

PRESSEMITTEILUNG
Trovarit AG – 22.09.2022

Ein gutes Zeugnis für knapp 40 ERP-Lösungen

Abstriche gibt es bei der Bewertung der Dienstleistung durch die Software-Anbieter – neues Trendthema: Nachhaltigkeit

Aachen, 22.09.2022. Eine ERP-Lösung wird manchmal als „zentrales Nervensystem eines Unternehmens“ bezeichnet, da es eine wichtige Rolle bei der effizienten Abwicklung aller täglichen Geschäftsvorgänge spielt. Und diese Rolle spielt es gut, so die Erfahrungen von rund 2.000 Anwenderunternehmen aus dem deutschsprachigen Raum, die im Zuge der aktuellen Studie „ERP in der Praxis“ durch die Analysten der Trovarit mittlerweile zum 11. Mal seit 2004 zur Zufriedenheit mit ihrer ERP-Lösung befragt wurden. Die Studie weist Zufriedenheitsbewertungen für knapp 40 ERP-Lösungen aus. Wie schon 2020 bewegt sich die Anwenderzufriedenheit im Hinblick auf die Software mit einer Bewertung von 1,80 (Schulnoten) auf wirklich gutem Niveau. Ebenfalls gut (Schulnote: 1,93), aber doch etwas schwächer, fällt das Gesamturteil über Dienstleistungen des Software-Partners aus. Schlusslicht unter den Zufriedenheitsaspekten bleibt trotz leichter Verbesserungen wie in den Vorjahren die „Mobile Einsetzbarkeit der ERP-Software“. Auf der Seite der Trends ist die „Nachhaltigkeit“ ein zu beachtendes Thema geworden. Das Management-Summary mit den wichtigsten Studienergebnissen steht ab sofort zum Download zur Verfügung: www.trovarit.com/erp-praxis/.

Die Bewertung der ERP-Lösungen zeigt im Vergleich zu 2020 eine stabil gebliebene Anwenderzufriedenheit. Im Hinblick auf die Gesamtbeurteilung der Dienstleistungen des Software-Partners sowohl während des laufenden Betriebs als auch während der Implementierung hat die Zufriedenheit allerdings

PRESSEMITTEILUNG

Trovarit AG – 22.09.2022

deutlich nachgelassen. So gibt es Software-Anbieter, bei denen die Spanne der Bewertung für Lösung und Dienstleistung bis zu zwei Schulnoten beträgt.

