

**ERP**  
**PRA**XIS



Dr. Karsten Sontow • Peter Treutlein

## ERP in der Praxis

Anwenderzufriedenheit, Nutzen und  
Perspektiven

2022/2023

Studienbericht

**Inhaltsverzeichnis**

---

<b>Management Summary .....</b>	<b>9</b>
ERP-Software als Rückgrat des Unternehmens .....	9
Datenbasis & Studienkonzept.....	10
Anwenderzufriedenheit als Indikator für Qualität und Wirtschaftlichkeit von ERP .....	11
Zufriedenheit mit Systemen und Software-Partnern.....	11
Rolle & Nutzen von ERP-Systemen .....	17
Herausforderungen des ERP-Einsatzes.....	18
Themen & Trends im ERP-Umfeld .....	19
Sponsoren.....	22
Die wichtigsten Ergebnisse in Kürze .....	23
 <b>Studienbericht 2022/2023 .....</b>	 <b>24</b>
 <b>1 ERP-Installationen in der Praxis .....</b>	 <b>25</b>
1.1 Charakteristik der ERP-Installationen .....	25
Architektur und Typen von ERP-Systemen .....	25
Einsatzbereiche von ERP-Software .....	29
Durchschnittliche Zahl der ERP-Arbeitsplätze .....	37
Standortstrukturen und Internationalität von ERP-Installationen .....	40
Komplexität von ERP-Installationen.....	45
Alter der installierten Systeme .....	52
Strukturelle Aspekte des ERP-Betriebs .....	59
Bezogene Leistungen für Implementierung und ERP-Betrieb .....	62
Wartungsaufwand und -kosten .....	64
Handlungsbedarf aus der Sicht von Anwendern.....	69
Trends im ERP-Umfeld .....	73
Relevante Anwendungsfälle von „Künstlicher Intelligenz“ .....	79
Investitionen im ERP-Umfeld .....	82
1.2 Kenngrößen von ERP-Projekten.....	87
Auslöser des Projektes .....	87
Ziele von ERP-Projekten.....	89
Entscheidende Aspekte bei der ERP-Auswahl .....	91
Vorgehen bei der ERP-Auswahl .....	94
Projektbudgets .....	97
Personaleinsatz für ERP-Implementierung.....	101
Herausforderungen im ERP-Projekt .....	105
 <b>2 Von der Anwenderzufriedenheit zur Unternehmensstrategie.....</b>	 <b>109</b>
2.1 Unternehmensstrategien mit ERP-Lösungen umsetzen.....	109
2.2 Nutzen von ERP-Lösungen.....	112
2.3 Zufriedenheit als Messgröße - Indikator des Nutzens von ERP-Lösungen .....	115
Aspekte der Anwenderzufriedenheit bei ERP-Systemen .....	116
Zusammenhang zwischen Nutzen und Anwenderzufriedenheit.....	116
Stabilität bzw. Beeinflussbarkeit als ergänzende Information.....	119
Wechselwirkungen zwischen Zufriedenheitsaspekten .....	126
Einflussgrößen auf die Anwenderzufriedenheit .....	132

<b>3</b>	<b>Anwenderzufriedenheit i. A. d. Software-Lösung</b> .....	<b>137</b>
3.1	Vergleichbarkeit der Systeme durch Bildung von Peer-Groups .....	140
3.2	Positionierung der Systeme im Zufriedenheitsportfolio .....	147
3.3	Zufriedenheit in Abhängigkeit vom Einführungs- bzw. Wartungspartner.....	153
3.4	Positionierung der Systeme im Hinblick auf ausgewählte Zufriedenheitsaspekte	154
<b>4</b>	<b>Zur Anwendbarkeit dieser Studie</b> .....	<b>160</b>
	Zufriedenheit als Bewertungsmerkmal bei der ERP-Evaluation .....	160
	Einsatz der Studienergebnisse für die ERP-Auswahl .....	160
	Vollständigkeit der Studie.....	161
	Zurückhaltung mit Erklärungen .....	161
<b>5</b>	<b>Ablauf und Datenbasis der Studie</b> .....	<b>162</b>
5.1	Aufbau des Fragebogens .....	162
5.2	Ablauf der Studie.....	163
	Studienschwerpunkt „Anwenderzufriedenheit“ .....	163
	Rücklaufquote .....	163
	Verifikation der Datensätze .....	163
	Struktur der Teilnehmer .....	164
	Studienschwerpunkt „ERP-Markt“ .....	167
	<b>Anhang A - Profile der Autoren und Partner</b> .....	<b>169</b>
	Trovarit AG .....	169
	Das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) .....	170
	2BCS AG .....	171
	Der ERP-Tuner.....	172
	<b>Anhang B: Abkürzungen und Glossar</b> .....	<b>173</b>
	<b>Anhang C: Detailprofile der erfassten Systeme</b> .....	<b>174</b>

**Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Rolle von ERP-Systemen (SOLL-Zustand).....	27
Abbildung 2: Zukünftige Rolle von ERP-Systemen i.A. der Unternehmensgröße („Große Zustimmung“).....	28
Abbildung 3: Zukünftige Rolle von ERP-Systemen i.A. der Branche („Große Zustimmung“).....	28
Abbildung 4: Rolle von ERP-Systemen IST vs. SOLL („Große Zustimmung“).....	29
Abbildung 5: Software-Einsatz im ERP-Umfeld (n = 1.942).....	31
Abbildung 6: Software-Einsatz im ERP-Umfeld i.A.d. Branche.....	33
Abbildung 7: Software-Einsatz im ERP-Umfeld i.A.d. Unternehmensgröße.....	35
Abbildung 8: Veränderung des ERP-Einsatzes im Unternehmen (Vergleich 2016/2022).....	37
Abbildung 9: Anteil der ERP-User an den Mitarbeitern i.A.d. Branche (um Extremwerte bereinigt).....	38
Abbildung 10: Anteil der ERP-User an den Mitarbeitern i.A.d. Unternehmensgröße (um Extremwerte bereinigt).....	39
Abbildung 11: Veränderung der ERP-Durchdringung 2014/2020 (n = 2.035).....	39
Abbildung 12: Einsatzhäufigkeit von ERP-Systemen i.A. der Anzahl der Standorte (Vergleich 2020-2022).....	40
Abbildung 13: Anzahl der durch eine ERP-Installation abgedeckten Standorte i.A.d. Unternehmensgröße.....	41
Abbildung 14: Anzahl der durch eine ERP-Installation abgedeckten Standorte i.A.d. Branche.....	41
Abbildung 15: Häufigkeit des internationalen Einsatzes von ERP-Systemen (Vergleich 2020-2022).....	42
Abbildung 16: Häufigkeit des internationalen Einsatzes von ERP-Systemen i.A.d. Unternehmensgröße.....	43
Abbildung 17: Häufigkeit des internationalen Einsatzes von ERP-Systemen i.A.d. Branche.....	43
Abbildung 18: Anzahl der Lokalisierungen von ERP-Installationen (Vergleich 2020-2022).....	44
Abbildung 19: Lokalisierung von ERP-Installationen i.A.d. Unternehmensgröße.....	44
Abbildung 20: Lokalisierung von ERP-Installationen i.A.d. Branche.....	45
Abbildung 21: „Modulgewicht“ als Bewertungsfaktor für die Komplexität von ERP-Modulen.....	46
Abbildung 22: Grad der funktionalen Komplexität von ERP-Installationen i.A. der Branche (um Extremwerte bereinigt).....	47
Abbildung 23: Komplexitätsgrad der Systeme in Abhängigkeit der Branchenbreite.....	48
Abbildung 24: Mittlere Größenkomplexität der installierten Basis ausgewählter ERP-Lösungen.....	49
Abbildung 25: Grad der funktionalen Komplexität von ERP-Installationen i.A. der Anzahl User.....	50
Abbildung 26: Mittlere Strukturkomplexität (# Standorte) der installierten Basis ausgewählter ERP-Lösungen.....	51
Abbildung 27: Mittlere regionale Komplexität (# Länder) der installierten Basis ausgewählter ERP-Lösungen.....	51
Abbildung 28: Gesamtkomplexität der ERP-Installationen in der installierten Basis ausgewählter ERP-Lösungen.....	52
Abbildung 29: Alter der Installationen (Vergleich 2020-2022).....	53
Abbildung 30: Durchschnittliches Alter der Installationen ab Produktivstart i.A. der Unternehmensgröße.....	54
Abbildung 31: Durchschnittliches Alter der Installationen ab Produktivstart i.A. der Branche.....	54
Abbildung 32: Verteilung der Installationen nach dem Datum des letzten Release-Wechsels.....	55
Abbildung 33: Verteilung der Installationen nach dem Datum des letzten Release-Wechsels i.A.d. Unternehmensgröße.....	56
Abbildung 34: Verteilung der Installationen nach dem Datum des letzten Release-Wechsels i. A. d. Branche.....	56
Abbildung 35: Individualisierungsgrad von ERP-Installationen (n=1.942).....	57
Abbildung 36: Individualisierungsgrad der ERP-Installationen i.A.d. Unternehmensgröße.....	57
Abbildung 37: Individualisierungsgrad der ERP-Installationen i.A.d. Branche.....	58

