

ERP PRAXIS



ERP in der Praxis

Anwenderzufriedenheit
Nutzen
Perspektiven

2018/2019

Studienergebnisse • Management Summary

the ir-matchmaker **trovarit**

Trovarit AG
Campus-Boulevard 57
D-52074 Aachen

www.trovarit.com | www.it-matchmaker.com

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 des Unternehmens

Software für das Enterprise Resource Planning (ERP) spielt in den meisten Unternehmen eine ganz zentrale Rolle, wenn es um die Steuerung des Betriebes geht. Als Steuerungsinstrument für die wichtigsten Geschäftsprozesse leisten ERP-Systeme oftmals einen wesentlichen Beitrag zur Geschäftsentwicklung. Daher befasst sich eine Studie der Trovarit AG seit mittlerweile 14 Jahren regelmäßig mit dem ERP-Einsatz in der betrieblichen Praxis. Im Mittelpunkt steht dabei die Zufriedenheit der Anwender mit der ERP-Lösung.

Diese umfassende Untersuchung des ERP-Einsatzes hat die Trovarit AG gemeinsam mit den Partnern Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e.V. an der RWTH Aachen, ERP-Tuner/Wien und 2BCS AG/St. Gallen zum neunten 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.

Datenbasis	4
Zufriedenheit	6
Nutzen	14
Trends & Perspektiven	16

Datenbasis & Studienkonzept

Basis für die Studie ist eine Datenerhebung, die zwischen März und Juni 2018 durchgeführt wurde. Insgesamt wurden 2.617 Fragebögen bearbeitet. Nach intensiver Qualitätsprüfung wurden insgesamt 2.207 Bewertungen zur Auswertung zugelassen. Es handelt sich damit um die größte unabhängige Anwenderstudie zum ERP-Einsatz in Europa.

ERP-Systeme

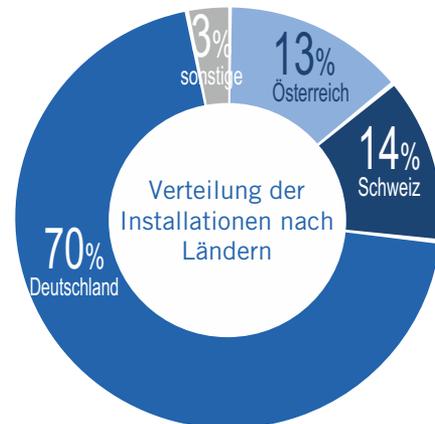


Die Teilnehmer der Studie haben insgesamt 157 verschiedene ERP-Systeme im Einsatz. 49 Systeme wurden im Rahmen von gültigen Fragebögen bewertet. Für 40 Systeme liegen belastbare Zufriedenheitsaussagen vor, da die Anzahl der gültigen Fragebögen bei diesen Systemen einen relevanten Anteil der installierten Basis repräsentiert. Bei weiteren neun Systemen wurden die Qualitätsstandards der Studie knapp verfehlt. Hier liegen Zufriedenheitsergebnisse mit eingeschränkter Aussagekraft vor.

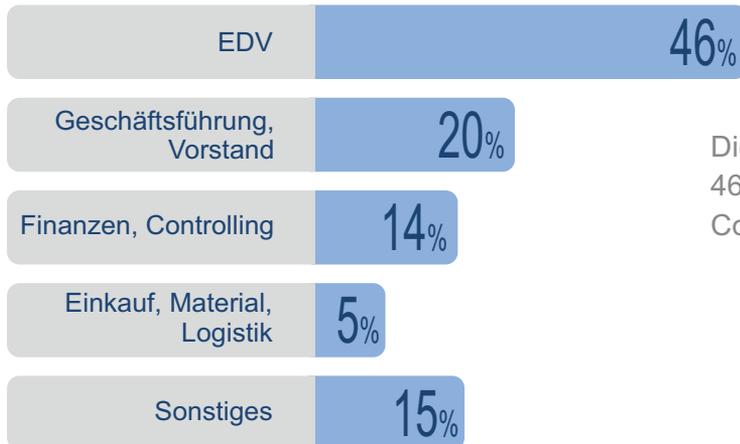
Fragebögen



Der Schwerpunkt der Studie lag im gesamten D/A/CH-Raum. Regional bildet Deutschland mit einem Anteil von knapp 70% einen Schwerpunkt der Untersuchung, gefolgt von Österreich (13%) und der Schweiz (14%). Gültige Teilnahmen gab es außerdem aus den Benelux-Staaten und der Türkei.

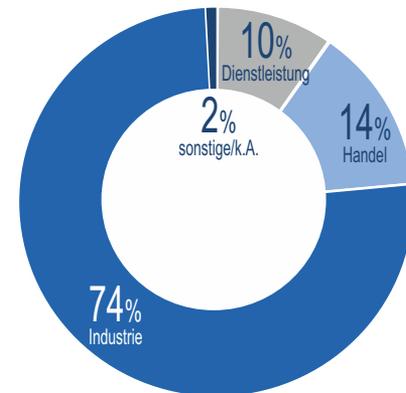


Verteilung der Teilnehmer nach Abteilungen



Die Teilnehmer stammen vor allem aus der EDV (ca. 46%), Geschäftsführung (ca. 20%) sowie Finanzen/Controlling (ca. 14%).

Verteilung der Installationen nach Branchen



Trotz eines Schwerpunkts im Bereich mittelständischer Industrieunternehmen (mehr als 2/3 der Unternehmen), verteilen sich die Teilnehmer über alle Branchen und Unternehmensgrößen, so dass man von einem umfassenden Überblick sprechen kann.

Durchschnittliches Alter der bewerteten Installationen



Das durchschnittliche Alter der ERP-Installationen ist nach 2014 und 2016 erneut gestiegen.