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

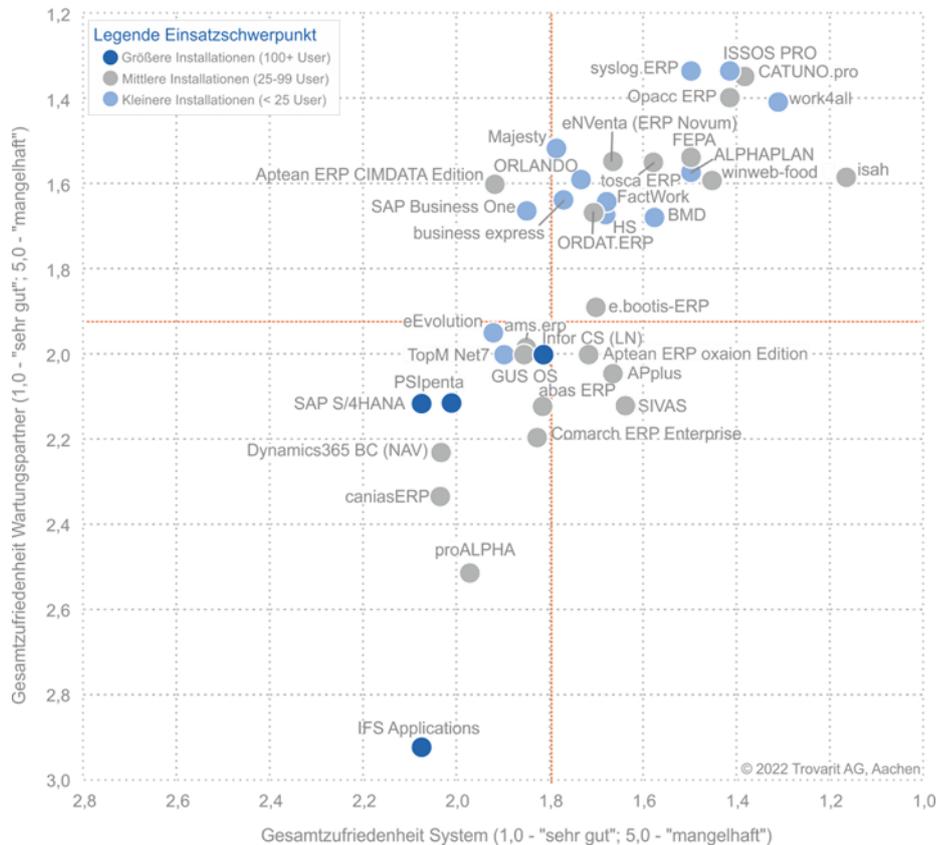


Abbildung 1 Anwenderzufriedenheit insgesamt

ERP als *People Business*

Dieses Ergebnis zeigt, wie stark das ERP-Geschäft auf die Kompetenz und das Engagement einzelner Mitarbeiter im Consulting und Support der ERP-Anbieter baut: Die Vielzahl von Ver- bzw. Aufkäufen von ERP-Anbietern hat in den letzten Jahren erhebliche Umstrukturierungen auf der Anbieterseite nach sich gezogen. Durch Personalwechsel und veränderte Zuständigkeiten sind vielfach über Jahre gewachsene Beziehungen zwischen den ERP-

PRESSEMITTEILUNG

Trovarit AG – 22.09.2022

Anwenderunternehmen und „ihrem“ Berater oft in erheblichem Maße beeinträchtigt worden. Die Tatsache, dass derartige Veränderungen so starke Auswirkungen auf die Anwenderzufriedenheit haben, legt Mängel im Hinblick auf die Professionalität des Services der ERP-Anbieter nahe. Zumindest dann, wenn man darunter eine stabile, von den Fähigkeiten Einzelner weitgehend unabhängige Service-Qualität versteht. Offenbar mangelt es in vielen Fällen noch immer an leistungsfähigen Strukturen, Standards und Methoden für Implementierungsprojekte bzw. bei Release-Wechseln, Fehler-Behebung und Support im Tagesgeschäft sowie bei der Beratung zur Einsatzoptimierung.

Gewinner und Verlierer bei der ERP-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. Die an der Spitze des Portfolios rangierenden Lösungen work4all, syslog.ERP und ISSOS PRO erfüllen alle 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 schneidet Infor mit seiner CloudSuite, dem Nachfolger von Infor LN, in diesem Jahr am besten ab. Dabei macht die Infor CloudSuite (Infor CS) im Hinblick auf die Zufriedenheit mit dem Wartungspartner nicht nur Boden gut, der vor zwei Jahren verloren wurde, sondern übertrifft auch die erheblich besseren Zufriedenheitsresultate aus 2018.

PRESSEMITTEILUNG

Trovarit AG – 22.09.2022

In der Kritik: Mobilität und Performance

Trotz des insgesamt hohen Zufriedenheitsniveaus zeigt die Studie auch Schwächen bei Details, die den Alltag von ERP-Anwendern und Administratoren durchaus belasten: Trotz einer leichten Verbesserung gegenüber den Vorjahren schneidet die „Mobile Einsetzbarkeit der ERP-Software“ mit einer Durchschnittsnote von 2,76 weiterhin am schlechtesten unter allen betrachteten Zufriedenheitsaspekten ab. Offenbar wirken die seitens der Software-Anbieter ergriffenen Maßnahmen (z. B. vermehrte Umstellung auf Web-Technologien mit Responsive Design) noch nicht. Zum einen gibt es große Unterschiede zwischen den einzelnen ERP-Produkten. Zum anderen scheint die Erwartungshaltung im Hinblick auf den mobilen Zugriff fast so schnell zu steigen, wie die Leistungsfähigkeit der ERP-Software in Sachen „Mobilität“. Auffällig verschlechtert hat sich im Vergleich zu 2020 das Anwenderurteil zur „Performance“ und zur „Stabilität“ der ERP-Software. Dabei spielt zum einen sicherlich eine Rolle, dass die grafischen Oberflächen der Lösungen mehr Rechenleistung erfordern. Wichtiger für beide Aspekte ist aber möglicherweise der Umstand, dass in den vergangenen Jahren viele Anwender aus dem Homeoffice über das Internet auf die ERP-Software zugreifen. Begrenzte Bandbreiten und instabile Internet-Anbindungen fallen dabei auch auf die ERP-Software zurück.