Abbildung 38: Durchschnittliches Alter der Installationen bei ausgewählten ERP-Lösungen.....	59
Abbildung 39: Bezahlmodelle bei ERP-Installationen (n=1.331).....	60
Abbildung 40: Verteilung der ERP-Installationen nach Cloud-Typen.....	61
Abbildung 41: Einschätzung potenzieller Herausforderungen von ERP in der Public Cloud.....	61
Abbildung 42: Einschätzung potenzieller Herausforderungen von ERP in der Public Cloud i.A.d. Unternehmensgröße – „Große bzw. uneingeschränkte Zustimmung“ .....	62
Abbildung 43: Leistungsbestandteile von Wartungsverträgen (n=1.331) .....	63
Abbildung 44: Bezogene Wartungsleistungen i.A.d. Unternehmensgröße .....	64
Abbildung 45: Bezogene Wartungsleistungen i.A.d. Branche.....	64
Abbildung 46: Mittlere Wartungskosten i.A.d. Größe der ERP-Installation .....	65
Abbildung 47: Mittlere Wartungskosten je User i.A.d. Größe der ERP-Installation.....	66
Abbildung 48: Effektiver Wartungssatz i.A.d. Größe der Installation .....	67
Abbildung 49: Personaleinsatz für die ERP-Administration und Anwenderbetreuung i.A.d. Größe der Installation (Vollzeitäquivalent p.a.).....	68
Abbildung 50: "Betreuungsspanne" bei ERP-Installationen i.A.d. Größe der Installation.....	69
Abbildung 51: Die dringlichsten Probleme im ERP-Betrieb aus Sicht der Anwender (n=1.942, Mehrfachnennung) .....	70
Abbildung 52: Die dringlichsten Probleme im ERP-Betrieb aus Sicht der Anwender i.A. der Unternehmensgröße (Mehrfachnennung).....	71
Abbildung 53: Die dringlichsten Probleme im ERP-Betrieb aus Sicht der Anwender i.A. der Branche (Mehrfachnennung) .....	72
Abbildung 54: Relevanz aktueller Themen und Trends aus Sicht der ERP-Anwender .....	74
Abbildung 55: Einsatz mobiler Endgeräte im Rahmen des ERP-Betriebs (2020/2022) .....	75
Abbildung 56: Einsatz mobiler Endgeräte im Rahmen des ERP-Betriebs i.A.d. Unternehmensgröße .....	75
Abbildung 57: Themen und Trends im ERP-Umfeld mit hoher Relevanz i.A.d. Unternehmensgröße.....	76
Abbildung 58: Geeignete Formen für den zukünftigen ERP-Betrieb (n=1.331, Mehrfachnennung).....	78
Abbildung 59: Themen und Trends im ERP-Umfeld mit Erklärungsbedarf (n=1.942) .....	79
Abbildung 60: Relevanz von Anwendungsfällen für „Künstliche Intelligenz“ (2020/2022) .....	80
Abbildung 61: Relevanz von Anwendungsfällen für „Künstliche Intelligenz“ i.A.d. Größe des Unternehmens .....	81
Abbildung 62: Relevanz von Anwendungsfällen für „Künstliche Intelligenz“ i.A.d. Branche des Unternehmens .....	82
Abbildung 63: Verteilung der ERP-Investitionen nach Art der Investition .....	83
Abbildung 64: Verteilung der ERP-Investitionen nach Art der Investition i.A.d. Unternehmensgröße.....	84
Abbildung 65: Verteilung der ERP-Investitionen nach Art der Investition i.A.d. Branche .....	84
Abbildung 66: Software-Arbeitsplätze bei ERP-Investitionen.....	85
Abbildung 67: Fachliche Schwerpunkte bei ERP-Investitionen (nur Erst-/Ersatzinvestitionen) (Vergleich 2020-2022).....	86
Abbildung 68: Ergänzende Investitionen in spezialisierte Software im Jahr 2022 im ERP-Umfeld (n=1.942) .....	87
Abbildung 69: Auslöser für die Einführung eines neuen ERP-Systems (Vergleich 2020/2022) .....	88
Abbildung 70: Auslöser für die Einführung eines neuen ERP-Systems i.A.d. Unternehmensgröße .....	89
Abbildung 71: Ziele der Einführung eines neuen ERP-Systems (n=13.714, Mehrfachnennung).....	90
Abbildung 72: Ziele der Einführung eines neuen ERP-Systems i.A. der Unternehmensgröße (Mehrfachnennung) .....	91
Abbildung 73: Gründe für die Auswahl des neuen Systems (n=1942, Mehrfachnennung) .....	92
Abbildung 74: Gründe für die Auswahl des neuen Systems i.A. der Unternehmensgröße (Mehrfachnennung) .....	93
Abbildung 75: Anteil der Auswahlprojekte unter Beteiligung einer unabhängigen Auswahl-Beratung (n=1.942) .....	95

