bessere Anpassbarkeit.
- Enge und intakte Kundenbeziehung: Kleinere, lokale bzw. spezialisierte Anbieter verfügen aufgrund der überschaubaren Kundenbasis über weitaus bessere Möglichkeiten, (persönliche) Beziehungen zu ihren Kunden intensiv zu pflegen und individueller zu gestalten.

Betrachtet man die besten Platzierungen im Zufriedenheitsportfolio 2016/2017, so zeichnen sich die dort zu findenden Lösungen meist durch mindestens eines der zuvor beschriebenen Merkmale aus.

So sind die Installationen der Systeme MegaPlus, PortolanEVM, rs2 und ORLANDO in der Regel kleiner. Sie werden meist von weniger als 25 Anwendern in einem Unternehmen genutzt. MegaPlus und PortolanEVM sind zudem auf das Finanz- bzw. Personalwesen fokussiert. Dadurch fällt die funktional-fachliche Komplexität der Installationen spürbar geringer aus als bei breiter aufgestellten ERP-Lösungen.

Unter den Spitzenreitern zeichnen sich die Lösungen Vertec (Projektdienstleister), MAJESTY (Medizintechnik) und WinWeb-Food (Fleischverarbeitung) durch ihre ausgesprochene Branchenspezialisierung aus.

Zu den Lösungen, deren Anbieter aufgrund eines überschaubaren Kundenstamms eine sehr intensive und persönliche Beziehung zu ihren Kunden pflegen können, zählen ISSOS PRO, CATUNO.pro, Syslog und COBUS ERP/3.

Die Anbieter der Lösungen mit weit überdurchschnittlichen Zufriedenheitswerten pflegen meist eine offene und vor allem sehr intensive Kommunikation mit ihren Kunden. Ein weiterer Vorteil ist hier sicher auch, dass Systementwicklung, Systemintegration – also Einführungsdienstleistungen – und zum Teil auch die Betreuung in der Betriebsphase meist buchstäblich „aus einer Hand“ kommen. Dies gilt auch für die ERP-Systeme, die eher in der mittleren „Gewichtsklasse“ anzusiedeln sind und dort deutlich überdurchschnittlich abschneiden, wie OpaccERP, TOSCA, FEPA, CANIAS und SIVAS. Von den weiter verbreiteten Lösungen im Mittelsegment mit Installationen zwischen 25 und 100 Usern ist vor allem APplus sehr gut positioniert. ABAS folgt hier mit einigem Abstand.

In der Kategorie der Lösungen für größere Installationen (über 100 User) schneiden im Jahr 2016 IFS Applications und Dynamics AX überdurchschnittlich ab. Mit spürbarem Abstand folgen in dieser Gewichtsklasse die Lösungen SAP ERP und Infor ERP M3.

Ein Blick auf die Veränderung der Zufriedenheit mit von Software und Anbietern im Vergleich zu 2014 zeigt, dass die meisten Systeme ihre Ergebnisse weitgehend bestätigen konnten. Allerdings fallen bei einigen auch deutliche Unterschiede auf. So konnte sich IFS Applications in beiden Dimensionen signifikant verbessern und MAJESTY mit fällt mit verbesserter Anbieterbewertung positiv auf. Auf der anderen Seite des Spektrums zeigen sich aber auch Verschlechterungen. Gegenüber 2014 in der Benotung für das System verschlechtert hat sich insbesondere FOSS während Infor ERP Xpert, Infor ERP Blending, ams.erp, myfactory und work4all durch Einbußen bei der Zufriedenheit mit dem Anbieter auffallen.

Die Studie zeigt insgesamt, dass sich die Größe und Komplexität einer ERP-Installation deutlich dämpfend auf die Anwenderzufriedenheit auswirkt. Wichtige Indikatoren sind hier die Anzahl der ERP-Anwender (User), der implementierte Funktionsumfang, die Zahl der an die ERP-Lösungen angebotenen Standorte und der Grad der Internationalisierung der Installation. Gründe hierfür sind ein hohes Anforderungsniveau in Verbindung mit spürbar größerem Aufwand bei auf Einführung, Wartung und (End-)Anwenderbetreuung.

Ebenfalls sehr nachteilig auf die Anwenderzufriedenheit wirken sich veraltete Release-Stände aus. Dieser Aspekt schlägt sich bei größeren ERP-Installationen oft zusätzlich belastend nieder, da Anwender hier – offenbar aufgrund des mit dem Release-Wechsel verbundenen Aufwands – in größeren Abständen modernisieren als bei kleineren Installationen. So bewegt sich das durchschnittliche Alter der Release-Stände bei großen Installationen bei drei Jahren während es bei kleineren Installation nur halb so groß ist.

Die Ursachen für die zu beobachtenden negativen Veränderungen sind in der Regel vielfältig und unterscheiden sich von System zu System. Dies sind z.B.

