



Ergebnisse der ERP-Zufriedenheitsstudie von Trovarit AG und FIR e.V. an der RWTH Aachen

„ERP“ und „Mittelstand“ sind zwei Schlagworte, die in der Presse, auf Messen und in der Werbung von ERP-Anbietern seit einigen Jahren untrennbar miteinander verbunden scheinen. Große Anbieter entdecken den Mittelstand, kleinere Anbieter kennen ihn schon seit Jahren. Mittelstandsgerecht, kostengünstig, flexibel und anwenderfreundlich sollen die Lösungen sein und schlank deren Einführung durch Berater, die „mittelständisch“ sprechen. Doch wie stellt sich die Einführung und der Betrieb von ERP-Lösungen aus der Sicht mittelständischer Anwenderunternehmen dar? Welche Ziele und Erwartungen verbinden Unternehmen mit einer ERP-Lösung? Treffen die ERP-Anbieter die Erwartungen des Mittelstandes? Was ist gut und wo drückt der Schuh? Diese und weitere Fragen standen im Mittelpunkt der Studie „Anwenderzufriedenheit ERP/Business-Software Deutschland 2010/2011“, an der sich insgesamt rund 2000 Unternehmen beteiligt haben. Bei Unternehmensgrößen zwischen 50 und 500 Mitarbeitern ist davon gut die Hälfte dem klassischen Mittelstand zuzurechnen.

Gewinner und Verlierer

Im Rahmen der Studie schneiden Lösungen von weniger bekannten Mittelstandsspezialisten wie Planat (Lösung: FEPA), Mega Software (MegaPlus), Godyo AG (GODYO P/4) oder auch der Finanz-Spezialist FibuNet am besten ab. Auf den Plätzen folgen einige Anbieter wie zum Beispiel Mesonic (WINLine) oder Hamburger Software (HS), deren Kunden überwiegend bei kleineren Unternehmen eingesetzt werden, die aber auch im Mittelstand eine gute Figur machen. Lösungen, die überwiegend bei größeren Unternehmen im Einsatz sind, tun sich bei Zufriedenheitsanalysen grundsätzlich etwas schwerer. Dies ist nicht zuletzt auf die relativ große Komplexität der Installationen sowie den damit verbundenen Einführungs-, Wartungs- und Betreuungsaufwand zurückzuführen. Aus dieser Kategorie schneiden Anbieter wie Lawson Software (Lösung: M3, ehemals Movex) und SAP (SAP ERP) am besten ab. Mit insgesamt ansprechenden Noten rangieren diese Lösungen in einem guten Mittelfeld, in dem sich auch eine ganze Reihe weiterer „Mittelstandsmarken“ positionieren, wie Oxaion, Ordat (Lösung: FOSS), Pspenta, proAlpha, ABAS oder ams.Solution. Bei den Verlierern im Mittelstandssegment belasten besonders unterschiedliche Gründe die Anwenderzufriedenheit. So zählen beispielsweise IFS und Infor (Lösung: Infor ERP LN) zu den Anbietern, die sich ansonsten eher in den oberen Gewichtsklassen tummeln. In beiden Fällen belasten aber überdurchschnittlich alte Release-Stände beziehungsweise relativ anspruchsvolle Release-Umstellungen