Abbildung 76: Unternehmensbereiche mit Einfluss auf die ERP-Entscheidung (n=1.331, Mehrfachnennung) .....	96
Abbildung 77: Verteilung der Investitionsentscheidungen nach Zahl der untersuchten Lösungsalternativen (n=3.793).....	96
Abbildung 78: Anzahl der betrachteten Alternativen zur eingesetzten Lösung i.A.d. Unternehmensgröße (Endauswahl) .....	97
Abbildung 79: Anzahl der betrachteten Alternativen zur eingesetzten Lösung i.A.d. Branche (Endauswahl).....	97
Abbildung 80: Mittlere Investitionskosten von ERP-Installationen i.A.d. Anzahl der User .....	98
Abbildung 81: Projektkosten i.A. der Anzahl von ERP-Usern .....	99
Abbildung 82: Kostengrößen bei ERP-Projekten in EURO .....	99
Abbildung 83: Mittlere Investitionskosten je User bei anspruchsvolleren ERP-Installationen i.A.d. Größe der Installationen .....	100
Abbildung 84: Einhaltung des Projektbudgets bei ERP-Projekten .....	101
Abbildung 85: Verhältnis von internen zu externen Mitarbeitern im Projekt.....	102
Abbildung 86: Personalbedarf im ERP-Projektteam i.A.d. der Größe der Installation .....	103
Abbildung 87: Mittlere Dauer von Software-Projekten (Auswahl & Einführung) i.A.d. der Größe der Installation.....	104
Abbildung 88: Einhaltung der Terminplanung bei ERP-Projekten .....	105
Abbildung 89: Herausforderungen während der ERP-Implementierung (n=1.942, Mehrfachnennung) .....	106
Abbildung 90: Hauptprobleme während der Systemeinführung i.A.d. Unternehmensgröße .....	107
Abbildung 91: Ansätze für das Change Management bei ERP-Einführungen (n=1.331) .....	108
Abbildung 92: Unternehmensstrategien mit Relevanz im ERP-Kontext (Vergleich 2020-2022).....	110
Abbildung 93: Relevanz von Unternehmensstrategien i. A. d. Unternehmensgröße.....	111
Abbildung 94: Nutzen von ERP-Systemen (Vergleich 2020-2022).....	113
Abbildung 95: Nutzen des ERP-Einsatzes i. A. d. Unternehmensgröße.....	114
Abbildung 96: Nutzen des ERP-Einsatzes i. A. d. Branche .....	115
Abbildung 97: Korrelation zwischen Zufriedenheit und Nutzen einer ERP-Lösung .....	118
Abbildung 98: Anwenderzufriedenheit im Detail.....	119
Abbildung 99: Anwenderzufriedenheit im Detail - Trend 2018-2020-2022 .....	122
Abbildung 100: Genannte Vorteile: Was wurde als besonders gut beurteilt? .....	124
Abbildung 101: Genannte Nachteile: Was wurde als besonders schlecht beurteilt? .....	125
Abbildung 102: Übersicht über Zufriedenheitsaspekte mit mittlerer und hoher Korrelation.....	128
Abbildung 103: Wechselwirkungen zwischen Zufriedenheitsaspekten.....	129
Abbildung 104: Abhängigkeit zwischen Zufriedenheitsmerkmalen .....	130
Abbildung 105: Einflussgrößen auf die Anwenderzufriedenheit.....	132
Abbildung 106: Einfluss der Unternehmensgröße des Anwenderunternehmens auf ausgewählte Zufriedenheitsaspekte .....	133
Abbildung 107: Einfluss der User-Zahl bei ERP-Installationen auf ausgewählte Zufriedenheitsaspekte .....	134
Abbildung 108: Einfluss der Aktualität des Release-Standes auf ausgewählte Zufriedenheitsaspekte .....	134
Abbildung 109: Bewertung von Zufriedenheitsaspekten i. A. d. Unternehmensbereichs .....	135
Abbildung 110: Bewertung von Zufriedenheitsaspekten i. A. d. Betriebsform .....	136
Abbildung 111: Erfasste Systeme mit belastbarer Datenbasis für eine Auswertung .....	138
Abbildung 112: Erfasste Systeme mit eingeschränkt belastbarer Datenbasis für eine Auswertung.....	138
Abbildung 113: Erfasste Systeme ohne verwertbare Datenbasis für eine Auswertung .....	139
Abbildung 114: Zufriedenheitsportfolio - Positionierung der bewerteten Systeme.....	148
Abbildung 115: Portfolio "Zufriedenheit Insgesamt" (Ausschnitt) nach Zielgruppe (Bezug: Größe d. Installation) .....	149

Abbildung 116: Veränderung der Anwenderzufriedenheit 2020/2022 (Basis: "Zufriedenheit Gesamt").....	149
Abbildung 117: Zufriedenheitsportfolio Peer-Group "Kleinere Unternehmen" .....	150
Abbildung 118: Zufriedenheitsportfolio Peer-Group "Mittlere Unternehmen".....	150
Abbildung 119: Zufriedenheitsportfolio Peer-Group "Größere Unternehmen" .....	151
Abbildung 120: Zufriedenheitsportfolio Peer-Group "Unternehmen aus Deutschland" .....	151
Abbildung 121: Zufriedenheitsportfolio Peer-Group "Unternehmen aus Österreich" .....	152
Abbildung 122: Zufriedenheitsportfolio Peergroup "Unternehmen aus der Schweiz" .....	152
Abbildung 123: Zufriedenheitsportfolio Einführungs-/Wartungspartner .....	153
Abbildung 124: Zufriedenheitsportfolio Usability vs. Performance .....	154
Abbildung 125: Zufriedenheitsportfolio Usability vs. mobile Einsetzbarkeit .....	155
Abbildung 126: Zufriedenheitsportfolio Mobilität vs. Auswertungen.....	155
Abbildung 127: Zufriedenheitsportfolio Usability vs. internationale Ausrichtung.....	156
Abbildung 128: Zufriedenheitsportfolio Schnittstellen vs. internationale Ausrichtung.....	156
Abbildung 129: Zufriedenheitsportfolio Release-Fähigkeit vs. internationale Ausrichtung .....	157
Abbildung 130: Zufriedenheitsportfolio Preis-/Leistungsverhältnis vs. Gesamtzufriedenheit System .....	157
Abbildung 131: Zufriedenheitsportfolio Schnittstellen vs. Funktionalität .....	158
Abbildung 132: Zufriedenheitsportfolio Release-Fähigkeit vs. Flexibilität.....	158
Abbildung 133: Zufriedenheitsportfolio Branchenkompetenz vs. Funktionalität.....	159
Abbildung 134: Aufbau des Fragebogens .....	162
Abbildung 135: Verteilung der Teilnehmer nach Position im Unternehmen.....	165
Abbildung 136: Verteilung der Teilnehmer nach ihrer Nutzer-Charakteristik .....	165
Abbildung 137: Verteilung der Teilnehmer der Studie nach Wirtschaftszweigen .....	166
Abbildung 138: Verteilung der Teilnehmer der Studie nach Branchen .....	166
Abbildung 139: Verteilung der Teilnehmer der Studie nach Größenklassen .....	167
Abbildung 140: Verteilung der Teilnehmer nach Regionen.....	167
Abbildung 141: Stichprobenplan Studienteil "ERP-Markt" .....	168
Abbildung 142: Struktur der Grundgesamtheit für den Studienteil "ERP-Markt" .....	168

