



ERP ZUFRIEDENHEITSSTUDIE 2011/12

MANAGEMENT SUMMARY ÖSTERREICH

ZÜRICH, 05. SEPTEMBER 2011

i2s research
*enabling IT driven
innovation*

intelligent systems solutions (i2s) GmbH
Badener Str. 808
CH 8048 Zürich

Tel.: +41-44-360.51.30
Fax: +41-44-360.51.32

E-Mail info@i2s-consulting.com
Web www.i2s-consulting.com

LIZENZBESTIMMUNG UND COPYRIGHT

Der vorliegende Bericht und alle enthaltenen Ergebnisse sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere der Reproduktion in irgendeiner Form, die der Übertragung in fremde Sprachen oder der Übertragung in DV-Anlagen sowie der Wiedergabe durch öffentlichen Vortrag, Funk- und Fernsehwerbung, bleiben ausdrücklich vorbehalten. Der Bericht darf weder in vollem Umfang noch in Teilen reproduziert, kopiert oder durch sonstige DV-technischen Mittel vervielfältigt werden. Einzelne Abbildungen dürfen für interne Zwecke nur vollständig und unverändert wiedergegeben, weiterverarbeitet oder an Mitarbeitende weitergegeben werden. Die Nutzung zu kommerziellen Zwecken, insbesondere im Rahmen von Verkauf- und Marketing-Aktivitäten ist nicht zulässig. Bei Veröffentlichungs- bzw. Vervielfältigungswunsch, sowie bei Interesse an Verwertungs- oder Marketingrechten wenden Sie sich an die intelligent systems solutions (i2s) GmbH, Zürich.

DANKSAGUNG

Der vorliegende Bericht ist das Ergebnis der im Frühjahr 2011 durchgeführten weltweiten ERP Zufriedenheitsumfrage. Wir danken allen Teilnehmern und Anbietern für die Zeit, die sie der Umfrage gewidmet haben.

VERSION

Bericht: Version 1.0, Stand 01.09.2011

Datenbasis: Stand: 15.07.2011

GEWÄHRLEISTUNG

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

INHALTSVERZEICHNIS

Lizenzbestimmung und Copyright	2
Danksagung	2
Version	2
Gewährleistung	2
Inhaltsverzeichnis.....	3
Abbildungsverzeichnis	3
ERPZufriedenheitsstudie 2011/12	4
Definitionen	11

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Herkunftsländer der Teilnehmer.....	4
Abbildung 2: Systeme mit ausreichender Datenbasis	5
Abbildung 3: ERP-Z-Hauptportfolio Schweiz.....	7
Abbildung 4: Systemzufriedenheit nach Release-Alter	8
Abbildung 5: Hauptprobleme bei der Einführung	9
Abbildung 6: Hauptprobleme im Betrieb.....	10
Abbildung 7: Typischer Aufbau eines Administrativen Systems als Einzelsystem	11
Abbildung 8: Typischer Aufbau eines 2-Systemkonzeptes.....	12
Abbildung 9: Typischer Aufbau eines integrierten Systems	12

ERPZUFRIEDENHEITSSTUDIE 2011/12

Die ERP-Zufriedenheitsstudie – kurz ERP-Z – wird seit 2003 regelmässig in der Schweiz und allen anderen deutschsprachigen Ländern einschliesslich der Region Südtirol durchgeführt. Im Jahr 2011 erfolgte der Schritt raus aus dem deutschsprachigen Raum und die Umfrage wurde erstmals nicht nur auf Deutsch, sondern auch mit identischen Fragebögen auf Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch und Polnisch durchgeführt.

Insgesamt haben 1.923 Anwender aus 17 Ländern in der Zeit vom 7. März bis 15. Juli 2011 die webbasierte Umfrage zur ERP-Zufriedenheitsstudie 2011/12 so ausgefüllt, dass ihre Antworten nach einer ausführlichen Qualitätssicherung verwendet werden konnten.

