

ERP PRAXIS



ERP in der Praxis

Anwenderzufriedenheit
Nutzen
Perspektiven

2020/2021

Studienergebnisse • Management Summary

Trovarit AG
Campus-Boulevard 57
D-52074 Aachen

www.trovarit.com | www.it-matchmaker.com

Lizenzbestimmung und Copyright

Der Bericht zur Studie und die Ergebnisse der Studie sind als Ganzes wie auch in ihren Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere der Reproduktion in irgendeiner Form, der Übertragung in fremde Sprachen oder der Übertragung in DV-Anlagen sowie der Wiedergabe durch öffentlichen Vortrag, Funk- und Fernsehwerbung, bleiben ausdrücklich vorbehalten. Die Studie darf weder reproduziert, kopiert oder durch sonstige DV-technischen Mittel vervielfältigt noch an Dritte weitergegeben werden. Bei Veröffentlichungs- oder/und Vervielfältigungswunsch von Auszügen aus der Studie setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.

Für Fehler wird keine Gewährleistung übernommen. Sämtliche Daten und Auswertungen basieren auf den Selbstangaben der teilnehmenden Unternehmen.

ERP-Software als Rückgrat des Unternehmens

Software für das Enterprise Resource Planning (ERP) spielt in den meisten Unternehmen eine ganz zentrale Rolle, wenn es um die Steuerung des Betriebes geht. Als Steuerungsinstrument für die wichtigsten Geschäftsprozesse leisten ERP-Systeme oftmals einen wesentlichen Beitrag zur Geschäftsentwicklung. Daher befasst sich eine Studie der Trovarit AG seit mittlerweile 16 Jahren regelmäßig mit dem ERP-Einsatz in der betrieblichen Praxis. Im Mittelpunkt steht dabei die Zufriedenheit der Anwender mit der ERP-Lösung.

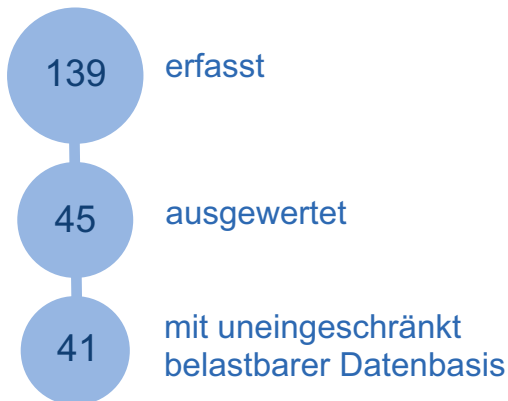
Diese umfassende Untersuchung des ERP-Einsatzes hat die Trovarit AG gemeinsam mit den Partnern Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e.V. an der RWTH Aachen, ERP-Tuner/Wien und 2BCS AG/St. Gallen zum zehnten Mal seit 2004 durchgeführt. Auf einer breiten empirischen Basis beleuchtet die Studie detailliert, welche Systeme in den Unternehmen wirklich installiert sind, wofür sie genutzt und wie sie bewirtschaftet werden. Schließlich weist die Studie die tatsächliche Zufriedenheit der Anwenderunternehmen in der Praxis des Tagesgeschäfts aus.

Datenbasis	4
Zufriedenheit	8
Nutzen & Herausforderungen	15
Trends & Perspektiven	17

Datenbasis & Studienkonzept

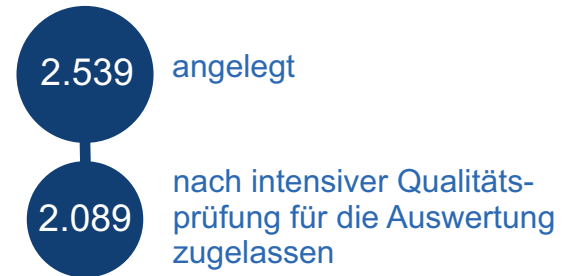
Basis für die Studie ist eine Datenerhebung, die von Mitte März bis Anfang Juli 2020 durchgeführt wurde. Insgesamt wurden 2.539 Fragebögen bearbeitet, wovon nach intensiver Qualitätsprüfung 2.089 Bewertungen zur Auswertung zugelassen wurden. Es handelt sich damit um die größte unabhängige Anwenderstudie zum ERP-Einsatz in Europa.

ERP-Systeme

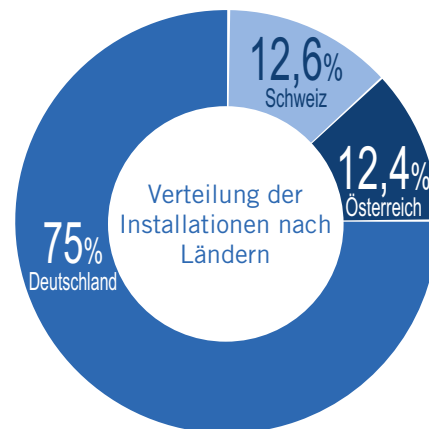


Die Teilnehmer der Studie haben insgesamt 139 verschiedene ERP-Systeme im Einsatz. 45 Systeme wurden im Rahmen von gültigen Fragebögen bewertet. Für 41 Systeme liegen belastbare Zufriedenheitsaussagen vor, da die Anzahl der gültigen Fragebögen bei diesen Systemen einen relevanten Anteil der installierten Basis repräsentiert. Bei weiteren vier Systemen wurden die Qualitätsstandards der Studie knapp verfehlt. Hier liegen Zufriedenheitsergebnisse mit eingeschränkter Aussagekraft vor.

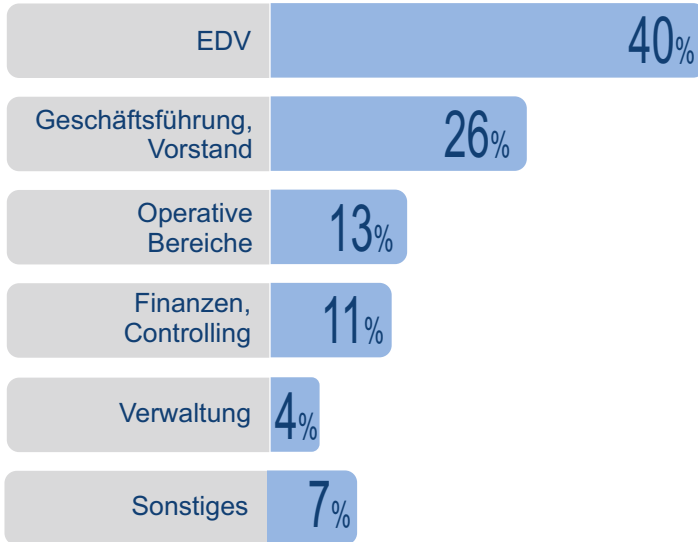
Fragebögen



Der Schwerpunkt der Studie lag im gesamten D/A/CH-Raum. Regional bildet Deutschland mit einem Anteil von 75% einen Schwerpunkt der Untersuchung, gefolgt von der Schweiz (12,6%) und Österreich (12,4%).