Die untersuchten Systeme waren zum Abschluss der Untersuchung durchschnittlich seit 11,7 Jahren in Betrieb.

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 Steuerungsgrößen in den Bereichen Produktmanagement bzw. -entwicklung, Vertrieb, Beratung und After-Sales-Service.

Vergleichbarkeit mittels Peer-Groups

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“). 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.

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.

Daneben spielen aber auch die Komplexität der mit dem ERP-System abbildbaren Prozesse bzw. Unternehmensstrukturen und die Fokussierung – 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

Die diesjährige Studie bestätigt die mittlerweile etablierte Erkenntnis, dass „schlanke“ ERP-Lösungen, ausgesprochene Branchenlösungen und/oder Lösungen kleinerer Anbieter mit verhältnismäßig kleinem Kundenstamm in Sachen Anwenderzufriedenheit insgesamt am besten abschneiden. Die besten der Lösungen, die tendenziell eher bei größeren Kunden zum Einsatz kommen, befinden sich dagegen im Mittelfeld.

Dabei ist den „kleineren“ ERP-Lösungen eine Spitzenposition keinesfalls sicher, wie die Studienergebnisse zeigen. Dennoch haben sie *per se* eine bessere Ausgangsposition als ihre „größeren“ Mitbewerber:

Geringe Komplexität: Schlankere und/oder funktionale bzw. branchenbezogene klar fokussierte ERP-Systeme verfügen über eine geringere Komplexität, so dass Einführung und Administration/Aktualisierung weniger aufwändig und die Bedienung weniger erklärungsbedürftig sind.

Enge Kundenbeziehung: Kleinere, lokale bzw. spezialisierte Anbieter verfügen aufgrund der überschaubareren Kundenbasis und ggf. auch aufgrund ihres Fach- bzw. Branchen-Knowhows über weitaus bessere Möglichkeiten, (persönliche) Beziehungen zu ihren Kunden intensiv zu pflegen und individueller zu gestalten.

Aktuelle Technologie/Release-Stände: Sind Installationen technologisch auf dem aktuellen (Release-) Stand, dann verfügen sie meist über eine bessere Oberflächenergonomie bzw. Benutzerführung sowie eine bessere Anpassbarkeit. Die Studie zeigt, dass das durchschnittliche Release-Alter bei schlankeren Installationen spürbar geringer ist als bei großen Installationen, da die Release-Wechsel in vielen Fällen mit deutlich weniger Aufwand verbunden sind.

Zufriedenheit mit Systemen und Software-Partnern

Betrachtet man die Top-Platzierungen im Zufriedenheitsportfolio 2018/2019, so zeichnen sich die dort positionierten Lösungen meist durch mindestens eine der zuvor beschriebenen Eigenschaften aus.

So sind die Installationen der Systeme Syslog, OpaccERP, ISSOSPro, Isah, ALPHAPLAN oder BMD in der Regel kleiner. Sie werden meist von weniger als 25 Anwendern in einem Unternehmen genutzt. Durch ihre Branchenspezialisierung zeichnen sich die im Spitzenfeld positionierten Lösungen ALPHAPLAN (Technischer Handel) oder SIVAS (Einzelfertiger) aus.

Zu den Lösungen, deren Anbieter aufgrund eines relativ überschaubaren Kundenstamms eine sehr intensive und persönliche Beziehung zu ihren Kunden pflegen können, zählen Syslog, CATUNO.pro, ISSOS PRO, cim ERP 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, dass dabei Systementwicklung, -Einführung und die Betreuung in der Betriebsphase oft 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 FEPA, oxaion, CANIAS und e.bootis. Von den weiter verbreiteten Lösungen im Mittelsegment ist vor allem APplus sehr gut positioniert.