- Veränderungen in der Unternehmensstruktur der Anbieter (z.B. Übernahmen, Änderungen in der Vertriebs-/Betreuungsstruktur, Standortverlagerungen, personelle Veränderungen)
- Veränderungen in der Produktstrategie (z.B. Technologiewechsel, „Große Release-Sprünge“ oder gar die Einführung neuer Produktlinien)
- Kapazitätsengpässe beim Beratungs- und Support-Personal
- Veränderungen in der Kommunikationspolitik gegenüber den Kunden
- Änderungen im Preismodell oder der Preisstellung (z.B. für die Wartung)

Die positiven Veränderungen der Anwenderzufriedenheit erfolgen dagegen meist weniger spektakulär mit dem Charakter einer „kontinuierlichen Verbesserung“, es sei denn, die Ausgangssituation war eher schwach.

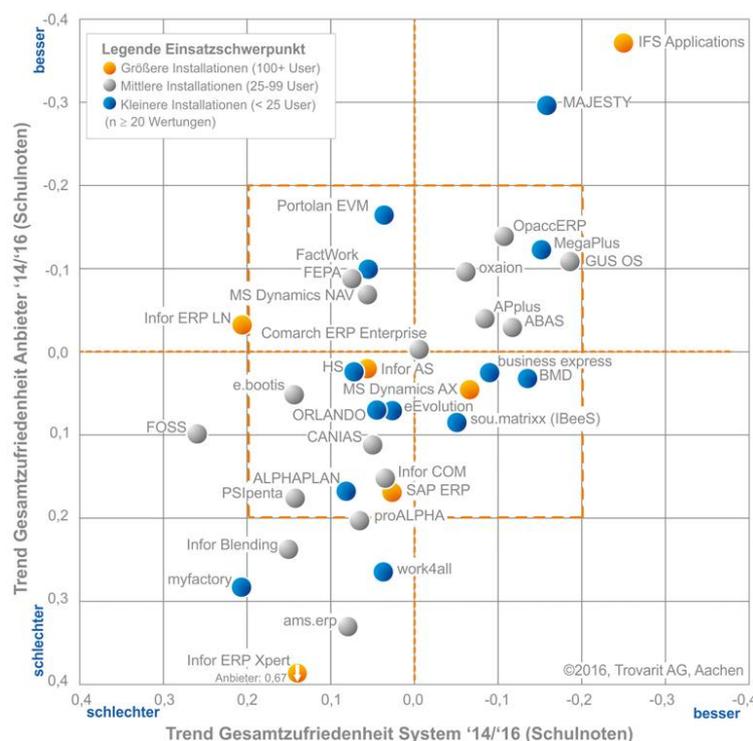


Abbildung 2: Trend "Anwenderzufriedenheit – Insgesamt" (Vergleich 2014/2016)

Zufriedenheit differenziert – aber im Allgemeinen hoch

Die Gesamtschau auf das Zufriedenheitsportfolio zeigt, dass ein enger Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit dem System – mit durchschnittlich 1,916 (unverändert zu 2014) besser als „gut“ - und der Zufriedenheit mit dem Wartungspartner besteht – letztere mit durchschnittlich 1,991 (2014: 1,953) nur unwesentlich schlechter.

ERP-Praxis: Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven

Untersucht man die verschiedenen Zufriedenheitsaspekte genauer, ergibt sich ein deutlich differenzierteres Bild, das ebenfalls in einem Portfolio dargestellt werden kann. Hier ist auf der X-Achse die durchschnittliche Zufriedenheit für alle untersuchten Aspekte über alle 2.545 ausgewerteten Installationen aufgetragen. Auf Basis der Varianz der einzelnen Werte zeigt die Y-Achse die Stabilität auf – und damit im Umkehrschluss auch die Beeinflussbarkeit der verschiedenen Zufriedenheitsparameter bzw. das damit verbundene Risiko. *Als Hinweis für den Leser: Bei einer Varianz von 1,0 bewegen sich die Bewertungen von zwei Dritteln aller Teilnehmer innerhalb eines Bereichs von +/- 1,0 Note um den Mittelwert (Varianz = 0,5625 => +/- 0,75 Noten).*



Abbildung 3: Zufriedenheitsaspekte und deren Beeinflussbarkeit

Bei Aspekten mit einer hohen Stabilität der Bewertung kann man als ERP-Anwender davon ausgehen, dass diese relativ fest vorgegeben sind. Ist die Bewertung gleichzeitig eher überdurchschnittlich, dann offenbaren sich die Aspekte, auf die man als Anwender bauen kann („Sichere Basis“). Dagegen sind die schwach bewerteten Aspekte eine „Stete Herausforderung“. Aspekte mit einer niedrigen Stabilität sind für den Anwender bzw. den Anbieter im Projekt in hohem Maße beeinflussbar. Im positiven Fall trennt sich hier „Spreu vom Weizen“ während die schwächer bewerteten Aspekte immer wieder für „böse Überraschungen“ sorgen.