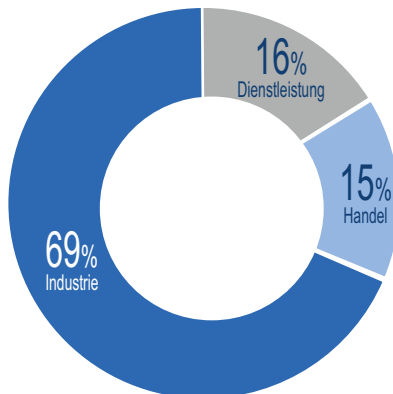


Verteilung der Teilnehmer nach Abteilungen



Trotz eines Schwerpunkts im Bereich mittelständischer Industrieunternehmen (mehr als 2/3 der Unternehmen), verteilen sich die Teilnehmer über alle Branchen und Unternehmensgrößen, so dass man von einem umfassenden Überblick sprechen kann.

Verteilung der Installationen nach Branchen

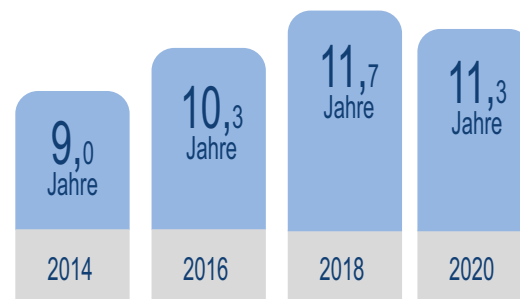


Die Teilnehmer stammen vor allem aus der EDV (ca. 40%), Geschäftsführung (ca. 26%) sowie aus den operativen Bereichen (ca. 13%) und aus Finanzen und Controlling (ca. 11%).

Das durchschnittliche Alter der ERP-Installationen ist erstmalig wieder leicht gefallen nachdem das durchschnittliche Installationsalter in den Untersuchungen der Vorjahre jeweils spürbar gestiegen ist. Die untersuchten Systeme waren zum Abschluss der Untersuchung durchschnittlich seit 11,3 Jahren in Betrieb (2018: 11,7 Jahre). Dies deutet auf verstärkte Ersatzinvestitionen in den letzten zwei Jahren hin.

Die Analyse der Installationen zeigt, dass die überwiegende Mehrheit der ERP-Anwender den Release-Zyklen der ERP-Anbieter folgt. Bei rund 50% der ERP-Installationen liegt das Alter des genutzten Releases unter einem Jahr. Bei rund 30% der untersuchten Installationen ist der Release-Stand dagegen drei und mehr Jahre alt – bei der schnelllebigen Technologie der Software fast schon eine halbe Ewigkeit.

Durchschnittliches Alter der bewerteten Installationen



Anwenderzufriedenheit als Indikator für Qualität und Wirtschaftlichkeit von ERP

Im Zentrum der Studie steht die Frage nach der Anwenderzufriedenheit. Die Ergebnisse der Studie zeigen deutlich, dass ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Anwenderzufriedenheit und dem Nutzen einer ERP-Lösung für den Anwender besteht. Daher stellt die Anwenderzufriedenheit eine zentrale Mess- und Steuerungsgröße sowohl für ERP-Anwender als auch für ERP-Anbieter dar: Aus Anwendersicht repräsentiert sie einen wichtigen Indikator für den Nutzen und auch die Wirtschaftlichkeit des ERP-Einsatzes.

Für ERP-Anbieter ist die Anwender- und damit Kundenzufriedenheit eine der Steuerungsgrößen in den Bereichen Produktmanagement bzw. -entwicklung, Vertrieb, Beratung und After-Sales-Service.

Vergleichbarkeit mittels Peer-Groups

Um eine bessere Vergleichbarkeit zu bieten, wird kenntlich gemacht, welche Systeme im Hinblick auf die Charakteristik der installierten Basis ähnlich sind. Da die Anwenderzufriedenheit *per se* durch die Größe und Komplexität der Installation beeinflusst wird, erfolgt eine wesentliche Unterscheidung nach der typischen Installationsgröße einer ERP-Software (Anzahl der ERP-Arbeitsplätze - „User“). Diese Klassifizierung basiert auf der Struktur der Teilnehmer, die ein System bewertet haben und kann daher von der Eigenwahrnehmung bzw. -darstellung der Software-Anbieter abweichen.

Die so gemessene „Zufriedenheit“ ist eine durchweg subjektive Größe, deren Bewertung in erster Linie persönlich und individuell ist. Sie wird maßgeblich beeinflusst durch die Erwartungen des/der Befragten an das ERP-System sowie durch die Erfahrungen im Umgang mit der Lösung und dem betreuenden ERP-Anbieter. Über die große Anzahl an Teilnehmern und die Unterteilung in verschiedene Zufriedenheitsaspekte sind die Ergebnisse dennoch aussagekräftig. Sie können daher einem Unternehmen, das sich auf der Suche nach einer neuen ERP-Software befindet bzw. den bestehenden ERP-Betrieb auf den Prüfstand stellen möchte, zumindest zur ersten Orientierung dienen.

Daneben spielen aber auch die Komplexität der mit dem ERP-System abbildbaren Prozesse bzw. Unternehmensstrukturen und die Fokussierung – auf bestimmte Branchen oder Einsatzbereiche (z.B. Finanzwesen oder Logistik) – eine wichtige Rolle. Als weitere relevante Unterscheidungskriterien zwischen Lösungen für die „Großen“ bzw. „Kleinen“ können daher herangezogen werden:

- ▶ Umfang des tatsächlich implementierbaren Funktionsspektrums einer Lösung
- ▶ Grad der systeminternen Integration, insbesondere zwischen Modulen, und Kopplung von Material- und Wertefluss
- ▶ Abbildbarkeit von komplexen Unternehmensstrukturen, z.B. Holding-Strukturen und Verteilung über mehrere Standorte
- ▶ Grad der Internationalität i.S.v. Mehrsprachigkeit und Regionalisierung von Rechnungs- bzw. Personalwesen
- ▶ Verfügbarkeit von standardisierten Schnittstellen zu anderen Systemen
- ▶ internationale Präsenz und globale Verfügbarkeit von anbieterseitigen Personal-Ressourcen
- ▶ Formalisierung der Abläufe, ausgereifte Projektmanagementmethodik und Verfügbarkeit von Kompetenz unabhängig von bestimmten Personen

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 besten der Lösungen, die tendenziell eher bei größeren Kunden zum Einsatz kommen, befinden sich dagegen im Mittelfeld.