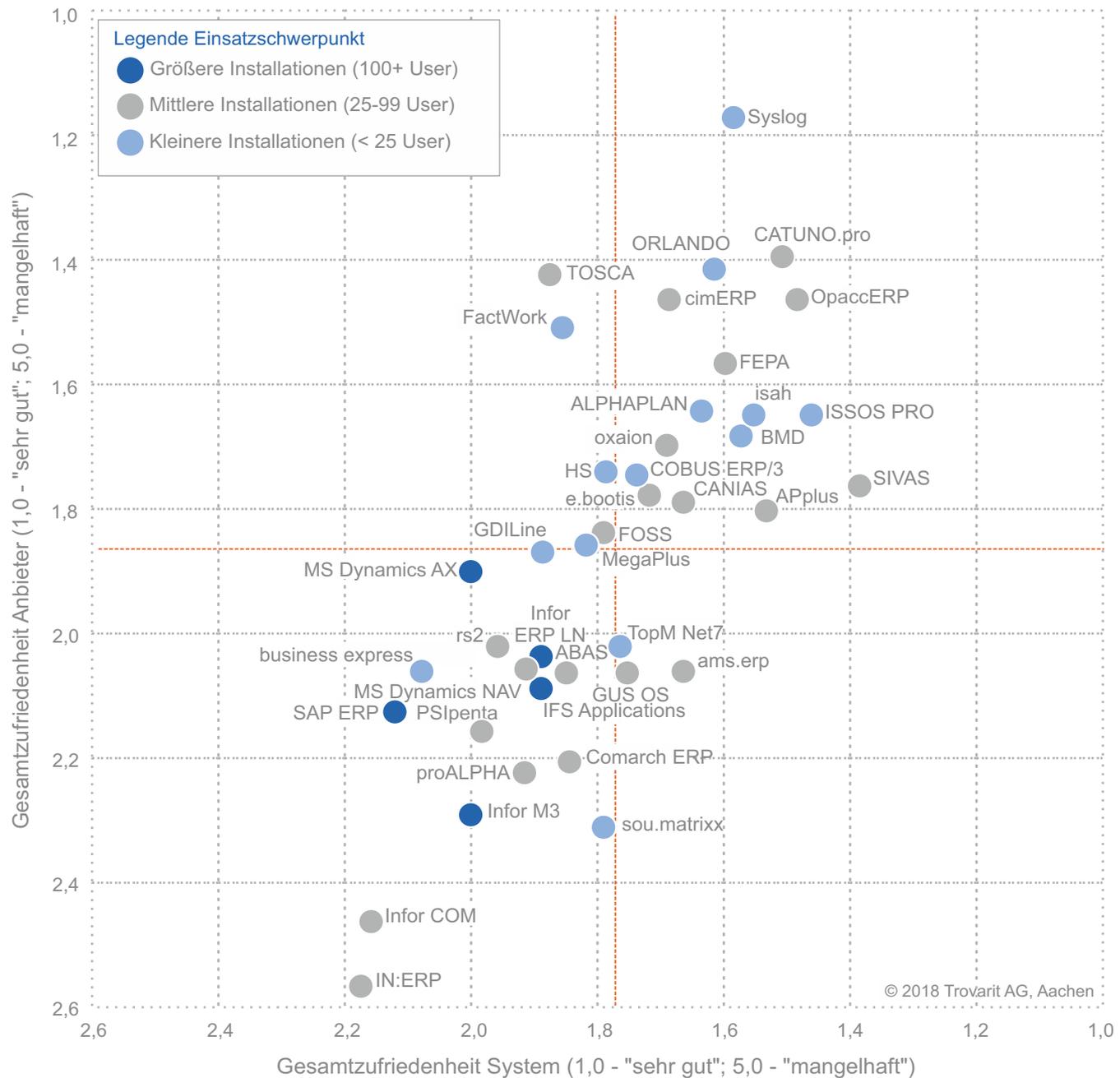
Betrachtet man nur die Systeme in der Kategorie der „Schwergewichte“ (Einsatzschwerpunkt über 100 User) schneiden im Jahr 2018 Infor ERP LN und IFS Applications überdurchschnittlich ab. Ins Auge springt in dieser Kategorie auch die überdurchschnittliche Zufriedenheit der Anwender mit den Dienstleistungen der Anbieter von Dynamics AX.

Ein Blick auf die Veränderung der Zufriedenheit mit Software und Anbietern im Vergleich zu 2016 zeigt, dass die meisten Systeme ihre Ergebnisse weitgehend bestätigen konnten. Allerdings fallen bei einigen auch deutliche Unterschiede auf.

Die Lösungen Infor ERP LN, FOSS, ALPHAPLAN und ams.erp erzielen im Vergleich zu 2016 sowohl im Hinblick auf die Zufriedenheit mit der Software als auch mit den Dienstleistungen des Anbieters signifikante Verbesserungen. FOSS macht damit Boden wieder gut, den das System 2016 gegenüber der Vorstudie verloren hatte. Infor ERP LN erarbeitet sich nach längerer "Durststrecke" ein bemerkenswertes Resultat in der Gruppe der ERP-Lösungen mit größeren Installationen.

Auf der anderen Seite des Spektrums zeigen sich aber auch Verschlechterungen. Gegenüber 2016 haben sich MegaPlus, business express und rs2 in beiden Dimensionen deutlich verschlechtert. Aufgrund ihrer sehr guten Ergebnisse in der Vorgängerstudie reihen sie sich nun im Mittelfeld ein.

„Zufriedenheit insgesamt“ (i.A.d. Kundenbasis)



Mobile Einsetzbarkeit

Nachdem die Zufriedenheit mit der mobilen Einsetzbarkeit der ERP-Systeme vor 2 Jahren nochmals spürbar gesunken ist, scheint sich hier eine Trendwende anzudeuten. D.h., die Schere zwischen der Erwartungshaltung bezüglich Mobile Computing und dem, was die ERP-Systeme heute bieten, geht zumindest nicht mehr weiter auseinander: Rund 130 Studienteilnehmer haben die Mobilität ihrer ERP-Lösung um eine Note besser eingestuft als im Jahr 2016.

Dennoch zeigt das Ergebnis, dass sich die aktuell im Einsatz befindlichen ERP-Lösungen verhältnismäßig schwertun, wenn es beim ERP-Einsatz heißt „zu jeder Zeit, an jedem Ort und über jedes Endgerät“. Eine erforderliche Umstellung von ERP-Software auf eine App-artige Nutzungscharakteristik bringt offenbar eine Vielzahl technologischer Herausforderungen mit sich (z.B. Plattform-unabhängigkeit, kontext-sensitive Benutzeroberfläche, Use Case-spezifische „Applifizierung“ umfassender Business Software-Lösungen).

Zwar haben viele ERP-Anbieter zwischenzeitlich hier ihre Hausarbeiten gemacht oder sind zumindest weit fortgeschritten. Angesichts der Dauer, die mit der Modernisierung der ERP-Installationen im Zuge von Release-Wechseln einhergeht, wird es aber noch Jahre dauern bis die Lücke zwischen Anspruch und Wirklichkeit auf breiter Front geschlossen ist.

