

COMPUTERWOCHE

www.computerwoche.de

ERP-Zufriedenheitsstudie 2010: Anwender verlangen Flexibilität

Im Großen und Ganzen sind die Anwender mit ihren ERP-Lösungen zufrieden. Bemängelt haben viele Kunden allerdings die Termin- und Budgettreue ihrer Softwarelieferanten.

Von **Martin Bayer***

Insgesamt sind die deutschen ERP-Anwender mit ihren Business-Anwendungen und den dahinterstehenden Anbietern zufrieden, so das Ergebnis der aktuellen ERP-Zufriedenheitsstudie 2010, für die die Analysten von Trovarit und die Forscher des Forschungsinstituts für Rationalisierung (FIR) an der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule (RWTH) Aachen zwischen März und Juli dieses Jahres über 2000 Anwender befragt hatten. Rund 50 verschiedene ERP-Systeme wurden dabei bewertet. Im Vergleich zur vorangegangenen Studie aus dem Jahr 2008 sei das Gesamtniveau der Bewertung von Software und Anbieter weitgehend stabil geblieben. In beiden Kategorien sei sogar eine leichte Verbesserung zu verzeichnen gewesen. „Die Zufriedenheit mit der Software und dem Anbieter liegt insgesamt bei einem „Gut“, lautet das Fazit der Studie.

Gewinner und Verlierer

Das bedeutet allerdings nicht, dass sich im Detail in den zurückliegenden Jahren nichts im deutschen ERP-Markt verändert hat. In der Gunst der Anwender haben sich einzelne Anbieter wie auch Softwaresysteme durchaus verbessert, aber auch verschlechtert. Das sind die Gewinner und Verlierer 2010:

Lösungen für die größeren Unternehmen

Spitzenreiter: SAP ERP.

Schlusslicht: Infor ERP Xpert und IFS Applications.

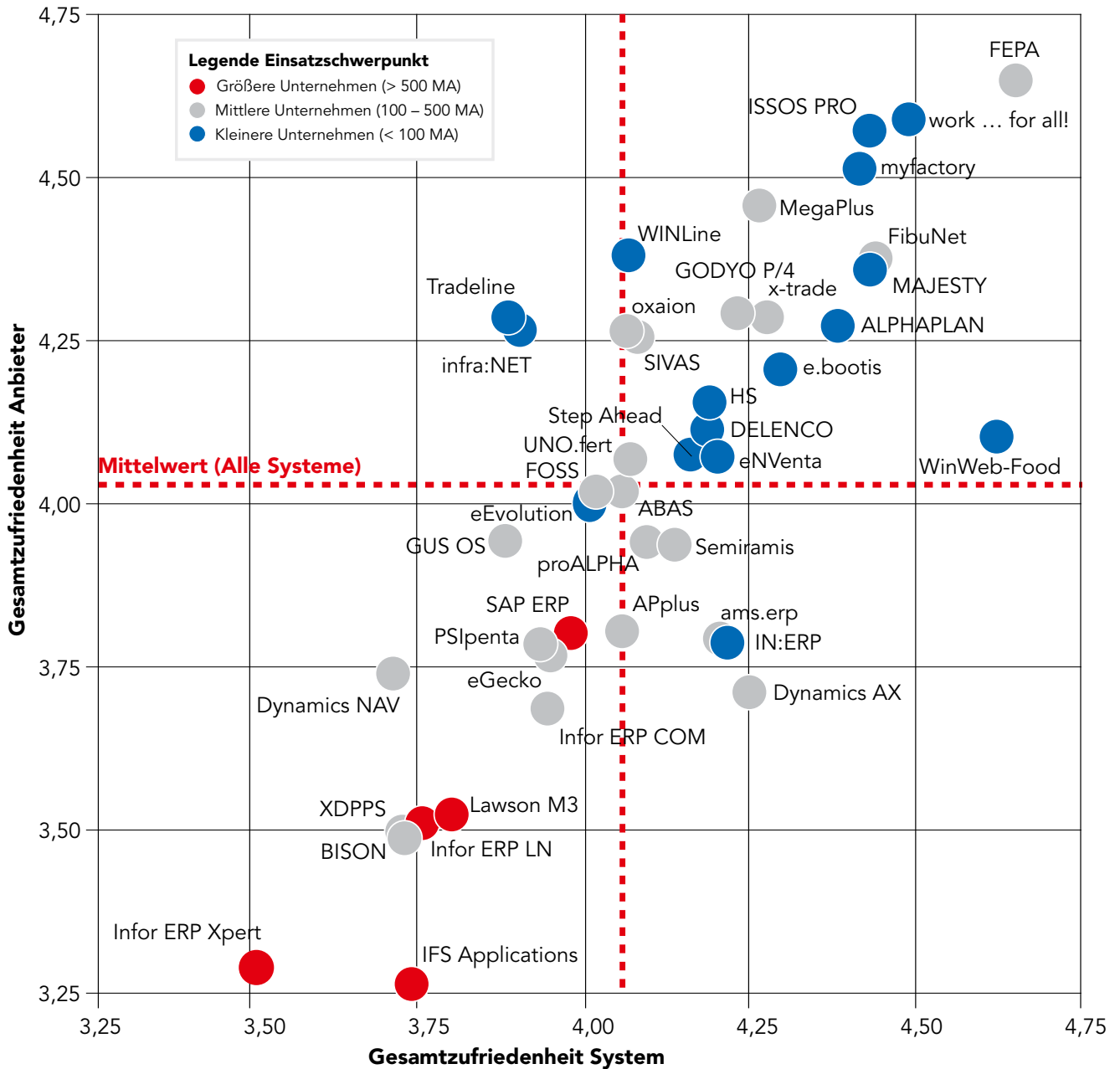
SAP ERP etabliert sich nahezu stabil im Mittelfeld der Bewertungsmatrix und führt auch in diesem Jahr das Feld