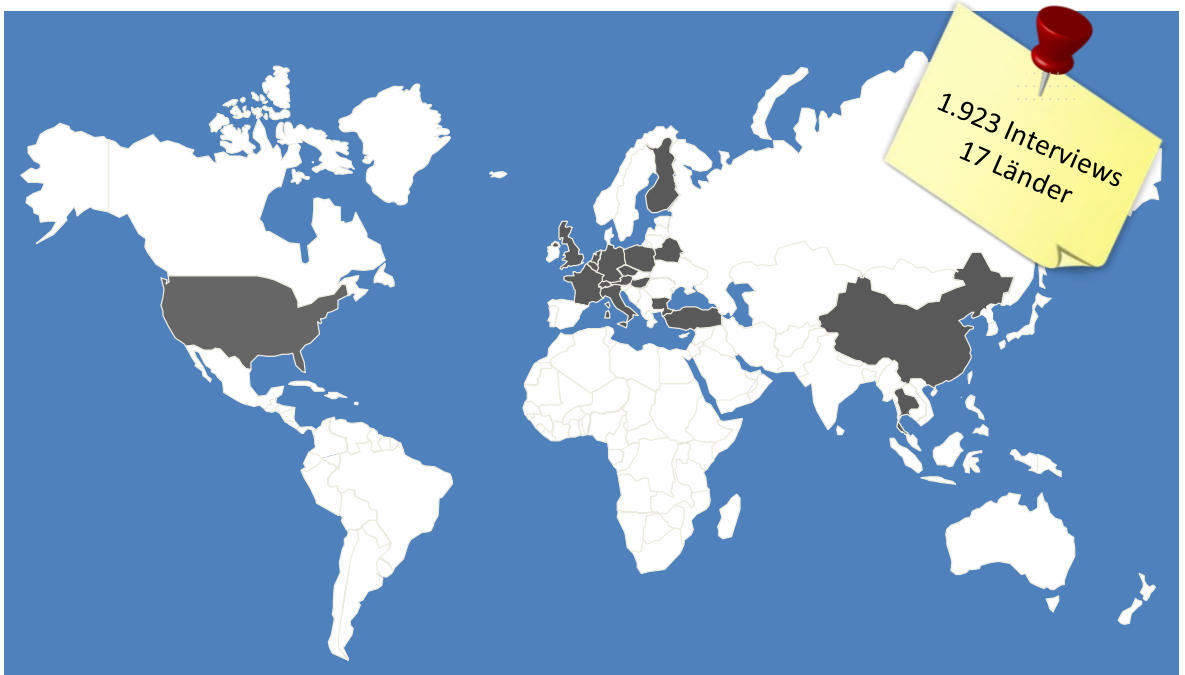


Abbildung 1: Herkunftsländer der Teilnehmer

Insgesamt konnten für die gesamte Umfrage 38 Systeme bewertet werden, die in fünf Gruppen eingeteilt worden sind:

- **Global**
Anbieter, die eine signifikante weltweite Anwenderschaft ausserhalb des deutschsprachigen Raums haben.
- **DACH**
Anbieter, deren Anwender-Schwerpunkt in Deutschland, Österreich und der Schweiz liegt.
- **Deutschland, Österreich, Schweiz**
Überwiegend regional aktive Anbieter, die über keine nennenswerte Anzahl Kunden ausserhalb des Stammlands verfügen.

-
- abas ERP (global)
 - alpha+ (CH)
 - Applus (DACH)
 - BMD (AT)
 - Comarch ERP Enterprise (global)
 - eNventa ERP (DACH)
 - PLANAT FEPA (D)
 - Globemanager (AT)
 - IFS Applications (global)
 - IN:ERP (CH)
 - Infor AS (DACH)
 - Infor Com (DACH)
 - Infor ERP LN (global)
 - Informaticon A2 (CH)
 - JetOrbit (AT)
 - Lawson M3 (global)
 - Lobos (CH)
 - Mesonic WINline (DACH)
 - Microsoft AX (global)
 - Microsoft NAV (global)
 - OpaccOne (CH)
 - Orlando (AT)
 - Oxaion (DACH)
 - Pollex (AT)
 - Proalpha (global)
 - ProConcept (CH)
 - Proffix (CH)
 - Profinance (CH)
 - PSIpenta (global)
 - RS2 (AT)
 - Sagebäurer (DACH)
 - Sage Wincarat (DACH)
 - SAP ERP (global)
 - SQL Business (CH)
 - Tosca (CH)
 - Vertec (CH)

Abbildung 2: Systeme mit ausreichender Datenbasis

Eine Überprüfung der Liste macht deutlich, dass einige bekanntere Namen fehlen. Ein System kann dabei in früheren, nicht aber in der diesjährigen Studie enthalten sein; dies sagt nichts über die Zufriedenheit mit dem System aus.