Dokumentation

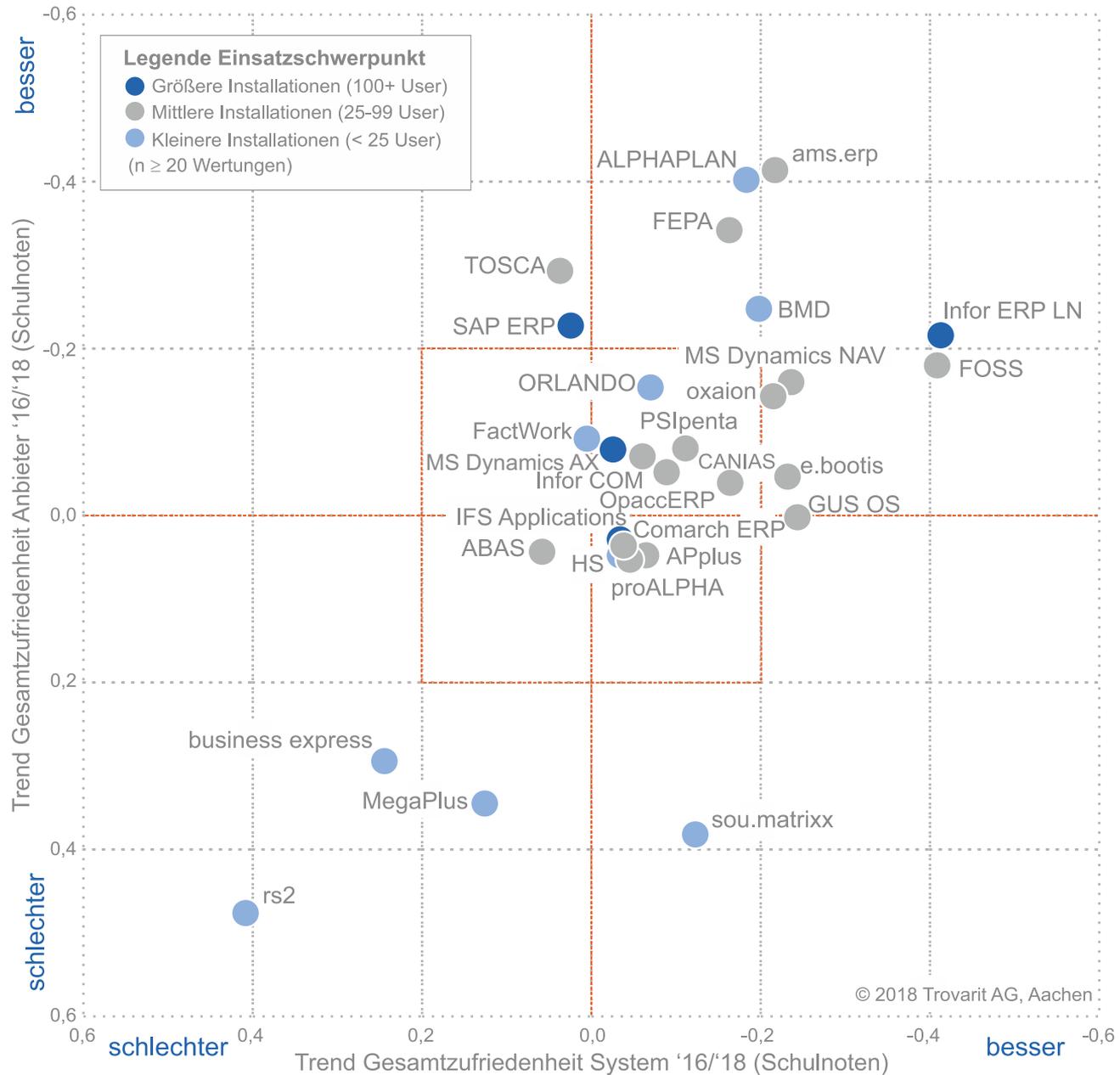
Ebenfalls Anlass zur Kritik bietet die „Dokumentation der ERP-Systeme“. Dabei wirken mehrere Mechanismen zusammen: Die Lösungen werden umfassender und ihre Bedienung damit anspruchsvoller. In der Folge steigen die Anforderungen an die technische Dokumentation aber auch an Schulungsunterlagen für den Endanwender. Gleichzeitig steigen Innovationsfrequenz und –umfang seitens der Anbieter.

Der Schulungs- und Informationsbedarf steigt dadurch insgesamt deutlich. Dabei 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.

Bei aller Kritik fördert die Studie insgesamt aber auch viel Positives zu Tage: Durchweg gute Noten erhalten u.a. die „Funktionalität“ und die „Stabilität des Systems“, das „Engagement“ und der „Support des Implementierungspartners“ im Projekt sowie die „Erreichung der Projektziele“. Diese Punkte gehören damit wohl eher nicht zu den Aspekten, denen man im Rahmen der Projektierung verstärkt Beachtung schenken muss.

Systeme im Zufriedenheitsportfolio

Trend „Anwenderzufriedenheit insgesamt“ (Vergleich 2016/2018)



Betrachtet man alle 39 untersuchten Zufriedenheitsaspekte, dann offenbart der ERP-Einsatz ein sehr differenziertes Bild. Nicht nur unterscheiden sich die Noten der einzelnen Aspekte hinsichtlich ihres Mittelwertes. Sie zeichnen sich auch durch eine sehr unterschiedliche Schwankungsbreite der Bewertungen aus: Über alle 2.200 Installationen hinweg wird z.B. die „Stabilität“ der ERP-Software sehr positiv bewertet. Gleichzeitig ist die Bandbreite der verschiedenen Bewertungen bei der „Stabilität“ relativ gering. Im Gegensatz dazu steht das Abschneiden der „mobilen Einsetzbarkeit“ der ERP-Lösung. Nicht nur liegt hier der Mittelwert mehr als eine ganze Schulnote schlechter. Auch streuen die Bewertungen der Anwender wesentlich stärker. Die Zufriedenheitsmerkmale lassen sich demnach grob in vier Kategorien einteilen.

► „Sichere Basis“

Die Benotungen sind gut und schwanken wenig. Diese Aspekte sind weitgehend beherrscht und das Anwenderunternehmen kann durchaus damit rechnen, dass hier eine gute Zufriedenheit erzielt wird.

