



ERP-Anwender zeigen sich zufrieden mit 40 ERP-Lösungen

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. Anlässlich der diesjährigen 9. Auflage der Trovarit-Studie „ERP in der Praxis“ sprachen insgesamt gut 2.200 ERP-Anwender ihren ERP-Anbietern und -Systemen großes Lob aus und vergaben sowohl für die Software als auch für die Dienstleistungen eine uneingeschränkte Gesamtnote „Gut“. Bei näherer Betrachtung von 39 Einzelkriterien zu System, Implementierungspartner, Projektverlauf und Wartungspartner wird jedoch auch deutlich, wo der Schuh – trotz aller Zufriedenheit – im Detail am meisten drückt: Z.B. behält die „mobile Einsetzbarkeit der ERP-Software“ wie in den Vorjahren die „Rote Laterne“ unter allen analysierten Zufriedenheitsaspekten. Ähnlich schwach schneidet auch die Dokumentation der Software sowie von Anpassungen ab.

Die diesjährige Studie bestätigt die mittlerweile etablierte Erkenntnis, dass „schlanke“ ERP-Lösungen, ausgespro-

chene Branchenlösungen und/oder Lösungen kleinerer Anbieter mit verhältnismäßig kleinem Kundenstamm in Sachen Anwenderzufriedenheit insgesamt am besten abschneiden. 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 doch 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-Knowhow 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 spürbar weniger Aufwand verbunden sind.

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 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 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.

Von „Sicherer Basis“ und „Bösen Überraschungen“

Betrachtet man alle 39 untersuchten Zufriedenheitsaspekte, dann offenbart der ERP-Einsatz ein sehr differenziertes

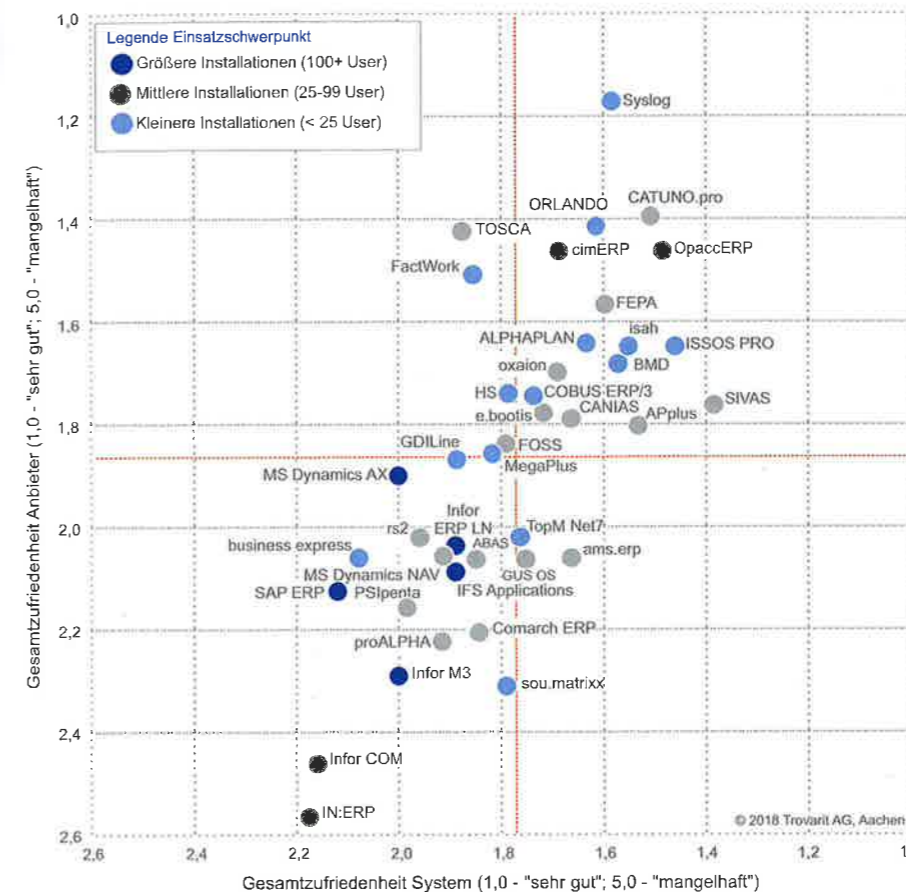


Abbildung 1: Rund 2.200 Anwender vergaben Noten an ihr eingesetztes System und den Software-Partner.