Das Fehlen eines Systems kann mehrere Gründe haben:

- Trotz Unterstützung durch den Anbieter konnte die Mindestzahl an Installationen nicht erfasst werden. Die Aussagen dieser Teilnehmer sind in allgemeine, nicht-systembezogene Auswertungen eingeflossen. Die jeweiligen Systeme wurden jedoch nicht einzeln ausgewiesen und bewertet.
- Trotz einer vorhandenen Installationsbasis war die Anzahl Teilnehmer zu gering, um eine zuverlässige Bewertung abzugeben.
- Die Anzahl der effektiven Installationen ist zu gering oder das System ist so neu, dass es noch keine oder zu wenig auswertbare Installationen aufweist.
- Die Studie wurde vom Anbieter explizit nicht unterstützt.

- Die Bewertungen zu einem System haben den Qualitätsanforderungen der Normalverteilungsprüfung inklusive Kolmogorov-Smirnov-Test nicht entsprochen.

ERP-ZUFRIEDENHEITSSTUDIE 2011/12

Grundsätzlich ist "Zufriedenheit" eine subjektive Grösse, die aus der Perspektive des Befragten entschieden wird. Auf der anderen Seite ist es gerade diese "Zufriedenheit", die eine erfolgreiche ERP-Installation ausmacht. In diesem Sinne sind die Ergebnisse, die nachfolgend vorgestellt werden, zwar wichtig für Entscheider und Entwickler, sie sind jedoch nicht das Mass aller Dinge.

Bis heute hat der Anwender in der offiziellen Welt des ERP-Geschehens kaum eine Stimme – ausser natürlich beim Kauf der Software. Diese paradoxe Situation lässt sich an vielen Fällen immer wieder ablesen: Mit der ERP-Zufriedenheitsstudie erhält der Anwender eine Stimme und der interessierte Leser einen Einblick in Tristesse und Highlights des Tagesgeschäfts. Einzig: dieses Tagesgeschäft liegt fernab vom üblichen Marketinggeplänkel. Was sind nun die wesentlichen Erkenntnisse nach der Auswertung der Daten und Meinungen von mehreren tausend Anwendern im gesamten deutschsprachigen Raum?

Die wirklichen Erfolgsfaktoren von ERP-Projekten liegen im Projekt selbst. Sie sind weich und lassen sich nur schwerlich kaufen; mit einem Mindestmass an Kompetenz und Erfahrung sind sie jedoch umsetzbar. Hierin liegt die erste Erkenntnis der ERP-Zufriedenheitsstudie: Neben dem System an sich ist die Qualität der angebotenen Dienstleistungen von grosser, wenn nicht gar grösster Bedeutung. Ebenso wichtig ist aber die Erkenntnis, dass eine erfolgreiche ERP-Einführung auch dem Kunden einiges abverlangt.

Die zweite Erkenntnis ist – und das mögen viele Marketingabteilungen gerade grosser Anbieter nicht –, dass die vielen kleinen „No Names“ einiges zu bieten haben. In aller Regel sind die „Top Ten“ der ERP-Zufriedenheitsstudie mit Namen besetzt, die man auf dem breiten Markt gar nicht kennt. Eine der deutlichsten Gemeinsamkeiten zwischen den bisherigen Durchführungen in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Südtirol: kleine, in aller Regel regionale Anbieter haben immer und immer wieder die zufriedenen Kunden und lassen den einen oder anderen „Global Player“ links liegen.

Interessant ist, dass sich nie ein deutlicher Zusammenhang zwischen der genutzten Technologie eines Systems und der Zufriedenheit seiner Anwender ergeben hat. Viele ERP-Systeme mit einer Technologie, die man gemeinhin nicht mehr als „modern“ bezeichnen würde, erfreuen sich zufriedener Kunden. Umgekehrt gesagt: Technologie allein macht ERP-Anwender nicht glücklich. Wichtig sind an erster Stelle kommunikative Kompetenz und eine gute Kundenbetreuung.

