

ERP in der Praxis -
Anwenderzufriedenheit, Nutzen &
Perspektiven
2014/2015

Management Summary

Trovarit AG

Campus-Boulevard 57
D-52074 Aachen
Tel: +49 (0)241 40009-0
info@trovarit.com

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 10 Jahren regelmäßig aus Sicht der ERP-Anwender, wie die ERP-Realität in Unternehmen aussieht. Dabei wird der Nutzen des ERP-Einsatzes ebenso

Anwenderzufriedenheit als Indikator für Qualität und Wirtschaftlichkeit von ERP

Im Zentrum der Studie steht die Frage nach der Zufriedenheit. 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 34 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

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 siebten 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.

Skala von 1 (schlecht) bis 5 (sehr gut) 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-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. z.B. www.it-matchmaker.com).

Datenbasis

Basis für die Studie ist eine Datenerhebung, die zwischen Ende März und Mitte Juli 2014 durchgeführt wurde. 2.689 Unternehmen nahmen an der Jubiläumsausgabe teil. Nach intensiver Qualitätsprüfung wurden insgesamt 2.393 Bewertungen zur Auswertung zugelassen (+10% ggü. 2012).

Es handelt sich damit um die größte unabhängige Anwenderstudie zum ERP-Einsatz in Europa.

Trotz eines Schwerpunkts im verarbeitenden Gewerbe (Anteil ca. 66%), 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 gut 70% einen Schwerpunkt der Untersuchung, gefolgt von der Schweiz, Österreich und der Türkei.

Alter der bewerteten Systeme und Installationen

Bei der Beurteilung eines Systems liegen nicht immer die gleichen Release-Stände zugrunde. Die untersuchten Systeme wurden zum Abschluss der Untersuchung durchschnittlich seit 8,9 Jahren (2012: 8,3 Jahre) eingesetzt, wobei einige Installationen nur wenige Monate in Betrieb waren, eine Installation aber seit fast 35 Jahren genutzt wird! Entsprechendes gilt für das durchschnittliche Alter der aktuell eingesetzten Releases, das zum Abschluss der Studie bei 1,9 Jahren lag (2012: 2,0 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. SAP R/3 Enterprise, mySAP.com, All-in-One, SAP ERP, SAP Business Suite).

Spezialisierung, aktuelle Release-Stände und Kundenpflege punkten bei der Anwenderzufriedenheit

Wie in den Vorjahren schneiden „schlanke“ ERP-Lösungen, ausgesprochene Branchenspezialisten und/oder Lösungen kleinerer Anbieter am besten ab, deren Kunden vor allem den kleineren und mittleren Unternehmen zuzurechnen sind. Die besten Lösungen für größere Anwender finden sich dagegen im hinteren Mittelfeld.

Allerdings zeigt der Blick auf das Portfolio auch, dass Branchenspezialisten und kleinere ERP-Anbieter bzw. -Lösungen keine Garantie auf Top-Platzierungen haben.

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: Schlankere und/oder funktional bzw. branchenbezogen klar fokussierte ERP-Systeme sind weniger komplex, so dass Einführung und Administration/ Aktualisierung weniger aufwändig sind und die Bedienung leichter fällt.
- ▶ Aktuelle Technologie: Die Installationen sind technologisch auf dem aktuellen (Release-)Stand und verfügen meist über eine gute Oberflächenergonomie und Benutzerführung.
- ▶ Enge und intakte Kundenbeziehung: Kleinere, lokale bzw. spezialisierte Anbieter verfügen aufgrund der überschaubaren Kundenbasis über weitaus bessere Möglichkeiten, die Beziehungen zu ihren Kunden intensiv zu pflegen und individueller zu gestalten.

Betrachtet man die ERP-Systeme, die vor allem in kleineren und mittleren Unternehmen eingesetzt werden, fällt die gute Position von Branchenlösungen wie z.B. work ... for all! (Professional Services), MAJESTY (Feinwerk-/Medizintechnik), SIVAS (Anlagenbau/Projektfertigung) oder OpaccOne (Groß-/Filialhandel) auf. Ebenso schneiden einige der ERP-Lösungen überdurchschnittlich gut ab, die sich vor allem bei kleineren Unternehmen finden, wie z.B. TOSCA, die Cloud-Lösung myfactory, Orlando oder HS - Hamburger Software. Viele dieser Lösungen werden außerdem mit klarem regionalen Fokus angeboten.

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 sich eher in mittleren Unternehmen finden und dort deutlich überdurchschnittlich abschneiden, wie syslog.ERP, MegaPlus, CANIAS oder die Finanzlösungen FibuNet und Portolan EVM. Von den bekannteren Lösungen mit dem Zielsegment „Mittlere Unternehmen“ sind vor allem APplus sowie – mit einigem Abstand – FEPA, BMD, proAlpha, FOSS und Oxaion recht gut positioniert.