► „Stete Herausforderung“

Unterdurchschnittliche Benotung und geringe Schwankung. Diese Themen sind fast immer problematisch und müssen besonders abgesichert werden, wenn sie überhaupt beeinflusst werden können.

► „Spreu & Weizen“

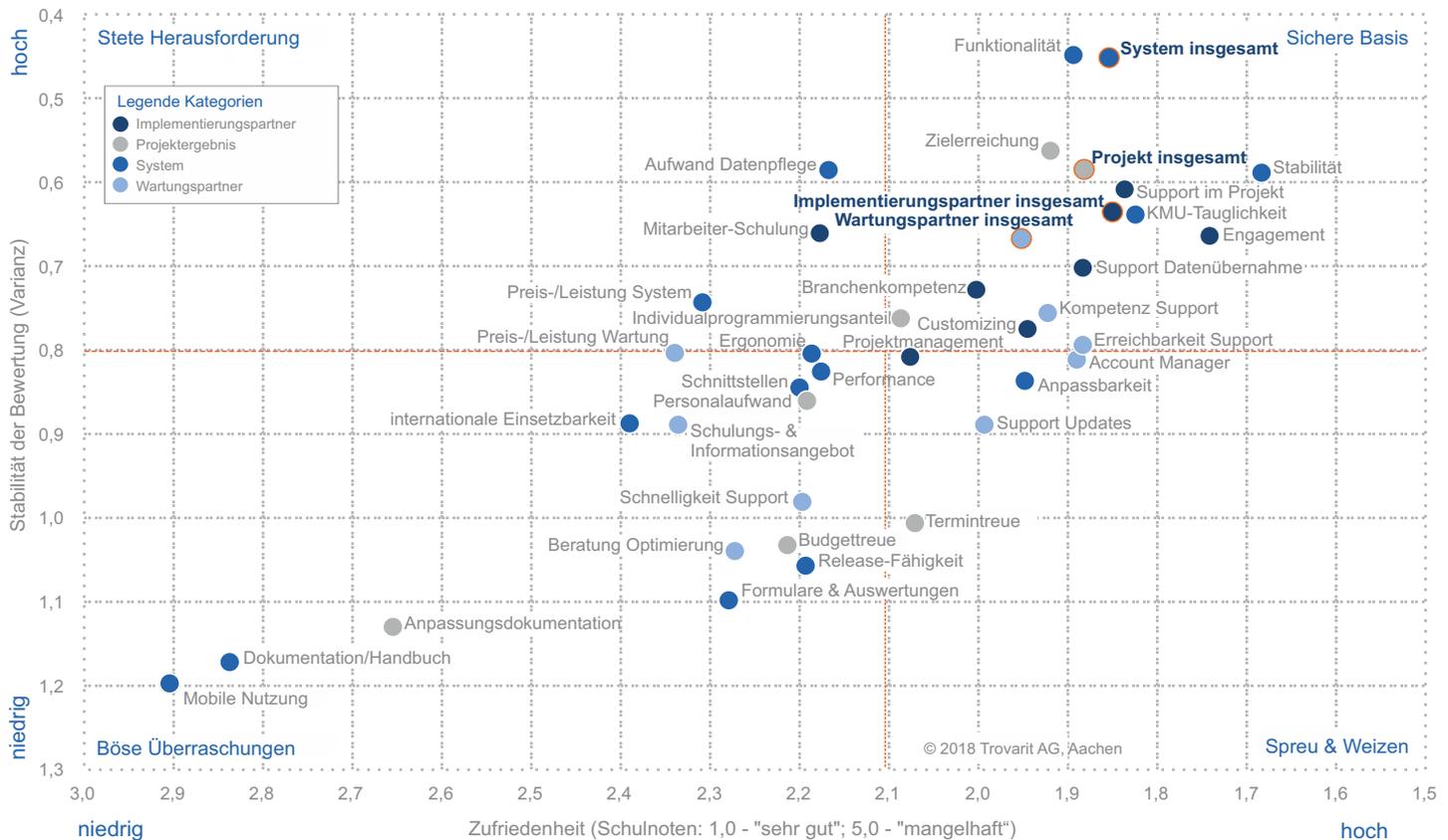
Die Zufriedenheitsnoten sind überdurchschnittlich, streuen aber von Fall zu Fall stark. Hier kann man also gute Ergebnisse besonders dann erwarten, wenn Anwender, System und Dienstleister gut zusammenpassen.

► „Böse Überraschungen“

Die Noten sind unterdurchschnittlich und haben eine hohe Schwankung. Diese Themen sind erfahrungsgemäß schwierig und rangieren in einer großen Bandbreite von „gut“ über „akzeptabel“ bis hin zu „katastrophal“.

Die Problempunkte „Mobile Nutzung“, „Anwender-Dokumentation“ und „Dokumentation von Anpassungen“ fallen dabei ganz klar in die letztgenannte Kategorie. Ebenfalls hier einzuordnen sind die „Internationale Einsetzbarkeit“ der ERP-Software sowie deren Möglichkeiten im Hinblick auf „Formulare & Auswertungen“. Ausbaufähig scheint auch der Service der ERP-Anbieter, insbesondere, wenn es um deren „Schulungs- & Informationsangebot“, die „Beratung zur Optimierung des Software-Einsatzes“ sowie die „Schnelligkeit des Supports“ geht. Und schließlich werden „Personalaufwand“ und „Budgettreue“ von ERP-Projekten relativ kritisch beurteilt. Dabei schwankt die Beurteilung der „Budgettreue“ in recht hohem Maße, was letztlich ein Spiegelbild der finanziellen Risiken von ERP-Projekten ist.