Die Aspekte, auf die im Rahmen der Projektierung besonders geachtet werden muss, sind vor allem:

- systembezogene Aspekte wie „Mobile Nutzung“, „Dokumentation/Handbuch“, „Formulare und Auswertungen“, „Internationale Einsetzbarkeit“, „Integrationsfähigkeit über Schnittstellen“; „Aufwand zur Datenpflege“, „Software-Ergonomie“ und „Release-Fähigkeit“ sowie „Anpassbarkeit/Flexibilität“.
- neben klassischen Projektkenngrößen wie „Einhaltung des Budgets“ und „erforderlicher Personalaufwand“ insbesondere aber die erstmals untersuchte „Dokumentation der Systemanpassungen“ sowie
- Support-Services wie das „Schulungs- & Informationsangebot“, die „Beratung zur Optimierung des ERP-Einsatzes“ und die „Reaktionsgeschwindigkeit im Support“.

Darüber hinaus kritisieren viele Anwender das Preis-Leistungsverhältnis, sowohl im Hinblick auf das ERP-System selbst als auch für die Betreuung im Betrieb (z.B. Wartung).

Zu den Schlusslichtern unter den einzelnen Zufriedenheitsmerkmalen gehören neben der Mobilien Einsetzbarkeit, die 2016 erstmals abgefragten Aspekte „Anwenderdokumentation/Handbuch“ und „Anpassungsdokumentation“.

Die Durchschnittsnote für die mobile Einsetzbarkeit der ERP-Systeme lag 2014 schon auf dem letzten Platz und sank 2016 nochmals spürbar auf die Schulnote 2,963. Offenbar ist es mit der uneingeschränkten Nutzung der ERP-Lösung, also „zu jeder Zeit und an jedem Ort und über jedes Endgerät“, bei weitem nicht so weit gediehen, wie die Anwender das heute erwarten bzw. von anderen Software-Anwendungen – nicht zuletzt auch aus dem privaten Bereich – gewohnt sind. Dabei zielt die Erwartung ganz offenbar in Richtung einer einfachen (Touch-)Bedienung über Apps auf dem Smartphone bzw. Tablet PC. Zwar erhalten internet-fähige Lösungen, die über ein Laptop vollständig mobil genutzt werden können, etwas bessere Noten in Sachen Mobilität. Der Unterschied zu klassischen Desktop-Lösungen ist jedoch relativ gering. Die Umstellung von ERP-Software auf eine App-artige Nutzungscharakteristik bringt eine Vielzahl technologischer Herausforderungen mit sich (z.B. Plattformunabhängigkeit, kontext-sensitive Benutzeroberfläche, Use Case-spezifische „Applifizierung“ umfassender Business Software-Lösungen). Angesichts der Dauer der notwendigen Entwicklungsarbeiten sowie der Modernisierung der ERP-Installationen im Zuge von Release-Wechseln, wird es wohl noch einige Jahre dauern, bis diese Lücke zwischen Anspruch und Wirklichkeit auf breiter Front geschlossen werden kann.

Auch die technische sowie nicht zuletzt die Anwenderdokumentation (Produktbeschreibung, Schulungsunterlagen) stellt einen weiteren ausgesprochenen Schwachpunkt im Kontext von ERP/Business Software dar. Dabei wirken mehrere Mechanismen zusammen: Die Lösungen werden umfassender und ihre Bedienung damit anspruchsvoller. Darüber hinaus steigen Innovationsfrequenz und –umfang seitens der Anbieter (kürzere Release-Zyklen, umfassendere Neuerungen). Der Schulungs- und Informationsbedarf steigt dadurch insgesamt deutlich. Gleichzeitig erfordert die zielgruppengerechte, aktuelle Dokumentation einer umfassenden Software sehr viel Aufwand und Kosten, die die meisten Kunden nur ungerne zahlen - auch weil der Schulungs- und Informationsbedarf zunächst nicht so offensichtlich ist. Diese Problematik verschärft sich mit dem Umfang der Software-Pakete sowie mit dem Grad der kundenspezifischen Individualisierung, z.B. im Projektgeschäft. Viele Anbieter haben das Problem der Dokumentation zwar erkannt. Sofern sie diesbzgl. aktiv Maßnahmen ergriffen haben, treffen viele moderne Präsentationsformen, z.B. Wikis, kontext-sensitive Hilfen, Online-Tutorials, auf überschaubare Resonanz bei den Anwendern.

Aus der Gesamtschau stellt sich auch die „Internationale Einsetzbarkeit der ERP-Software“ als Schwachpunkt dar. Angesichts eines „schwachen Gut“ bestehen offenbar erhebliche Unterschiede im Hinblick auf die Möglichkeiten, mit einer Lösung z.B. die verschiedenen rechtlichen und sprachlichen Anforderungen zu adressieren, die ein internationaler Einsatz einer zentralen ERP-Lösung mit sich bringt. Ähnliches kritisch stellt sich der Aspekt der „Formulare & Auswertungen“ dar.