In der Kategorie der Lösungen für die „Großen“ schneidet auch im Jahr 2014 die inzwischen zu BISON gehörende Filialhandelslösung x-trade überdurchschnittlich ab, die sich derzeit bei knapp 50 Kunden im Einsatz befindet. Mit erheblichem Abstand folgt in dieser Gewichtsklasse die Lösung SAP ERP, die in diesem Segment die

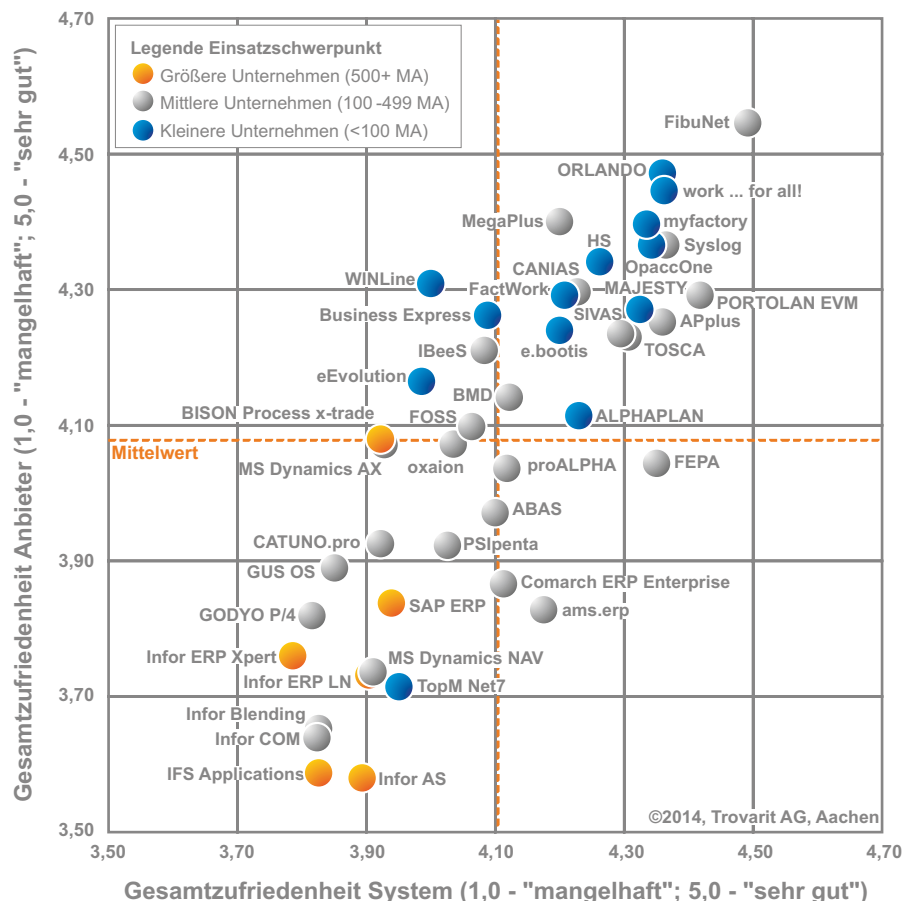
Gruppe der „Global Player“ - wenn auch nur knapp - erneut anführt. Gegenüber den Vorjahren haben sich in dieser Kategorie Infor ERP LN - vor allem im Hinblick auf die Software - und IFS Applications - vor allem im Hinblick auf den Anbieter - spürbar verbessert, so dass der Abstand zu SAP deutlich verringert wurde.

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, der implementierte Funktionsumfang, die Zahl der an die ERP-Lösungen angebotenen Standorte und der Grad der Internationalisierung der Installation.

Grund hierfür ist ein hohes Anforderungsniveau in Verbindung mit spürbar größerem Aufwand bei Einführung, Wartung und (End-)Anwenderbetreuung.

Ebenfalls nachteilig auf die Anwenderzufriedenheit wirken sich veraltete Release-Stände aus. Dieser Aspekt schlägt sich bei größeren ERP-Installationen besonders belastend nieder, da Anwender hier –

Systeme im Zufriedenheitsportfolio „Zufriedenheit insgesamt“ (i.A.d. Kundenbasis)



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 den Lösungen mit großen Kunden in der Regel bei drei und mehr Jahren, während es bei Lösungen für kleinere Unternehmen bei unter einem Jahr liegt.

Die meisten ERP-Systeme konnten ihre Ergebnisse aus der letzten Untersuchung weitgehend bestätigen. Dennoch zeigen sich bei einigen Lösungen spürbare Veränderungen im Vergleich zum Jahr 2012: Insgesamt deutlich verbessern konnten sich CANIAS und APplus.

