



Trovarit-Studie: Gute Noten für ERP-Lösungen

Über 100 Lösungen bewertet die aktuelle Trovarit-Studie „ERP in der Praxis“. Das generelle Urteil der Anwender ist gut. In der Kritik stehen die mobile Anwendbarkeit und die Dokumentation der Software.

BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE Software (ERP) spielt eine zentrale Rolle in den Unternehmen. Generell werden die Lösungen dieser Rolle gerecht, wie die aktuellen Trovarit-Studie „ERP in der Praxis“ zeigt. Die ERP-Anwender vergaben sowohl für die Software als auch für die Dienstleistungen die Gesamtnote „Gut“. 2.089 Anwenderunternehmen aus dem deutschsprachigen Raum hatten die Analysten von Trovarit mittlerweile zum 10. Mal seit 2004 befragt. Für über 40 ERP-Lösungen weist die Studie Zufriedenheitsbewertungen aus.

Trotz des generellen Lobes äußern die Anwender auch Kritik: Schlusslicht unter den Zufriedenheitsaspekten bleibt wie in den Vorjahren die „mobile Einsatzbarkeit der ERP-Software“. Ähnlich schwach schneidet die Dokumentation der Software ab. „Allerdings muss man festhalten, dass in diesen Bereichen auch die größten Verbesserungen im Vergleich zur Vorgängerstudie zu verzeichnen sind“,

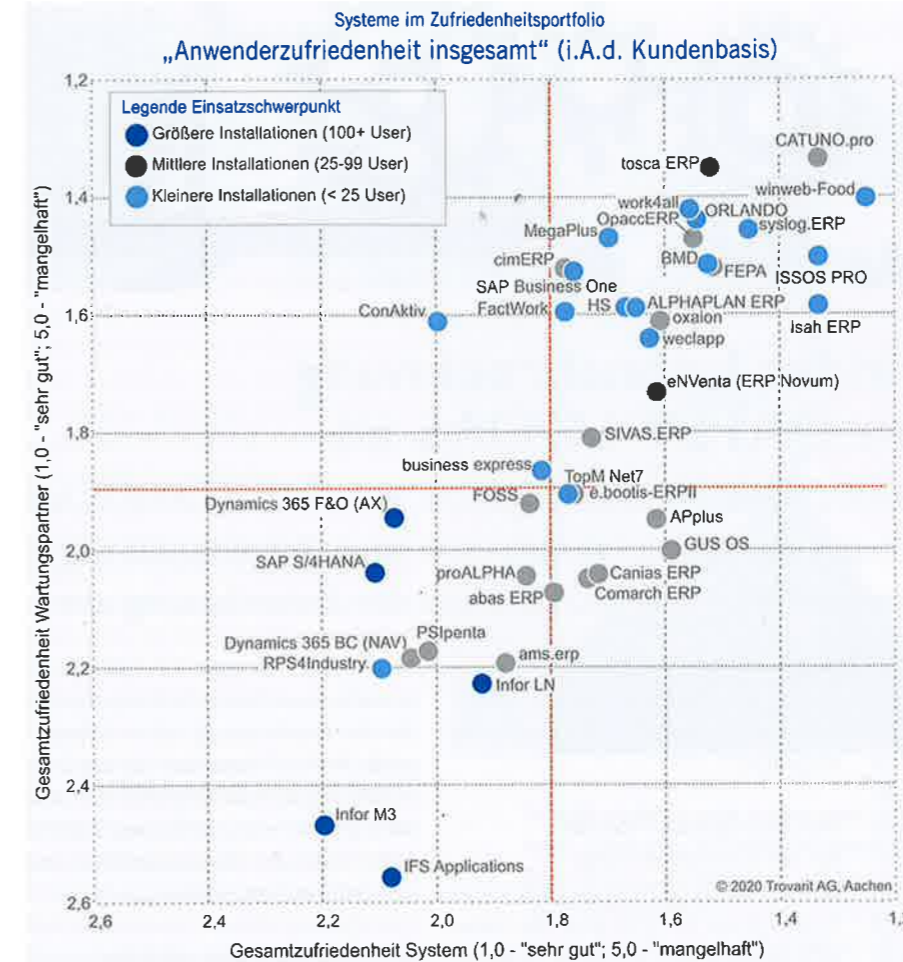
erläutert Karsten Sontow, Mitgründer und Vorstandsvorsitzender des auf ERP-Auswahl und -betrieb spezialisierten Consultinghauses Trovarit.