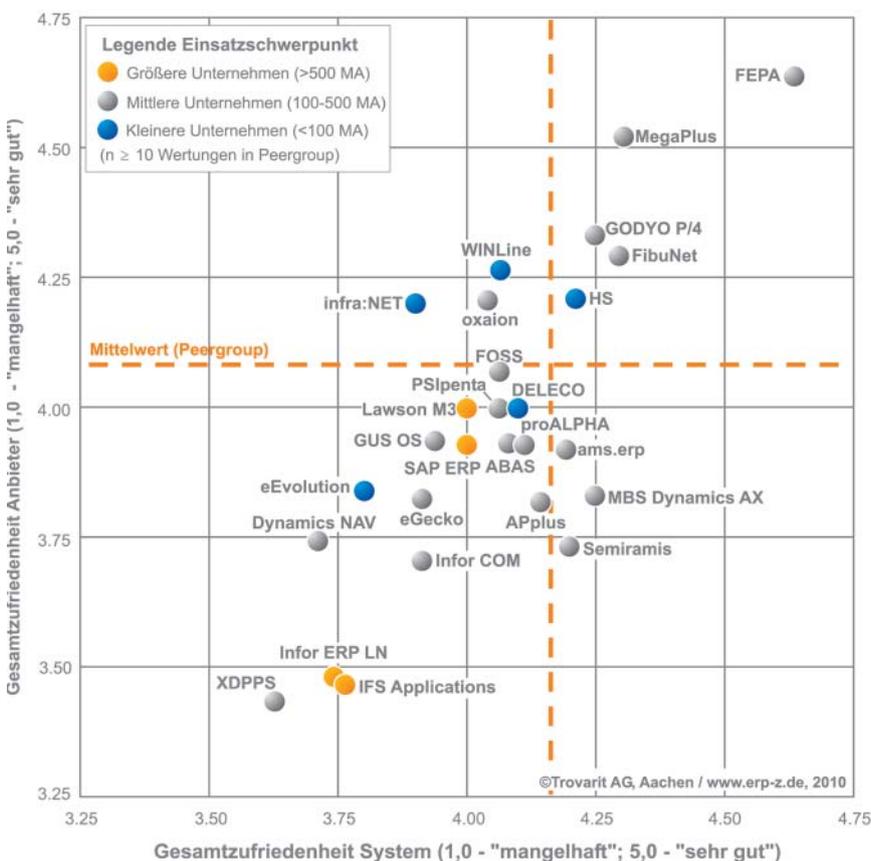
zusätzlich die Anwenderzufriedenheit. Bei IFS, die gegenüber dem Jahr 2008 eine deutlich geringere Anwenderzufriedenheit erzielt, kommt hinzu, dass der Anbieter in den Jahren 2008 und 2009 sehr erfolgreich größere Neukunden akquiriert hat. Offenbar ist IFS hier an Kapazitätsgrenzen im Bereich Consulting und Anwender-Support gestoßen. Zwar wurde der Personalbestand im Verlauf des Jahres 2009 deutlich aufgestockt. Es dauert jedoch erfahrungsgemäß eine Weile, bis die Beratungs- und Support-Mitarbeiter mit der Lösung und den Kunden vertraut sind. Schlusslicht im Mittelfeld ist in 2010 die Lösung XDPPS. Dem Anbieter, der r.z.w. cimdata GmbH, Weimar, wird nach erheblichen Turbulenzen um das Unternehmen durch die Anwender eine deutlich schlechtere Note ausgestellt. Offenbar haben im Zuge der zwischenzeitlich erfolgten Umstrukturierungen die gewachsenen Kunden-Lieferanten-Beziehungen deutlich gelitten. Dies zumindest legen die deutlich schwächeren Bewertungen für den gesamten Support-Bereich, vom Account-Manager über die Hotline bis hin zur Unterstützung bei Updates und Release-Wechseln nahe.

