

THEMA DER WOCHE

ERP-Nutzer bemängeln Reports

Große Anbieter von Business-Software bekommen in der „ERP-Zufriedenheitsstudie 2006“ schlechtere Noten als kleine. Durch die Bank kritisieren Kunden Berichts- und Formularfunktionen.

VON CW-REDAKTEUR FRANK NIEMANN

Zufriedenheit drückt sich bei den Anwendern von Enterprise-Resource-Planning-Software (ERP) ganz unterschiedlich aus, doch in wichtigen Punkten stimmen sie überein: Die Softwarepakete sollten flexibler und benutzerfreundlicher sein. Dies ist ein Ergebnis der diesjährigen Auflage der Studie „ERP-Zufriedenheit Deutschland 2006“ (<http://erp-z.de>) der Trovarit AG in Kooperation mit der COMPUTERWOCHE (siehe Kasten „Zur Studie“). Ebenfalls kritisiert wurden funktionale Schwächen, Schnittstellenprobleme und die aufwändige Stammdatenpflege.

Hier lesen Sie ...

- ◆ wie kleine, mittelständische und große Firmen ihre ERP-Lösungen bewerten;
- ◆ mit welchen Funktionen die Nutzer nicht zufrieden sind;
- ◆ dass manche Anwender veraltete Releases einsetzen;
- ◆ dass sich Übernahmen und Fusionen negativ auf die Kundenzufriedenheit auswirken;
- ◆ auf welche Schwierigkeiten ERP-Nutzer bei der Produkteinführung stoßen.

Am meisten mangelt es Benutzern an Funktionen zur Auswertung von Geschäftsdaten und deren Darstellung in Formulare. „In Sachen Reporting sowie im Formularwesen beklagen sich die ERP-Anbieter nach wie vor nicht mit Ruhm“, fasst Karsten Sontow, als Vorstand der Trovarit AG Leiter der Zufriedenheitsstudie in Deutschland, das Votum der Nutzer zusammen. Im Hinblick auf die Flexibilität der ERP-Pakete kritisieren die Anwender vor allem Funktionen zur Konfiguration von Reports und Formularen. Gemeint sind die Bordmittel der Business-Lösungen. Die Anwender stört, dass sich Standardvorlagen für Rechnungen, Lieferscheine, Belege und Analysen nur schlecht an ihre Belange anpassen lassen.

Excel schließt Lücken

Dieses Manko ist deshalb prekär, weil ERP-Kunden großen Wert darauf legen, Unternehmensdaten in einer ansprechenden Form zu präsentieren – nicht zuletzt, um Rückschlüsse auf die Firmensituation ziehen zu können. Wegen unzureichender Tools der ERP-Lösungen dient

häufig Microsofts Excel als ergänzendes Hilfsmittel, das in der Liste der neben dem ERP-System verwendeten Softwareprodukte ganz oben rangiert.

In Sachen Flexibilität befanden die befragten Firmen mitunter auch die Möglichkeiten zum Ändern von Masken nicht ausreichend. Zudem lassen es manche Softwareprodukte nicht oder nur schwer zu, Abläufe den Vorstellungen der Anwender entsprechend zu verändern.