Betrachtet man die Veränderungen der Zufriedenheit über alle ERP-Installationen hinweg, dann ist das Zufriedenheitsniveau bei den meisten Aspekten weitgehend stabil. Ins Auge fallen Verschlechterungen nicht nur bei der „Mobilien Einsetzbarkeit“ sondern auch bei der „Release-Fähigkeit“ und der „Anwenderschulung“ im Kontext der ERP-Einführung. Ggf. auch als Konsequenz daraus wird das Preis-Leistungsverhältnis der ERP-Systeme oftmals schwächer bewertet. Das schwächere Abschneiden bei der Release-Fähigkeit ist offenbar auch auf den Umstand zurückzuführen, dass viele Anbieter in der jüngeren Vergangenheit neue Release-Stände auf den Markt gebracht haben, mit denen große technologische Änderungen einhergehen. Entsprechend anspruchsvoll und aufwändiger ist die Umstellung der Releases.

ERP-Praxis: Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven

Die differenzierte Betrachtung der Zufriedenheitsaspekte fördert schließlich zutage, dass die allgemeine Zufriedenheit mit dem ERP-System bzw. -Anbieter zwar hoch ist, es im Detail jedoch auch wichtige Kritikpunkte gibt. Sehr deutlich wird dies z.B. bei der Zufriedenheit mit dem System. Der „Gesamteindruck“ ist wesentlich besser als die Bewertung nahezu aller Einzelaspekte. Für ERP-Anbieter lässt sich daraus nicht zuletzt ableiten, dass sie auf der Suche nach Verbesserungspotenzialen ins Detail gehen müssen!

Ähnlich gelagert ist der Sachverhalt bei der Bewertung des Einführungsprojektes: Hier zeigt sich eine typische Charakteristik von Infrastrukturprojekten, bei der die Verantwortlichen – z.T. auch aus Gründen des Selbstschutzes – im Nachgang dazu neigen, die Sachlage etwas besser zu bewerten, als sie objektiv gesehen tatsächlich ist.

Themen & Trends im ERP-Umfeld

Die Studie zeigt, dass sich Umgang und Erwartungshaltung der Anwender im Hinblick auf ERP-Software mit der Zeit deutlich verändern. An der Spitze der Themen und Trends rangieren in 2016 Themen wie „Daten-/Informationssicherheit“ („sehr bzw. äußerst relevant“ für ca. 80% der Teilnehmer), „Usability / Software-Ergonomie“ (69%), die Einhaltung und Unterstützung rechtlicher und anderer Vorgaben („Compliance“, 46%), der „Mobile ERP-Einsatz“ (38%) und das Management der zunehmenden Vernetzung ERP-Software über Schnittstellen („Enterprise Application Integration“, 31%).