Der ERP-Markt als ganzes erhält ein „gut“ – nicht schlechter aber leider auch nicht weniger. Eine Benotung mit „gut“ wäre für viele Industrieunternehmen im D/A/CH-Raum natürlich schon lange nicht mehr ausreichend, wer sich auf einem immer rauheren Markt behaupten möchte, strebt nach Excellence und „sehr guten“ Noten. Damit wird klar: Der ERP-Anbietermarkt hat das Umsatzwachstum und den damit gestiegenen Ressourcen-Bedarf ohne allzu grosse negative Folgen in Bezug auf die Dienstleistungsqualität gemeistert, wirkliche und nachhaltige Verbesserungen sind nicht zu erkennen. In diesem Zusammenhang stellt sich auch die Frage nach dem Investitions- und Innovationsschub, den einige Anbieter in den letzten Jahren eingeläutet haben: Ein Effekt in Bezug auf die Anwenderzufriedenheit ist in Summe nicht messbar.

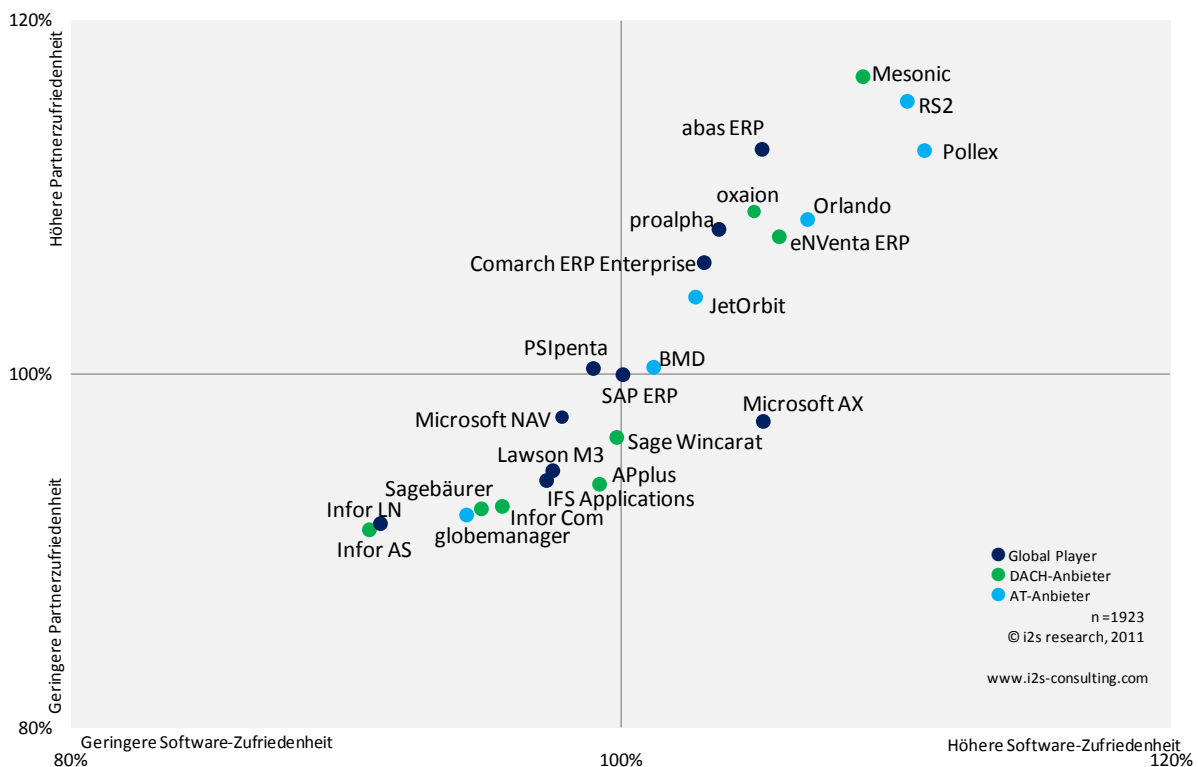


Abbildung 3: ERP-Z-Hauptportfolio Österreich

Geht man in die Detailanalyse, bestätigt sich seit 2003 das Bild: Die kleinen Anbieter haben den Grossen noch immer eine Nase voraus, wenn es um die Anwenderzufriedenheit geht. Die Gründe hierfür sind bekannt: Einerseits sind kleine Anbieter näher am Kunden, andererseits sehen sich kleine Anbieter nicht mit den immer ausladenderen Wunschlisten konfrontiert. Solche Wunschlisten sind gerade bei Grossunternehmen üblich, greifen aber auch auf grössere KMUs über. Ausschreibeunterlagen mit weit über 3'000 Anforderungen sind leider nicht die Ausnahme, gehen aber an der Projektrealität vorbei. Da ist es dringend notwendig, die grossen

Anbieter zu trösten: bei solchen Wunschlisten kann man es nicht mehr allen recht machen.

Problematisch dabei ist, dass immer mehr Unternehmen die Konsensfindung bei solchem Wunschlistenverhalten gerne an die Anbieter selbst delegieren. Diese sollen gefälligst den Ausgleich zwischen all den Anwenderinteressen suchen. Dass solche Ansätze auch ins Geld gehen, scheint gerade vielen Anwenderunternehmen nicht bewusst. Man provoziert mit dem eigenen Verhalten quasi Nachträge in Form von Change Requests und wundert sich anschliessend dennoch darüber.

Ein deutlicher Zusammenhang besteht zwischen durchschnittlicher Zufriedenheit und dem Zeitpunkt des letzten Release-Wechsels. Je länger der her ist, desto unzufriedener sind die Anwender. Dies spricht für die Entwicklungsarbeit der Anbieter.

