



Anwenderzufriedenheit hängt vom Nutzen der ERP-Lösung ab



(Quelle: Swiss Made Software)

5. November 2020 - Wie zufrieden sind Anwender mit dem ERP-Einsatz in der Praxis? Die Studie "ERP in der Praxis 2020/21 – Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven" zeigt, wo den Kunden der Schuh drückt und wie die Systeme bewertet werden.

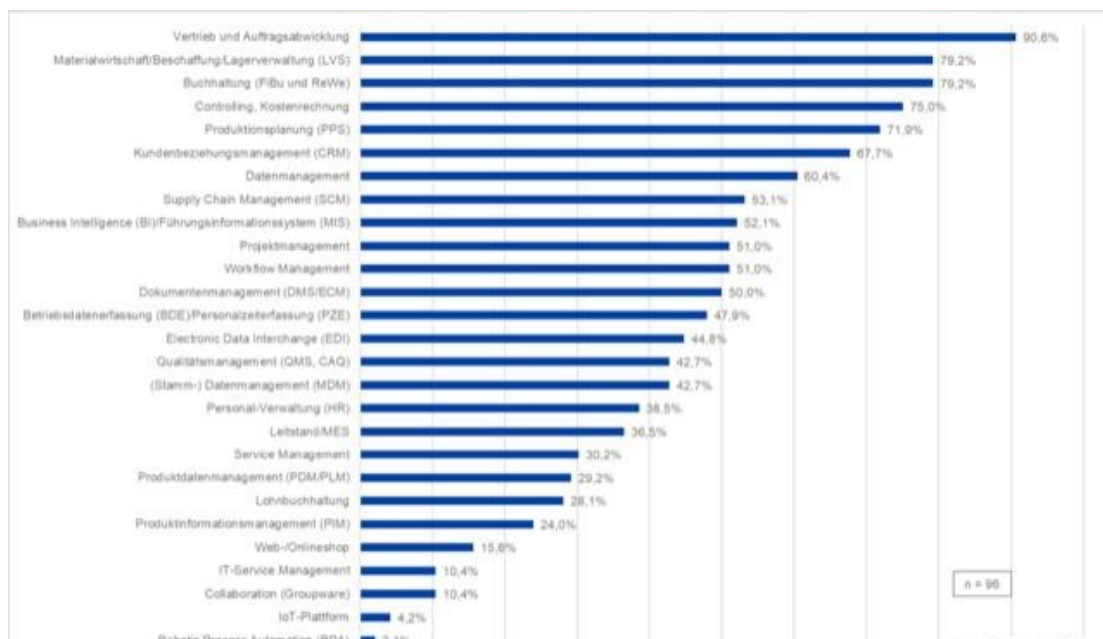
@

Durchgeführt von Trovarit mit Unterstützung ausgewählter Partner wie dem Schweizer Beratungsunternehmen 2BCS, soll eine neue Studie mit dem Namen "ERP in der Praxis 2020/21 – Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven" aufzeigen, wie glücklich Anwender mit ihrem ERP-Einsatz sind. Dabei wurden über 2000 Fragebögen ausgewertet und untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass die Anwenderzufriedenheit stark vom Nutzen der jeweiligen Lösung abhängt.



Untersucht wurde unter anderem das Alter der eingesetzten ERP-Systeme. Nachdem die durchschnittliche Nutzungsdauer über die letzten Studien hinweg kontinuierlich gestiegen ist, verzeichnete man dieses Jahr erstmals wieder einen leichten Rückgang von 11,7 Betriebsjahren (2018) auf 11,3 Jahre. Dies deutet auf zunehmende Ersatzinvestitionen in den letzten zwei Jahren hin. Die meisten Anwender halten sich an die Release-Zyklen der Anbieter und sorgen dafür, dass ihre eingesetzte Software aktuell ist. Andererseits wird bei 30 Prozent der Installationen ein Release verwendet, der drei oder mehr Jahre alt ist.

Zwischen der Anwenderzufriedenheit und dem Nutzen beziehungsweise der Wirtschaftlichkeit des eingesetzten ERP-Systems besteht ein signifikanter Zusammenhang, schreiben die Verfasser der Studie. Die Mehrheit der Studienteilnehmer attestieren ihren Systemen einen konkreten Beitrag zur Vereinfachung und Beschleunigung von Prozessen (59 %) und der schnellen, einfachen Bereitstellung von Informationen (56 %). Die Nutzenaspekte hängen derweil stark von der Unternehmensgrösse ab. Für kleinere Firmen sind Prozesseffizienz und Transparenz wichtiger als für grössere Unternehmen, welche ihr ERP eher an der Fähigkeit von Prozessautomatisierung und Senkung von Prozesskosten messen.