Anwenderzufriedenheit im Zusammenhang

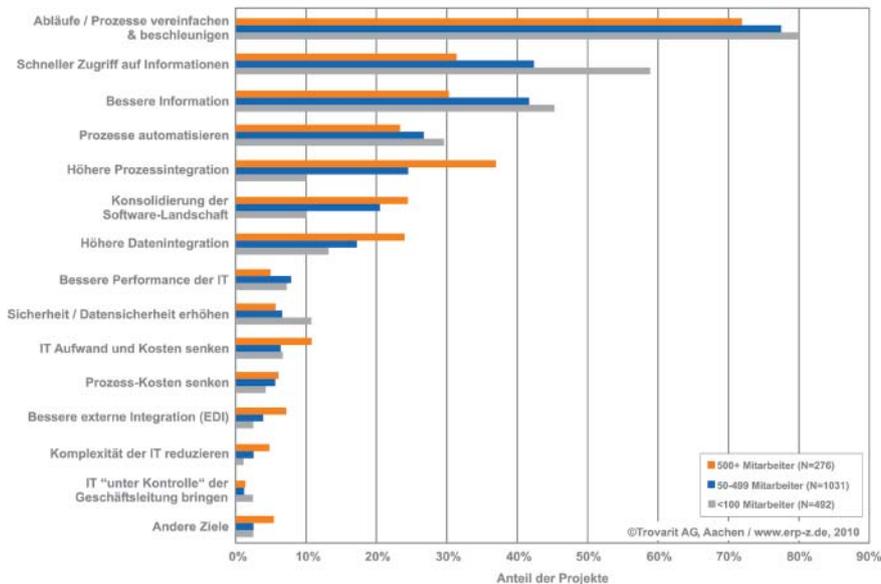
Bei derartigen Zufriedenheitsanalysen ist zu berücksichtigen, dass es sich bei der Anwenderzufriedenheit um eine subjektive Größe handelt, die maßgeblich von den persönlichen Erwartungen und Erfahrungen der Befragten abhängt. Dabei besteht ein enger Zusammenhang zwischen der Anwenderzufriedenheit mit der Software einerseits und der Zufriedenheit mit dem Anbieter beziehungsweise seinen Dienstleistungen andererseits: Die Software als solche schafft nämlich die Grundlage für gelungene Implementierungsprojekte und eine anforderungsgerechte Anwenderbetreuung – neben der notwendigen funktionalen Unterstützung wirken sich hier offenbar eine sehr gute Release-Fähigkeit, hohe Anpassbarkeit & Flexibilität, die Bedienerfreundlichkeit der Software und ein leistungsfähiger Berichts-/Formulargenerator besonders positiv auf die Anwenderzufriedenheit aus. Bestehen diesbezüglich Schwächen, dann erzielen die Anbieter oft auch weniger gute Noten für ihre Dienstleistungen, da sich Schwächen der Software nur in sehr begrenztem Um-

Anwenderzufriedenheit ERP/Business Software Deutschland 2010/2011

„Anwenderzufriedenheit Peergroup Core Midmarket (50 - 499 Mitarbeiter)“



Ziele von ERP-Projekten in Abhängigkeit von der Unternehmensgröße



fang durch Dienstleistungen kompensieren lassen.

Die Beratungs- und Support-Dienstleistungen während der Implementierung, aber auch während des späteren Betriebs haben einen ganz erheblichen Einfluss auf die Beurteilung der ERP-Software. Hapert es hier an Beratungs- und Betreuungskapazität, -kompetenz und/oder Reaktionsgeschwindigkeit, fällt dies oft auch auf die Software zurück. Dies gilt insbesondere dann, wenn sich Release-Wechsel schwierig gestalten. Dabei besteht dann die Gefahr, dass eine Installation auf einem veralteten Technologiestand „hängen“ bleibt.

Eine enge und intensive Kommunikation mit den Bestandskunden über das Tagesgeschäft hinaus ist insofern erfolgskritisch, als Anwender ausgesprochen „allergisch“ reagieren, wenn die Zukunftsperspektive der Lösung und des Anbieters in Frage gestellt werden.

Diese Zusammenhänge erklären letztlich auch, warum kleinere Branchenspezialisten, wenn auch noch deren Kunden vornehmlich zu den kleineren Unternehmen zählen, insgesamt höhere Zufriedenheitswerte erzielen können: Die Installationen sind weniger komplex und genau auf die Belange der Zielgruppe zugeschnitten. Gleichzeitig kennt der Anbieter die typischen Fragestellungen seiner Zielgruppe genau und kann sich angesichts einer überschaubaren Kundenzahl intensiver und individueller um den einzelnen Kunden kümmern, als dies bei den großen ERP-Anbietern der Fall ist.