Zufriedenheitsaspekte und deren Beeinflussbarkeit



Im Vergleich zur Vorstudie in 2016 konnten zudem auf einigen Gebieten deutliche Fortschritte erzielt werden. Dazu zählen mit der „Flexibilität der ERP-Software“, „Formularen & Auswertungen“ und „Schnittstellen“ insbesondere auch Themenfelder, die lange Jahre zu den Schwachpunkten von ERP-Software zu zählen waren. Ebenfalls spürbare

Fortschritte sind im Hinblick auf den Aufwand erzielt worden, der für die Datenpflege zu erbringen ist. Das ist angesichts der zunehmenden Bedeutung von Interesse, die der Rohstoff „Daten“ für Unternehmen hat.

Nutzen von ERP-Systemen

Die maßgebliche Dimension zur Bewertung einer ERP-Lösung ist letztlich der Nutzen, der ihr zugeschrieben wird.

Klassische Bewertungsansätze, z.B. die Berechnung des Return on Investment (RoI), versagen bei ERP-Installationen regelmäßig, da sich ein Teil der Nutzenaspekte von ERP-Lösungen einer belastbaren monetären Bewertung schlichtweg entzieht (z.B. „Rückverfolgbarkeit von Informationen“). Darüber hinaus sind in einem reifen ERP-Anwendermarkt, bei einem ERP-Verbreitungsgrad von über 90% der Unternehmen und langjährigem ERP-Einsatz, viele quantifizierbare Rationalisierungspotenziale bereits gehoben. Insofern muss man insbesondere Modernisierungs- und Ersatzinvestitionen in Kernbereiche der ERP-Software wohl eher im Sinne der Erhaltung des erreichten Performance-Levels und damit aus der Perspektive des „Nutzen-Verlustes bei Nicht-Investition“ (Loss on Non-Investment/LoNI) betrachten.

Ein Blick auf die Nutzenpotenziale, die aus Sicht der Anwender im Kontext des ERP-Einsatzes die größte Rolle spielen, zeigt den vielfach qualitativen Charakter des ERP-Nutzens:

- ▶ Eine Beschleunigung und Vereinfachung von Unternehmensprozessen bzw. die Bereitstellung von Informationen zur Steuerung der Geschäftsprozesse bescheinigen 64% der Teilnehmer der Studie ihren ERP-Lösungen.

- ▶ ERP-Lösungen leisten einen relevanten Beitrag zur Steigerung der Informationsqualität im Unternehmen, indem Sie Informationen schnell und einfach (53% der Teilnehmer) sowie korrekte und - für den jeweiligen Anwendungsfall - nützliche Informationen (43%) liefern, deren Ursprung nachvollziehbar und belegbar bleibt (42%).
- ▶ 51% der Teilnehmer bescheinigen ihrer ERP-Lösung zudem einen Nutzenbeitrag im Hinblick auf die „Durchgängigkeit der Prozessunterstützung“. Dahinter verbergen sich meist die Vermeidung von Medienbrüchen, weniger Wechsel zwischen verschiedenen Lösungen sowie eine geringere Mehrfachverwaltung und -pflege gleicher Daten.
- ▶ Im Sinne der Rationalisierung noch weiter als die „Prozessunterstützung“ trägt die „Automatisierung relevanter (Teil-)Prozesse“ im Unternehmen, die immerhin ca. 36% der Unternehmen durch den Einsatz ihrer ERP-Lösung erzielen.

Die „durchgängige Prozessunterstützung“ schafft zudem die Voraussetzung für weitergehende Nutzenbeiträge wie „erhöhte Transparenz und besseres Prozessverständnis“ (27% der Teilnehmer), indem sie – in Verbindung mit „aussagekräftigen Kennzahlen“ – eine umfassendere Sicht auf die Zusammenhänge im Unternehmen ermöglicht.

Meistgenannte Nutzenbeiträge von ERP-Systemen



erzielen (bis 15% der Studienteilnehmer). Angesichts der Globalisierung der Wirtschaft erstaunt dies insofern, als viele ERP-Anbieter in den letzten Jahren verstärkt mit Ansätzen wie „Mehr-Mandantenfähigkeit“, „Multi-Site“, „Supply Chain Management“ und, nicht zuletzt, einer Internationalisierung i.S.v. „Mehrsprachigkeit“ oder „Regionalisierung“ für ihre Lösungen werben. Hier klafft offenbar noch eine erhebliche Lücke zwischen Anspruch und Wirklichkeit.

Einen unmittelbaren Nutzenbeitrag zur Senkung von „Prozesskosten“ bescheinigen jeweils nur gut 5% bzw. 7% der Anwender ihrer ERP-Lösung. Diese Einschätzung steht sicherlich im Widerspruch zum vielfach wahrgenommenen Nutzen der „Prozessbeschleunigung“. Gleichzeitig bestätigt dieses Ergebnis aber die Problematik, dass sich der Nutzen von ERP-Systemen aufgrund relativ unscharfer Ursache-Wirkungsbeziehungen nur schlecht in Euro und Cent abbilden lässt.