Fachliche Schwerpunkte bei Investitionen in neue, integrierte ERP-Software (Quelle: Trovarit)



Die Top-Rankings im der Zufriedenheitsstudie 2020/21 gehen an Anbieter, welche entweder einen überdurchschnittlichen Nutzen aufweisen, über eine geringe Komplexität verfügen oder eine enge Kundenbeziehung pflegen. Wer als Anbieter Entwicklung, Einführung und Betreuung aus einer Hand anbieten kann, verschafft sich in der Gunst der Anwender wichtige Vorteile. Dies zeigt sich zum Beispiel anhand von Anbietern wie **Opacc** oder **Oxai-on**. Tendenziell schwerer haben es die anspruchsvollen ERP-Installationen aufgrund der hohen Projektkomplexität. So liegen beispielsweise **Microsoft** Dynamics 365 Finance & SCM (ehemals Dynamics AX/Axapta) und **SAP** S/4 HANA bei der Gesamtnote spürbar hinter **Infor** ERP LN.

Im Vergleich zu 2018 haben die meisten Systeme ihre Ergebnisse bestätigt. Allerdings gibt es auch einige Gewinner und Verlierer. So weist etwa der Schweizer Anbieter Tosca (Dyna-soft) einen markanten Anstieg in der Kategorie Software-Zufriedenheit auf. Auf der anderen Seite muss unter anderem Canias bei der Zufriedenheit mit dem Anbieter Einbussen hinnehmen. Überraschend negativ erscheint die Bewertung von **IFS** Applications, nachdem die Lösung in den Vorjahren recht gute Resultate erzielt hat. Kunden bemängeln die Zufriedenheit mit dem Wartungspartner und Dienstleister rund um das Cloud-Angebot; in den meisten Fällen ist das der Hersteller IFS selbst. Das führte zu einem veritablen Absturz um eine halbe Schulnote. Die Studie zeigt insgesamt, dass die Grösse und Komplexität einer ERP-Installation in direktem Zusammenhang mit der Anwenderzufriedenheit steht. Je höher das Anforderungsniveau, desto kritischer die Kunden.

Die grösste Herausforderung sehen die Anwender bei zu langen Reaktionszeiten des Anbieter-Supports (16 % der Unternehmen), gefolgt von den Kosten für den ERP-Betrieb (13,4%) und den Aufwand für die Datenpflege (13,1 %). Doch es gibt auch gute Nachrichten: Jedes fünfte Unternehmen gibt zu Protokoll, dass es im ERP-Betrieb keine Probleme hat. (swe)

Weitere Artikel zum Thema

- Schweizer Unternehmen treiben trotz Corona-Krise Digitalisierung weiter voran
- Amazon ist wertvollste Marke der Welt
- Cisco führt Liste der besten Schweizer ICT-Arbeitgeber

Neuen Kommentar erfassen

Anti-Spam-Frage

Wieviele Zwerge traf Schneewittchen im Wald?

Antwort

Name

E-Mail

Kommentar absenden

MEISTGELESENE

- Neue Teams-Features für Web und Desktop
- PS-5-Ansturm legt Online-Shops lahm
- Die beliebtesten Gratis-Video-Anwendungen
- Bug im Facebook Messenger erlaubt das Mithören von Gesprächen
- Schluss mit Bevorzugung von AMP-Seiten
- Leaks und Renders des neuen Oneplus-Flaggschiffs



TEST CENTER AKTUELL



FILE-EXPRESS

Verschlüsselter Datei-Transfer-Service



SYNOLOGY DISKSTATION MANAGER 7

Intelligent, einfach, zuverlässig



WINET AYRIX

Fünf Schritte zur virtuellen Telefonanlage



THINKCENTRE M75N

Mini-Desktop mit Maxi-Anschlussvielfalt



ABATIME

Schweizer Zeiterfassung aus der Cloud

Weitere Testberichte

FREEWARE - DOWNLOAD DER WOCHE



CLASSIC COLOR PANEL 2.00.47

Classic Color Panel stellt eine einfache Benutzeroberfläche zur Verfügung, um die Windows-Systemfarben dem eigenen Gusto anzupassen. [mehr...](#)

AKTUELLE ICT-STELLENANGEBOTE

- Digital Strategist / Campaign ManagerIn SENIOR oder JUNIOR (80-100%)
- Fachspezialist SEO/SEA (m/w) 100%
- Senior Citrix Workplace Engineer 80-100% (w/m)
- Digital Peacebuilding Expert (80 – 100 %)
- Full Stack Developer
- Account Manager ICT (w/m) | Standort Bern 80-100%
- Wirtschaftsinformatiker/in
- System Engineer Cloud
- Network Engineer Professional

- • Senior Release Train Engineer (RTE) m/w in der Personenmobilität

[Erweiterte Stellensuche](#)

ISACA AKTUELL



VERLAG

[Abo/Probeheft](#)
[Heftbestellung](#)
[Impressum](#)
[AGB](#)
[Datenschutz](#)
[Kontakt](#)
[Swiss IT Reseller](#)

SERVICE

[Newsletter](#)
[RSS-Feed](#)
[Sitemap](#)
[Heftarchiv](#)
[Freeware](#)
[ICT-](#)
[Stellenangebote](#)

INSERIEREN

[Portal-Login](#)
[Mediadaten](#)
[Newsletter-Anzeigen](#)
[Online-Advertorials](#)
[Veranstaltungen](#)

SOCIAL MEDIA

[Facebook](#)
[Twitter](#)

© 2020
Swiss IT Media