Anspruchsvolle ERP-Projekte im Mittelstand

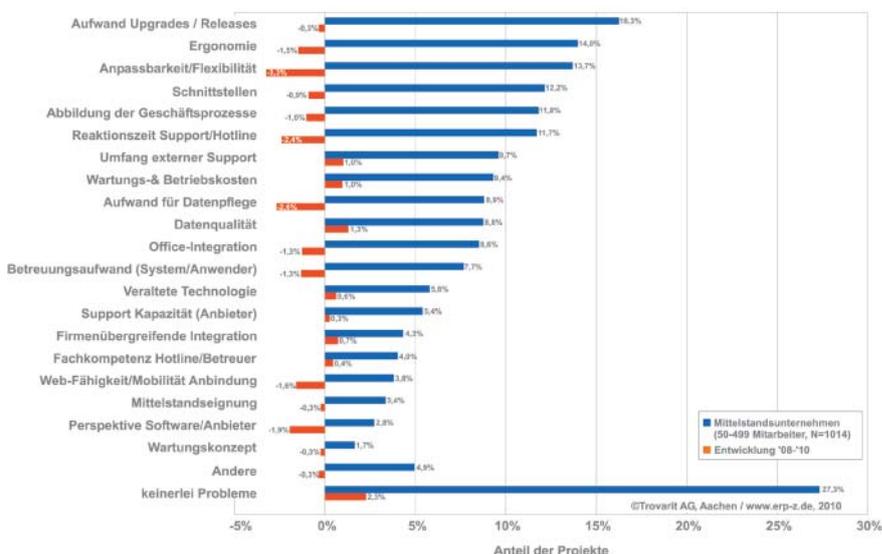
Im klassischen Mittelstand stehen Anbieter vor besonderen Herausforderungen, wenn es um die Anwenderzufriedenheit geht: Zwar scheinen die Projekte weniger komplex als bei größeren Unternehmen. Dies trifft jedoch nur zu, wenn man sich ausschließlich auf die Zahl der ERP-Arbeitsplätze fokussiert, die in diesem Segment meist zwischen zehn und 100 ERP-Arbeitsplätzen liegt. Inhaltlich haben es Mittelstandsprojekte meist durchaus in sich. So ist die Zielsetzung mittelständischer Unternehmen ähnlich ambitioniert

wie bei größeren Unternehmen. Während die kleineren ERP-Anwender mit dem Einsatz einer ERP-Lösung vor allem die Effizienz im Kerngeschäft steigern wollen – Stichworte diesbezüglich sind einfachere und schnellere Abläufe, schnellerer Zugriff auf bessere Informationen – sind die Ziele im Mittelstand breiter angelegt. Ähnlich wie bei größeren Unternehmen werden gleichzeitig Ziele wie eine höhere Standardisierung und Integration von Geschäftsprozessen sowie die Konsolidierung der Softwarelandschaft verfolgt. Dabei steigt die Bedeutung der letztgenannten Ziele für den Mittelstand in den vergangenen zehn Jahren deutlich an.

Ähnlich breit sind die Anforderungen, die mittelständische Unternehmen an eine ERP-Lösung stellen. Im Hinblick auf wichtige Aspekte wie die Funktionalität und Technologie der Software sowie die Branchenkompetenz des Anbieters zeigt sich der Mittelstand ähnlich anspruchsvoll wie die Großen. Gleichzeitig legt der Mittelstand sehr viel Wert auf die Praktikabilität und Benutzerführung der Software sowie die Fachkompetenz und nicht zuletzt das Auftreten des Anbieters. Damit vereint der Mittelstand die Erwartungen der größeren Unternehmen mit den Anforderungen der kleineren Unternehmen.

Bei den Anforderungen hat es in den vergangenen zehn Jahren einige auffallende Veränderungen gegeben: Deutlich höhere Bedeutung bekommen Aspekte wie „Flexibilität der Software“ (bei plus 48,7 Prozent der Projekte aus 2009; Zuwachs um circa 20 Prozent gegenüber Projekten aus 2001), „Fachkompetenz & Auftreten des Anbieters“ (plus 11,1 Prozent), „Man kennt sich schon/Beibehaltung des Lieferanten“ (plus 10,1 Prozent) und „Moderne Technologie“

Probleme im ERP-Betrieb bei mittelständischen Unternehmen



(plus 9,5 Prozent). Die „Flexibilität der Software“ schließt mit zuletzt fast 50 Prozent der Projekte fast schon zum wichtigsten Aspekt der „Funktionalen Eignung“ auf, die zuletzt bei 69 Prozent der Projekte ausschlaggebend war und deren Bedeutung damit in den vergangenen zehn Jahren um neun Prozent gesunken ist.