Signifikante Verbesserungen, insbesondere bei der Zufriedenheit mit dem Service des Anbieters, sind bei WINline aber auch bei eEvolution (ehem. Apertum) und IFS Applications zu verzeichnen. Deutliche Fortschritte im Hinblick auf die Bewertung der Software sind schließlich bei Infor ERP LN zu erkennen. Dagegen wurden bei BMD – ausgehend von einer Spitzenposition 2012 – sowie bei Infor ERP Blending deutliche Abschlüsse bei der Anwenderzufriedenheit gemessen (Abschwächung um mehr als 0,20 Schulnoten).

Im Hinblick auf die Zufriedenheit mit der Software verzeichnet Microsoft Dynamics AX relevante Abstriche, ebenso wie Infor AS, Infor ERP COM und Alphaplan bei der Beurteilung des Anbieters.

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)

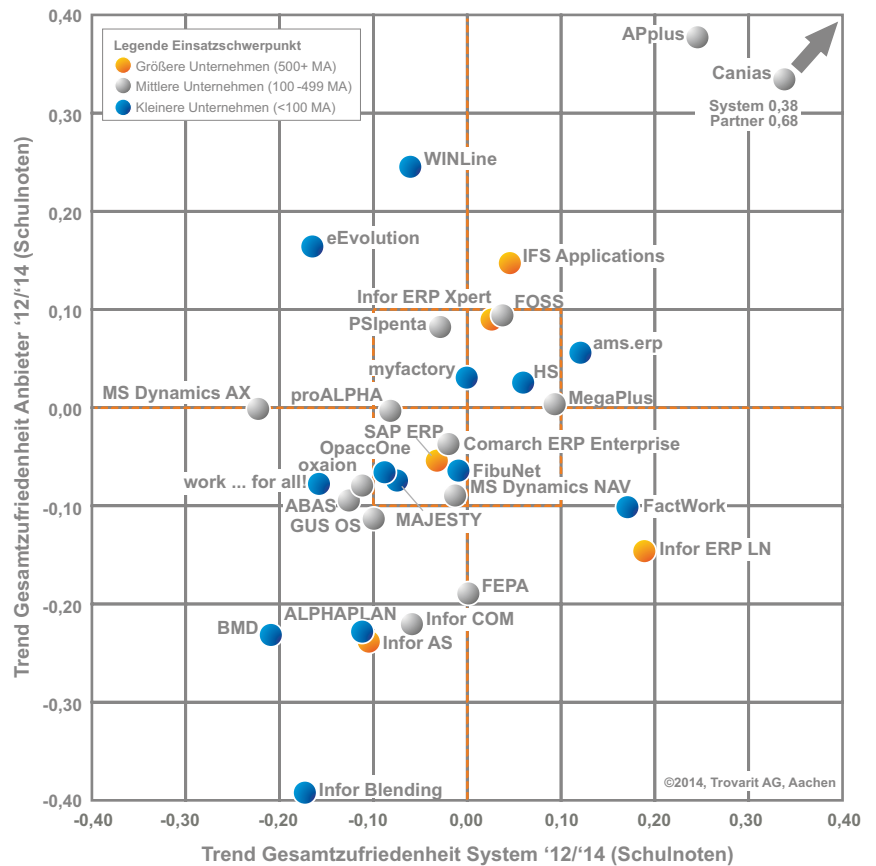
- ▶ Veränderungen in der Produktstrategie (z.B. „Große Release-Sprünge“, Technologiewechsel, oder gar die Einführung neuer Produktlinien)
- ▶ Kapazitätsengpässe beim Beratungs- und Support-Personal
- ▶ Veränderungen in der Kommunikationspolitik gegenüber den Kunden
- ▶ Änderungen im Preismodell oder 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.

Insgesamt zeigt das Zufriedenheitsportfolio, dass ein enger Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit dem System – mit durchschnittlich 4,082 (2012: 4,090) besser als „gut“ - und der Zufriedenheit mit dem Wartungspartner besteht - letztere mit durchschnittlich 4,046 (2012: 4,045) nur unwesentlich schlechter.

Trend „Anwenderzufriedenheit insgesamt“ (Vergleich 2012/2014)



Vergleichbarkeit mittels Peer-Groups

Um eine bessere Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu bieten, wird kenntlich gemacht, welche Systeme bezüglich der Charakteristik der installierten Basis ähnlich sind. Da die Anwenderzufriedenheit per se durch die Größe und Komplexität der Installation und damit indirekt durch die Größe (Anzahl der Mitarbeiter) des Anwenderunternehmens beeinflusst wird, erfolgt eine wesentliche Unterscheidung nach der typischen Unternehmensgröße im

Kundenmarkt. Im zentralen Zufriedenheitsportfolio werden die verschiedenen Systeme daher nach dem „Schwerpunkt der Installationen nach Unternehmensgröße“ 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.

Zufriedenheit differenziert – aber im Allgemeinen hoch

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 2.393 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.