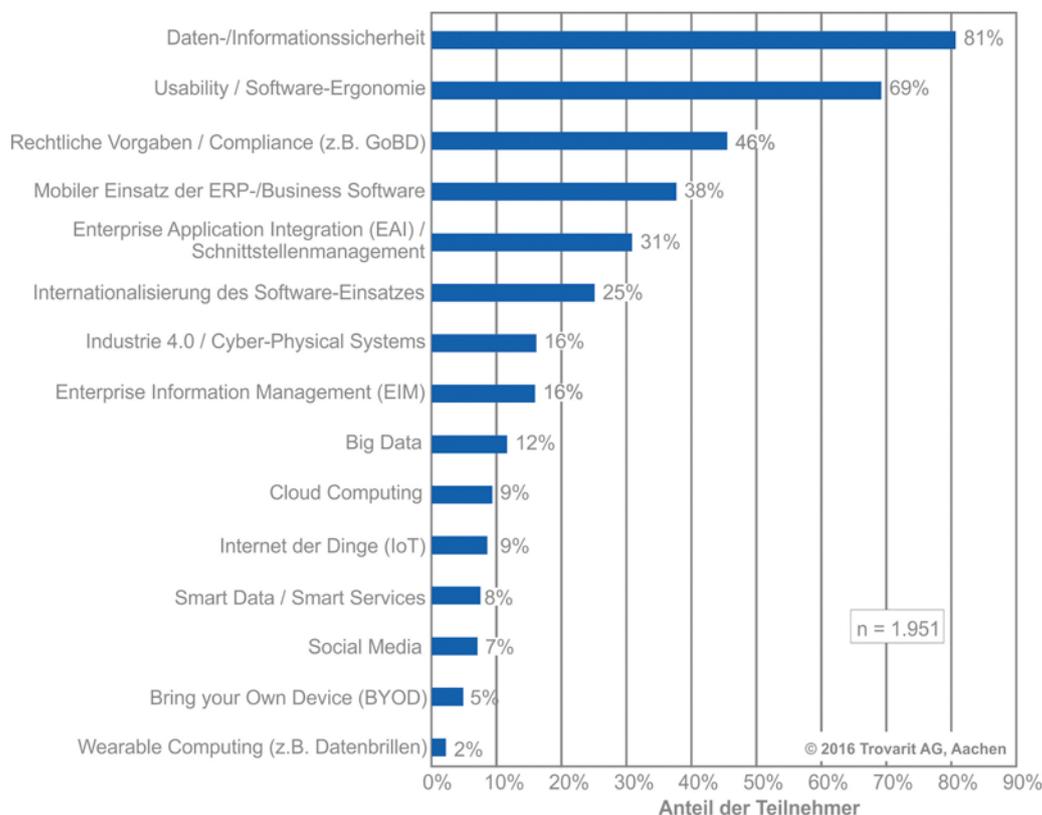


Abbildung 4: Die Bedeutung von ERP-Trends aus Anwendersicht

Die große Bedeutung der Datensicherheit gilt sicherlich nicht nur für ERP-Lösungen. Spektakuläre Fälle von Daten-Diebstahl sorgen regelmäßig für hohe Sensibilität bei allen Software-Anwendern. Allerdings spielen ERP-Systeme auch eine sehr zentrale Rolle in der betrieblichen Software-Landschaft, da sie die wichtigsten Stamm- und Bewegungsdaten führen und zudem als Datendrehscheibe zur Mehrzahl der in einem Unternehmen eingesetzten Software-Anwendungen fungieren. Vor dem Hintergrund

zunehmender (überbetrieblicher) Vernetzung und Mobilität des ERP-Einsatzes steigen die Anforderungen an Mechanismen für den Datenschutz auch im Kontext der ERP-Systeme deutlich an.

Der hohe Stellenwert der Software-Ergonomie ist einerseits vor dem Hintergrund eines immer umfassenderen Einsatzes der meist recht komplexen ERP-Lösungen zu sehen. Gleichzeitig stellt die Erfahrung mit der einfachen (mobilen) Nutzung von Software per Tablet-Computer oder Smartphone offenbar einen neuen Benchmark für die Anwenderfreundlichkeit anspruchsvoller Business Software dar, der auch im ERP-Kontext zu völlig neuen Nutzungsszenarien führt.

Das Thema „Compliance“ betrifft im ERP-Kontext fast alle ERP-Anwender, da Änderungen z.B. in der Sozial- und Steuergesetzgebung (z.B. E-Bilanz, neue GoBD) Änderungen in zentralen ERP-Modulen nach sich ziehen. Hinzu kommt eine steigende Zahl branchenspezifischer Regularien, die in der ERP-Software abgebildet werden müssen (z.B. Produkt-Serialisierung in der Pharmaindustrie).

Und schließlich treibt die zunehmende Vernetzung von ERP-Software innerhalb der Unternehmen sowie über die Wertschöpfungskette hinweg die Notwendigkeit eines Schnittstellenmanagements zwischen den Software-Lösungen mittels Enterprise Application Integration (EAI). Ein Treiber in diesem Zusammenhang stellen sicherlich die zahlreichen Initiativen in den Unternehmen zur Umsetzung des Konzeptes „Industrie 4.0“ oder – etwas allgemeiner gehalten – des „Internet der Dinge“ (IoT) dar. Mit diesen Ansätzen geht letztlich die vollständige digitale Vernetzung von Produkten, Betriebsmitteln, Mitarbeitern und Organisationen einher. Sie landen unter den wichtigsten ERP-Trends zwar derzeit eher im Mittelfeld. Die Bedeutung von „Industrie 4.0“ steigt jedoch offensichtlich stark, hat sie sich doch innerhalb von zwei Jahren vervierfacht.

Einige der Themen, die in den einschlägigen Fachmedien und -kreisen sehr hoch gehandelt werden, offenbaren dagegen noch deutlichen (Er-)Klärungsbedarf: So messen nur 9% der ERP-Anwender dem „Cloud Computing“ eine große Relevanz zu – auf niedrigem Niveau immerhin ein Anstieg um die Hälfte. Bei „Social Media“ sind es nahezu unverändert nur 7%. Am Ende der Liste finden sich Themen wie „Bring Your Own Device/BYOD“ oder „Wearable Computing“, denen derzeit nur 1-3% der Befragten eine hohe Relevanz für den zukünftigen ERP-Einsatz beimessen.

Die wichtigsten Ergebnisse der Studie in Kürze

Der Markt im Allgemeinen

- Der Markt ist generell sehr unübersichtlich. Zufriedenheit, Wahrnehmung, effektive Installationszahlen bzw. -charakteristik vieler ERP-Lösungen weichen von dem vor allem durch Presseberichterstattung und Marketing der Anbieter geprägten Bild zum Teil deutlich ab.
- Der ERP-Markt ist ein länderspezifischer Markt, der deutlich von regionalen Anbietern mitgeprägt wird.
- Die Durchdringung der Unternehmen mit ERP-Software steigt bzgl. der unterstützten Aufgabenbereiche im Unternehmen als auch im Hinblick auf den Anteil der ERP-Nutzer an der Belegschaft.
- Die Komplexität der ERP-Anwendungen steigt sowohl im Hinblick auf die Anzahl der mit einer ERP-Installation unterstützten Unternehmensstandorte als auch den Grad der Internationalisierung (angebundene Regionen und Sprachen).
- Das durchschnittliche Alter der ERP-Installationen steigt erneut. Bei einer hohen Durchdringung des Marktes mit ERP legt dies einen Rückgang des Marktvolumens im Neugeschäft nahe. Gleichzeitig eröffnet eine Ausweitung des ERP-Einsatzes innerhalb der Unternehmen Perspektiven im Bestandskundengeschäft.
- Das Neukundengeschäft im ERP-Markt ist angesichts immer längerer Lebenszyklen von ERP-Installationen durch einen harten Wettbewerb unter den Anbietern geprägt. Dennoch sind die

ERP-Praxis: Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven

durchschnittlichen Anschaffungskosten je Software-Arbeitsplatz für Lizenzen und Implementierungsdienstleistungen zuletzt wieder spürbar gestiegen.