der Softwarelösungen für Großunternehmen in Sachen Anwenderzufriedenheit an. Im Vergleich zu 2008 erzielte das SAP-System etwas bessere Noten im Fach Anpassbarkeit und Flexibilität (plus 0,28 Schulnoten). Allerdings fielen die Bewertungen bezüglich Schulungs- und Informationsangebot sowie Support von Updates und Release-Wechseln etwas schlechter aus.

Bei IFS konstatierten die Anwender deutliche Verschlechterungen im Bereich der Einführungsprojekte, vor allem was die Einhaltung von Termin- und Budgetplänen betraf, sowie bei der Anwenderbetreuung. In der Kritik standen der Support bei Updates und Release-Wechseln, die Hotline sowie die Account-Manager des Softwareherstellers. Auch die Release-Fähigkeit der Software sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis wurden deutlich kritischer beurteilt als 2008. Ursache der Probleme seien möglicherweise die Engpässe bei den Personalressourcen der IFS im Bereich Consulting und Anwender-Support, schreiben die Studienautoren. IFS habe in den Jahren 2008 und 2009 sehr erfolgreich größere Neukunden akquiriert. Offenbar sei der Hersteller dabei jedoch an die Grenzen seiner Ressourcen 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. „Zu große Vertriebsfolge, die nicht durch entsprechendes Personal in den Bereichen Einführung und Support aufgefangen werden, können zu einer Ergebnisverschlechterung führen, wie das Beispiel IFS zeigt“, bilanziert Frank Naujoks, der als Director Research & Market Intelligence von i2s, Zürich, die Zufriedenheitsstudien in der Schweiz und in Österreich leitet.

Anwenderzufriedenheit ERP-/Business-Software

Wie schon in den vergangenen Jahren schnitten die Lösungen der kleineren Anbieter in der Anwenderzufriedenheit am besten ab.



Legende: 1,0 = mangelhaft, 5,0 = sehr gut; Quelle: Trovarit AG

Lösungen für die mittelgroßen Unternehmen

Spitzenreiter: Weniger bekannte/verbreitete Lösungen wie FEPA, MegaPlus, GODYO P/4 und Spezialisten wie X-Trade (Filiälhandel), FibuNet (Finance/Controlling). Von den bekannteren gut positioniert: Oxaion.

Schlusslicht: XDPPS (ehemals cd2000/if20000 von r.z.w. cimdata), Bison.