Dabei ist den „kleineren“ ERP-Lösungen eine Spitzenposition keinesfalls sicher, wie die Studienergebnisse zeigen. Dennoch haben sie *per se* eine bessere Ausgangsposition als ihre „größeren“ Mitbewerber:

Geringe Komplexität: Schlankere und/oder funktionale bzw. branchenbezogene klar fokussierte ERP-Systeme verfügen über eine geringere Komplexität, so dass Einführung und Administration/Aktualisierung weniger aufwändig und die Bedienung weniger erklärungsbedürftig sind. Gleichzeitig ist die ERP-Software meist in eine einfachere Software-Landschaft eingebettet bzw. wird als Stand-Alone betrieben.

Enge Kundenbeziehung: Kleinere, lokale bzw. spezialisierte Anbieter verfügen aufgrund der überschaubareren Kundenbasis und ggf. auch aufgrund ihres Fach- bzw. Branchen-Knowhows über weitaus bessere Möglichkeiten, (persönliche) Beziehungen zu ihren Kunden intensiv zu pflegen und individueller zu gestalten.

Aktuelle Technologie/Release-Stände: Sind Installationen technologisch auf dem aktuellen (Release-) Stand, dann verfügen sie meist über eine bessere Oberflächenergonomie bzw. Benutzerführung sowie eine bessere Anpassbarkeit. Die Studie zeigt, dass das durchschnittliche Release-Alter bei schlankeren Installationen spürbar geringer ist als bei großen Installationen, da die Release-Wechsel in vielen Fällen mit deutlich weniger Aufwand verbunden sind.

Zufriedenheit mit Systemen und Software-Partnern

Betrachtet man die Top-Platzierungen im Zufriedenheitsportfolio 2020/21, so zeichnen sich die dort positionierten Lösungen meist durch mindestens eine der zuvor beschriebenen Eigenschaften aus.

Dazu gehören überwiegend regional agierende Branchenspezialisten wie Work ... for all! (Professional Services) und WinwebFood (Nahrungsmittelindustrie), schlanke Generalisten wie Orlando und BMD sowie Lösungen kleinerer Anbieter mit überschaubarer Kundenbasis wie CATUNO.pro, Issos Pro und Syslog.

Die Anbieter der Lösungen mit weit überdurchschnittlichen Zufriedenheitswerten pflegen meist eine offene und vor allem sehr intensive Kommunikation mit ihren Kunden. Ein weiterer Vorteil ist hier sicher, dass dabei Systementwicklung, -Einführung und die Betreuung in der Betriebsphase oft buchstäblich „aus einer Hand“ kommen. Dies gilt auch für die ERP-Systeme, die eher in der „Mittleren Gewichtsklasse“ anzusiedeln sind und dort deutlich überdurchschnittlich abschneiden, wie OpaccERP, FEPA und oxaion.

Das Segment der sehr anspruchsvollen ERP-Installationen (Einsatzschwerpunkt über 100 User) findet sich in der Gesamtschau des Zufriedenheitsportfolios aufgrund der Komplexität der Installationen seit jeher tendenziell im hinteren Bereich wieder. In diesem Jahr haben sich die „Schwergewichte“ aber besonders schwergetan.

Bei Microsofts „Dynamics 365 Finance & SCM“

(ehemals Dynamics AX/Axapta) und 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, das wiederum bei der Beurteilung des Software-Anbieters spürbar zurückliegt.

Damit liegen die Lösungen von Microsoft und SAP recht stabil im Bereich der Bewertung aus der Vorstudie aus dem Jahr 2018. Infor ERP LN und IFS Applications verlieren dagegen im Hinblick auf die Zufriedenheit mit dem Wartungspartner spürbar an Boden.

Ein Blick auf die Veränderung der Zufriedenheit mit Software und Anbietern im Vergleich zu 2018 zeigt, dass die meisten Systeme ihre Ergebnisse weitgehend bestätigen konnten. Allerdings fallen bei einigen auch deutliche Unterschiede auf.

Die Lösungen MegaPlus, business express und TOSCA erzielten im Vergleich zu 2018 signifikante Verbesserungen. MegaPlus insbesondere im Hinblick auf die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des Anbieters, business express und TOSCA eher im Bereich der Zufriedenheit mit der Software. MegaPlus und business express machen damit etwas Boden wieder gut, den die Systeme 2018 gegenüber der Vorstudie in beiden Dimensionen verloren hatten.

Auf der anderen Seite des Spektrums zeigen sich aber auch Verschlechterungen. Gegenüber 2018 haben sich SIVAS in Bezug auf die Zufriedenheit mit dem System sowie Canias bei der Zufriedenheit

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



mit dem Anbieter deutlich verschlechtert. Nach recht guten Bewertungen in den Vorjahren kommt die im Vergleich zur Vorstudie deutlich schlechtere Bewertung von IFS Applications vielleicht etwas überraschend. Insbesondere die Zufriedenheit mit dem Wartungspartner – in den meisten Fällen der Hersteller IFS selbst – erfährt mit einer Verschlechterung um eine halbe Schulnote gegenüber 2018 fast schon einen „Absturz“. Dies schlägt offenbar auch auf die Gesamtzufriedenheit mit der Software durch, Mit einem „Gut“ bewegt sie sich zwar noch im Mittelfeld des Segmentes der größeren ERP-Installationen, liegt aber auch signifikant unter den Vergleichswerten aus 2018. Und dies, obwohl die Software in den Augen der Anwender in vielen relevanten Punkten wie der „Ergonomie“, „Mobilen Einsetz-barkeit“ oder auch der „Internationalität“ sogar positiv heraussticht.