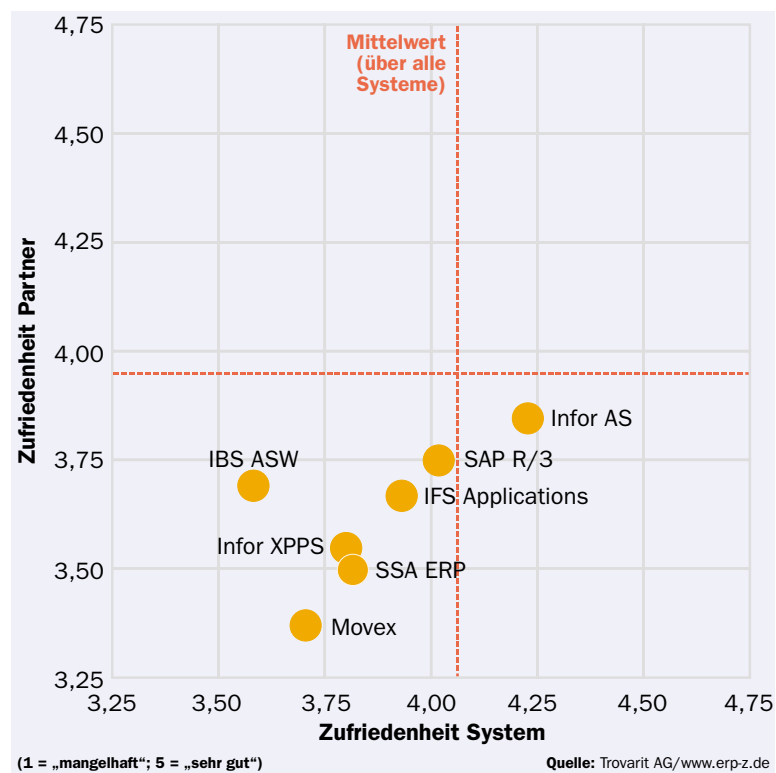
Positiv: Betriebsstabilität

Zufrieden zeigen sich Nutzer dagegen mit der Betriebsstabilität und Performance der ERP-Produkte sowie deren Funktionsumfang. Gleiches gilt für das Engagement der einschlägigen Berater und Account Manager.

Im Rahmen der Studie fragte Trovarit 28 Qualitätsaspekte ab, die sich auf das System, die Projektorganisation, den Betriebsupport sowie das Projektergebnis beziehen. Die Untersuchung zeigt, dass alle Aspekte umso besser bewertet werden, je aktueller das eingesetzte Software-Release ist.

Für die Anwenderzufriedenheit von Bedeutung ist daher, dass nicht alle ERP-Nutzer dem Release-Zyklus ihrer Lieferanten folgen. Zum Beispiel haben die in der Studie befragten Kunden von Infor XPPS den letzten Release-Wechsel im Durchschnitt vor gut drei Jahren vollzogen und nutzen damit die ältesten Programmversionen. Ähnlich stellt sich die Situation bei den Anwendern von „ERP LN“ (vormals Baan) von SSA Global, von „P2/P2plus“ der AP AG und von

Einsatzschwerpunkt: über 500 Mitarbeiter



Große Anbieter kommen vergleichsweise schlecht weg.

„SAP R/3“ dar. Da in der Regel modernere Software bessere Funktionen bietet – gerade auch in Sachen Flexibilität und Bedienerfreundlichkeit – muss das Alter einer Installation bei der Qualitätsbewertung eines Produkts berücksichtigt werden. Die Spitzenreiter in puncto Anwenderzufriedenheit weisen allesamt ein durchschnittliches Release-Alter von weniger als einem Jahr auf. An die Adresse der ERP-Anwender lässt sich daraus die Anforderung ableiten, im eigenen Interesse in die Modernisierung ihrer ERP-Infrastruktur zu inves-

tieren. Allerdings sind Produkt-Upgrades einer umfangreichen SAP-Installation auch viel aufwändiger, als bei einem kleinen ERP-System, so dass die zu beobachtende Zurückhaltung in vielen Fällen nachvollziehbar ist.

Gefragte Branchenspezialisten

Bezogen auf die Gesamtzufriedenheit mit dem System und dem Implementierungspartner stehen nach wie vor spezialisierte Branchenspezialisten für den Mittelstand und für kleine Unternehmen hoch in der Gunst der Anwender. Auch zeigt sich einmal mehr, dass kleine Anbieter, die ihre Kunden intensiv und persönlich betreuen, in Sachen Anwenderzufriedenheit vergleichsweise gut abschneiden. „X-Trade“, ein Handelssystem der Firma Maxess Systemhaus, „WinWeb-Food“ des Nahrungsmittel-Spezialisten Winweb GmbH oder „SIVAS“, eine Lösung für Einzelfertiger der Schrempp EDV GmbH, sind solche Kandidaten. Sie schnitten in puncto Gesamtzufriedenheit am besten ab.

Anwender schätzen offenbar das Branchen-Know-how der spezialisierten Hersteller, da diese ihre Probleme und Prozesse verstehen. Zudem lässt sich eine auf eine Branche ausgerichtete (vertikale) ERP-Lösungen in der Regel mit einem geringeren Anpassungsaufwand einführen als ein horizontales Standardpaket.

Dies gilt auch für Branchenausprägungen von Standardprodukten wie Microsofts „Dynamics NAV“ (vormals „Navision“) und SAP R/3 – sofern sich die Systemhäuser in vergleichbarer Weise spezialisieren, was aber nicht immer der Fall ist.