Die Gesamtzufriedenheit ist im Vorjahresvergleich gestiegen. Im Vergleich zu 2018 zeigt die Bewertung der ERP-Lösungen insgesamt leichte Verbesserungen der Anwenderzufriedenheit. Das gilt insbesondere im Hinblick auf die Gesamtbeurteilung der Dienstleistungen des Software-Partners sowohl während der Implementierung. Spürbar besser schneiden in 2020 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 in 2018), so dass die Anwender sowohl für die Software als auch für die Dienstleistungen

mittlerweile eine uneingeschränkte Gesamtnote „Gut“ vergeben.

Mobile Nutzung der Lösungen steht noch immer in der Kritik. 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‘. 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 im Vergleich



Anwenderurteil: Bei den ERP-Lösungen mit weniger als 25 Anwendern führen *tosca ERP* und *Catuno pro* das Ranking an. Bei den mittelgroßen Lösungen gehen die Spitzenplätze an *winweb-Food* und *work4all*. Bei den großen Installationen führt *Microsoft Dynamics 365 F&O* vor *SAP S/4HANA*.

Quelle: Trovarit

zur vorherigen ERP-Studie die Faktoren ‚Aufwand zur Datenpflege‘ sowie ‚Branchenkompetenz‘ der Software-Anbieter.

Schlanke Systeme ernten die höchste Zufriedenheit

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. „Je größer eine Lösung ist, desto höher fällt auch ihre Komplexität aus“, erläutert Sontow. „Um

in der Studie eine Vergleichbarkeit herzustellen, teile wir die Lösungen in verschiedene Gewichtsklassen ein: Lösungen für große Unternehmen mit mehr als 100 Anwendern, mittlere Lösungen zwischen 25 und 99 Anwendern und kleine Lösungen mit weniger als 25 Anwendern.“

Bei den kleinen ERP-Implementierungen platzieren sich Lösungen wie *WinwebFood*, *Syslog*, *ISSOSPro*, *Isah* und *BMD* in den obersten Rängen. Die besten Lösungen unter den größeren Installationen finden sich dagegen erst im Mittelfeld. Ein Grund hierfür ist laut Sontow das hohe Anforderungsniveau in Verbindung mit spürbar größerem Aufwand bei Ein-

führung, Wartung und (End-)Anwenderbetreuung.

Microsoft und Infor führen bei großen Implementierungen

Bei den größeren ERP-Implementierungen schneiden *Microsoft Dynamics 365 Finance & SCM* sowie *Infor ERP LN* im Anwendervergleich am besten ab. Bei der *Microsoft* Lösung – ebenso wie bei der *SAP*-Lösung *SAP 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.

Sehr anspruchsvolle ERP-Lösungen finden sich seit jeher im hinteren Bereich der Bewertungen. Hauptgrund dafür ist laut Sontow die Komplexität: „Ein wichtiger Kniff, um die Schmerzen zu lindern, besteht darin, diese Lösungen nicht unnötig zu individualisieren. Dadurch steigt die Komplexität weiter und die Releasefähigkeit leidet.“

Mit bisher insgesamt mehr als 17.500 Teilnehmern ist die 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. Unterstützt wird das Trovarit Research-Team von einer internationalen Expertengruppe. Mit dabei sind das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen, das Center Enterprise Resource Planning (CERP), die 2BCS AG (Schweiz) und Der ERP-Tuner aus Österreich. Die wichtigsten Ergebnisse der Studie finden sich im Management Summary: www.trovarit.com/erp-praxis/. if