

Anwenderzufriedenheit: Wie steht es um den 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 wurde die Untersuchung von der Trovarit AG mit Unterstützung ausgewählter Partner wie dem Schweizer Beratungsunternehmen 2BCS AG.



Die Anwenderzufriedenheit beim Einsatz von ERP-Systemen ist grundsätzlich hoch, es gibt aber durchaus „Luft nach oben“. (Bild: depositphotos.com)

Bereits zum zehnten Mal seit 2004 hat die Trovarit AG in Aachen zusammen mit Partnern aus Deutschland, Österreich und der Schweiz die Anwenderzufriedenheit mit ERP-Software untersucht. Basis bildet eine Datenerhebung von Mitte März bis Anfang Juli 2020. Nach intensiver Qualitätsprüfung wurden 2089 Fragebögen für die Auswertung zugelassen. 41 Systeme verfügen über einen relevanten Anteil der installierten Basis. Bei der Trovarit-Studie handelt es sich um die grösste, unabhängige Anwenderstudie zum ERP-Einsatz in Europa.

Systeme werden etwas früher ersetzt

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 % der Installationen ein Release verwendet, der drei oder mehr Jahre alt ist.

Anwenderzufriedenheit: Eine Frage des Nutzens und der Wirtschaftlichkeit

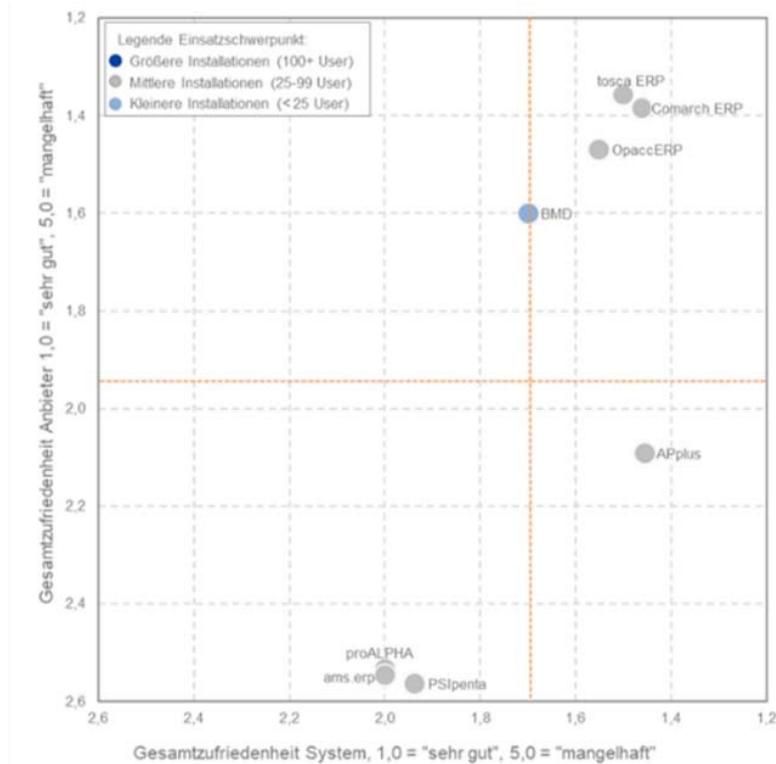
Zwischen der Anwenderzufriedenheit und dem Nutzen bzw. der Wirtschaftlichkeit des eingesetzten ERP-Systems besteht ein signifikanter Zusammenhang. Die Mehrheit der Studienteilnehmer attestieren ihren Systemen einen konkreten Beitrag zur Vereinfachung und Beschleunigung von Prozessen (59 %) und der schnellen, einfachen Bereitstellung von Informationen (56 %). Die oft kolportierte Rolle des ERP-Systems als «Rückgrat der Software-Landschaft» sehen allerdings deutlich weniger der Befragten. Hierbei muss darauf hingewiesen werden, dass die Nutzenaspekte von der Unternehmensgrösse abhängen. 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.

Kundenbeziehungen zahlen sich aus

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. Gerade eine offene, intensive Kommunikation mit den Kunden sichert viele Pluspunkte. 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 auch anhand von Anbietern wie Opacc oder oxaion in der «mittleren Gewichtsklasse». 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.

Nur wenig Veränderung beim Ranking

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 (dynasoft AG) 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 Anwenderzufriedenheit bei Schweizer ERP-Systemen. (Bild: Trovarit / 2bcs)

ERP-Einsatz: Das sind die wichtigsten Problemfelder

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. Auch diese Aussage ist wieder eine Frage der Grösse. Nur 10 % der mittleren Unternehmen können diese unterstreichen im Gegensatz zu 24 % bei den kleineren Firmen. Auch zwischen den grossen und mittleren Betrieben gibt es unterschiedliche Problemfelder. Dazu zählen Anpassbarkeit der Software, Ergonomie, Aufwand bei Updates sowie Schnittstellen bzw. Integration von Software-Anwendungen.

Diese Themen stehen neben der Anwenderzufriedenheit im Zentrum

Wenig erstaunlich, dass 60 % der befragten Unternehmen die Daten- und Informationssicherheit für sehr relevant halten. Das korrespondiert mit Platz zwei, der Einhaltung von rechtlichen Vorgaben und Compliance mit Branchenregularien. Hier werden die ERP-Anbieter künftig noch mehr gefordert sein, die Anforderungen zu erfüllen. Sei es durch ein klares Identity Management, der rechtssicheren Archivierung von Dokumenten, der Nutzung personenbezogener Daten oder die Verwaltung von Produktinformationen (GTIN/NTIN/PPN), Verfalldaten und Chargennummern. Betrachtet man die bewerteten ERP-Systeme genauer, verwundert es nicht, dass 45 % der Anwender Usability und Software- Ergonomie zum Thema machen. Auch das Thema Mobilität schafft es unter die Top-5. Die mobile Nutzung spielt eine immer grössere Rolle bei Geschäftsmodellen, Organisationsstrukturen und Arbeitsformen.

Trotz allem: Grossteil der Systeme mit hoher Anwenderzufriedenheit

Die aktuelle Trovarit-Studie zeigt, dass die meisten Anwender mit der eingesetzten ERP-Software weitgehend zufrieden sind. Nicht alles, was in den Medien derzeit als Hype gehandelt wird, finden bereits Resonanz in der betrieblichen Praxis. Das Internet der Dinge, Künstliche Intelligenz, Robotic Process Automation oder Augmented/Virtual Reality stehen thematisch noch nicht wirklich auf der Agenda. Die Beziehung und die Kommunikation mit den Kunden sind und bleiben derzeit nebst der eingesetzten Technologie entscheidende Erfolgsfaktoren in der Anwenderzufriedenheit.

Quelle: 2BCS AG

Weitere Artikel zu den Themen:

[IT | IT & Business Software](#) | [Studie](#)

randstad - ihr HR-partner - hilft ihnen dabei.

hier klicken, um noch stärker zu werden.

randstad