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 4 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.

Nachdem die Zufriedenheit mit der mobilen Einsetzbarkeit der ERP-Systeme vor 2 Jahren an letzter Stelle liegend 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. Per Saldo haben in diesem Jahr rund 130 Studienteilnehmer 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 jedoch eine Vielzahl technologischer Herausforderungen mit sich (z.B. Plattformunabhängigkeit, kontextsensitive 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.

Ebenfalls Anlass zur Kritik bietet die „Dokumentation der ERP-Systeme“. Dabei wirken mehrere Mechanismen

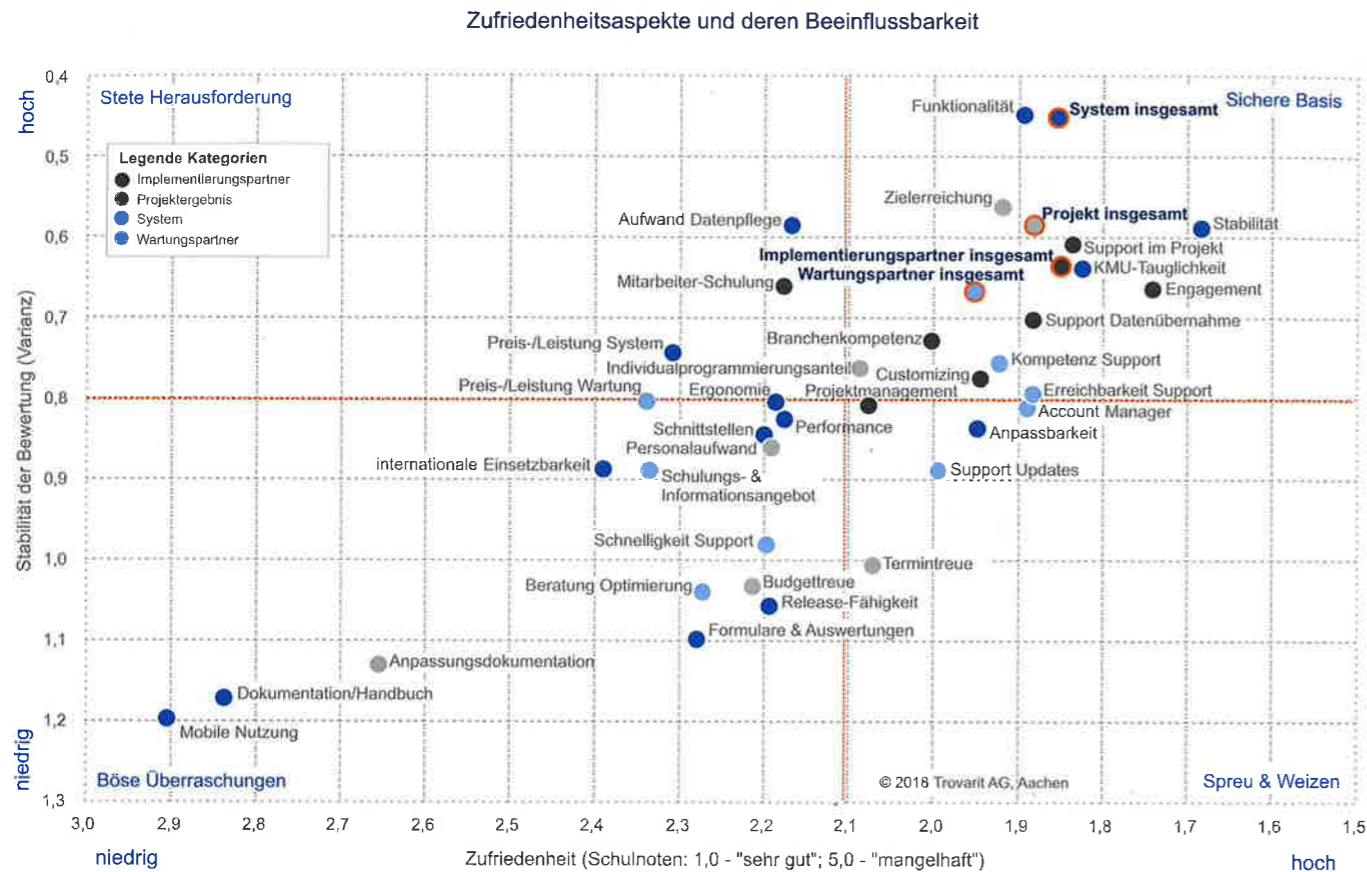


Abbildung 2: Gute Gesamtnoten für System, Projekt, Implementierungs- und Wartungspartner – differenzierte Bewertung im Detail.

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 (kürzere Release-Zyklen, umfassendere Neuerungen). 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 zur Kategorie „sichere Basis“. Das bedeutet zwar nicht, dass man sie ganz aus den Augen verlieren darf, aber sie gehören wohl eher nicht zu den Aspekten, denen man im Rahmen der Projektierung verstärkt Beachtung schenken muss.

Im Vergleich zur Vorgängerstudie 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.

Herausforderungen in Einführung und Betrieb

Neben den Angaben zu Ihrer Zufriedenheit wurden die Teilnehmer der Studie

nach den konkreten Herausforderungen befragt, die sie bei der Einführung und im Betrieb der Systeme erleben.

Nur 7% der Teilnehmer gaben an, keinerlei größere Schwierigkeiten in ihren Implementierungsprojekten erlebt zu haben. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass gut 90% der Einführungen mit relevanten Problemen zu kämpfen hatten. Mit gut 20% wurden dabei der „Knappe Zeitplan“ sowie die „Aufbereitung und Migration der Daten“ ins neue System am häufigsten genannt. Als problematisch wird oft auch der „für die Anwenderschulungen notwendige Aufwand“ (17%), „Budgetüberschreitungen“ (15%) und „zu viele Systemanpassungen“ (15%) eingestuft.