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 Einsetzbarkeit“, „Formulare und Auswertungen“, „Internationalität“, „Aufwand zur Datenpflege“, „Usability/Anwenderfreundlichkeit“, „Performance“ und die „Integrationsfähigkeit über Schnittstellen“,
- ▶ klassische Projektkenngößen wie „Einhaltung des Budgets“, „Einhaltung des Terminplans“ und „erforderlicher

Personalaufwand“ sowie

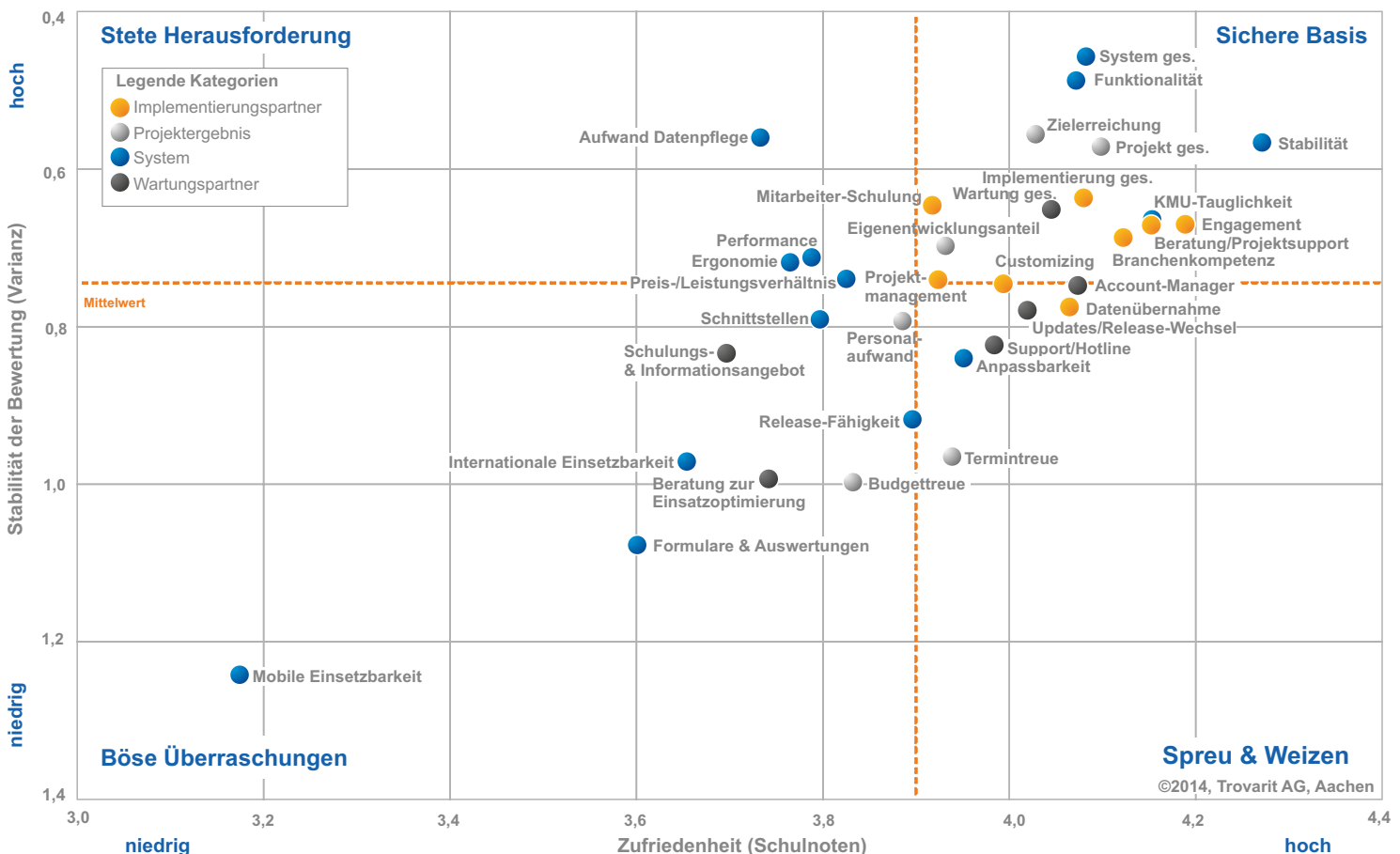
- ▶ Support-Services wie das „Schulungs- & Informationsangebot“ oder auch die „Beratung zur Optimierung des ERP-Einsatzes“.

Außerdem kritisieren viele Anwender das Preis-Leistungsverhältnis der ERP-Software.

Dabei gibt es mit der „Mobilen Einsetzbarkeit der ERP-Software“ mit deutlichem Abstand ein neues „Schlusslicht“ unter den Zufriedenheitsaspekten. Offenbar ist es mit der uneingeschränkten Nutzung der ERP-Lösung, also „zu jeder Zeit und an jedem Ort“, 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.