Bei FEPA wirkt sich die Modernisierung der Software allem Anschein nach positiv auf die Anwenderzufriedenheit aus. Die Neuerungen wurden offenbar auf breiter Front

von den Kunden mitgetragen, da nahezu alle befragten Anwender ihre Lösung auf dem aktuellen Stand betreiben. Besonders starke Verbesserungen bescheinigen die Anwender dem Hersteller im Bereich Formulare und Auswertungen sowie bei der Stabilität der Software. Deutlich besser bewerten die Kunden auch die Betreuung durch ihre Account-Manager und den Service durch Hotline und Support. Offenbar erleichtert die stark modernisierte Software auch das Servicegeschäft, da beispielsweise weniger Störungen auftreten beziehungsweise die Anwender sich besser mit der Software zurechtfinden, vermuten die Autoren der Zufriedenheitsstudie.

Datenbasis und Studienkonzept

- 3262 Fragebögen angelegt.
- 2069 Fragebögen vollständig ausgefüllt und freigegeben.
- 1914 Bewertungen nach umfassender Qualitätssicherung (rund 13 Prozent weniger als 2008).
- Insgesamt 143 ERP-Systeme erfasst.
- Insgesamt 43 ERP-Systeme mit uneingeschränkt belastbarer Bewertung (acht mit eingeschränkt belastbarer Bewertung).
- Knapp zwei Drittel der teilnehmenden Firmen sind mittelständische Industrieunternehmen.
- Die Studie lief in der Zeit von Ende März bis Anfang Juli 2010 als Online-Befragung.
- Die Auskunftgeber stammen vor allem aus der DV (46 Prozent), Geschäftsführung (20 Prozent) sowie Finanzen/Controlling (15 Prozent).
- Trovarit hat die Studie gemeinsam mit Partnern wie dem FIR an der RWTH Aachen seit 2004 in Deutschland fünfmal betrieben.
- Die Studie wurde ursprünglich durch die Unternehmensberatung i2s GmbH, Zürich, konzipiert und lief erstmals im Jahr 2003 in der Schweiz.
- Informationen zur Studie sowie eine kostenlose Zusammenfassung der Ergebnisse finden sich im Internet unter www.trovarit.com/erp-zufriedenheitsstudie.html.

Oxaion stabilisiert sich

Zufrieden zeigten sich die befragten Anwender auch mit Oxaion. Kunden des Herstellers bewerteten die Software hinsichtlich Flexibilität und Anpassbarkeit sowie Mittelstandseignung deutlich besser als noch vor zwei Jahren. Fortschritte aus Anwendersicht machte die Lösung auch im Hinblick auf die Release-Fähigkeit, die Bedienerfreundlichkeit sowie in Sachen Formulare und Auswertungen. Noch größere Verbesserungen werden der Kundenbetreuung der Oxaion AG bescheinigt.

Diese zum Teil deutlichen Verbesserungen sind jedoch vor dem Hintergrund zu sehen, dass sich anlässlich der Vorgängerstudie 2008 viele Oxaion-Kunden unzufrieden gezeigt hatten. Seinerzeit verübelten die Bestandskunden dem Softwareanbieter vor allem Defizite in der Kommunikation. Viele Anwender waren damals unsicher, welche Konsequenzen sich aus der Neueinführung der Produktlinie „Oxaion.open“ ergeben könnten. Nicht zuletzt aufgeschreckt durch die Ergebnisse der Anwenderzufriedenheitsstudie, hat sich der Anbieter der Problematik offenbar gestellt und die Vorbehalte aus der Welt geschafft.

Zu den Gewinnern in diesem Bereich gehört aus Sicht der Studienbetreiber auch „Infor ERP COM“, obwohl die Lösung in Sachen Anwendergunst im Vergleich zu anderen Produkten immer noch deutlich im Hintertreffen liegt. Nachdem Infor ERP COM 2008 ausgesprochen schwach abgeschnitten hat, verzeichnet die Applikation 2010 fast durch die Bank bessere Noten. Hervorzuheben seien deutliche Verbesserungen im Bereich der Release-Fähigkeit sowie beim Support bezüglich der Updates und Release-

Wechsel, heißt es in der Studie. Insgesamt schneidet der Anbieter in nahezu allen servicebezogenen Aspekten rund um Infor ERP COM deutlich besser ab – einzige Ausnahme: Die Zufriedenheit mit dem Account-Management ließ nach. Die Lösung habe damit wieder Anschluss an das Mittelfeld gefunden, heißt es in der Studie.