Ebenfalls vergleichsweise gering ist der Nutzen, den Unternehmen derzeit durch den Einsatz ihrer ERP-Lösung im Hinblick auf die standort- oder gar länderübergreifende Zusammenarbeit

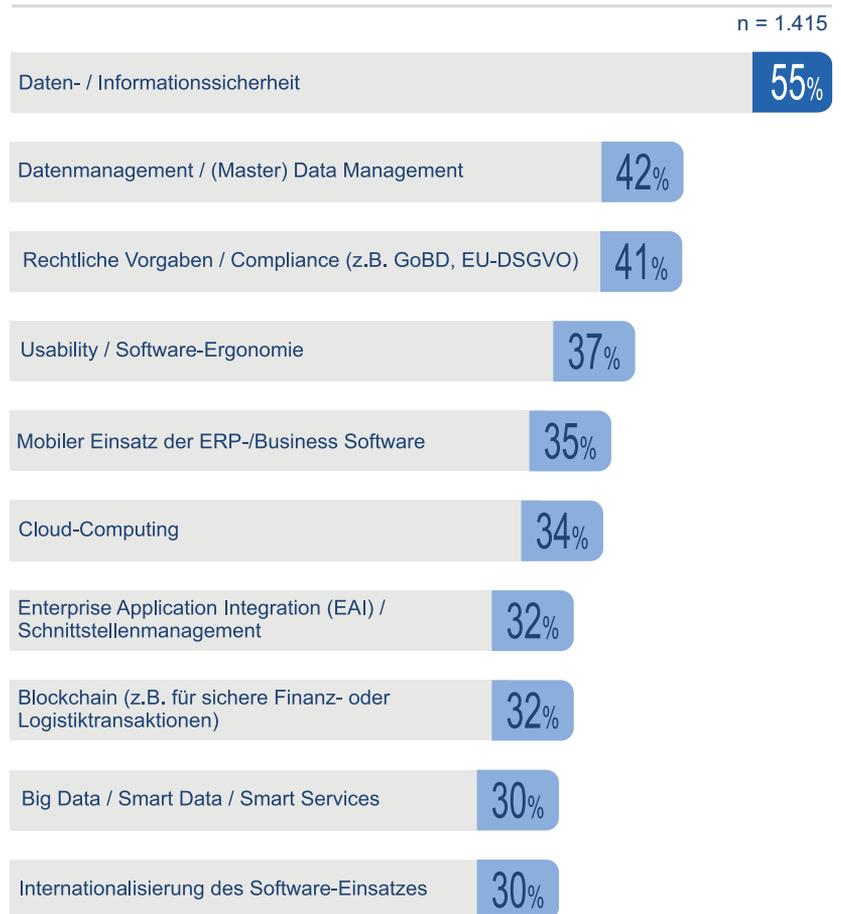
Dabei findet sich diese Diskrepanz nicht unbedingt nur auf der Seite der Anbieter: Gerade viele mittelständische Unternehmen fangen gerade erst an, sich mit den Konsequenzen der Globalisierung für ihre Geschäftsprozesse und die damit verbundene ERP-Infrastruktur intensiv auseinander zu setzen. In günstig gelagerten Fällen bieten die vorhandenen ERP-Lösungen bereits entsprechende Nutzenpotenziale, die bis dato einfach nicht ausgeschöpft wurden. In anderen Fällen offenbaren sich hier allerdings auch die Grenzen einiger ERP-Systeme.

Themen & Trends im ERP-Umfeld

Wie im Jahr 2016 rangieren Themen wie „Daten-/Informationssicherheit“ („sehr relevant“ für ca. 55% der Teilnehmer), „Usability / Software-Ergonomie“ (37%), die Einhaltung und Unterstützung rechtlicher Vorgaben („Compliance“, 41%) und der „Mobile ERP-Einsatz“ (35%) ganz vorne. Mit 42% neu in der Spitzengruppe positioniert sich das „Datenmanagement“, das 2018 erstmals abgefragt wurde. Im Vergleich zu den Vorjahren deutlich zugelegt hat der Stellenwert des „Cloud Computing“ (34,4%).

Die Bedeutung der „Datensicherheit“ sowie des „Datenmanagements“ lässt sich aus der Rolle der ERP-Software im Unternehmen ableiten: Sie führt die wichtigsten Stamm- und Bewegungsdaten und dient als Datendrehscheibe für die Mehrzahl der in einem Unternehmen eingesetzten Software-Anwendungen. 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. Damit einher gehen vielfach auch deutlich steigende Anforderungen an die Unterstützung des Datenmanagements, das sich zunehmend als zentrale Querschnittsaufgabe, ähnlich dem Qualitätsmanagement in den Unternehmen etabliert.

Die 10 wichtigsten ERP-Trends aus Sicht der Anwender



© 2018 Trovarit AG, Aachen

Das Thema „Compliance“ betrifft im ERP-Kontext fast alle ERP-Anwender, da Änderungen, z.B. in der Sozial- und Steuergesetzgebung (E-Bilanz, neue GoBD etc.), auch Änderungen in zentralen ERP-Modulen nach sich ziehen. Nicht zuletzt vor dem Hintergrund der Datenschutzgrundverordnung

©2018, Trovarit AG, Aachen

(DSGVO) kommt der „Compliance“ des ERP-Einsatzes große Aktualität zu. Hier spielen neben vielen juristischen Formalia und Verfahrensanweisungen für die Mitarbeiter auch technische Aspekte der ERP-Software eine Rolle. So fordert der Gesetzgeber gemäß Art. 25 der DSGVO den „Datenschutz durch Technikgestaltung“ (privacy by design) sowie durch „datenschutzfreundliche Voreinstellungen“ (privacy by default) der ERP-Systeme mit zu gewährleisten.

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.

Die Relevanz des Cloud-Computing erfährt aus zwei Richtungen Antrieb: Zum einen drücken gerade große ERP-Hersteller ihr ERP-Angebot mit Vehemenz in Richtung Cloud. Motivation sind hier u.a. eine Verstärkung und Steigerung von Erlösen, eine deutlich höhere Kundenbindung und eine deutlich höhere Skalierbarkeit des Geschäftes. Aber auch auf der Anwenderseite steigt die Akzeptanz und der Bedarf für „ERP aus der Cloud“. So bieten Cloud-Lösungen gerade kleineren Unternehmen, die oft über wenig eigene Ressourcen für den IT-Betrieb verfügen, einen

relativ schlanken Einstieg in die Nutzung leistungsfähiger ERP-Lösungen. Und Unternehmen mit komplexeren Strukturen (Größe, Standorte/Niederlassungen und/oder Internationalität) schätzen die geringere Komplexität der zu betreibenden ERP-Infrastruktur in Verbindung mit einem deutlich höheren Maß an Standardisierung und technischer, wirtschaftlicher sowie oft auch regionaler Skalierbarkeit des Cloud-Betriebs.