Aus der Gesamtschau stellt sich auch die erstmals untersuchte „Internationale

Zufriedenheitsaspekte und deren Beeinflussbarkeit



Als Hinweis für den Leser: Bei einer Varianz von 1,0 bewegen sich die Bewertungen von zwei Dritteln aller Teilnehmer innerhalb eines Bereichsvon +/- 1,0 Note um den Mittelwert (Varianz = 0,5625 => +/- 0,75 Noten).

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 der internationale Einsatz einer zentralen ERP-Lösung mit sich bringt.

Spürbare Verbesserungen der Zufriedenheit im Vergleich zum Jahr 2012 zeigen sich bei einer Reihe von Schwachstellen wie z.B. „Release-Fähigkeit“ und „Formulare & Auswertungen“ sowie beim „Engagement

der Consultants im Projekt“ und dem „Support bei Release-Wechseln“. Spürbar negativ hat sich dagegen die Zufriedenheit mit der „Anwenderschulung im Rahmen der ERP-Einführung“ sowie dem „Schulungs- und Informationsangebot“ entwickelt.

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 mit der Zeit deutlich verändern. An der Spitze der Treiber und Trends rangieren 2014 Themen wie „Verbesserung der Usability“, „Mobiler ERP-Einsatz“ sowie eine „Rollen- & kontextbasierte Benutzerführung“. Diese sind sehr unmittelbar mit der Nutzung der ERP-Software als Werkzeug für den Arbeitsalltag verbunden.

Der mobile Einsatz von ERP-Software ist bereits weit verbreitet – jedenfalls, wenn man darunter die Nutzung über das Internet per Laptop versteht. Der Einsatz über das Smartphone oder den Tablet-PC setzt aufgrund des beschränkten Platzangebotes und ggf. Bedienung über den Touch-Screen eine völlig neue Oberflächengestaltung voraus, an der eine Reihe von ERP-Anbietern derzeit noch fieberhaft arbeiten.

Ebenfalls problematisch ist es derzeit noch um die „Offline-Fähigkeit“ der ERP-Anwendungen bestellt, die angesichts der Lücken in den Mobilfunknetzen durchaus eine Notwendigkeit darstellt.

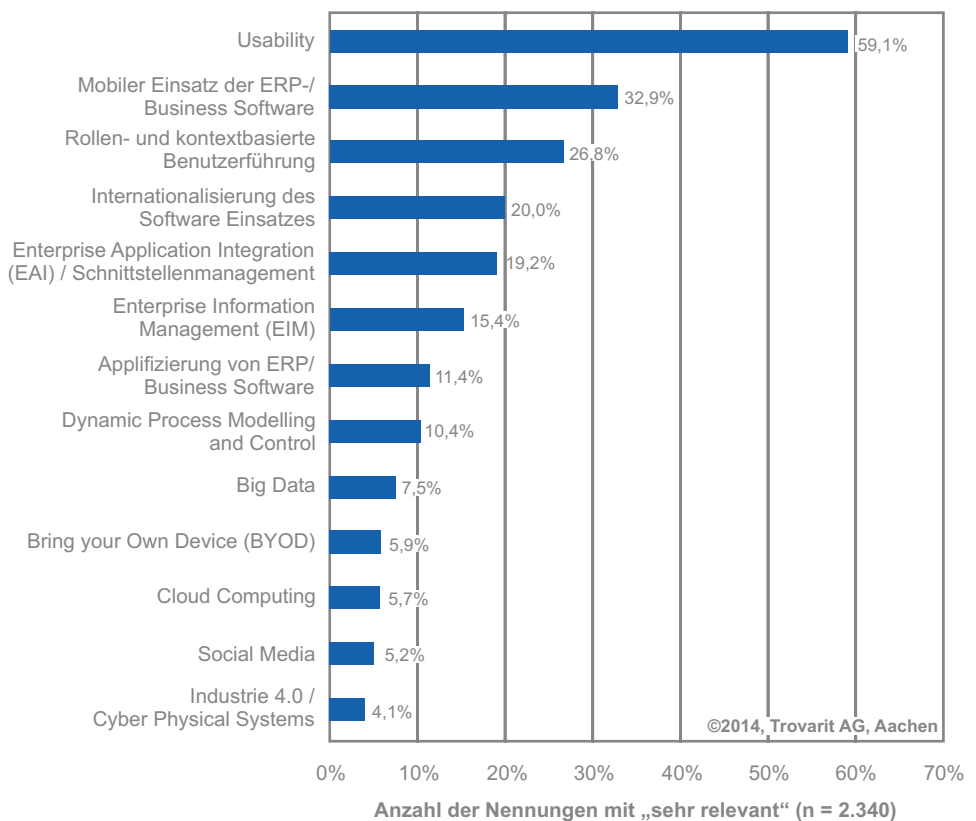
Auf den Plätzen des Themen-Rankings folgen „Internationalisierung“, „Enterprise Application Integration bzw. Schnittstellenmanagement“ und ein umfassendes „Enterprise Information Management“. Daraus lässt sich durchaus ein spürbarer Trend zu mehr Durchgängigkeit in der Informationsversorgung ableiten – sei es über Unternehmensebenen, Aufgabebereiche oder auch Standorte und Regionen hinweg. Ziel ist es offenbar, die Ressource „Information“ zukünftig deutlich umfassen-

der und auch gezielter zu bewirtschaften.