Auch Partner werden bewertet

Die Gesamtzufriedenheit gibt wieder, wie die Anwender das System und den Partner bewerten. Manche Hersteller bedienen – wie bereits erwähnt – die Kunden direkt, andere vertreiben ihre Produkte über Vertriebspartner, die somit die Kundenschnittstelle bilden. Microsoft zählt dazu. Die ERP-Nutzer bewerten demnach nicht nur den Software-Hersteller und dessen Produkt, sondern auch den Partner, von denen es bekanntlich gute und weniger gute gibt. Die Zufriedenheitsanalyse zeigt, dass die Zufriedenheit mit der ERP-Software und dem ERP-Dienstleister sehr stark voneinander abhängen.

Die Untersuchung verdeutlicht jedoch auch, dass Mittelstandsanbieter nicht automatisch einen Bonus beim Anwender haben: Zu den Verlierern bei der Gesamtzufriedenheit zählen mit „Ifax Open“ von Ifax und „Canias ERP“ von IAS auch zwei Lösungen aus dieser Kategorie. Dabei sind die Noten eigentlich nicht schlecht: Trovarits Werteskala reicht von einem (mangelhaft) bis fünf Punkte (sehr gut). Alle Lösungen wurden deutlich besser als „befriedigend“ bewertet.

Komplexität stört

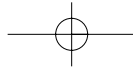
ERP-Hersteller, die größere Unternehmen beliefern, werden generell kritischer beäugt. Sie erhielten im Vergleich zu den vor allem im Mittelstand eingesetzten Lösungen schwächere Noten. Dies trifft sowohl auf Generalisten wie SAP, IFS, SSA Global und Intenia zu, als auch auf Spezialisten für eine Branche, etwa „ASW“ von IBS (Handel) und das Infor-Produkt „XPPS“ für Automobilzulieferer. Beliebtestes Produkt ist hier das ebenfalls zu Infor gehörende „AS“ (vormals „Brain Industry“). Positiv bewerten die Anwender dieser Lösungen zumeist deren Funktionsumfang sowie die Durchgängigkeit und Stabilität. Gleichzeitig beklagen sie überdurchschnittlich oft die Komplexität der Softwarelösungen, den Aufwand für Anpassungen und die Kosten für den Betrieb. Dabei fällt auf, dass

Zur Studie

Die ERP-Zufriedenheitsstudie „Deutschland 2006“ gibt es seit 2004. Sie ist Teil einer länderübergreifenden, anbieterunabhängigen Initiative im gesamten deutschsprachigen Raum und wurde von der Züricher Beratung i2s GmbH im Jahr 2003 ins Leben gerufen. Die Trovarit AG leitet die Deutschlandstudie; das Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen (FIR) e.V. und die MQ Result Consulting AG, Tübingen, begleiten sie fachlich.

Methodik und Datenbasis

- ◆ Online-Befragung mittels standardisiertem Fragebogen.
- ◆ Seit 2004 jährliche Untersuchung von 28 Zufriedenheitsaspekten anhand einer Notenskala.
- ◆ Ansprache der Teilnehmer über Print-/Onlinemedien, Massen-Mailing und ERP-Anbieter.
- ◆ Anzahl Teilnehmer: 2236 Unternehmen (über 26 Prozent mehr als im Vorjahr).
- ◆ Charakteristik der Teilnehmer: Schwerpunkt „Industrie“ (rund 63 Prozent), repräsentative Größenverteilung.
- ◆ Rund 50 Prozent sind IT-/ERP-Verantwortliche.
- ◆ 2006 wurden gemäß der Qualitätskriterien 2126 Bewertungen zur Auswertung zugelassen (rund 12 Prozent mehr als im Vorjahr).



die größeren ERP-Anwendungen ein vergleichsweise hohes Alter der Release-Stände aufweisen, was – wie bereits erwähnt, der Anwenderzufriedenheit oft nicht zuträglich ist.

Bewertet werden neben ERP-Suiten auch Produkte, die sich auf Teildisziplinen konzentrieren. Dazu zählen vor allem die Finanzbuchhaltungslösungen zum Beispiel von Diamant, Wilken und CSS. Diese Produkte werden bei Industrie- und Handelsunternehmen oft gemeinsam mit spezialisierten Logistik-Paketen eingesetzt.

würde das im Vergleich zum Vorjahr schlechtere Resultat des Anbieters Ifax erklären. Bei diesem Hersteller, der in der Studie den ältesten Kundenstamm aufweist, heben die meist mittelständischen Anwender zwar die Stabilität der Lösung, ihre Funktion sowie die günstigen Betriebskosten als positiv hervor. Sie bemängeln jedoch zunehmend, dass die Technik nicht mehr zeitgemäß sei.