Die Zufriedenheitslage insgesamt

- Die Branche erhält insgesamt ein uneingeschränktes „gut“, mit einer leicht besseren durchschnittlichen Bewertung der Systeme (Ø Zufriedenheit mit dem System: 1,916) als der Leistung des betreuenden Anbieters (Ø Zufriedenheit mit dem Wartungspartner: 1,991)
- Die allgemeine Zufriedenheit mit der ERP-Software ist im Vergleich zu 2012 unverändert, während die Leistung der Wartungspartner etwas schwächer beurteilt wird (Systeme: +/-0,0 Schulnoten, Anbieter: +0,038)
- Bei einzelnen Zufriedenheitsaspekten schneidet die Branche spürbar schlechter ab („Release-Fähigkeit“: +0,136, „Mobilität der ERP-Software“: +0,136, „Anwenderschulungen“: +0,111, „Preis-/Leistungsverhältnis der Software“: +0,169)
- Hoch spezialisierte Anbieter, Anbieter schlanker Lösungen und/oder Anbieter mit relativ kleiner Kundenbasis schneiden insgesamt deutlich besser ab als die Generalisten bzw. Anbieter mit sehr vielen Kunden.
- Trotz des auffallend guten Abschneidens einiger spezialisierter und/oder kleinerer Anbieter gibt es keine eindeutigen Sieger – eine direkte Vergleichbarkeit der verschiedenen Lösungen im Hinblick auf die Anwenderzufriedenheit ist nicht ohne weiteres möglich.
- Trotz einer insgesamt hohen Stabilität des Zufriedenheitsvotums verzeichnen einzelne Systeme bzw. Anbieter im Jahresvergleich 2014/2016 signifikante Änderungen bzgl. der Anwenderzufriedenheit.

Zufriedenheitsaspekte

- Die Analyse aller 39 Zufriedenheitsaspekte ergibt ein differenziertes und fundiertes Bild für insgesamt 47 ERP-Systeme.
- Die Gesamtbewertung des Systems und des Anbieters fällt dabei meist besser aus als der Durchschnitt der Detailspekte.
- Kritisch bewertet werden die „Mobile Einsetzbarkeit“, „Dokumentation“, „Formulare und Auswertungen“, „Internationalität“, „Schulungs- und Informationsangebot“ sowie das „Preis-/Leistungsverhältnis“ bei Software und Wartung.
- In der Kritik stehen oft auch Anbieter-Services wie das „Schulungs- und Informationsangebot“ sowie die „Beratung zur Optimierung des ERP-Einsatzes“. Offenbar sind viele Anbieter heute noch strukturell stärker auf die Gewinnung neuer Kunden ausgerichtet als auf die Bindung und Pflege des bestehenden Kundenstamms.
- Die Anwenderzufriedenheit wird durch eine Reihe von Randbedingungen und Parametern beeinflusst. Dies sind vor allem die Komplexität der ERP-Installation (Anzahl Benutzer, Implementierter Funktionsumfang, Anzahl Standorte, Grad der Internationalisierung etc.), die Intensität und Qualität der Kundenbeziehung zwischen Anbieter und Anwender (Größe des betreuenden ERP-Anbieters und seiner Kundenbasis), die technologische Aktualität der ERP-Installation (u.a. das Alter des eingesetzten ERP-Release).
- Darüber hinaus zeigt sich, dass das Implementierungsprojekt (u.a. Dauer, Aufwand und resultierende Kosten) eine sehr große und nachhaltige Hebelwirkung auf die Anwenderzufriedenheit hat.
- Die Studie zeigt, dass insgesamt bei ca. 25% der ERP-Projekte die Budget- bzw. Terminplanungen spürbar überschritten werden. Die Tendenz zur Termin- bzw. Budgetüberschreitung steigt dabei an - auf zuletzt ca. 30% der Projekte.
- Der Ausweis des Varianzwertes für die untersuchten Zufriedenheitsaspekte ist ein wichtiges Merkmal, das sowohl Potentiale als auch Risiken aufzeigt. Zumindest indirekt liegen die Aspekte mit hoher Varianz und somit hoher Beeinflussbarkeit mehrheitlich im Verantwortungsbereich der Anwender.

- Zur Vergleichbarkeit von Systemen ist die Bildung von Peer Groups notwendig. Ein sehr wichtiges Kriterium zur Klassifizierung ist die übliche Größe einer ERP-Installation. Kleinere Installationen (< 25 User) schneiden bei vielen Zufriedenheitsaspekten deutlich besser ab als die größeren Installationen.