Einige der Themen, die in den einschlägigen Fachmedien und -kreisen sehr hoch gehandelt werden, offenbaren dagegen noch deutlichen (Er-)klärungsbedarf: So messen nur 5,7% der Befragten dem „Cloud Computing“ eine große Relevanz zu, wenn es um ERP geht. Bei „Social Media“ sind es sogar nur 5,2% und „Industrie 4.0“ landet mit mageren 4,1% am Ende der Liste der

Treiber für Veränderungen des ERP-Einsatzes. Hier besteht noch hoher Informationsbedarf, da fast 40% der Befragten mit dem Begriff „Industrie 4.0“ (noch) nichts anfangen können. Letzteres gilt in ähnlichem Maße für Themen wie „Big Data“ oder „Bring Your Own Device/BYOD“.

Die Bedeutung von ERP-Trends aus Anwendersicht



Research-Team und Partner

Die Studie "ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven" wurde von einem Expertenteam der Trovarit AG mit Unterstützung der Partner Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen, ERP-Tuner (Wien), 2BCS AG (St. Gallen), pragmatIQ (Zoetermeer) und Trovarit Ltd. (Istanbul) erstellt.

Unter der Leitung von Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Karsten Sontow, als aktiver Beobachter des ERP-Marktes mit einem Faible für die Service-Qualität der ERP-Anbieter, wirkten u.a. Dipl.-Ing. Peter Treutlein, als Experte für die ERP-Auswahl und -Einführung, und Dr. Carsten Schmidt, Geschäftsbereichsleiter Industrie am FIR, mit.

Gerade die Interdisziplinarität dieses Teams lenkt den Fokus immer wieder auf die Analyse direkt am „Tatort“ – denn dort, wo ERP-Projekte bestritten werden und Mitarbeiter tagtäglich Systeme anwenden, wird Effizienz gewonnen oder vertan.

Die Trovarit AG und ihre Partner beschäftigen sich seit Jahren mit den internationalen und nationalen Märkten für Business Software. Sie konzentrieren sich dabei insbesondere auf den Bereich des Mittelstands.

Dank

Die vorliegende Studie wäre ohne die Mitwirkung zahlreicher Mitarbeiter in Anwenderunternehmen sowie die Unterstützung durch die verschiedenen Systemanbieter, Fachmedien und -verbände nicht möglich gewesen. Allen Beteiligten gebührt entsprechender Dank für ihr Engagement.

Speziell zu erwähnen ist, dass die Anbieter dank ihrer Mitarbeit einen Beitrag zur Markttransparenz geleistet haben, wohl wissend, dass die Ergebnisse nicht in allen Fällen schmeichelhaft sind.

Durchführende Partner



Trovarit AG
Campus-Boulevard 57
D-52074 Aachen

info@trovarit.com
www.trovarit.com



2BCS AG
Kesslerstrasse 9
CH-9001 St. Gallen

www.2bcs.ch



Der ERP Tuner e.U.
Pyrkerlgasse 35
A-1190 Wien

www.dererptuner.net

Wissenschaftlicher Partner



Forschungsinstitut für
Rationalisierung an der
RWTH Aachen
Campus-Boulevard 55
D-52074 Aachen

www.fir.rwth-aachen.de



pragmatIQ eye for quality
Croesickplein 24 - 26
NL-2722 EA Zoetermeer

www.pragmatiq.nl



TROVARIT Danismanlik
LTD.STI.
Atatürk Cad.No:53 K.4
Kozyatgi/Kadikoy
TR-34742 Istanbul

www.trovarit.com.tr

Medienpartner



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.

Studienbericht

Der Bericht zur Studie „ERP in der Praxis“ beleuchtet nicht nur die Zufriedenheit von ERP-Anwendern, sondern präsentiert auch wichtige Erkenntnisse zu

- ▶ Projektkenngrößen, wie z.B. Projektbudgets, Personalaufwände und typische Herausforderungen im ERP-Projekt sowie
- ▶ Charakteristika von Installationen, wie z.B. eingesetzte ERP-Module, Internationalisierung & Standortstrukturen, Wartungsaufwand & -kosten.

Weiterhin analysieren die Autoren die Ergebnisse im Hinblick auf den erwarteten und realisierten Nutzen des ERP-Einsatzes sowie auf die Frage, inwieweit ERP-Lösungen bei der Umsetzung von Unternehmensstrategien unterstützen können.