Umgekehrt wirken sich positive Entwicklungen bei Anbietern auch entsprechend auf die Bewertung der Kunden aus. Ähnlich

und kaufmännische Auftragsabwicklungsprozesse durchgängig unterstützen. Daher müssen sie den technischen, rechtlichen und organisatorischen Entwicklungen im Unternehmen folgen, so Carsten Schmidt, Leiter des Bereichs Produktionsmanagement am Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR), das die Studie von wissenschaftlicher Seite begleitet hat. Anwenderunternehmen verändern derzeit ihre Auftragsabwicklungs- und Planungsprozesse nach einer Unternehmensverlagerung oder der Einbeziehung von Produktionsstandorten. Wie die Zufriedenheitsstudie veranschaulicht, lösen deutlich mehr Firmen als in der Vergangenheit ihre betriebswirtschaftliche Software ab, weil die bestehende ERP-Umgebung angesichts dieser erheblichen organisatorischen Veränderungen die aktuellen Unternehmensstrukturen und -prozesse nicht mehr adäquat abbilden kann.

Ziele bei der Einführung

Wer ein ERP-System einführt, möchte in erster Linie Kernprozesse des Unternehmens verbessern und effizienter auf Geschäftsinformationen zugreifen können. Bei großen Unternehmen mit komplexen IT-Umgebungen spielen zudem Harmonisierungsbestrebungen sowie Rationalisierung des IT-Betriebs durch geringere Kosten und weniger Schnittstellen eine große Rolle. Konzerne haben die Rationalisierungspotenziale in den Kernprozessen schon zum Teil gehoben und wenden sich nun den meist kostspieligen IT-Strukturen zu. Das gilt erst recht, wenn sie fusionieren oder andere Firmen kaufen, wodurch die Softwarevielfalt steigt. Firmen sind dann bestrebt, verschiede-

Namhafte ERP-Anbieter kneifen

Aus **unerklärlichen Gründen** stehen Systeme von Oracle, „Dynamics AX“ („Microsoft Axapta“), SAPs „Business One“ und Semiramis nicht für den Zufriedenheitstest zur Verfügung. „Ein aus meiner Sicht überraschendes Ergebnis der Studie ist die Abwesenheit von solch medienpräsenten Systemen“, bemerkt Reiner Martin, Professor für Wirtschaftsinformatik an der HTWG Konstanz und Mitgründer MQ Result Consulting AG aus Tübingen. Martin, der die deutsche ERP-Zufriedenheitsstudie methodisch begleitet, fragt sich, warum diese Systeme zum wiederholten Male in der Studie fehlen. „Eigentlich kann es nur zwei Gründe geben: Entweder haben die Anbieter **kein Interesse** daran, dass die Zufriedenheitswerte ihrer Kunden in die Öffentlichkeit gelangen, oder die **Installationszahlen in Deutschland** sind so gering, dass die geforderte Mindestanzahl an den Bewertungen nicht zu schaffen ist.“ Eine Reihe von Softwarehäusern würde hingegen teilnehmen, auch auf die Gefahr hin, **schlecht abzuschneiden**.

Der Untersuchung zufolge mögen Anwender nicht, wenn ihre Lieferanten ihre Strategie wechseln. Jüngste Ereignisse wie der geplante Merger von Infor und SSA Global sowie die Übernahme Bäumers durch Sage fanden wegen des Zeitraums der Anwenderbefragung laut Trovarit-Manager Sontow nur bedingt ihren Niederschlag in den Antworten.

Intentia stabilisiert sich

Im Falle von Intentia, die im vergangenen Jahr durch Lawson übernommen wurde, fallen die Noten der Anwender dagegen schon seit geraumer Zeit vergleichsweise negativ aus, was mit Unsicherheiten im Vorfeld und Nachgang der Übernahme zusammenhängen dürfte. Nachdem sich die Lage zwischenzeitlich stabilisiert hat, weisen die Bewertungen für Movex aber steigende Tendenz auf.