Das Research-Team

Die Studie "ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven" wurde unter der Leitung von Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Karsten Sontow erstellt. Das Research-Team der Trovarit AG rund um MBA Matthias Gerads konnte wieder verschiedene Fachexperten der Partner Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e.V. an der RWTH Aachen, ERP-Tuner (Wien) und 2BCS AG (St. Gallen) für das Projekt gewinnen.

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

Dank

Bereich des Mittelstands.

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 schmeichelfhaft 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.
Pyrkergrasse 35
A-1190 Wien

www.derertuner.net

Wissenschaftlicher Partner



Forschungsinstitut für
Rationalisierung (FIR) e.V. an
der RWTH Aachen
Campus-Boulevard 55
D-52074 Aachen

www.fir.rwth-aachen.de

Medienpartner



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.

Die Einzel-Zufriedenheitsprofile charakterisieren die ERP-Systeme außerdem im Hinblick auf 39 Zufriedenheitsaspekte und weisen dabei - in Abhängigkeit von der vorhandenen Datenbasis - neben dem Trend über die Jahre auch Unterschiede in den Studienregionen aus.



ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven 2018/2019.

Dr. Karsten Sontow, Peter Treutlein

Trovarit AG, Aachen

ISBN: 978-3-938102-46-6

Format: lizenzierte PDF-Datei

Erscheint: Mitte Oktober 2018

Bestellung im Buchhandel oder unter:

www.trovarit.com/erp-praxis

Studienbericht

- ▶ inkl. Zufriedenheitsprofile zu 49 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 2018 einen Fragebogen ausgefüllt haben.

Im Studienbericht veröffentlichte Systeme

ABAS	FactWork	isah	sage ERP b7*
ALPHAPLAN	FEPA	ISSOS PRO	SAP ERP
ams.erp	FOSS	MAJESTY*	SIVAS
APplus	GDILine	MegaPlus	sou.matrixx
BMD	GUS OS	MS Dynamics AX	Syslog
business express	HS	MS Dynamics NAV	TopM Net7
CANIAS	IFS Applications	OpaccERP	TOSCA
CATUNO.pro	IN:ERP	ORLANDO	Vertec*
cimERP (vormals xdPPS)	Infor Blending*	oxaion	WINLine*
COBUS ERP/3	Infor COM	Portolan EVM*	work4all*
Comarch ERP Enterprise	Infor ERP LN	proALPHA	
Diamant*	Infor ERP Xpert*	PSIpenta	
e.bootis	Infor M3	rs2	

*ERP-Systeme mit eingeschränkter Datenbasis

Die wichtigsten Ergebnisse der Studie in Kürze

Zufriedenheitsaspekte

- ▶ Insgesamt bekommen die Systeme und Software-Partner durchweg gute Noten.
- ▶ Kritisch bewertet werden bei den Systemen die mobile Einsetzbarkeit, die Dokumentation, die internationale Einsetzbarkeit sowie das Preis-/Leistungsverhältnis.
- ▶ Die Wartungspartner werden ebenfalls für ihr Preis-/Leistungsverhältnis und für nicht zufriedenstellende Services wie das Schulungs- und Informationsangebot, die Beratung bei der Optimierung des ERP-Einsatzes oder die Schnelligkeit beim Support kritisiert.
- ▶ Im Projekt stellen die fehlende oder unzureichende Anpassungsdokumentation, fehlende Budgettreue und hohe Personalaufwände die größten Probleme dar.
- ▶ Die Implementierungspartner werden im Bezug auf die Mitarbeiterschulung, das Projektmanagement und ihre fehlende Branchenkompetenz am schlechtesten bewertet, bewegen sich insgesamt aber auf einem sehr hohen Notenniveau.
- ▶ Die Untersuchung der Stabilität der Bewertungen (Varianz) zeigt, dass sich insbesondere die mobile Nutzung und die Dokumentation (Handbuch ebenso wie Anpassungsdokumentation) als böse Überraschung erweisen können, während sich die Funktionalität als sichere Basis darstellt.

Nutzen

- ▶ Die von den Teilnehmern am häufigsten bestätigten Nutzenbeiträge des ERP-Einsatzes betreffen die Beschleunigung und Vereinfachung von Unternehmensprozessen sowie die Steigerung der Informationsqualität im Unternehmen.
- ▶ Nur ein sehr kleiner Anteil der Teilnehmer sieht den Nutzen des ERP-Einsatzes in der einfacheren internationalen Zusammenarbeit (5%), in der Reduzierung von IT-Aufwand & Kosten (5%) oder von Prozesskosten (7%). Auch eine höhere IT-Sicherheit sehen nur 9% der Studienteilnehmer als Folge des ERP-Einsatzes.

Perspektiven

- ▶ Datensicherheit und -management spielen vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierung und (überbetrieblichen) Integration eine immer größere Rolle im Umfeld von ERP-Systemen.
- ▶ Auch in der Erfüllung immer neuer gesetzlicher Anforderungen und Vorgaben (z.B. E-Bilanz, DSGVO) sehen die Studienteilnehmer eine Aufgabe, bei der das ERP-System sie zukünftig noch besser unterstützen sollte.
- ▶ Im Vergleich zu den Vorjahren deutlich zugelegt hat der Stellenwert des Cloud Computing (34,4%). Damit zieht Cloud-ERP an Trends wie Big Data, Internationalisierung des Software-Einsatzes und Schnittstellenmanagement vorbei.