### Tabellen

Tabelle 1: Klassifikation der Software-Lösungen .....	141
Tabelle 2: Einsatzszenarien - Häufigkeit des Einsatzes von ERP-Modulen bei den bewerteten Systemen.....	142
Tabelle 3: Einsatzszenarien - Verteilung der bewerteten Systeme nach Branchen .....	143
Tabelle 4: Einsatzszenarien - Verteilung der bewerteten Systeme nach Größenklassen der Anwender (# Mitarbeiter) .....	144
Tabelle 5: Einsatzszenarien - Verteilung der bewerteten Systeme nach Größenklassen der Installation (# User) .....	145
Tabelle 6: Einsatzszenarien - Verteilung der bewerteten Systeme nach Alter der Release-Stände .....	146

## ERP in der Praxis: Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven

Die ERP-Lösungen werden insbesondere im Personalwesen (Entgeltabrechnung, HR, Personalzeiterfassung) um Spezial-Anwendungen ergänzt. Gleiches gilt für die Finanz- und die Anlagenbuchhaltung sowie die Kostenrechnung in den Fällen, wo die ERP-Lösung auf die Logistik fokussiert ist (vgl. Systemarchitekturen „2-System-Konzept“). Darüber hinaus kommen spezialisierte Standard-Software-Anwendungen oft im Dokumentenmanagement, dem Customer Relationship Management (CRM), der Produktentwicklung und Konstruktion (PLM/PDM sowie CAD) und der Zollabwicklung zum Einsatz.

Eigenentwicklungen und/oder Büro-Software ergänzt den ERP-Einsatz insbesondere im Controlling, in der Personalverwaltung, im Qualitätsmanagement, im Projektmanagement sowie auch bei der Verwaltung von Kundenkontaktinformationen (CRM).

Vergleichsweise „neuere“ Einsatzbereiche wie das Robotic Process Automation oder IoT-Plattformen werden bisher selten mit dem eigenen ERP-System betrieben, sondern meist mit unternehmenseigenen Software-Entwicklungen oder auch Spezialsoftware.



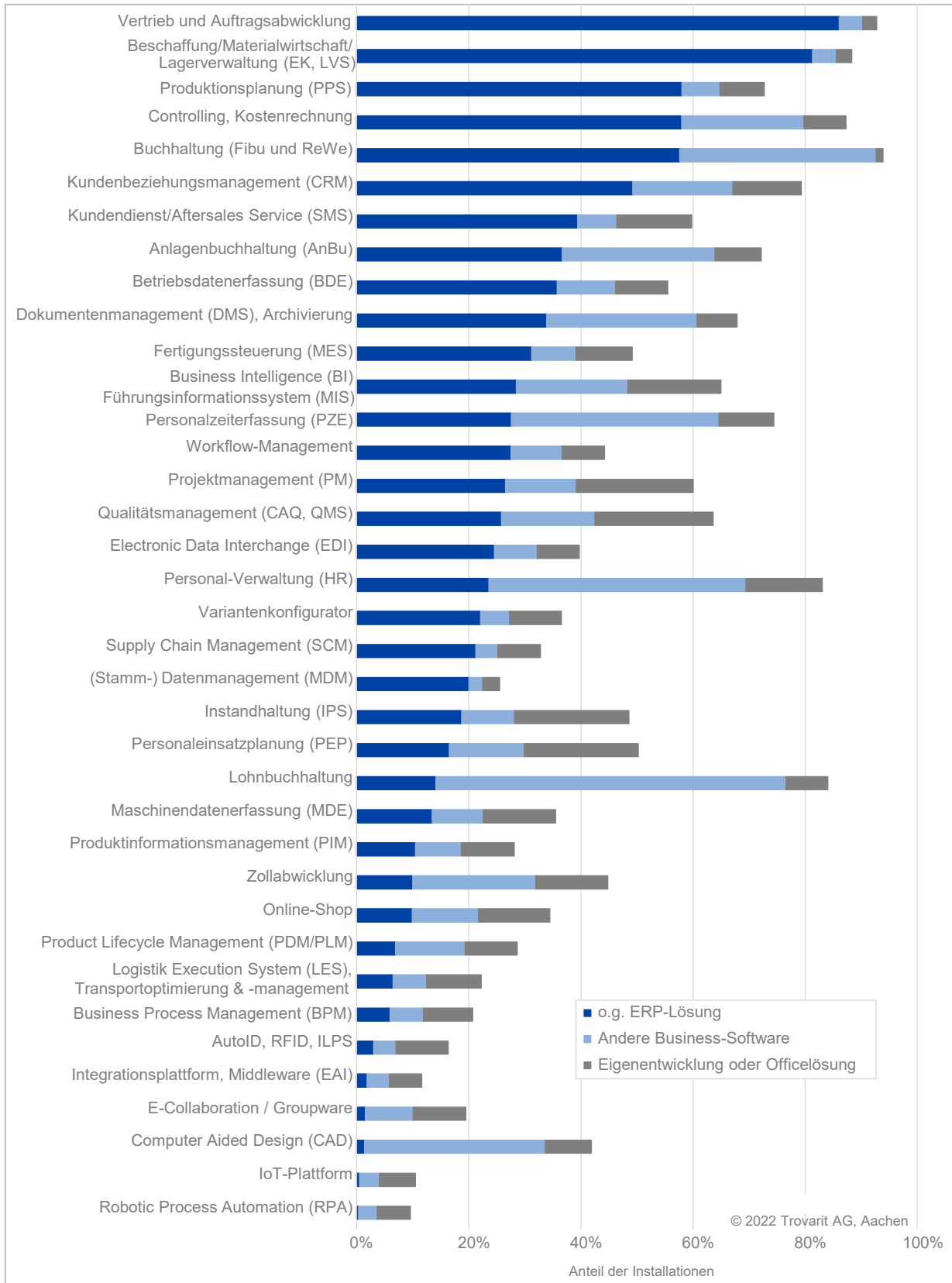


Abbildung 5: Software-Einsatz im ERP-Umfeld (n = 1.942)