Einzelne Kunden des Systems „ERP LN“ (vormals Baan) von SSA Global machen ihrem Unmut in der Befragung Luft, da ihr Lieferant durch den bevorstehenden Merger mit Infor schon wieder den Eigentümer wechselt. Dass bei Firmenaufkäufen Nachteile für Kunden entstehen können, darauf deuten auch die Aussagen mehrerer Infor.com-Anwender hin: Ihren Aussagen zufolge ist nach der Übernahme durch Agilisys (heute Infor Global Solutions) die Reaktionszeit im Service schlechter geworden.

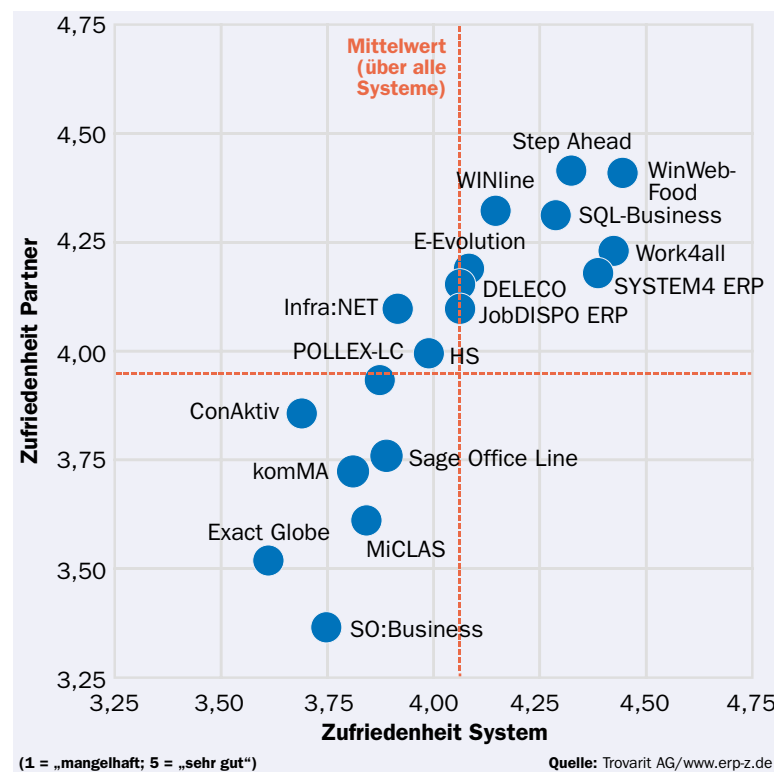
Andererseits sacken aber auch solche Produkte im Votum ab, die nicht mehr ganz auf dem Stand der Technik sind oder deren Zukunft ungewiss ist. Dies

wie Intentia mit Movex erhielt die Firma ERP for All („Miclas“) deutlich bessere Noten als noch in der letzten Ausgabe der Studie vor einem Jahr. Seinerzeit schlugen Turbulenzen im Unternehmen auf die Kundenzufriedenheit durch, die jedoch zwischenzeitlich bereinigt wurden.

Gründe für einen Umstieg

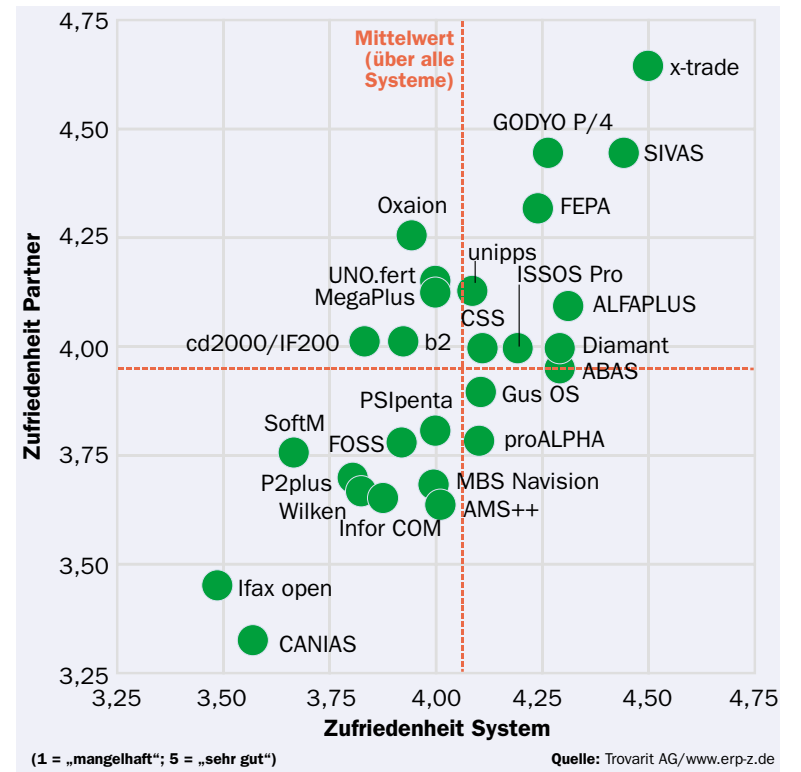
Vor allem ist es veraltete Technik, die Anwender dazu bewegt, ein anderes Produkt anzuschaffen. ERP-Systeme sollen technische