Reorganisationen irritieren

Auch mit Microsofts „Dynamics AX“ sind die Anwender merklich zufriedener als 2008. Die größten Zuwächse sind hier bei der vormals viel kritisierten Release-Fähigkeit, der Performance und Stabilität sowie der Bedienerfreundlichkeit zu beobachten. Auch die Implementierungspartner erzielen aus Anwendersicht spürbar bessere Noten, wenn es zum Beispiel um Branchenkompetenz und das Projekt-Management geht. Im Hinblick auf den Betrieb trüben leichte Verluste im Bereich der Betreuung durch die Account-Manager sowie die Hotline und den Support das Bild, so dass die Leistung der Wartungspartner insgesamt nahezu unverändert bewertet wird. Bei Microsofts „Dynamics NAV“ wechseln dagegen Licht und Schatten: Implementierungs- und Wartungspartner werden etwas besser eingestuft als 2008, während die Software insgesamt etwas verliert. „Neue Releases und Reorganisationen führen anfänglich oft zu Irritationen, zeigen in der Regel dann aber ihre positive Wirkung, wie Infor COM, Oxaion und Microsoft AX exemplarisch belegen“, zieht Karsten Sontow Bilanz, der bei Trovarit für die Studie verantwortlich ist.

Der r.z.w. cimdata GmbH aus Weimar, dem Anbieter der Lösung „XDPPS“, wird nach erheblichen Turbulenzen um das Unternehmen durch die Anwender eine deutlich schlechtere Note ausgestellt. Offenbar haben im Zuge der zwischenzeitlichen 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-Wechsel nahe.

Gewinner und Verlierer

Spürbare Verbesserungen gegenüber 2008 konnten erzielen:

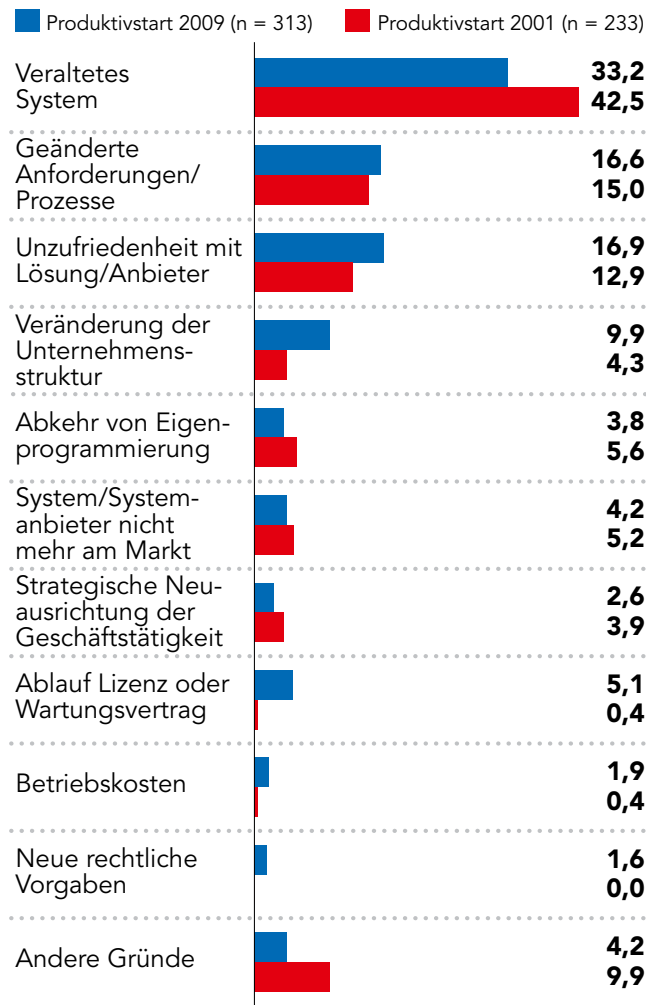
- Bewertung von Software und Anbieter: FEPA, Oxaion, Infor ERP COM.
- Bewertung der Software: MS Dynamics AX.
- Bewertung des Anbieters: WINline (Mesonic), Work for all!