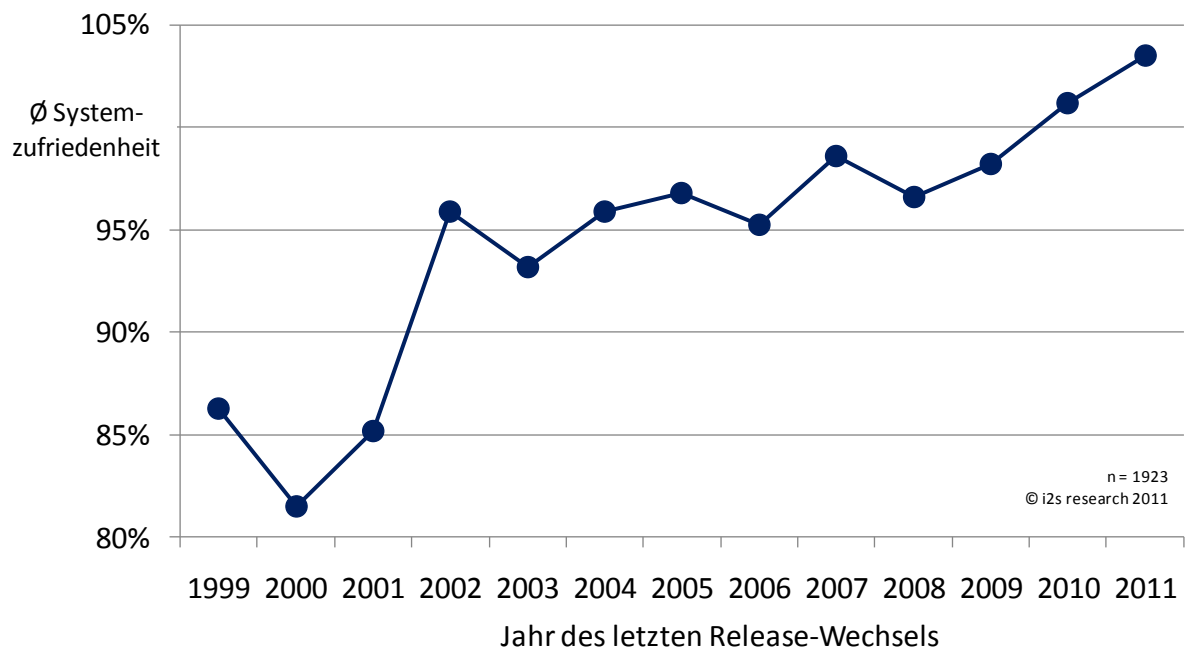
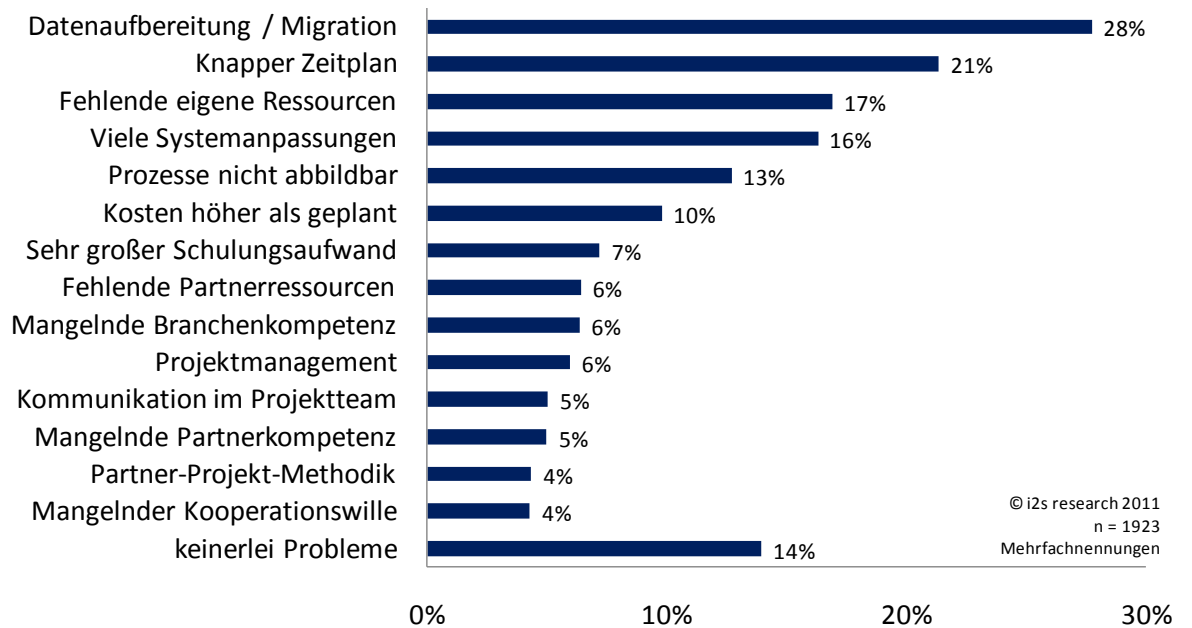


Abbildung 4: Systemzufriedenheit nach Release-Alter

Die grössten Herausforderungen bei ERP-Projekten sehen 28 Prozent der Anwenderunternehmen aktuell bei der Datenaufbereitung und der Datenmigration. Hier rächen sich über die Jahre zugelassene Schludrigkeiten bei der Datenhaltung und -pflege sowie die Tatsache, dass in vielen Unternehmen immer noch Datensilos in einzelnen Abteilungen vorgehalten werden. Die Frage nach der Anzahl der Kunden, die das eigene Unternehmen hat, wird aller Wahrscheinlichkeit nach zu unterschiedlichen Ergebnissen führen, wenn man in der Buchhaltung, dem Marketing, der Kundendienstabteilung oder im Vertrieb nachfragt. Hier müssen Anbieter durch erprobte Methoden und Hilfestellungen den Anwendern einen möglichst geringen Arbeitsaufwand ermöglichen, der am Ende zu konsistenten und validen Daten führt.

Weitere 21 Prozent bemängeln einen zu engen Zeitplan. Erfreulich ist, dass nur eine sehr kleine Gruppe der Befragten mangelnde Branchen- oder ERP-Kompetenz auf Seiten der Systemintegratoren festgestellt



haben.

Abbildung 5: Hauptprobleme bei der Einführung

Die gute Nachricht zuerst: Fast ein Viertel der Befragten hat im laufenden Betrieb des ERP Systems Probleme angeführt. Mit 12 Prozent der Nennungen bemängeln Anwender den Aufwand für Upgrades, gefolgt von Ergonomie, der Reaktionszeit des Supports und einem allgemein als zu hoch empfundenen Supportbedarf.