Nur gut 12% der Studienteilnehmer bescheinigen ihren ERP-Lösungen einen weitgehend reibungslosen Betrieb. Mit 17% der Installationen wird die „eingeschränkte Anpassbarkeit der ERP-Software“ am häufigsten als Problem wahrgenommen, dicht gefolgt von „zu hohen Wartungs- bzw. Betriebskosten“ (16%). Auf den weiteren Plätzen folgt der „Aufwand für Upgrades und

Releases“ (15%) sowie eine unzureichende „Performance“ der ERP-Software (15%).

Themen & Trends im ERP-Umfeld

Die Studienteilnehmer bescheinigen ihren ERP-Systemen nicht nur durchweg den Charakter eines Werkzeugs zur kaufmännischen und logistischen Auftragsabwicklung. Der deutlich überwiegende Teil der Anwender billigt der ERP-Software auch die Rolle als Rückgrat der Software-Landschaft im Unternehmen zu, das als Integrationsplattform für Geschäftsprozesse und -anwendungen fungiert.

Vor diesem Hintergrund sind Aussagen zur Relevanz von Themen und Trends im ERP-Umfeld einzuordnen.

Wie im Jahr 2016 rangieren Themen wie „Daten-/Informationssicherheit“ („sehr relevant“ für ca. 55% der Teilnehmer), die Einhaltung und Unterstützung rechtlicher Vorgaben („Compliance“, 41%), „Usability / Software-Ergonomie“ (37%) 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 Vor-

jahren deutlich zugelegt hat schließlich der Stellenwert des „Cloud Computing“ (34%).

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.

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 (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 sowie durch datenschutzfreundliche Voreinstellungen 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

Der Autor



Dr. Karsten Sontow, Vorstand Trovarit AG

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 steigen 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 Management Summary mit den wichtigsten Ergebnissen der Studie steht unter folgendem Link zum kostenlosen Download zur Verfügung:

www.trovarit.com/erp-praxis

Die 10 wichtigsten ERP-Trends aus Sicht der Anwender



Abb. 3: Relevante ERP-Trends aus Sicht der Anwender