Spürbare Verschlechterungen gegenüber 2008 mussten verzeichnen:

- Bewertung von Software und Anbieter: IFS Applications.
- Bewertung der Software: MAJESTY (UB Software) – Normalisierung auf ausgesprochen hohem Niveau.
- Bewertung des Anbieters: XDPPS (ehemals cd2000/if2000).

Auslöser von ERP-Projekten

Erst wenn die Systeme in die Jahre kommen, wächst die Bereitschaft für ein neues ERP-Projekt.



Anteil der Projekte, Angaben in Prozent;
Quelle: Trovarit AG

Lösungen für die kleineren Unternehmen

Spitzenreiter: Weniger bekannte und verbreitete Generalisten wie „ISSOS PRO“, die SaaS-Lösung „myfactory“ oder „ALPHAPLAN“ sowie Spezialisten wie zum Beispiel „Work for all!“ (Professional Services), „Majesty“ von UB Software.

Schlusslicht: auf recht hohem Niveau „IN:ERP“ (Informing).

Die ERP-Lösungen für kleinere Unternehmen schnitten in der Kundenbewertung wie schon in den vergangenen Jahren am besten ab. Selbst das Schlusslicht im Anbieterfeld IN:ERP rangiert auf einem hohen Niveau. Verbesserungen im Vergleich zur Befragung von vor zwei Jahren erzielten die Lösungen „WINline“ (Mesonic) und „Work for all!“ (POINT). Bei WINline ist vor allem die Zufriedenheit mit den betreuenden Systemhäusern und Partnern von Mesonic deutlich gestiegen, offensichtlich das Resultat größerer Budgettreue in der Einführung sowie besserer Betreuung

im Betrieb. So äußerten sich die Anwender auch deutlich zufriedener über die Ansprechpartner beim Softwareanbieter sowie dessen Hotline und Support. In Sachen Work for all! ist in erster Linie eine höhere Zufriedenheit mit der Software an sich zu verzeichnen. Die Ursachen liegen den Studienautoren zufolge in einer besseren Funktionalität und Praktikabilität sowie einem aus Anwendersicht besseren Preis-Leistungs-Verhältnis. Noch deutlicher legte die Bewertung des Partners zu. Offenbar hat der Softwareanbieter an seiner Kundenbetreuung durch die internen Ansprechpartner sowie die Account-Manager und an seinem Schulungs- und Informationsangebot gearbeitet. Schlechter in der Anwenderbewertung kam in der diesjährigen Befragung vor allem „MAJESTY“ von UB-Software weg. Allerdings bewegt sich die Lösung nach wie vor auf einem hohen Ausgangsniveau. Die Experten wollen diese Entwicklung daher eher als Normalisierung verstanden wissen.

Die Kleinen schneiden besser ab als die Großen

Wie schon in den vorangegangenen Zufriedenheitsstudien werden Lösungen für größere Unternehmen und Generalisten kritischer bewertet als solche für kleinere Unternehmen und (Branchen-) Spezialisten. Aus Sicht der Studienexperten liegt dies unter anderem daran, dass ERP-Installationen bei kleineren Unternehmen in aller Regel eine deutlich geringere Komplexität aufweisen. Die Software ist oft einfacher gehalten und meistens auch flexibler sowie in vielen Fällen in eine einfachere Softwarelandschaft eingebettet beziehungsweise wird als Stand-alone-Lösung betrieben.

Spezialisten haben den Vorteil, dass ihre ERP-Lösungen die Anforderungen der jeweiligen Zielgruppe in der Regel von vorneherein besser abdecken als horizontale Lösungen, die erst angepasst werden müssen. Damit sinkt der Aufwand für die Implementierung von Speziallösungen. Außerdem verfügen die Spezialisten unter den ERP-Anbietern oft über ein tieferes Fach- und Branchen-Know-how als die Generalisten.