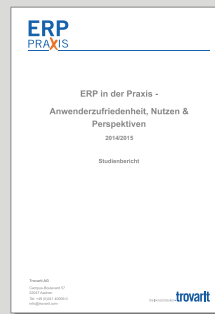
Daneben spielen aber auch die Komplexität der mit dem ERP-System abbildbaren Prozesse bzw. Unternehmensstrukturen und die Fokussierung – z.B. auf bestimmte Branchen oder Einsatzbereiche (z.B. Finanzwesen oder Logistik) – eine wichtige Rolle bei der Bewertung einer ERP-Software. Als weitere relevante Kriterien werden daher auch folgende Aspekte in die Betrachtungen einbezogen:

- ▶ Umfang des tatsächlich implementierbaren Funktionspektrums einer Lösung
- ▶ Grad der systeminternen Integration, insbesondere zwischen Modulen, und Kopplung von Material- und Wertefluss
- ▶ Grad der Internationalität i.S.v. Mehrsprachigkeit und Regionalisierung von Rechnungs- bzw. Personalwesen
- ▶ Verfügbarkeit von standardisierten Schnittstellen zu anderen Systemen

Im Studienbericht veröffentlichte Systeme

ABAS	GODYO P/4	Netsis Enterprise*
ALPHAPLAN	GUS OS	OpaccOne
ams.erp	HS	ORLANDO
APplus	IBeeS	oxaion
BISON Process x-trade	IFS Applications	PORTOLAN EVM
BMD	Infor AS	proALPHA
BüroWARE*	Infor Blending	PSIpenta
Business Express	Infor COM	sage ERP b7*
CANIAS	Infor ERP LN	SAP Business ByDesign*
CATUNO.pro	Infor ERP Xpert	SAP ERP
Comarch ERP Enterprise	Infor M3*	SIVAS
e.bootis	infra:NET*	Syslog
eEvolution	ISSOS PRO*	TopM Net7
eNVenta*	MAJESTY	TOSCA
FactWork	MegaPlus	WINLine
FEPA	MS Dynamics AX	WinWeb-Food*
FibuNet	MS Dynamics NAV	work ... for all!
FOSS	myfactory	

*Eingeschränkte Datenbasis



ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven.

Dr. Karsten Sontow, Peter Treutlein

Trovarit AG, Aachen

ISBN: 978-3-938102-27-5

Format: lizenzierte PDF-Datei

Bestellung im Buchhandel oder unter:

www.trovarit.com/erp-praxis

Studienbericht

- ▶ inkl. Zufriedenheitsprofile zu 53 ERP-Lösungen € 600,00¹
- ▶ exkl. Zufriedenheitsprofile € 150,00¹
- Einzel-Zufriedenheitsprofil** € 75,00¹

50% Rabatt
für Teilnehmer²
der Studie!

¹ Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

² ERP-Anwender, die bei der Umfrage 2014 einen Fragebogen ausgefüllt haben.

- ▶ internationale Präsenz und globale Verfügbarkeit von anbieterseitigen Personal-Ressourcen
- ▶ Formalisierung der Abläufe, ausgereifte Projektmanagementmethodik und Verfügbarkeit von Kompetenz unabhängig von bestimmten Personen

Die Einzel-Zufriedenheitsprofile charakterisieren die ERP-Systeme außerdem im Hinblick auf 34 Zufriedenheitsaspekte und weisen dabei - in Abhängigkeit von der vorhandenen Datenbasis - neben dem Trend über die Jahre auch Unterschiede in den Studienregionen aus.

Bestellung an
 Fax: +49 (0)241 40009-11

Bestellung

Hiermit bestellen wir verbindlich:

		Preis/Stück ¹	
Studienbericht „ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven 2014/2015“ (Studienbericht lieferbar ab 22.09.2014) Format: Lizenzierte PDF-Datei		Normalpreis	50% Rabatt für Teilnehmer ²
	inkl. Zufriedenheitsprofile zu 53 ERP-Lösungen	€ 600,00	€ 300,00
	exkl. Zufriedenheitsprofile	€ 150,00	€ 75,00
	Einzel-Zufriedenheitsprofil des folgenden Systems/der folgenden Systeme:		
	_____	€ 75,00	€ 37,50
	_____	€ 75,00	€ 37,50
	_____	€ 75,00	€ 37,50
Verfügbare Einzel-Zufriedenheitsprofile: ABAS, ALPHAPLAN, ams.erp, APplus, BISON Process x-trade, BMD, BüroWARE* , Business Express, CANIAS, CATUNO.pro, Comarch ERP Enterprise, e.bootis, eEvolution, eNventa*, FactWork, FEPA, FibuNet, FOSS, GODYO P/4, GUS OS, HS, IBeeS, IFS Applications, Infor AS, Infor Blending, Infor COM, Infor ERP LN, Infor ERP Xpert, Infor M3*, infra:NET*, ISSOS PRO*, MAJESTY, MegaPlus, MS Dynamics AX, MS Dynamics NAV, myfactory, Netsis Enterprise*, OpaccOne, ORLANDO, oxaion, PORTOLAN EVM, proALPHA, PSIpenta, sage ERP b7*, SAP Business ByDesign*, SAP ERP, SIVAS, Syslog, TopM Net7, TOSCA, WINLine, WinWeb-Food*, work ... for all!			