Einsatzschwerpunkt: weniger als 100 Mitarbeiter



Gute Noten erhielten auch kleinere Anbieter, die ihre Kunden intensiv betreuen können und Branchen-Know-how haben.

Einsatzschwerpunkt: 100 bis 250 Mitarbeiter



Sowohl mit den Systemen als auch mit Anbietern/Partnern sind die Nutzer mittelständischer Lösungen zufriedener.

ne ERP-Lösungen auf einige wenige oder sogar nur eine zu reduzieren.

Auswahlkriterien

Zu den Auswahlkriterien für eine ERP-Software gehören die funktionale Eignung, die Bedienerfreundlichkeit und natürlich das Kosten-Nutzen-Verhältnis. Zudem muss die Lösung zur Firmengröße passen. Offenbar halten Anwender ihren Lieferanten heute eher die Treue als in der Vergangenheit. „Die Bindung an einen Hersteller steigt, da die Anwender mit ihren Lösungen insgesamt recht zufrieden sind. Beim bestehenden Lieferanten weiß der Anwender woran er ist. Gleichzeitig ist mit einem Produktbeziehungswise Anbieterwechsel meist erheblicher Mehraufwand verbunden“, kommentiert Sontow die Ergebnisse. Dabei offenbart die Studie deutliche Unterschiede zwischen größeren und kleineren Anwenderunternehmen: Während die kleineren Betriebe überdurchschnittlich viel Wert auf eine einfache Benutzerführung, ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis und nicht zuletzt ein kompetentes Auftreten des ERP-Anbieters legen, stehen diese Aspekte bei größeren Unternehmen nicht so sehr im Vordergrund. Sie entscheiden sich auffallend oft unter technischen Gesichtspunkten sowie aufgrund der Marktposition des Anbieters für ein Produkt.

Hauptprobleme in Projekten

ERP-Projekte laufen offenbar nur selten reibungslos ab: Nur zehn Prozent der Befragten gaben an, keine Schwierigkeiten bei der Einführung gehabt zu haben. Obwohl sich die Technik stets weiterentwickelt, bleiben die Probleme in ERP-Projekten die gleichen – wobei hier neben

technischen auch organisatorische Aspekte im Anwenderunternehmen bedeutsam sind. Vor allem die Datenaufbereitung und -migration macht den Nutzern bei der Einführung eines neuen Systems zu schaffen. Hier ist jedoch anzumerken, dass Stammdaten oft nicht in einer Form vorliegen, die eine reibungslose Migration erlauben, so dass dies nur zum Teil dem ERP-System anzulasten ist. „Problematisch wirkt sich schlechte Datenqualität deshalb aus, weil deren Ausmaß im Vorfeld einer Implementierung häufig unterschätzt und folglich der erforderlichen Aufbereitung von Altdaten kaum hinreichend Raum im Projektzeit- und -budgetplan eingeräumt wurde“, ergänzt Schmidt vom FIR.

Ressourcenknappheit

Probleme bereitet den Anwendern ferner der erforderliche Umfang an Software-Anpassungen. Auch die Unternehmensprozesse im ERP-Programm abzubilden, scheint nicht immer leicht von der Hand zu gehen. Erschwerend kommt hinzu, dass bei vielen Firmen während des Projekts die Personalressourcen knapp werden, klagen sie doch über die erhebliche Belastung des Projektteams während der ERP-Einführung.

Mehr zum Thema

- www.computerwoche.de/578649: SAP patzt bei Usability;
- 577334**: Sage kauft Bäumers;
- 573580**: ERP-Vergleich: Oracle vor SAP
- 577202**: Lünendonk: SAP knapp vor Microsoft;
- 576533**: Infor will SSA Global kaufen;
- 572377**: Microsofts ERP-Träume.