„Bei kleineren Anbietern, die sich aufgrund überschaubarer Kundenzahlen wesentlich intensiver um ihre Anwender kümmern können, wird die objektive Zufriedenheitsbewertung oft emotional positiv überlagert“, stellt ERP-Expertin Sontow fest. „Doch auch die großen Anbieter wie SAP oder Microsoft bemühen sich um eine Qualitätsverbesserung ihrer Partner und der Software. Dies wird ebenfalls anerkannt und schlägt sich in besseren Bewertungen nieder.“

Anwender achten auf Flexibilität und Bedienerfreundlichkeit

Der Faktor, der die ERP-Anwenderzufriedenheit am meisten beeinflusst, ist – wie nicht anders zu erwarten – die Software selbst. Diese schafft die Grundlage für gelungene Implementierungsprojekte und eine anforderungsgerechte Anwenderbetreuung. Neben der notwendigen funktionalen Unterstützung wirken sich folgende Punkte besonders positiv auf die Anwenderzufriedenheit aus:

- eine gute Release-Fähigkeit,
- hohe Anpassbarkeit und Flexibilität,
- eine gute Bedienerfreundlichkeit,
- ein leistungsfähiger Berichts- und Formulargenerator.

ERP – Besonderheiten im Einsatz

Der **Excel-Einsatz** begleitend zur ERP-Nutzung bewegt sich weiter auf hohem Niveau. 55 Prozent der Anwender beurteilen ihn als hoch beziehungsweise sehr hoch.

Bezüglich der Notwendigkeit von **Anpassungen der ERP-Software** während der Betriebsphase scheiden sich die Geister: Mehr als die Hälfte der kleineren Unternehmen geben zu Protokoll, dass derartige Anpassungen eher selten oder sogar nie erfolgen, während dies nur bei zirka einem Viertel der größeren Unternehmen der Fall ist.

Der überwiegende Teil der ERP-Anwender (96 Prozent) nimmt **Wartungsverträge** des Anbieters in Anspruch. Rund 27 Prozent betreiben ihre Software mit erwei-

tertem oder individualisiertem Support-Vertrag. Damit steigt der Anteil der Anwender leicht, die mehr Geld für teurere Wartungsverträge aufwenden.

Das durchschnittliche **Alter der ERP-Installationen** steigt weiter von 6,8 auf 7,7 Jahre. Dies ist als langfristiger Trend zu sehen, dem eine insgesamt sinkende Wechselbereitschaft der Anwender zugrunde liegt. Wenn gewechselt wird, dann wegen völlig **veralteter Lösungen** (etwa 33 Prozent der Projekte), der **Unzufriedenheit** mit Anbieter und Lösung (17 Prozent), **Veränderungen der Anforderungen** aus Unternehmensprozessen (16 Prozent) sowie aufgrund einer **veränderten Unternehmensstruktur** (zehn Prozent).

Offenbaren ERP-Lösungen in diesen Bereichen Schwächen, dann erzielen die Anbieter oft auch weniger gute Noten für ihre Dienstleistungen, da sich Mängel der Software nur in sehr begrenztem Umfang durch Dienstleistungen kompensieren lassen.

Kunden legen außerdem Wert auf eine enge und intensive Kommunikation über das Tagesgeschäft hinaus. Sie reagieren ausgesprochen allergisch, wenn die Zukunftsperspektive der Lösung und des Anbieters in Frage gestellt werden, haben die Studienbetreiber festgestellt. Wie das Beispiel Oxaion gezeigt habe, können dann sogar grundsätzlich positive Entwicklungen, wie die umfassende Modernisierung einer ERP-Lösung, die Stimmung der Kunden nicht aufhellen.