Der Einsatzbereich von ERP-Software ist sowohl von deren Größe als auch von der Branche abhängig: Verglichen mit den übrigen Branchen ist bei Industrieunternehmen die Einsatzhäufigkeit von ERP-Systemen in den branchentypischen produktionsnahen Prozessen wie Produktionsplanung & -steuerung (PPS), Fertigungssteuerung (MES), Qualitätsmanagement (CAQ) oder Instandhaltung (IPS) mit Abstand am

Darüber hinaus zeigt die Studie, dass die Nutzenwahrnehmung in den verschiedenen Branchen durchaus unterschiedlich ausfällt: So erzielen insbesondere Industrieunternehmen weit überdurchschnittlich oft eine größere „Durchgängigkeit der Geschäftsabläufe“ sowie eine „durchgängige Rückverfolgbarkeit von Daten“. Dienstleistungsunternehmen bestätigen dagegen besonders oft Nutzen im Sinne einer Versorgung mit „korrekten, nützlichen und aussagekräftigen Kennzahlen“ bei „reduziertem Dokumentationsaufwand“ und einem verlässlichen „Schutz vor Datenverlust“.

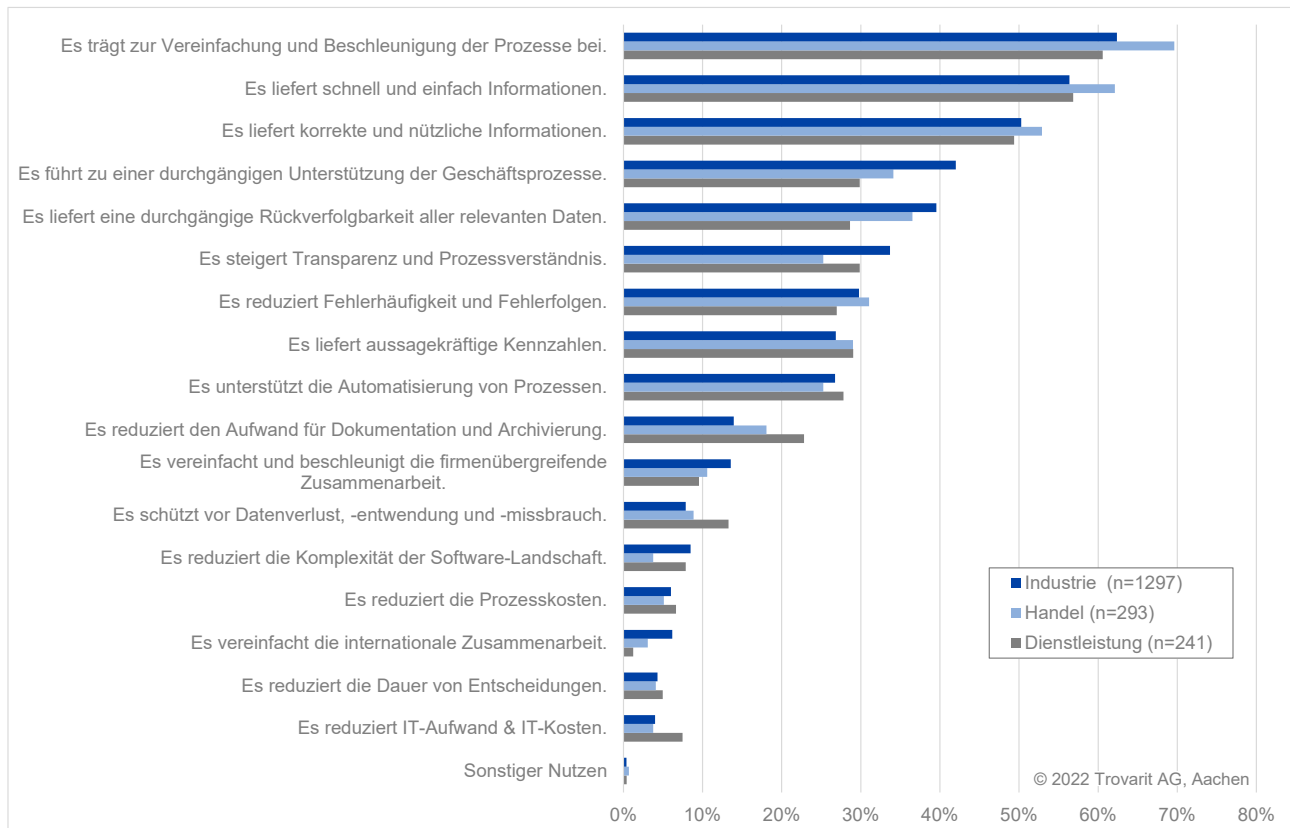


Abbildung 96: Nutzen des ERP-Einsatzes i. A. d. Branche

Ebenfalls einen erheblichen Einfluss auf Art und Umfang des Nutzens einer ERP-Lösung hat die Einsatzcharakteristik. So wächst mit dem Grad der Durchgängigkeit und der Ausweitung des Einsatzes im Sinne einer weitgehenden Integration vieler betrieblicher Aufgabenbereiche der Nutzen im Hinblick auf Aspekte wie „Transparenz & Prozessverständnis“, „Prozessautomatisierung“, „durchgängige Prozessunterstützung“ und „Rückverfolgbarkeit von Informationen“. Möglicherweise einhergehend mit einem hohen Integrationsgrad, scheinen spezialisierte Branchenlösungen diese Nutzenkategorien stärker zu bedienen als Lösungen mit stark branchenunabhängiger Ausrichtung. Dabei weisen die Studienergebnisse bei ERP-Lösungen jüngeren Datums im Vergleich zu älteren eine deutlich überproportionale Nutzenwahrnehmung aus.

### 2.3 Zufriedenheit als Messgröße - Indikator des Nutzens von ERP-Lösungen

Grundsätzlich ist „Zufriedenheit“ eine subjektive Größe, über die aus der Perspektive der befragten Person entschieden wird. Sie hängt stark von ihrer persönlichen Erwartungshaltung und ihren individuellen Erfahrungen ab. Erst eine größere Anzahl von Bewertungen ergibt die notwendige Objektivierung und Stabilisierung der Messergebnisse, so dass eine Verallgemeinerung der jeweiligen Aussagen überhaupt zulässig ist. Mit insgesamt gut 1.942 Bewertungen genügt die Studie „ERP in der Praxis“ diesem Anspruch in sehr hohem Maße. Die große Datenbasis erlaubt darüber hinaus belastbare Aussagen für spezifische Anwenderkreise, z. B. nach Unternehmensgrößen, Branchen sowie für 37 ERP-Lösungen.