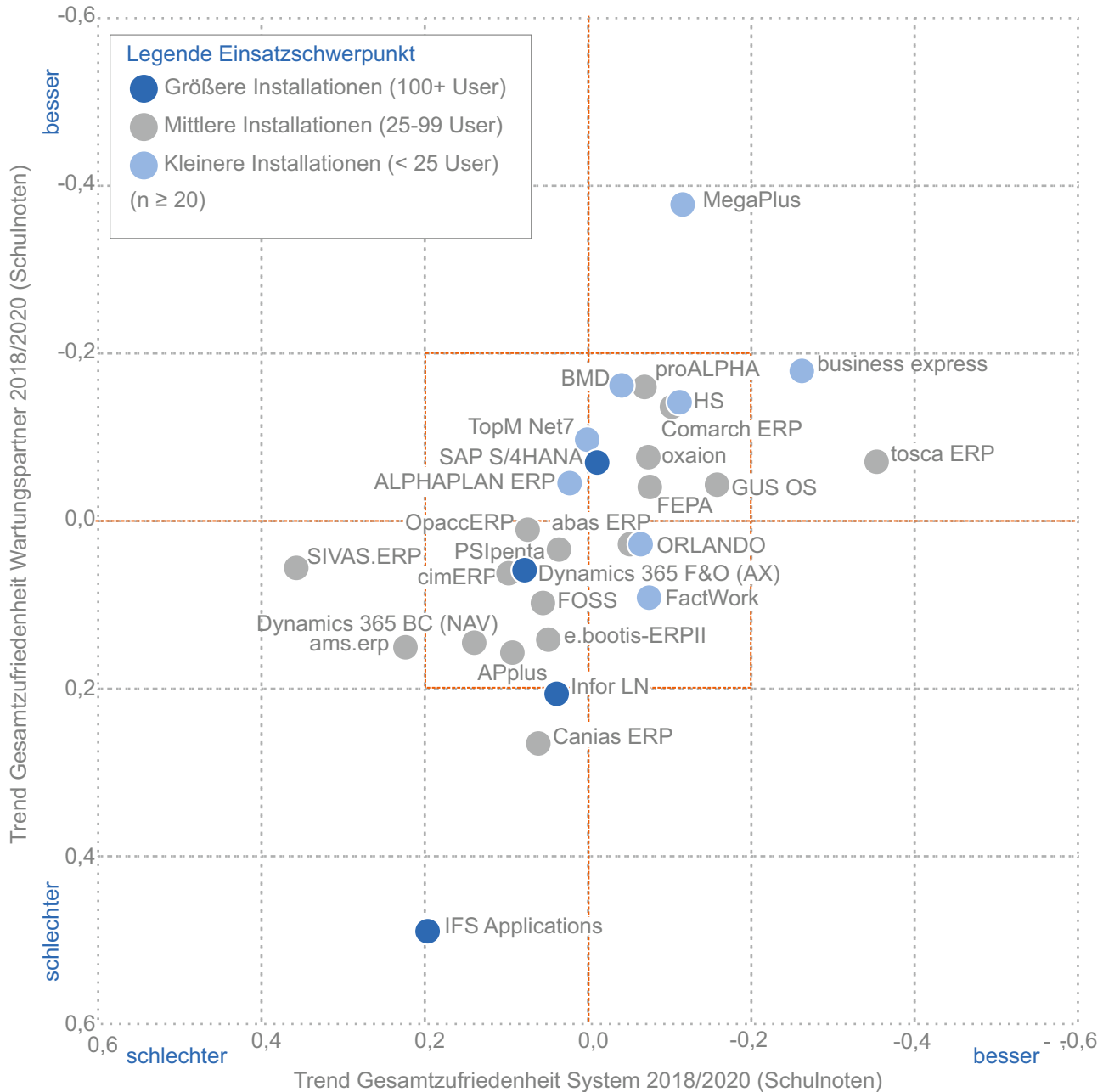
Ganz unerwartet kommt das schlechtere Abschneiden für IFS Applications in 2020 aber auch nicht, sondern folgt bekannten Wirkmustern: So treibt die IFS die Umstellung der Installationen auf IFS Applications 10 voran. Durch die neue Technologie soll zukünftig der Betriebsaufwand spürbar reduziert werden. Zunächst nehmen aber viele Kunden den damit einhergehenden Release-Wechsel als erhebliche Belastung wahr. Zudem hat die IFS auf Kapazitätsengpässe der letzten Jahre zuletzt mit Umstrukturierungen der Consulting-Organisation reagiert, um zukünftig flexibler agieren zu können und Services wurden vermehrt über Partner angeboten. Derartige Umstellungen

sind zwar oft notwendig und sinnvoll, belasten aber erfahrungsgemäß zunächst die Kundenbeziehungen, da viele etablierte – oft gewachsene und informelle - Kommunikationskanäle zwischen Anbieter und Kunden wegfallen.

Die Studie zeigt insgesamt, dass sich die Größe und Komplexität einer ERP-Installation deutlich dämpfend auf die Anwenderzufriedenheit auswirkt. Wichtige Indikatoren sind hier die Anzahl der ERP-Anwender (User), der implementierte Funktionsumfang, die Zahl der an die ERP-Lösungen angebotenen Standorte und der Grad der Internationalisierung der Installation. Gründe hierfür sind ein hohes Anforderungsniveau in Verbindung mit spürbar größerem Aufwand bei Einführung, Wartung und (End-)Anwenderbetreuung.

Ebenfalls sehr nachteilig auf die Anwenderzufriedenheit wirken sich veraltete Release-Stände aus. Dieser Aspekt schlägt sich bei größeren ERP-Installationen oft zusätzlich belastend nieder, da Anwender hier – offenbar aufgrund des mit dem Release-Wechsel verbundenen Aufwands – in größeren Abständen modernisieren, als bei kleineren Installationen. So bewegt sich bei großen Installationen das durchschnittliche Alter der Release-Stände bei drei Jahren, während es bei kleineren Installationen nur halb so groß ist.

Trend „Anwenderzufriedenheit insgesamt“ (Vergleich 2018/2020)



Die Ursachen für die zu beobachtenden negativen Veränderungen sind in der Regel vielfältig und unterscheiden sich von System zu System. Dies sind z.B.:

- ▶ Veränderungen in der Unternehmensstruktur der Anbieter (z.B. Übernahmen, Änderungen in der Vertriebs-/Betreuungsstruktur, Standortverlagerungen, personelle Veränderungen)
- ▶ Veränderungen in der Produktstrategie (z.B. Technologiewechsel, „Große Release-Sprünge“ oder gar die Einführung neuer Produktlinien)

- ▶ Kapazitätsengpässe beim Beratungs- und Support-Personal
- ▶ Veränderungen in der Kommunikationspolitik gegenüber den Kunden
- ▶ Änderungen im Preismodell oder der Preisstellung (z.B. für die Wartung)

Die positiven Veränderungen der Anwenderzufriedenheit erfolgen dagegen meist weniger spektakulär mit dem Charakter einer „kontinuierlichen Verbesserung“, es sei denn, die Ausgangssituation war eher schwach.