„Neue Releases und Reorganisation führen anfänglich oft zu Irritationen, zeigen in der Regel dann aber ihre positive Wirkung.“

Karsten Sontow, Vorstand Trovarit AG

Auch wenn die ERP-Anwender grundsätzlich zufrieden sind, gab es zuletzt dennoch einige Kritikpunkte. Relativ schwache Noten erteilten die Kunden ihren Softwarelieferanten in den Fächern Preis-Leistungs-Verhältnis, Schulungs- und Informationsangebot, Budgettreue, Ergonomie, Schnittstellen, Release-Fähigkeit und – wie schon in den vorangegangenen Jahren – Formulare und Auswertungen. Im Rahmen von ERP-Projekten kämpfen viele Anwenderunternehmen mit der Aufbereitung und Migration ihrer Daten. Fast 40 Prozent der Anwender, die sich an der Befragung beteiligt hatten, nannten diesen Punkt als ein Hauptproblem ihrer ERP-Vorhaben. Kopfzerbrechen bereiteten ihnen darüber hinaus der Umfang der Anpassungen (22 Prozent), die Einhaltung des Terminplans (21 Prozent), die Belastung der Mitarbeiter (18 Prozent) sowie die Abbildung der Geschäftsprozesse in der Software (18 Prozent). Nur 15 Prozent der Implementierungsprojekte wurden als problemlos eingestuft, wobei dies überdurchschnittlich stark auf Projekte bei kleineren Unternehmen zutrifft.

Im ERP-Betrieb macht den Anwenderunternehmen vor allem der Aufwand für Updates und Release-Wechsel zu schaffen. Viel Arbeit erfordern aus Sicht der Kunden auch die Ergonomie der Software, Anpassbarkeit und Flexibilität, die Schnittstellen sowie die Abbildung der Geschäftsprozesse. Insgesamt werden immerhin rund 30 Prozent der Installationen als problemlos eingestuft.

Beheben von Schwachstellen wird von Anwendern gewürdigt

Wie die Studienergebnisse zeigen, arbeiten die Softwareanbieter an ihren Schwachpunkten. An einigen Schwachstellen der vergangenen Jahre wie zum Beispiel Formulare und Auswertungen, Flexibilität und Anpassbarkeit der Software, Engagement der Consultants im Projekt und Stabilität der Software zeigten sich in der diesjährigen Studie spürbare Verbesserungen – auch wenn die damit verbundenen Probleme längst nicht komplett ausgeräumt sind. Allerdings bemängelten die Anwender auch einige Probleme, die sich zuletzt verschärft hätten. Dazu zählen aus Kundensicht beispielsweise Termin- und Budgeteinhaltung, die sich in den zurückliegenden Jahren verschlechtert hätten.

Wichtigste ERP-Anforderung: Funktionen

Bei der Auswahl eines neuen ERP-Systems stellt für das Gros der Anwender der Funktionsumfang das wichtigste Kriterium dar. Rund 72 Prozent nannten die funktionale

Zugänge und Abgänge

Erstmals dabei:

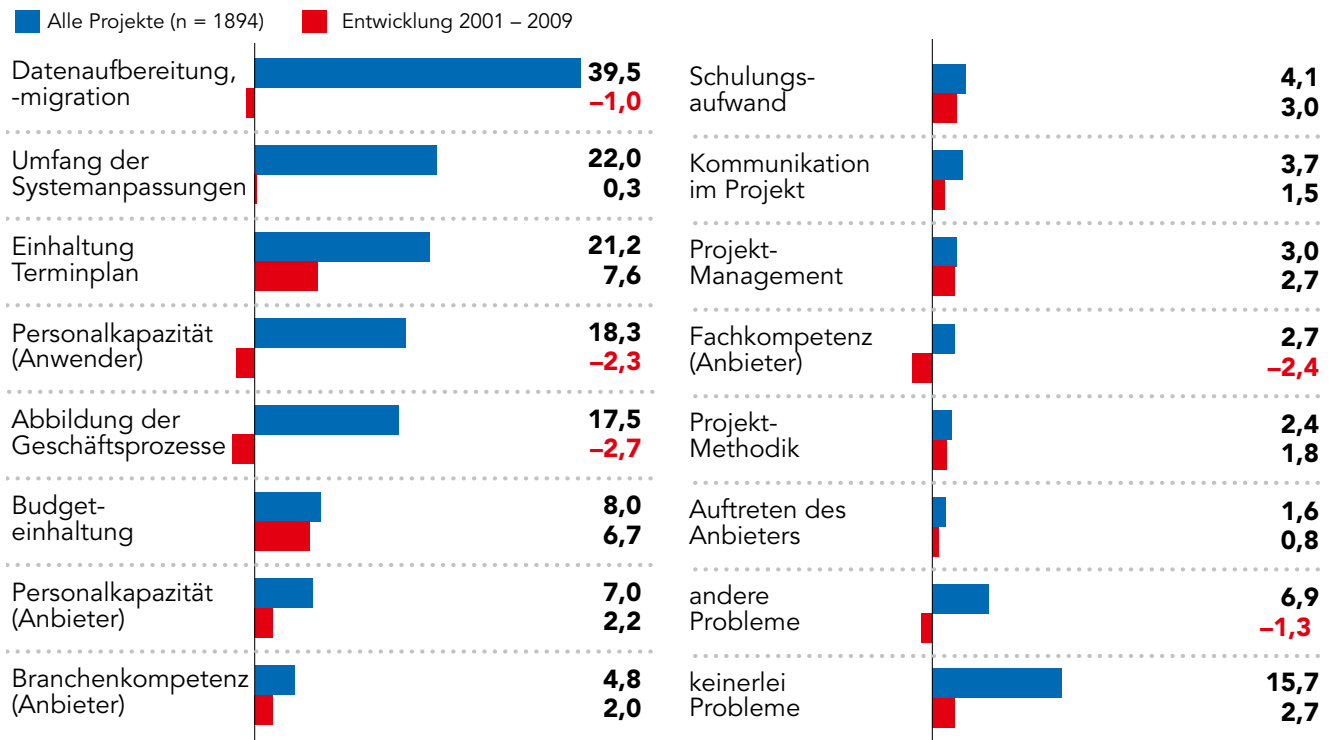
- FibuNet,
- eNventa,
- Tradeline,
- IN:ERP,
- myfactory.

Nicht mehr dabei:

- Sage Bärer,
- ALFAPLUS,
- BüroWARE,
- Ifax-open,
- komMA,
- POLLEX-LC,
- Comarch SoftM.

Hauptprobleme während der Systemeinführung

Nach wie vor haben viele Unternehmen Probleme mit ihrer Datenqualität. Aufbereitung und Migration bleiben das größte Hindernis während der ERP-Einführung.



Anteil der Projekte, Angaben in Prozent; Quelle: Trovarit AG

Eignung als ausschlaggebend für das Projekt. Als wichtig werden darüber hinaus die Mittelstandseignung (40 Prozent) und die Flexibilität der Software (36 Prozent) genannt.

Dagegen achten die Unternehmen bei der ERP-Auswahl weniger auf die Einführungsmethoden des Anbieters, die Betriebskosten und ein bestimmtes Betriebspreis-Konzept wie zum Beispiel Software as a Service (SaaS). Diese Nachlässigkeit scheint sich aus Sicht von Sontow jedoch in der Folge zu rächen, da zum Beispiel Termin- und Budgettreue der ERP-Einführung von den Anwendern überdurchschnittlich stark kritisiert werden. Gleiches gilt für den Aufwand beziehungsweise den Support bei Release-Wechseln. Offenbar seien der-

artige Leistungskriterien den Anwendern in der Auswahlphase aber nicht gegenwärtig, mutmaßt der ERP-Experte.

Insgesamt habe es Sontow zufolge bei den Anforderungen im Laufe der vergangenen zehn Jahre einige auffallende Veränderungen gegeben. Wesentlich stärker gewichtet werden Flexibilität der Software (plus 17,7 Prozentpunkte), moderne Technik (plus 9,4 Prozentpunkte), die internationale Ausrichtung der Software (plus 6,8 Prozentpunkte) sowie Fachkompetenz und Auftreten des Anbieters (plus 5,5 Prozentpunkte). ◀

*Martin Bayer
mbayer@computerwoche.de



Sonderdruck aus COMPUTERWOCHE 39/2010 für

FibuNet GmbH

Carl-Zeiss-Str. 3
D-24568 Kaltenkirchen
Tel.: + 49 (0) 41 91 / 87 39 - 0
Fax: + 49 (0) 41 91 / 87 39 - 17
E-Mail: info@fibunet.de
www.fibunet.de



denkt mit