### 4 Zur Anwendbarkeit dieser Studie

#### Zufriedenheit als Bewertungsmerkmal bei der ERP-Evaluation

Im Rahmen der Studie „ERP in der Praxis“ wird aufgezeigt, dass sich aus der Anwenderzufriedenheit Rückschlüsse auf den zu erwartenden Nutzen einer ERP-Lösung ziehen lassen. Auch wird anhand einer statistisch relevanten Datenbasis gezeigt, welche Lösungskonstellationen sich positiv auf die Anwenderzufriedenheit und damit den Nutzen einer ERP-Lösung auswirken. In diesem Sinne sind die vorgestellten Studienergebnisse zwar wichtig und relevant für Entscheider und Entwickler. Dennoch sind sie nicht das alleinige Maß aller Dinge, wenn es z. B. um die Auswahl einer ERP-Software geht. Ein Unternehmen, das eine neue ERP-Software evaluiert, muss an erster Stelle ein System finden, das den spezifischen fachlichen und funktionalen Anforderungen des jeweiligen Unternehmens gerecht wird. D. h., die Software muss weitestgehend die Funktionalität aufweisen, die erforderlich ist, um die Geschäftsregeln sowie Aufgaben und Ablauflogiken der Geschäftsprozesse abzubilden. Passt das Lösungsprofil diesbezüglich nicht zum Anwenderunternehmen, dann kommen die Stärken des Systems nicht zum Tragen. Der jeweilige Anbieter hat zudem kaum eine Chance, die vorhandenen Defizite des Systems in einem vertretbaren Termin- und Kostenrahmen zu kompensieren.



Angesichts einer zunehmenden Reife der ERP-Lösungen gilt hier nahezu immer, dass es für jedes Unternehmen mehrere Systeme gibt, die die Anforderungen in hohem Maße abdecken.

Erst wenn man sich zwischen einigen wenigen, grundsätzlich geeigneten ERP-Systemen entscheiden muss, können die in der Studie ausgewiesenen Zufriedenheitsaspekte als Orientierung dienen. Hier gilt es, anhand der Erfahrungen von Anwendern einer ERP-Lösung einzelne Zufriedenheitsaspekte im Gespräch mit dem jeweiligen Anbieter und im Rahmen von Referenzkundenbesuchen zu hinterfragen.

#### Einsatz der Studienergebnisse für die ERP-Auswahl

Bei einem ERP-Evaluations- oder -Auswahlprojekt ist es daher notwendig, in einem ersten Schritt eine Gruppe von Systemen zu ermitteln, die den funktionalen und technologischen „Best Fit“ aufweisen. Wesentliche Orientierungspunkte für die erste, grobe Selektion (auch „Vorauswahl“) bietet hier die grundsätzliche Positionierung der ERP-Lösungen im Sinne des abgedeckten Funktionsspektrums der Lösung sowie der Charakteristik der installierten Basis z. B. im Hinblick auf Branchensegmente, Internationalität und Unternehmensgröße der Anwender. Neben dem Budgetrahmen bieten wesentliche Funktionen, die zur effektiven Unterstützung kritischer Geschäftsprozesse erforderlich sind, weitere Anhaltspunkte für die Vorauswahl.

Erst in einem zweiten Schritt, der Feinauswahl, ist es sinnvoll, die vorliegende Studie als Hilfsmittel zu nutzen, um die richtigen Fragen zu stellen und so unter den verbliebenen Kandidaten die „Best Practise“ zu ermitteln.