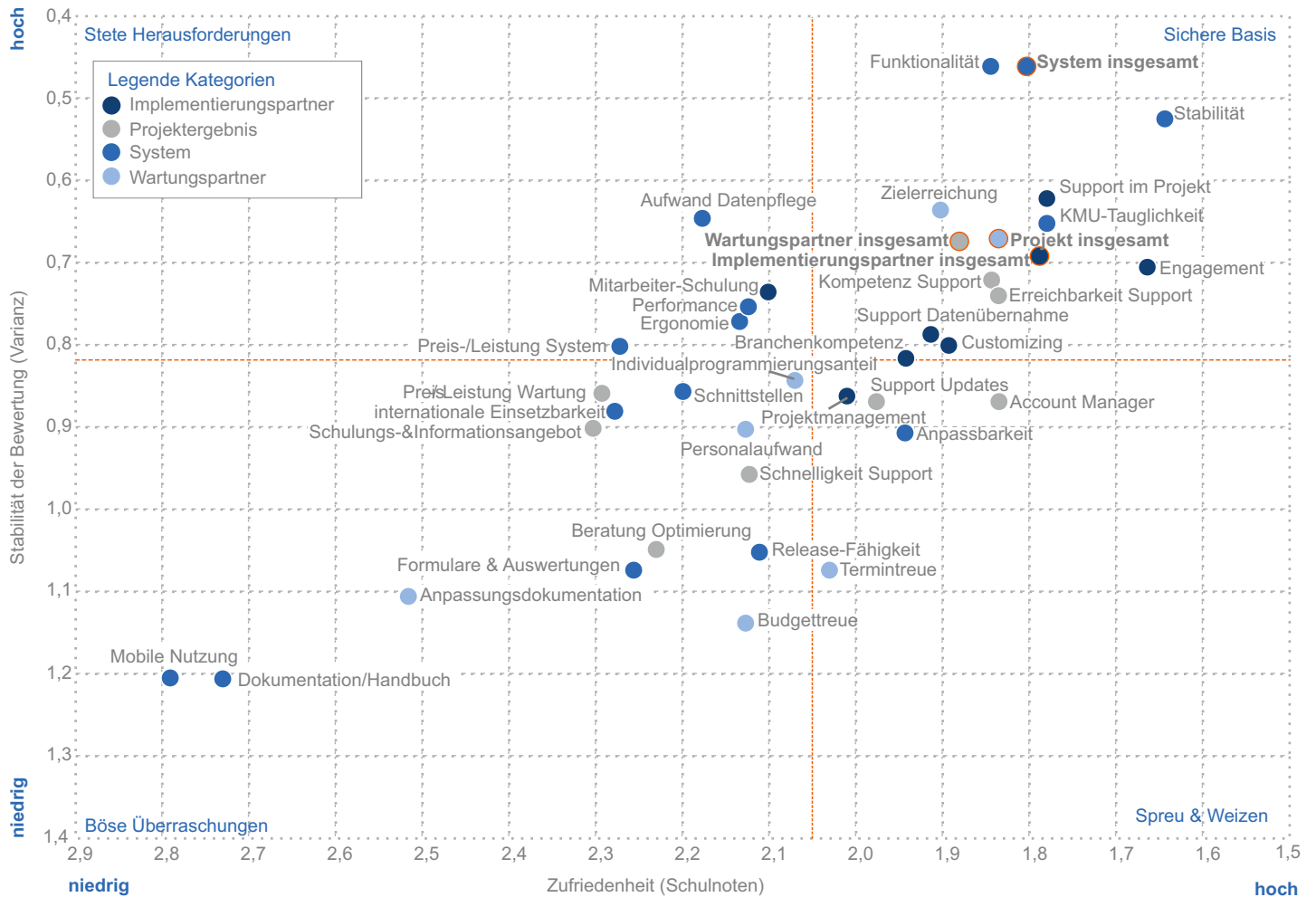
Zufriedenheit differenziert – aber im Allgemeinen hoch

Die Gesamtschau auf das Zufriedenheitsportfolio zeigt, dass ein enger Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit dem System – mit durchschnittlich 1,80 (2018: 1,849) besser als „gut“ - und der Zufriedenheit mit dem Wartungspartner besteht – letztere mit durchschnittlich 1,88 (2018: 1,951) nur unwesentlich schlechter.

Betrachtet man alle 39 untersuchten Zufriedenheitsaspekte, dann offenbart der ERP-Einsatz ein sehr differenziertes Bild. Nicht nur unterscheiden sich die Noten der einzelnen Aspekte hinsichtlich ihres Mittelwertes. Sie zeichnen sich auch durch eine sehr unterschiedliche Schwankungsbreite der Bewertungen aus: Über alle 2.200 Installationen hinweg wird z.B. die „Stabilität“ der ERP-Software sehr positiv bewertet. Gleichzeitig ist die Band-

breite der verschiedenen Bewertungen bei der „Stabilität“ relativ gering. Im Gegensatz dazu steht das Abschneiden der „mobilen Einsetzbarkeit“ der ERP-Lösung. Nicht nur liegt hier der Mittelwert mehr als eine ganze Schulnote schlechter. Auch streuen die Bewertungen der Anwender wesentlich stärker. Die Zufriedenheitsmerkmale lassen sich demnach grob in vier Kategorien einteilen.

Zufriedenheitsaspekte und deren Beeinflussbarkeit



Als Hinweis für den Leser: Bei einer Varianz von 1,0 bewegen sich die Bewertungen von zwei Dritteln aller Teilnehmer innerhalb eines Bereichs von +/- 1,0 Note um den Mittelwert (Varianz = 0,5625 => +/- 0,75 Noten).

„Sichere Basis“

Die Benotungen sind gut und schwanken wenig. Diese Aspekte sind weitgehend beherrscht und das Anwenderunternehmen kann durchaus damit rechnen, dass hier eine gute Zufriedenheit erzielt wird.

„Stete Herausforderung“

Unterdurchschnittliche Benotung und geringe Schwankung. Diese Themen sind fast immer problematisch und müssen besonders abgesichert werden, wenn sie überhaupt beeinflusst werden können.

„Spreu & Weizen“

Die Zufriedenheitsnoten sind überdurchschnittlich, streuen aber von Fall zu Fall stark. Hier kann man also gute Ergebnisse besonders dann erwarten, wenn Anwender, System und Dienstleister gut zusammenpassen.

„Böse Überraschungen“

Die Noten sind unterdurchschnittlich und haben eine hohe Schwankung. Diese Themen sind erfahrungsgemäß schwierig und rangieren in einer großen Bandbreite von „gut“ über „akzeptabel“ bis hin zu „katastrophal“.

Die Problempunkte „Mobile Nutzung“ und „Dokumentation/Handbuch“ fallen dabei ganz klar in die letztgenannte Kategorie. Ebenfalls hier einzuordnen, wenn auch mit weniger Schwankungen, ist die „Anpassungsdokumentation“. Insgesamt schlechte Noten gibt es außerdem systemseitig für „Formulare & Auswertungen“ und bei den Dienstleistungen der Anbieter wird

insbesondere deren „Beratung zur Optimierung“ des ERP-Einsatzes kritisiert. Obwohl sich diese Aspekte mit deutlichem Abstand am unteren Ende der Zufriedenheitsskala finden, zeigt der Vergleich mit den Vorjahren dass es spürbare Verbesserungen bei den Bewertungen gegeben hat. Die ERP-Anbieter scheinen sich dieser Themen zuletzt verstärkt angenommen zu haben, was von den Anwendern offenbar auch wahrgenommen wurde.

Ebenfalls verbessert zeigt sich die ERP-Software in den Augen der Anwender, wenn es um die „Internationale Einsetzbarkeit“, die „Release-Fähigkeit“ und um die „Ergonomie/Bedienerfreundlichkeit“ der Software geht. Aus Anwendersicht leicht verschlechtert hat sich dagegen der „Aufwand zur Datenpflege“ sowie die „Branchenkompetenz“ der Software-Anbieter.

