

ERP-Lösungen: Gute Noten für Anbieter, aber immer noch Verbesserungsbedarf bei Mobilität

Stefan Girschner

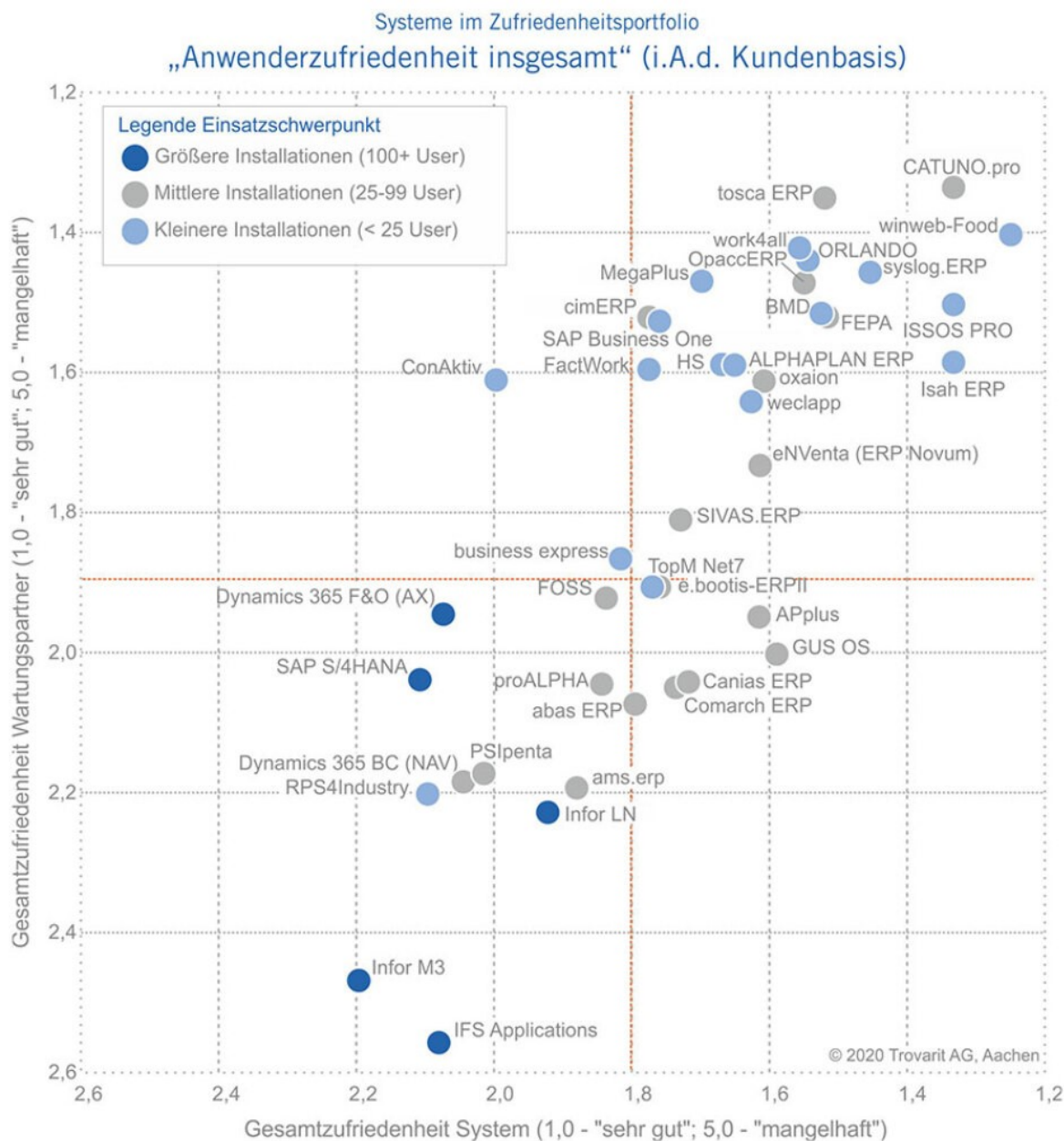
ERP-Lösungen spielen eine zentrale Rolle in den Unternehmen – und das überwiegend gut. Das berichten über 2.000 deutschsprachige Anwenderunternehmen, die für die Studie „ERP in der Praxis“ durch die Analysten der Trovarit befragt wurden.