Herausforderung ERP

Angesichts der ehrgeizigen Ziele und hohen Anforderungen, die seitens der mittelständischen Anwender mit ERP-Lösungen verknüpft werden, ist es nicht verwunderlich, dass die Unternehmen sowohl in der Einführung als auch im Betrieb mit Problemen zu kämpfen haben. Lediglich rund 13 Prozent der befragten Mittelständler gaben ein völlig reibungsloses ERP-Projekt zu Protokoll.

Wie in allen ERP-Segmenten sind Datenaufbereitung bzw. -migration die dringlichste Problematik während der ERP-Einführung (38 Prozent der Projekte). Darüber hinaus klagten zwischen 20 und 25 Prozent der mittelständischen ERP-Anwender während der ERP-Einführung über den Umfang der notwendigen Systemanpassungen, die Einhaltung der Terminplanung sowie über die große Belastung der eigenen Personalressourcen. Dabei haben sich insbesondere die Probleme im Bereich der Termin- und Budget-Einhaltung in den letzten zehn Jahren dramatisch verschärft. Ebenfalls deutlich zugenommen haben Probleme aufgrund von Personalengpässen auf der Seite der ERP-Anbieter sowie der Aufwand für die Anwenderschulungen.

Etwas weniger stark ausgeprägt sind die Problemschwerpunkte während der Betriebsphase. Insgesamt konstatieren sogar 27 Prozent der Teilnehmer, dass sich ihr ERP-Betrieb weitgehend problemlos darstellt. Neuer Spitzenreiter bei den Problemen im ERP-Betrieb ist der Aufwand, der für die Implementierung von Upgrades bzw. Release-Wechsel notwendig ist (16 Prozent der Teilnehmer). Mit 12 bis 14 Prozent der Teilnehmer folgen Probleme mit der Bedienbarkeit bzw. Benutzerführung, der Anpassbarkeit der Software sowie Schnittstellenprobleme auf den Plätzen. Der Vergleich mit den Ergebnissen aus 2008 legt dabei nahe, dass im Bereich der Ergonomie und der Flexibilität der ERP-Lösungen offenbar spürbare Verbesserungen zu verzeichnen sind. Ebenfalls deutlich verbessert zeigt sich der Anwenderservice im Hinblick auf die Reaktionszeit von Support beziehungsweise Hotline. Leicht zugenommen hat dagegen die Kritik am Umfang des notwendigen Anbieter-Supports sowie an den Wartungs- und Betriebskosten.

Hintergrundinformationen zur Studie

- Mit insgesamt 1.914 Bewertungen handelt es sich um die größte ERP-Studie in Europa.
- Die teilnehmenden Unternehmen weisen einen Schwerpunkt im Bereich mittelständischer Industrieunternehmen auf (knapp 2/3 d. Unternehmen).
- Die Teilnehmer stammen vor allem aus der EDV (ca. 46%), Geschäftsführung (ca. 20%) sowie Finanzen/Controlling (ca. 15%)
- Trovarit führt die Studie gemeinsam mit Partnern wie dem FIR an der RWTH Aachen seit 2004 zum fünften mal in Deutschland durch.
- Die Studie wurde ursprünglich durch die Unternehmensberatung i2s GmbH, Zürich, konzipiert und erstmals im Jahr 2003 in der Schweiz durchgeführt.
- Informationen zur Studie, eine kostenlose Zusammenfassung der Ergebnisse sowie Auszüge mit unterschiedlichen Branchenschwerpunkten finden sich im Internet unter www.trovarit.com/erp-zufriedenheitsstudie.html

Dr. Karsten Sontow

Trovarit AG

E-Mail: info@trovarit.com