Rolle & Nutzen von ERP-Systemen

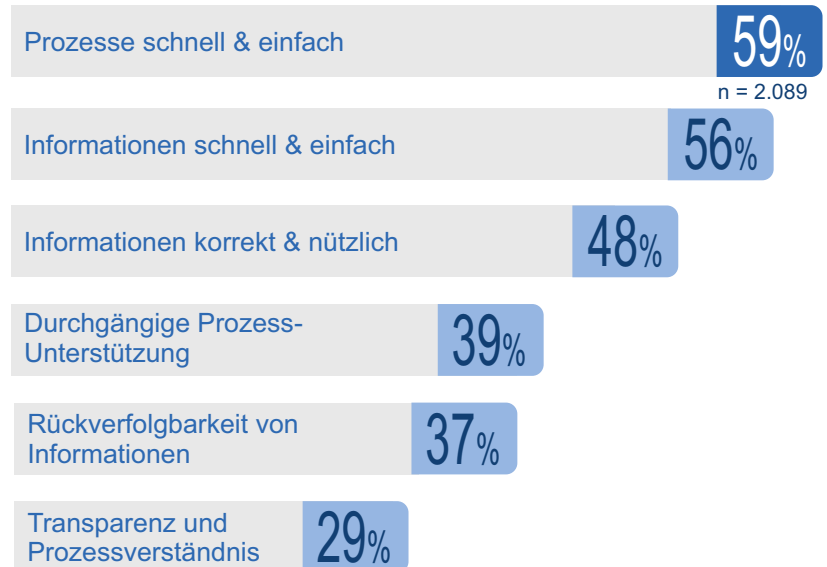
Die Zufriedenheit der ERP-Anwender ist natürlich vor dem Hintergrund der Erwartungen an die ERP-Lösung sowie den Nutzen zu sehen, der durch den ERP-Einsatz erzielt wird.

In ihrer originären Rolle als Werkzeug zur Auftragsabwicklung haben ERP-Systeme eine sehr zentrale Stellung im Daten- und Informationsfluss eines Unternehmens. Es verwundert daher nicht, dass ein sehr großer Anteil der Studienteilnehmer in ihrem ERP-System den zentralen Informations-Hub des Unternehmens sehen. Viele erwarten, dass sich diese Rolle als zentrale Informationsdrehscheibe in der Zukunft noch stärker ausprägen wird. Auch die Erwartungen im Hinblick auf den zukünftigen Beitrag der ERP-Software zur Integration der Software-Landschaft, sowie zur Automatisierung von Geschäftsprozessen sind hoch.

Eine damit korrespondierende Rolle der ERP-Software als „Rückgrat der Software-Landschaft“ im Unternehmen sehen deutlich weniger der befragten ERP-Anwender. Bei dieser eher technischen Fragestellung fällt auf, dass ein sehr großer Teil der Befragten zwar tendenziell geneigt ist, der ERP-Software diese Rolle zuzubilligen, sich aber nicht zu einer klaren Aussage durchringen kann.

Vor diesem Hintergrund billigt die Mehrheit der Studienteilnehmer ihrer ERP-Software derzeit

Meistgenannte Nutzenbeiträge von ERP-Systemen



einen konkreten Nutzenbeitrag im Sinne der „Vereinfachung und Beschleunigung von Prozessen“ und der „schnellen und einfachen Bereitstellung von Informationen“ mit hoher Qualität zu.

Dabei unterscheidet sich die Nutzenbewertung signifikant in Abhängigkeit von der Größenordnung der Anwenderunternehmen: Während gerade kleinere Unternehmen insbesondere den Nutzen der ERP-Software im Hinblick auf die „Prozesseffizienz“ und „Transparenz“ sehen, sind diese Aspekte bei den größeren Unternehmen zwar auch auf der Agenda, jedoch liegt der Nutzen einer ERP-Software wesentlich stärker in der Prozessautomatisierung und der Senkungen von Prozesskosten.

Herausforderungen des ERP-Einsatzes

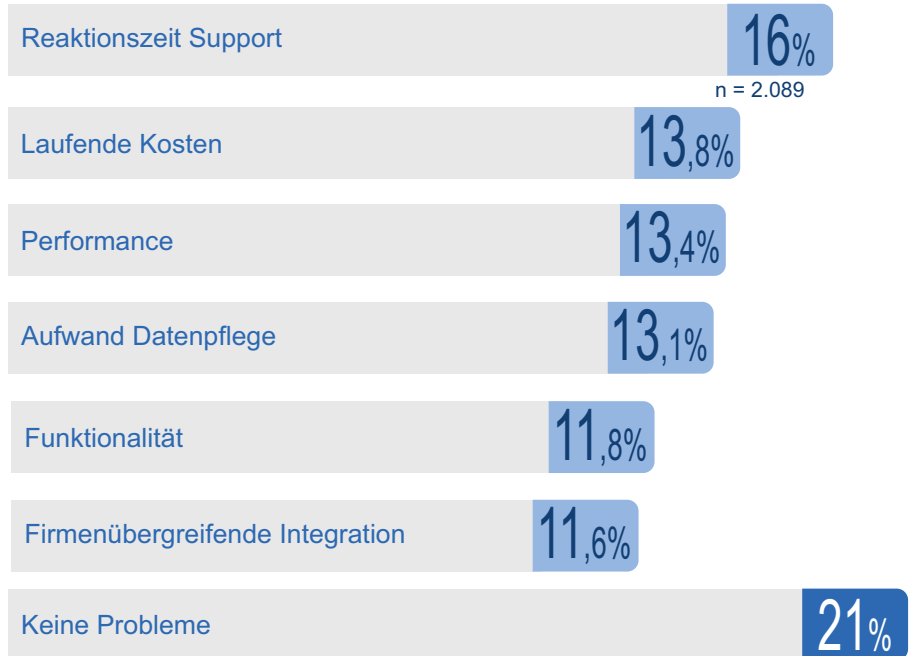
Diesem Nutzen stehen jedoch auch Herausforderungen gegenüber, die der Einsatz einer ERP-Software mit sich bringt:

Die größten Problemfelder sehen die Anwender derzeit in zu langen „Reaktionszeiten des Anbieter-Supports“ (16% der Unternehmen), den „Kosten für den ERP-Betrieb“ (13,8%), der „Performance der ERP-Software“ (13,4%) sowie dem „Aufwand für die Datenpflege“ (13,1%). Immerhin 21% der Unternehmen geben zu Protokoll, dass sie im ERP-Betrieb keinerlei Probleme haben.

Betrachtet man die Ergebnisse i.A.d. Größenkategorien, dann offenbaren sich sehr große Unterschiede: So stufen nur knapp 10% der mittleren Unternehmen ihren ERP-Einsatz als problemlos ein, während dies bei den kleineren Unternehmen sogar 24% sind.