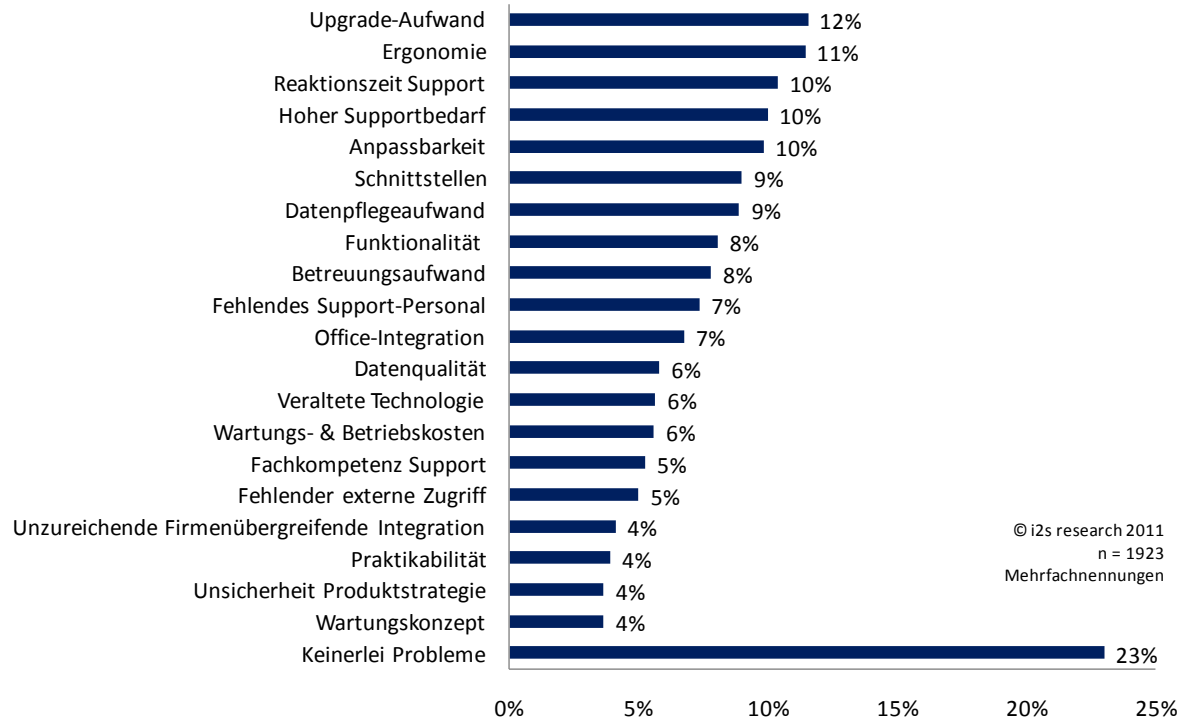


Abbildung 6: Hauptprobleme im Betrieb

DEFINITIONEN

In diesem Kapitel wird der Begriff Enterprise Resource Planning (ERP)-Systems definiert und die Hintergründe zur ERP-Zufriedenheitsstudie des Zürcher Beratungs- und Analystenhauses intelligent systems solutions (i2s) dargestellt.

ENTERPRISE RESOURCE PLANNING

Um die Systeme vergleichbar zu machen, wurde ein einfaches Grundmodell entwickelt, das die meisten in der Praxis im Bereich ERP- und Business-Standard-Software auftretenden Systemarchitekturen abbildet. Dabei unterscheidet i2s zwischen Einzelsystemen, Zwei-System-Konzepten und Integrierten Systemen.

Einzel-Systeme sind in aller Regel sog. Buchhaltungs- oder auch „Administrative“ Systeme. Sie enthalten Funktionen aus dem Bereich der Buchhaltung sowie – insofern kein eigenes Logistiksystem installiert ist – in aller Regel auch Basisfunktionen aus den Bereichen Vertrieb und Auftragsabwicklung.