Die Studie „ERP in der Praxis“ von Trovarit weist **Zufriedenheitsbewertungen** von über 40 ERP-Lösungen aus. Die ERP-Anwender bewerteten sowohl die Software als auch die Dienstleistungen mit der Gesamtnote „Gut“. Schlusslicht unter den Zufriedenheitsaspekten bleibt wie schon in den Vorjahren die „mobile Einsetzbarkeit der ERP-Software“. Ähnlich schwach schneidet auch die Dokumentation der Software ab. Allerdings muss man hier festhalten, dass in diesen Bereichen auch die größten Verbesserungen im Vergleich zur Vorgängerstudie zu verzeichnen sind.

ERP-Lösungen: Anwenderzufriedenheit hat sich leicht verbessert

Die Bewertung der ERP-Lösungen zeigt im Vergleich zu 2018 insgesamt leichte Verbesserungen der **Anwenderzufriedenheit**. Das gilt insbesondere im Hinblick auf die Beurteilung der Dienstleistungen des Softwarepartners sowohl während des laufenden Betriebs als auch während der Implementierung. Spürbar besser schneiden in diesem Jahr die Zufriedenheitsaspekte „Schnelligkeit und Kompetenz des Supports“, „Schulungs- & Informationsangebot“ sowie „Beratung zur Optimierung des ERP-Einsatzes“ ab.

Auch die ERP-Lösungen selbst erhalten insgesamt leicht verbesserte Bewertungen (Note 1,8 im Vergleich zu 1,84 im Jahr 2018), so dass die Anwender sowohl für die Software als auch für die Dienstleistungen mittlerweile eine uneingeschränkte Gesamtnote „Gut“ vergeben. Die Aspekte „mobile Nutzung der ERP-Software“ und „Dokumentation von Software und Anpassungen“ waren in den Vorjahren immer Anlass zu deutlicher Kritik. Heute bewegen sie sich im Bereich eines starken „Befriedigend“.