*Eingeschränkte Datenbasis

¹alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

²Anbieterunabhängige Anwender, die an der Studie teilgenommen und einen gültigen Fragebogen ausgefüllt haben.

.....
 Firma

.....
 Name, Vorname

.....
 Straße

.....
 PLZ, Ort:

.....
 Telefon

.....
 Telefax

.....
 E-mail

.....
 Ort, Datum

.....
 Rechtsverbindliche Unterschrift und Stempel

Die wichtigsten Ergebnisse der Studie in Kürze

Der Markt im Allgemeinen

- ▶ Der ERP-Markt ist ein länderspezifischer Markt, der deutlich von regionalen Anbietern mitgeprägt wird.
- ▶ Die Durchdringung der Unternehmen mit ERP-Software steigt sowohl bzgl. der unterstützten Aufgabenbereiche als auch im Hinblick auf den Anteil der ERP-Nutzer an der Belegschaft.
- ▶ Sowohl die Anzahl der unterstützten Unternehmensstandorte als auch der Grad der Internationalisierung (angebundene Regionen und Sprachen) steigt und erhöht die Komplexität der ERP-Installationen.
- ▶ Das durchschnittliche Alter der ERP-Installationen steigt erneut, was auf einen Rückgang des Marktvolumens im Neugeschäft hindeutet.
- ▶ Der ERP-Markt ist durch einen harten Wettbewerb unter den Anbietern geprägt, der sich u.a. in spürbar sinkenden Preisen insbesondere für Software-Lizenzen äußert. Auch der seit 2001 zu verzeichnende Trend steigender Dienstleistungspreise scheint gestoppt.

Die Zufriedenheitslage insgesamt

- ▶ Die Branche erhält insgesamt ein uneingeschränktes „gut“.
- ▶ Hochspezialisierte 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.

Zufriedenheitsaspekte

- ▶ Die Analyse aller Zufriedenheitsaspekte ergibt ein differenziertes und fundiertes Bild für insgesamt 44 ERP-Systeme.
- ▶ Die Gesamtbewertung des Systems und des Anbieters fällt dabei meist besser aus als der Durchschnitt der Detailspekte.

- ▶ Kritisch bewertet werden v.a. die systembezogenen Aspekte, wie z.B. die „Mobile Einsetzbarkeit“, „Formulare und Auswertungen“ und „Internationalität“.
- ▶ 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.
- ▶ Zu den Randbedingungen und Parametern, die die Anwenderzufriedenheit beeinflussen, gehören die Komplexität der ERP-Installation (Anzahl Benutzer, genutzter Funktionsumfang, 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-Releases).
- ▶ Darüber hinaus zeigt sich, dass das Implementierungsprojekt (u.a. Dauer, Aufwand, Kosten) eine sehr große und nachhaltige Hebelwirkung auf die Anwenderzufriedenheit hat.
- ▶ Die Studie zeigt, dass bei ca. 30% der ERP-Projekte die Budget- und Terminplanungen spürbar überschritten werden.

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.
- ▶ Der erneute Anstieg des durchschnittlichen Alters der ERP-Installationen in Deutschland legt einerseits einen Anstieg der Ersatzinvestitionen nahe.

Andererseits 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 leicht sinkende Durchschnittsalter der installierten Release-Stände deutet darauf hin, dass die ERP-Anwender die Potenziale einer aktuellen ERP-Installation nicht nur wahrnehmen, sondern sich diese auch erschließen. Dabei kommt ihnen sicherlich entgegen, dass auch die Anbieter dem Thema „Release-Hygiene“ einen zunehmenden Stellenwert beimessen.
- ▶ „ERP aus der Cloud“ macht nur in sehr begrenztem Maße Fortschritte: Zwar hat sich die Zahl der Neuanschaffungen, bei denen das Preis- & Betriebsmodell des ERP-Systems mit ausschlaggebend war verdoppelt, der Anteil ist aber nach wie vor ausgesprochen gering. Auch sehen die wenigsten Anwender in der Cloud ein relevantes ERP-Thema.
- ▶ Die Studie weist viele Handlungsfelder aus, die nur mit grundlegenden Innovationen der ERP-Software adressiert werden können. Die resultierenden Entwicklungskosten der ERP-Plattformen sind für viele „Kleine“ in Zukunft kaum mehr 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.