Auch stehen bei mittleren und größeren Unternehmen zum Teil ganz andere Problemfelder im Vordergrund (zwischen 14% und 19% der Unternehmen): Dies sind eine „Mangelnde Anpassbarkeit“ der Software, Defizite in der „Ergonomie“, der große Aufwand bei der „Implementierung von Updates bzw. Release-Wechseln“ sowie Probleme im Hinblick auf „Schnittstellen“ bzw. die „Integration der Software-

Meistgenannte Herausforderungen im ERP-Betrieb



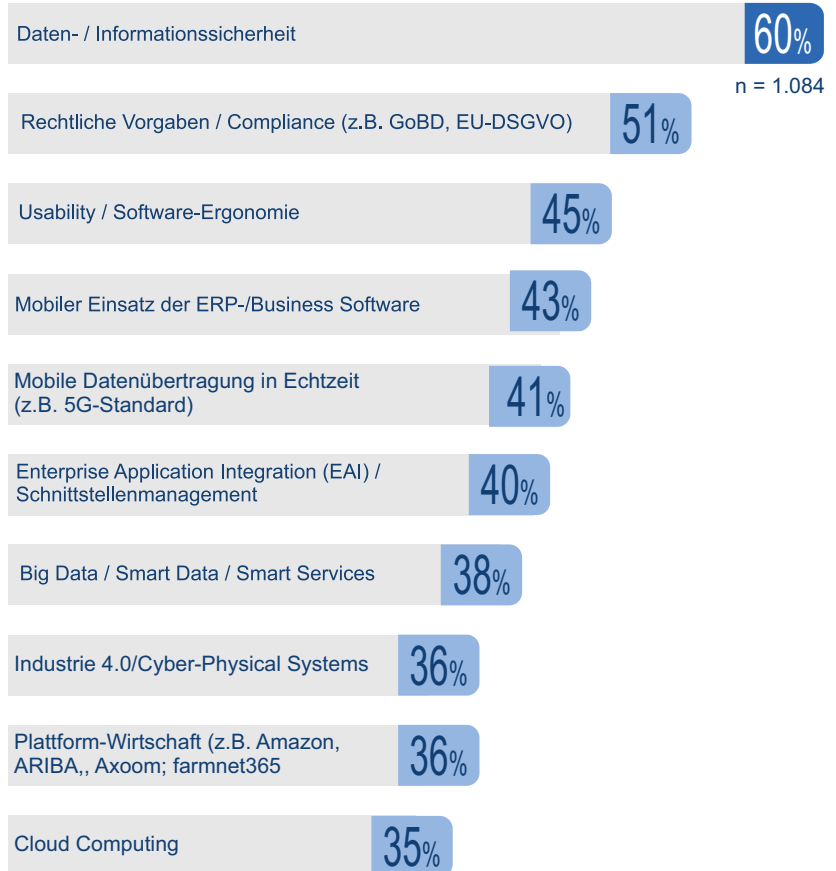
Anwendungen“. Hier schlägt sicherlich die größere Komplexität der ERP-Installationen belastend zu Buche. Auch fällt auf, dass mit knapp 15% deutlich mehr Unternehmen aus diesen Zielsegmenten über „veraltete ERP-Technologien“ klagen, als bei den kleineren Unternehmen. Auch veraltete Software-Technologien verstärken Probleme mit der Anpassbarkeit, Schnittstellen und der Ergonomie von ERP-Software.

Themen & Trends im ERP-Umfeld

Von Themen und Trends, die im ERP-Umfeld eine Rolle spielen, halten ca. 60% der befragten Anwender die „Daten- bzw. Informationssicherheit“ für sehr relevant. Die Einhaltung „Rechtlicher Vorgaben“ - z.B. GoBD, EU-DSGVO oder Branchenregularien wie die EU-Richtlinie 2011/62/EU zur Serialisierung im Pharmabereich – halten immerhin ca. 51% der Anwenderunternehmen für sehr relevant, wenn es um den Einsatz der ERP-Lösung geht. Aus beiden Themen kreisen resultieren vor allem fachlich-funktionale Anforderungen, die durch die ERP-Software bedient werden müssen, sei es im Bereich der Zugriffssteuerung und des „Identity Management“, der rechtssicheren Archivierung von Auftrags- und Rechnungsbelegen, dem Nachweis der Gestattung zur Nutzung personenbezogener Daten oder der Verwaltung von Seriennummern in Verbindung mit Produktidentifikation GTIN/NTIN/PPN, Verfallsdatum sowie Chargennummern.

Auf den Plätzen folgen die Themen der „Software-Ergonomie“ (45%) und des „Mobilen ERP-Einsatzes“ (43%), bei denen es durchaus Schnittmengen wie das „Responsive Design“ gibt, zumindest wenn es um die Bedienung der ERP-Lösung über mobile Endgeräte wie Smartphone oder Tablet geht. Auch im Zusammenhang mit der Mobilen Nutzung von ERP-Software spielt ein

Die 10 wichtigsten ERP-Trends aus Sicht der Anwender



weiterer Trend eine große Rolle: Die „Echtzeitübertragung mobiler Daten“ (41%). Dabei geht es zum einen sicherlich auch um den performanten Einsatz der ERP-Software in mobilen Anwendungsszenarien. Noch wichtiger ist aber die Möglichkeit, Zustands- und Steuerungsdaten in Echtzeit im Rahmen der Auftragsabwicklung verarbeiten zu können. Bewerkselligt wird dies

durch den Mobilfunkstandard 5G, der sich derzeit in der frühen Phase der Einführung befindet und dessen Leistungsfähigkeit im Hinblick auf die Datenübertragungsrate, die verfügbare Bandbreite sowie im Hinblick auf Verzögerungen bei der Datenübertragung (Latenzzeit) im Vergleich zum Vorgängerstandard 4G völlig neue Größenordnungen erreicht.

Der fortschreitenden Digitalisierung in den Unternehmen ist die recht große Bedeutung zuzuschreiben, die die befragten Unternehmen dem Schnittstellenmanagement (auch Enterprise Application Integration) beimessen (ca. 40%). Die aktuelle Studie zeigt deutlich, dass sich der ERP-Einsatz auf eine Vielzahl betrieblicher Aufgaben erstreckt. Insofern leistet die ERP-Software einen maßgeblichen Beitrag zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Der Trend hin zu neuen Angeboten von datengetriebenen Dienstleistungen (sog. „Smart Services“) findet offenbar auch im ERP-Umfeld seinen Niederschlag: Er ist immerhin für 38% der Studienteilnehmer sehr relevant. Hintergrund kann unter anderem sein, dass sich Geschäftsmodelle bei Smart Services oft deutlich vom angestammten Geschäft unterscheiden. Anstatt des Verkaufs von Maschinen wird dann z.B. „Verfügbarkeit“ oder „Produktivität“ verkauft und nach Leistung abgerechnet. Oder es wird ein Service zur Optimierung von Dispositionsparametern per Abonnement oder gar anteilig nach den erzielten Optimierungseffekten verrechnet. Da ERP-

Software oft auf bestimmte Auftragsabwicklungslogiken zugeschnitten ist, stellen derartige Veränderungen viele ERP-Lösungen vor Herausforderungen.