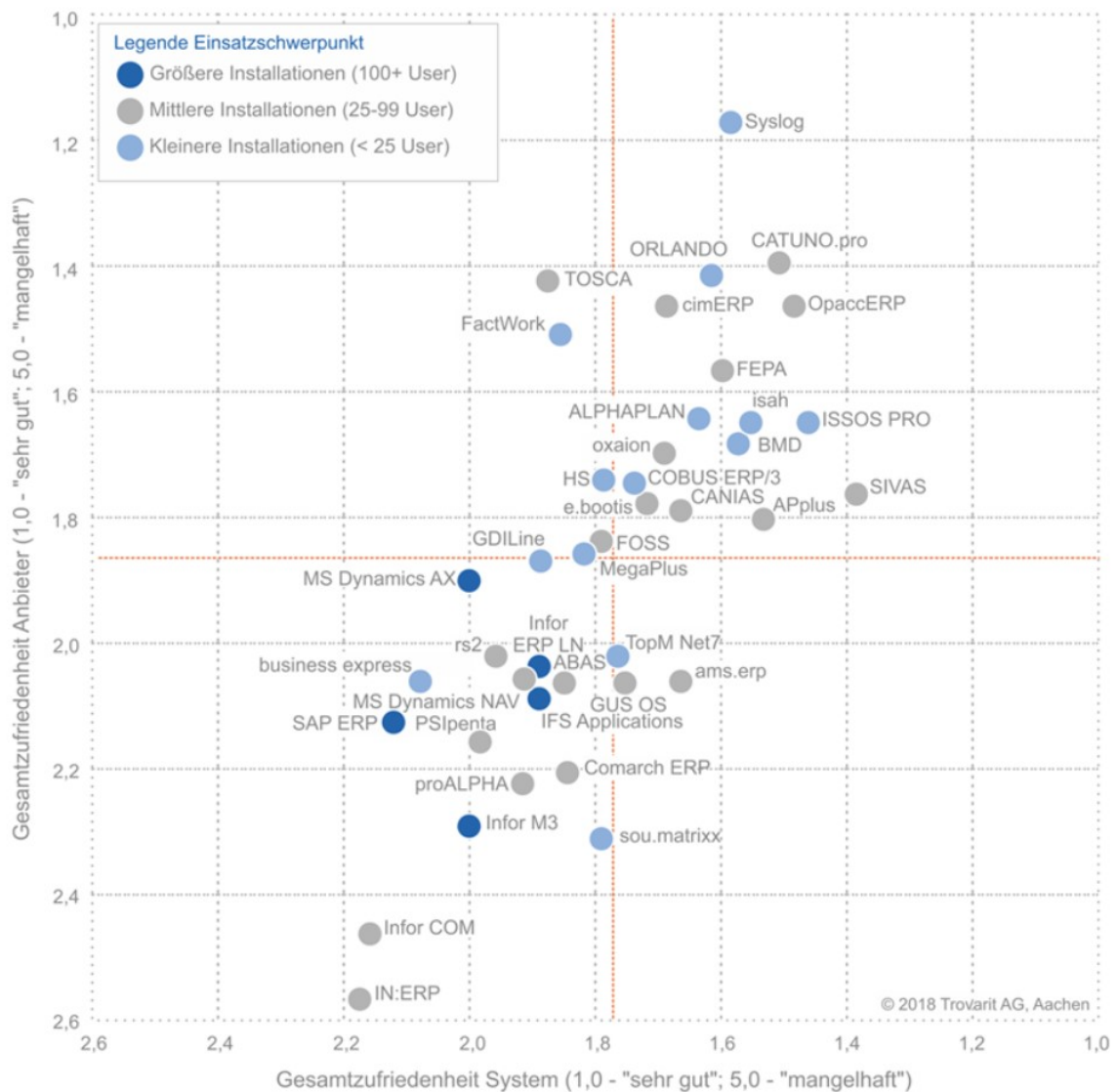


Die Zufriedenheit der Anwender mit ERP-Lösungen. (Grafik: Trovarit)

Anbieter stellen ERP-Lösungen auf Web-Technologien um

Damit sind diese Kritikpunkte im Jahr 2020 sicherlich noch nicht vom Tisch. Die ERP-Anbieter scheinen sich dieser Themen jedoch zuletzt verstärkt angenommen zu haben. Mit Maßnahmen wie der vermehrten Umstellung auf **Web-Technologien mit Responsive Design** bewegen sie sich hier offenbar auf der „richtigen Spur“. Responsive Design sorgt dafür, dass sich eine Anwendung auf Endgeräten mit unterschiedlich großen Bildschirmen gut bedienen lässt. Aus Anwendersicht leicht verschlechtert haben sich dagegen der „Aufwand zur Datenpflege“ sowie die „Branchenkompetenz“ der Software-Anbieter.