Schritt	Ziel	Mögliche Informationsquellen
<b>Best Fit</b> 	Suche von mehreren Systemen, die die funktionalen und prozessorientierten Anforderungen des Unternehmens erfüllen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grobe funktionale Anforderungen</li> <li>Datenbanken mit Lösungsprofilen, z. B. <a href="http://www.it-matchmaker.com">www.it-matchmaker.com</a></li> <li>Projektanfrage (Request for Information)</li> <li>Präsentationen seitens des Anbieters</li> <li>Ergänzende Konzeptpapiere</li> </ul>
<b>Best Practise</b> 	Auswahl eines Partners, der mit größter Wahrscheinlichkeit das Projekt im gegebenen Rahmen umsetzen kann	<ul style="list-style-type: none"> <li>eigene projektorganisatorische Fähigkeiten</li> <li>Studie „ERP in der Praxis“</li> <li>Referenzbesuche</li> <li>Diskussion mit Anbieter</li> <li>Erfahrungen aus Workshops</li> </ul>
<b>Total Costs / ggf. Return-on-Investment</b>	Überprüfung der initialen Investitions- und laufenden Betriebskosten auf ihre Wirtschaftlichkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lasten-/Pflichtenheft (funktionale Spezifikation)</li> <li>Detailliertes Angebot des Anbieters</li> </ul>

### Vollständigkeit der Studie

Im Vorfeld der Studie wurden gut 450 Hersteller von ERP-Systemen im Einzugsgebiet der Studie ermittelt. Teilgenommen haben bzw. über Teilnehmer vertreten sind letztendlich nur 130 ERP-Lösungen (2020: 139).

Von den erfassten ERP-Lösungen konnten 37 Systeme repräsentativ ausgewertet werden. Für weitere fünf Systeme weist der Studienbericht zwar entsprechende Auswertungen aus, angesichts der Anzahl der Installationen basieren die Ergebnisse jedoch auf einer eingeschränkten Datengrundlage.

Damit ergibt sich zwar ein guter, aber nicht vollständiger Marktüberblick. Man darf dennoch sagen, dass die Studie umfassend ist und für alle potenziellen und effektiven Anwender und Anbieter von ERP-Systemen von Interesse.

Grundsätzlich ist zu bemerken, dass Branchentemplates von Systemen wie SAP S/4HANA und Microsoft Dynamics 365 BC (NAV) nicht explizit berücksichtigt und ausgewiesen wurden. Ebenfalls nicht unterschieden wurden die ERP-Lösungen nach ihrer Betriebsform (Cloud vs. On-Premise) obwohl mit der Betriebsform im Einzelfall durchaus unterschiedliche Leistungsumfänge einhergehen können. Ausgewiesen werden im Studienbericht dagegen die Zufriedenheitswerte für Systemhäuser und Vertriebspartner, sofern für diese eine ausreichende Datenbasis vorliegt.

### Zurückhaltung mit Erklärungen

Die Autoren sind der Meinung, dass die Mehrheit der Abbildungen selbstredend ist. Daher wird im Bericht auf umfangreiche Kommentare verzichtet und dem Leser die Möglichkeit zur eigenen Interpretation gegeben.

Bestellung per Mail an  
 info@trovarit.com oder per  
 Fax: +49 (0)241 40009-911



## Bestellung

Hiermit bestellen wir verbindlich:

		Preis/Stück <sup>1</sup>	
<b>Studienbericht „ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen &amp; Perspektiven 2022/2023“</b> Format: Lizenzierte PDF-Datei		Normalpreis	50% Rabatt für Teilnehmer <sup>2</sup>
<input type="checkbox"/>	<b>inkl. Zufriedenheitsprofile zu 42 ERP-Lösungen</b>	€ 600,00	€ 300,00
<input type="checkbox"/>	<b>exkl. Zufriedenheitsprofile</b>	€ 150,00	€ 75,00
<input type="checkbox"/>	<b>Einzel-Zufriedenheitsprofil</b> des folgenden Systems/der folgenden Systeme: _____ _____ _____	€ 75,00	€ 37,50
		€ 75,00	€ 37,50
		€ 75,00	€ 37,50

**Verfügbare Einzel-Zufriedenheitsprofile:**  
 abas ERP, ALPHAPLAN, ams.erp, BMD, business express, caniasERP, Apteon ERP CIMDATA Edition, e.bootis-ERP, eEvolution, FEPA, ORDAT.ERP, HS, IFS Applications, Infor COM\*, ISSOS PRO, Majesty, Dynamics365 F&SCM (AX)\*, Dynamics365 BC (NAV), Opacc ERP, Apteon ERP oxaion Edition, APplus, proALPHA, PSIpenta, rs2\*, SAP Business One, SAP S/4HANA, SelectLine\*, Comarch ERP Enterprise, SIVAS, Infor CS (LN), syslog.ERP, toasca ERP, winweb-food, ORLANDO, GUS OS, CATUNO.pro, work4all, eNventa, FactWork, isah, TopM Net7, weclapp\*

\*Eingeschränkte Datenbasis

<sup>1</sup>Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

<sup>2</sup>Anbieterunabhängige Anwender, die an der Studie teilgenommen und einen gültigen Fragebogen ausgefüllt haben.

-----  
 Firma

-----  
 Name, Vorname

-----  
 Straße

-----  
 PLZ, Or:

-----  
 Telefon

-----  
 Telefax

-----  
 E-mail

-----  
 Ort, Datum

-----  
 Rechtsverbindliche Unterschrift und Stempel