Zukunftsperspektive

- Das Potenzial von ERP-Lösungen als Werkzeug zur Unternehmenssteuerung liegt vor allem in der Unterstützung von Unternehmensstrategien, die auf Effizienz- und Transparenzsteigerungen sowie auf die Standardisierung und Integration von bereichs-, standort-, unternehmens- und/oder länderübergreifenden Prozessen abzielen. Die vorhandenen Potenziale werden in vielen Fällen noch nicht konsequent genutzt.
- Bei der Anschaffung einer ERP-Software legen Anwender neben der funktionalen Eignung in den letzten Jahren zunehmend Wert auf die „Anpassbarkeit & Flexibilität“ sowie die „Anwenderfreundlichkeit“ ihrer ERP-Lösungen in Verbindung mit einer zeitgemäßen Software-Technologie. Angesichts der zunehmenden Globalisierung der Wirtschaft steigen auch die Anforderungen an die „Internationale Ausrichtung“ der ERP-Lösungen.
- Angesichts des Spannungsfeldes zwischen Trends und Kritikpunkten dürften darüber hinaus zukünftig die „Mobile Einsetzbarkeit“ und die „Integrationsfähigkeit“ von ERP-Lösungen bei Auswahlentscheidungen eine größere Rolle spielen.
- Angesichts zahlreicher Entwicklungsinitiativen zeichnet sich ab, dass die Anbieter auf diese veränderten Erwartungen mit weiteren Investitionen in ihre Software-Lösung reagieren.
- Viele ERP-Anbieter beginnen damit, stärker in die Entwicklung des Kundenbestandes zu investieren. Die Maßnahmen reichen hier vom Aufbau von Organisationseinheiten, die ausschließlich für die Bestandskundenbetreuung zuständig sind, über die weitere technische sowie qualifikatorische Stärkung von Hotline und Support bis hin zur Verbesserung von Schulungen, Anwendungsdokumentation und -information.
- Bei Implementierungsprojekten stellen „Datenaufbereitung & -migration“, „Termineinhaltung“, „Anpassungsumfang“, „Belastung der Personalressourcen beim Anwender“ sowie die „Abbildung der Geschäftsprozesse in der Software“ die größten Herausforderungen dar. Nur insgesamt 17,3% der Implementierungsprojekte wurden als „problemlos“ eingestuft, wobei dies überdurchschnittlich stark auf Projekte bei kleineren Unternehmen zutrifft.
- ERP-Projekte weisen in den letzten 10 Jahren deutliche Verschiebungen in der Problemlage auf: So hat sich die Problematik bei Top-Problemen wie der „Mangelnden Flexibilität der Software“ und der „Personalengpässe im ERP-Projekt-Team“ offenbar entspannt – die Häufigkeit der Nennungen ist hier jeweils um gut 5% zurückgegangen. Im Gegenzug rücken andere Probleme deutlich stärker in den Vordergrund, u.a. „Schnittstellen“ (+10,5%), „Mangelnde Definition der Anforderungen“ (+4,3%) und „Fehlende Ressourcen auf Anbieterseite“ (+6,4%).
- Der erneute deutliche Anstieg des durchschnittlichen Alters der ERP-Installationen in Deutschland legt vordergründig einen Anstieg der Ersatzinvestitionen nahe. Gleichzeitig deuten die Studienergebnisse darauf hin, dass die Bereitschaft der Anwender sinkt, den ERP-Anbieter bzw. die Lösung zu wechseln. Sei es, weil sie mit dem bisherigen Partner zufrieden sind oder weil sie den erhöhten Umstellungsaufwand scheuen. Insofern ist das Alter der ERP-Installationen nur bedingt als Indikator für neue ERP-Projekte anzusehen.
- Das zuletzt wieder steigende Durchschnittsalter der installierten Release-Stände deutet darauf hin, dass die ERP-Anwender den Aufwand scheuen, der mit den – z.T. offenbar gravierenden - Umstellungen der alten Software-Releases einhergeht. Die damit einhergehenden Vorteile einer aktuellen ERP-Installation scheinen sich den Anwendern dagegen nicht im gleichen Maße zu erschließen.
- Nicht zuletzt wegen des großen Einflusses auf die Zufriedenheit der Bestandskunden messen die ERP-Anbieter dem Thema „Release-Hygiene“ einen zunehmenden Stellenwert bei. Immer mehr Anbieter schaffen daher die technologischen und organisatorischen Voraussetzungen für eine eher

ERP-Praxis: Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven

kontinuierliche Modernisierung der Installierten Basis durch kleinere „Patches“, „Updates“ oder „Enhancement Packages“ anstelle großer Release-Sprünge.