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



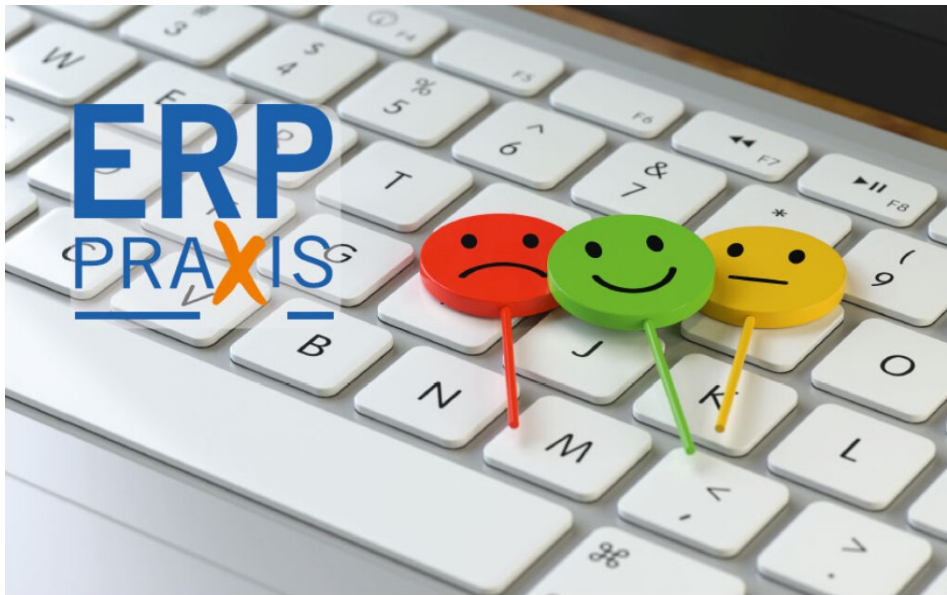
Die gesamte Zufriedenheit der Anwender mit ERP-Lösungen. (Grafik: Trovarit)

Schlanke Lösungen erreichen höchste Zufriedenheitsbewertung

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. Gut platzierte Lösungen wie WinwebFood, Syslog, ISSOSPro, Isah und BMD erfüllen mindestens eine dieser „Bedingungen“. Die besten Lösungen unter den größeren Installationen finden sich dagegen erst im Mittelfeld.

Ein Grund hierfür ist das hohe Anforderungsniveau in Verbindung mit spürbar größerem Aufwand bei Einführung, Wartung und (End-) Anwenderbetreuung. Hier schneiden Microsoft Dynamics 365 Finance & SCM und Infor ERP LN am besten ab. Bei der Microsoft-Lösung – ebenso wie bei der SAP-Lösung S/4 HANA – fällt zwar die Beurteilung der Wartungspartner positiv auf. Beide Lösungen liegen jedoch bei der Gesamtnote für die Software spürbar hinter Infor ERP LN. Die Infor-Lösung wiederum liegt bei der Beurteilung des Software-Anbieters zurück.

Das Management-Summary mit den wichtigsten Ergebnissen steht ab sofort auf der [Trovarit-Webseite](#) zum kostenlosen Download zur Verfügung.



ERP in der Praxis

Anwenderzufriedenheit
Nutzen
Perspektiven

2020/2021

Studienergebnisse • Management Summary

the it-matchmaker **trovarit**

Über die Studie: Mit bisher insgesamt mehr als 17.500 Teilnehmern ist die von [Trovarit](#) durchgeführte Studie „ERP in der Praxis – Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven“ der größte anbieterunabhängige Erfahrungsaustausch unter ERP-Anwendern. Die Studie wurde seit 2004 im Zweijahres-Rhythmus in Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt. Das Research-Team wird dabei von einer internationalen Expertengruppe unterstützt. In dieser sind unter anderem das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen, das Center for Enterprise Resource Planning (CERP), die 2BCS AG (Schweiz) und der ERP-Tuner (Österreich) vertreten.

Die [Trovarit AG](#) begleitet Unternehmen bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen durch Business-Software. Der Beratungsansatz zeichnet sich durch den durchgängigen Einsatz von speziell entwickelten Werkzeugen aus: Der [IT-Matchmaker](#) ist eine leistungsstarke Online-Plattform, die Anwender mit ihren Modulen und Services durch ihr gesamtes Digitalisierungsprojekt begleitet und absichert. (sg)

Lesen Sie auch: [ERP-Systeme einfach mit E-Commerce-Kanälen verbinden](#)