Mit jeweils unter 30% landen Trends wie die „Augmented/Virtual Reality“ (z.B. Einsatz von Datenbrillen in der Kommissionierung oder auch bei Montage, Wartung und Instandsetzung), „Robotic Process Automation“ (Integration von Software-Anwendungen über die Bedienoberfläche in Verbindung mit der Automatisierung von Datenverarbeitungsschritten mittels Makrotechnologien) und auch der Einsatz der „Künstlichen Intelligenz“ am Ende der Liste mit relevanten Trends im ERP-Umfeld.

Für einige Themen mag die eingeschränkte Relevanz auch damit zusammenhängen, dass den Studienteilnehmern die Begriffe (noch) nicht geläufig sind. Mit einem Anteil von jeweils gut 10% gilt dies insbesondere für das „Internet der Dinge (IoT)“, „Robotic Process Automation“ und das „Business Process Mining“.

Damit offenbart die Studie doch ganz erhebliche Unterschiede zwischen der Wahrnehmung der ERP-Anwender und dem „Hype“ der in der technologienahen Fachwelt um einige der aufgeführten Trends entstanden ist.

Das Research-Team

Die Studie "ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven" wurde unter der Leitung von Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Karsten Sontow erstellt. Das Research-Team der Trovarit AG rund um Markus Kloppenburg konnte wieder verschiedene Fachexperten der Partner Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e.V. an der RWTH Aachen, ERP-Tuner (Wien) und 2BCSAG (St. Gallen) für das Projekt gewinnen.

Die Interdisziplinarität dieses Teams lenkt den Fokus immer wieder auf die Analyse direkt am „Tatort“ – denn dort, wo ERP-Projekte bestritten werden und Mitarbeiter tagtäglich Systeme anwenden, wird Effizienz gewonnen oder vertan.

Die Trovarit AG und ihre Partner beschäftigen sich seit Jahren mit den internationalen und nationalen Märkten für Business Software. Sie konzentrieren sich dabei insbesondere auf den Bereich des Mittelstands.

Dank

Die vorliegende Studie wäre ohne die Mitwirkung zahlreicher Mitarbeiter in Anwenderunternehmen sowie die Unterstützung durch die verschiedenen Systemanbieter, Fachmedien und -verbände nicht möglich gewesen. Allen Beteiligten gebührt entsprechender Dank für ihr Engagement.

Speziell zu erwähnen ist, dass die Anbieter dank ihrer Mitarbeit einen Beitrag zur Markttransparenz geleistet haben, wohl wissend, dass die Ergebnisse nicht in allen Fällen schmeichelhaft sind.

Durchführende Partner



Trovarit AG
Campus-Boulevard 57
D-52074 Aachen

info@trovarit.com
www.trovarit.com



2BCS AG
Kesslerstrasse 9
CH-9001 St. Gallen

www.2bcs.ch



Der ERP Tuner e.U.
Pyrkerstrasse 35
A-1190 Wien

www.dererptuner.net

Wissenschaftlicher Partner



Forschungsinstitut für
Rationalisierung (FIR) e.V. an
der RWTH Aachen
Campus-Boulevard 55
D-52074 Aachen

www.fir.rwth-aachen.de

Medienpartner



Sponsoren



ams.Solution AG

Rathausstraße 1
41564 Kaarst
Deutschland

www.ams-erp.com



cimdata software GmbH

Hohentrüdingen Str. 11
91747 Westheim
Deutschland

www.cimdata-sw.de



proALPHA Business Solutions GmbH

Auf dem Immel 8
67685 Weilerbach
Deutschland

www.proalpha.com



PSI Automotive & Industry GmbH

Dircksenstraße 42-44
10178 Berlin
Deutschland

www.psi-automotive-industry.de



schrempp edv GmbH

Rainer-Haungs-Straße 7
77933 Lahr
Deutschland

www.schrempp-edv.de

Die wichtigsten Ergebnisse der Studie in Kürze

Zufriedenheitsaspekte

- ▶ Insgesamt bekommen die Systeme und Software-Partner durchweg gute Noten.
- ▶ Kritisch bewertet werden bei den Systemen die mobile Einsetzbarkeit, die Dokumentation, Formulare & Auswertungen sowie die Release-Fähigkeit.
- ▶ Die Wartungspartner werden für nicht zufriedenstellende Services wie die Beratung bei der Optimierung des ERP-Einsatzes, das Schulungs- und Informationsangebot oder die Schnelligkeit beim Support kritisiert.
- ▶ Im Projekt stellen die fehlende oder unzureichende Anpassungsdokumentation, fehlende Budget- und Termintreue die größten Probleme dar.
- ▶ Die Implementierungspartner erhalten schlechte Noten für ihr Projektmanagement und ihre Branchenkompetenz, bewegen sich insgesamt aber auf einem sehr hohen Notenniveau.

Nutzen & Herausforderungen

- ▶ Die von den Teilnehmern am häufigsten bestätigten Nutzenbeiträge des ERP-Einsatzes betreffen die Beschleunigung und Vereinfachung von Unternehmensprozessen sowie die Steigerung der Informationsqualität im Unternehmen.
- ▶ Die größten Problemfelder sehen die Anwender derzeit in zu langen „Reaktionszeiten des Anbieter-Supports“, den „Kosten für den ERP-Betrieb“, der „Performance der ERP-Software“

sowie dem „Aufwand für die Datenpflege“.

- ▶ Immerhin 21% der Unternehmen geben zu Protokoll, dass sie im ERP-Betrieb keinerlei Probleme haben.

Perspektiven

- ▶ Datensicherheit und -management spielen vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierung und (überbetrieblichen) Integration eine immer größere Rolle im Umfeld von ERP-Systemen.
- ▶ Auch in der Erfüllung immer neuer gesetzlicher Anforderungen und Vorgaben (z.B. E-Bilanz, DSGVO) sehen die Studienteilnehmer eine Aufgabe, bei der das ERP-System sie zukünftig noch besser unterstützen sollte.
- ▶ Den Sprung in die Top 10 der relevanten Trends hat in diesem Jahr erstmals die Plattform-Wirtschaft geschafft. Dieser Trend tangiert den ERP-Einsatz auf unterschiedliche Weise: Zum einen müssen ERP-Systeme an die relevanten Marktplätze angebunden werden können. Zum anderen bieten gerade auch Branchenplattformen vermehrt die Möglichkeit, wesentliche Bestandteile von ERP-Lösungen als Software-as-a-Service zu beziehen. Bei derartigen Szenarien stellt sich dann die Frage, welche Aufgaben mit dem herkömmlichen ERP-Einsatz zukünftig überhaupt noch abgedeckt werden.