- Im Hinblick auf Release-Politik und Release-Fähigkeit offenbart die Studie derzeit große Unterschiede zwischen den verschiedenen Software-Lösungen. In einigen Fällen legen sehr alte Release-Stände dringenden Modernisierungsbedarf nahe. Dabei sind sicherlich auch Fälle, in denen Anwender mit der Modernisierung der vorhandenen ERP-Infrastruktur abwarten, wie sich die Perspektive von Anbieter und/oder Lösung entwickelt. Hier stehen ggf. auch verstärkt Ablösungsprojekte vor der Tür.
- „ERP aus der Cloud“ macht im Studiengebiet weiterhin nur in sehr begrenztem Maße Fortschritte: Zwar ist das Konzept der Cloud mittlerweile fast allen ERP-Anwendern ein Begriff. Dennoch sehen weniger als 10% der Anwender in der Cloud ein relevantes ERP-Thema. Bei den tatsächlich realisierten Cloud-Szenarien dominiert mit großem Abstand die „Private Cloud“. Dabei handelt es sich zumeist um den Betrieb des eigenen ERP-Systems im Rechenzentrum eines Dienstleisters.
- Im Hinblick auf die Anwenderzufriedenheit scheinen sich generell regionale und spezialisierte Anbieter auf dem Weg über eine ausgesprochen gute Kundenbeziehung mit ihren Lösungen vor internationaler „Einheitsware“ zu platzieren. Gleichzeitig weist die Studie viele Handlungsfelder aus, die nur mit grundlegenden Innovationen der ERP-Software adressiert werden können (z.B. Mobilität, Flexibilität, Internationalität). Die resultierenden hohen Entwicklungskosten der ERP-Plattformen sind für viele kleine ERP-Anbieter in Zukunft kaum tragbar.
- Der Trend für das Zusammengehen von lokalen und globalen Anbietern in Form von regionalen und branchenbezogenen Entwicklungspartnerschaften wird daher anhalten. Entsprechend ist die immer wieder diskutierte Konsolidierung des ERP-Marktes zwar im Gange. Sie bezieht sich aber eher auf die ERP-Plattformen als auf die Anbieter. Es gibt daher nach wie vor ein sehr breites ERP-Angebot, das aufgrund unterschiedlicher Anforderungen und Präferenzen der Anwender auch eine Berechtigung und Existenzgrundlage hat.
- Die starke Bündelung von Lösungskomponenten im Umfeld der großen ERP-Plattformen verspricht eine wesentlich bessere und einfachere Integration der IT-Komponenten rund um die ERP-Software. Allerdings steigen damit die Anforderungen an die Qualifikation der Mitarbeiter von ERP-Herstellern und Systemhäusern deutlich an. Die zunehmende Komplexität erfordert verstärkt die Ausbildung von Spezialisten für einzelne Module und Komponenten. Dies wiederum vergrößert den Umfang von Projekt-Teams und den Koordinationsaufwand.

Durchführende Partner



Trovarit AG

Campus-Boulevard 57
D-52074 Aachen

info@trovarit.com



2BCS AG

Kesslerstrasse 9
CH-9001 St. Gallen

www.2bcs.ch



Der ERP Tuner e.U.

Pyrkergasse 35
A-1190 Wien

www.derertuner.net



pragmatiQ eye for quality

Koraalrood 153
NL-2722 EA Zoetermeer

www.pragmatiq.nl



TROVARIT Danismanlik LTD.STI.

Dudullu Cd. No:23-25 Brandium
Residence R2 K:18 D:175
Ataşehir Istanbul Türkiye

www.trovarit.com.tr

Wissenschaftlicher Partner



Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen

Campus-Boulevard 55
D-52074 Aachen

www.fir.rwth-aachen.de

Medienpartner



COMPUTERWOCHE

IDG Business Media GmbH
Lyonel-Feininger-Str. 26
D-80807 München

www.computerwoche.de



MIDRANGE MAGAZIN

ITP VERLAG GmbH
Kolpingstraße 26
D-86916 Kaufering

www.midrange.de



Computerworld

Neue Mediengesellschaft Zürich
AG

Kalanderplatz 5
CH-8027 Zürich

www.computerworld.ch



is report

is report Online & Guides
(Raupach und Weckerlein GbR)

Stefan Raupach
Schellingstraße 113
80798 München

www.isreport.de



Logistik Heute

HUSS-VERLAG GmbH

Joseph-Dollinger-Bogen 5
D-80807 München

www.logistik-heute.de



Produktion

verlag moderne industrie GmbH

Justus-von-Liebig-Straße 1
D-86899 Landsberg

www.produktion.de



monitor

Bohmann Druck und Verlag
Ges.m.b.H & Co.KG

Leberstr. 122
AT-1110 Wien

www.monitor.at



Computerwelt

CW Fachverlag GmbH

Halbgasse 3-5
AT-1070 Wien

www.computerwelt.at



handwerk magazin

Holzmann Medien GmbH & Co.
KG

Gewerbestraße 2
86825 Bad Wörishofen

www.handwerk-magazin.de



IT & Production

TeDo Verlag GmbH

Postfach 2140
35009 Maarburg

www.it-production.com



Line-of.biz (Line of Business)

Ingenieurbüro für
Öffentlichkeitsarbeit

Höhenriederweg 6
82393 Iffeldorf

www.line-of.biz