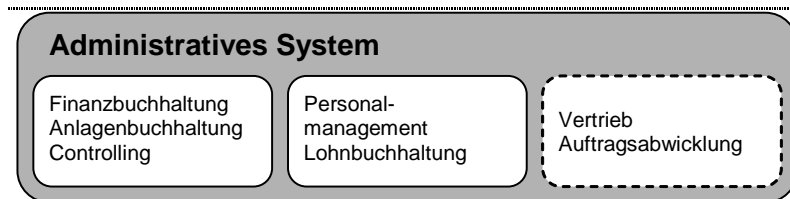


Abbildung 7: Typischer Aufbau eines Administrativen Systems als Einzelsystem

Neben Buchhaltungssystemen gibt es noch Logistische Systeme, i.d.R. als PPS- oder Warenwirtschaftssystem bezeichnet, die die Wertschöpfung und Auftragsabwicklung eines Unternehmens steuern. Logistische Systeme müssen mit einem Administrativen System gekoppelt werden, damit alle Unternehmensfunktionen abgedeckt werden können. Als Regel gilt: das Logistische System erstellt eine Faktura bzw. die Fakturdaten und schliesst damit den Auftragsabwicklungsprozess ab, die Verbuchung und Kontenführung erfolgt im Administrativen System.

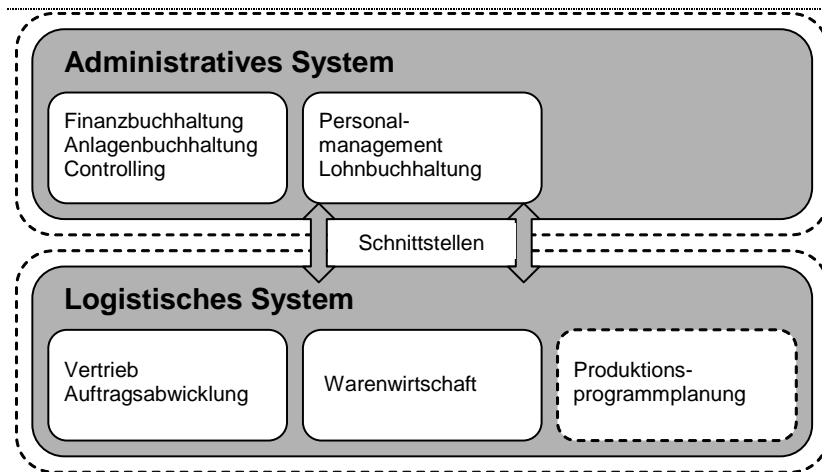


Abbildung 8: Typischer Aufbau eines 2-Systemkonzeptes

Zwischen beiden Systemen sind Schnittstellen notwendig. Häufig wird aber auch auf einer gemeinsamen Datenbank gearbeitet, so dass eine logische Integration vorliegt und keine ergänzenden Schnittstellen mehr nötig sind. Zahlreiche frühere PPS- und Warenwirtschaftssysteme haben in den letzten Jahren ihren Funktionsumfang mit entsprechenden Administrativ-Funktionen ergänzt. Entsprechend dem Trend zur Integration kommen 2-Systemkonzepte heute vor allem dort vor, wo besondere Anforderungen an die Produktion und Logistik vorliegen.

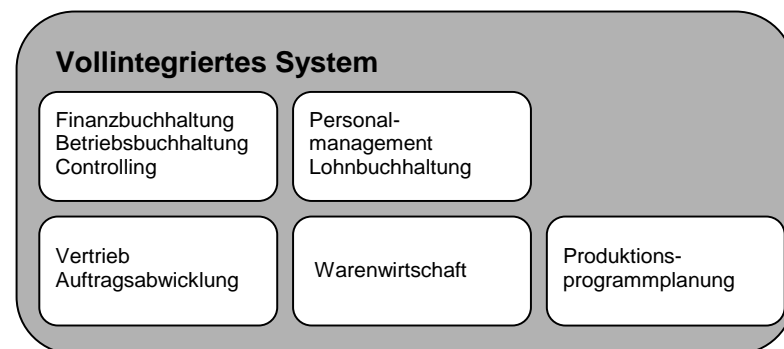


Abbildung 9: Typischer Aufbau eines integrierten Systems