Neues Trendthema: Nachhaltigkeit

In die Liste der Themen und Trends hat sich unter die „üblichen Verdächtigen“, wie die Daten- und Informationssicherheit oder die Usability/Ergonomie ein neues Thema gemischt: die Nachhaltigkeit. Immerhin ca. 36 % der Teilnehmer billigen dem Thema „Nachhaltigkeit“ mit Fragestellungen rund um die Energie-Effizienz oder auch die

PRESSEMITTEILUNG

Trovarit AG – 22.09.2022

CO₂- bzw. Ökobilanzierung eine äußerst oder sehr hohe Relevanz zu: Durch zahlreiche politische und gesetzgeberische Initiativen (u. a. EU-CSR-Richtlinie, Agenda 2030, Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz), zuletzt aber vermehrt auch durch den zunehmenden Druck von Kundenseite, streben immer mehr Unternehmen danach, z. B. in Sachen Klimaneutralität Fortschritte zu erzielen und auch nachweisen zu können.

Das Management Summary mit den wichtigsten Ergebnissen steht ab sofort auf der Studienseite zum kostenlosen Download zur Verfügung: www.trovarit.com/erp-praxis/.

Über die Studie: Mit bisher insgesamt mehr als 20.000 Teilnehmern ist die Studie „ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven“ (www.trovarit.com/erp-praxis) der größte anbieterunabhängige Erfahrungsaustausch unter ERP-Anwendern. Die Studie wurde seit 2004 im Zweijahres-Rhythmus in Deutschland, Österreich und der Schweiz durchgeführt. Das Trovarit Research-Team wird dabei von einer internationalen Expertengruppe unterstützt. In dieser sind u. a. das Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen, das Center Integrated Business Applications (CIBA), die 2BCS AG (Schweiz) und Der ERP-Tuner (Österreich) vertreten.

Die Studie wurde in diesem Jahr durch folgende Medienpartner unterstützt: Produktion, Logistik Heute, COMPUTERWELT, isReport, IT & Production, Report und Line-of.biz.

Über Trovarit: Die Trovarit AG begleitet Unternehmen effizient und sicher bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen durch Business Software. Unser

PRESSEMITTEILUNG

Trovarit AG – 22.09.2022

Beratungsansatz zeichnet sich neben jahrzehntelanger Erfahrung durch den durchgängigen Einsatz von speziell entwickelten Werkzeugen aus: Der IT-Matchmaker® ist eine leistungsstarke Online-Plattform, die unsere Kunden mit ihren Modulen und Services durch ihr gesamtes Digitalisierungsprojekt begleitet, es auf Kurs hält und absichert: angefangen von der Standortbestimmung im Hinblick auf Prozessreife und Digitalisierungsgrad über die Entwicklung einer individuellen Digitalisierungsroadmap bis hin zur Auswahl, Beschaffung und Implementierung passender Lösungen.

Unser interdisziplinäres Analysten- und Consulting-Team steht Unternehmen unterschiedlichster Branchen seit mehr als 20 Jahren bei Organisations- und Business Software Projekten mit Rat und Tat zur Seite.

Im Bereich *Research* greifen die Trovarit-Studien zur Anwenderzufriedenheit („ERP in der Praxis“, „CRM in der Praxis“), die Reihe Aachener Marktspiegel Business Software und auch die IT-Matchmaker®.guides relevante Marktthemen und Trends auf und analysieren diese unabhängig auf empirischer Basis. Seit November 2011 betreut Ing. Michael Schober als Leiter des Trovarit Büros in Wien österreichische Kunden bei Business Software Projekten.

Ansprechpartner:

Ing. Michael Schober
Leiter Büro Österreich

Tel: +43 (699) 10 555 110
E-Mail: Michael.Schober@trovarit.com

Trovarit AG
Pyrkergasse 35
A-1190 Wien
Internet: www.trovarit.at

Brigitte Sontow
Public Relations

Tel: +49 (241) 40009 913
E-Mail: brigitte.sontow@trovarit.com

Trovarit AG
Campus-Boulevard 57
52074 Aachen
Internet: www.trovarit.com

PRESSEMITTEILUNG
Trovarit AG – 22.09.2022