

Ein uneingeschränktes „gut“

STUDIE Der Marktanalyst Trovarit hat ERP-Anwender befragt, wie zufrieden sie mit ihrer Software sind. Die Nutzer von „kleineren“ Lösungen gaben dabei System und Softwarepartner insgesamt die besten Noten.

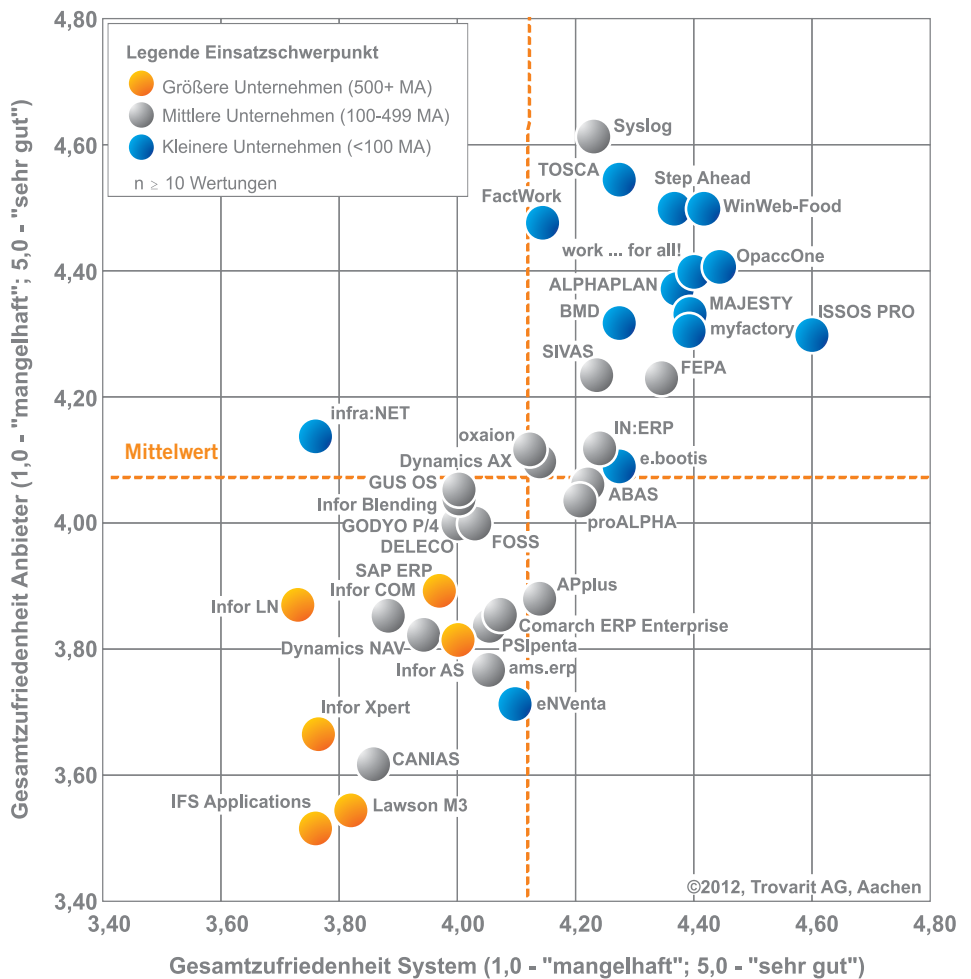
Die Lösungen für kleinere Unternehmen und Branchenlösungen schneiden in der neuen ERP-Praxis-Studie der Trovarit AG insgesamt am besten ab. Besonders deutlich spiegelt sich dies in der Logistik-Spezialauswertung wider, die die Studienautoren exklusiv für LOGISTIK HEUTE erstellt haben.

Den höchsten Zufriedenheitswert – was das System betrifft – und einen überdurchschnittlichen Wert bei der Zufriedenheit mit dem Softwareanbieter erreicht „Issos Pro“ der APS delta GmbH, Villingen-Schwenningen (siehe auch Grafik rechts). Die Produktionsplanungs- und Steuerungssoftware für Fertigungsbetriebe aus Elektronik, Feinwerktechnik, Metallbearbeitung und Geräteherstellung kann als Paradebeispiel gelten: „Die kleineren Anbieter spezialisieren sich stark auf Branchen und können sich wegen der überschaubaren installierten Basis sehr intensiv um die Anwender kümmern“, erklärt Dr. Karsten Sontow, Vorstand beim Aachener Marktanalysten Trovarit AG.

Angebote aus einer Hand

„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 auch, dass Dienstleistungen bei der Einführung sowie zum Teil auch die Betreuung in der Betriebsphase meist buchstäblich ‚aus einer Hand‘ kommen“, berichtet Sontow weiter. Dass die „kleineren“ mit ihren (Spezial-)Angeboten

Systeme im Zufriedenheitsportfolio (Spezialauswertung Logistik)



Logistik-Spezialauswertung: Das Zufriedenheitsportfolio zeigt, wie die ERP-Systeme und deren Anbieter von den Anwenderunternehmen bewertet werden.

eher die Chance haben, überdurchschnittliche Zufriedenheitswerte zu erzielen, untermauern auch die Top-Platzierungen von Lösungen wie „WinWeb-Food“ für die Fleischwirtschaft oder „OpaccOne“ – einer Handelssoftware mit regionalem Anwender-Schwerpunkt in der Schweiz. Ganz vorne landete im Übrigen auch die Münchener Myfactory International GmbH mit ihrem „Myfactory“-System – der einzigen reinen

Cloud-Lösung in der Logistik-Auswertung der ERP-Studie.

Unter den Lösungen mit Einsatzschwerpunkt bei mittleren Unternehmen kommen „Syslog“ (höchster Zufriedenheitswert in puncto Softwareanbieter), „Sivas“, „Fepa“, „IN:ERP“, „Oxaion“ und Microsofts „Dynamics AX“ überdurchschnittlich gut weg. Die Systeme für größere Unternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern („SAP ERP“, „Infor AS“, „Infor LN“, „Infor Xpert“, „Lawson M3“ und „IFS Applications“) erhalten hingegen allesamt – sowohl bei der Zufriedenheit mit der Software als auch



„Die komplexen fachlichen Anforderungen sind häufig nicht ausreichend definiert.“

Dr. Karsten Sontow, Vorstand, Trovarit AG

Bild: Trovarit

bei der Zufriedenheit mit dem Anbieter – unterdurchschnittliche Noten.

Laut Trovarit-Experte Sontow zeigt die Studie insgesamt, dass sich die Größe einer ERP-Installation dämpfend auf die Anwenderzufriedenheit auswirkt. Der Grund hierfür sei ein hohes Anforderungsniveau in Verbindung mit spürbar größerem Aufwand bei Einführung, Wartung und Endanwenderbetreuung.

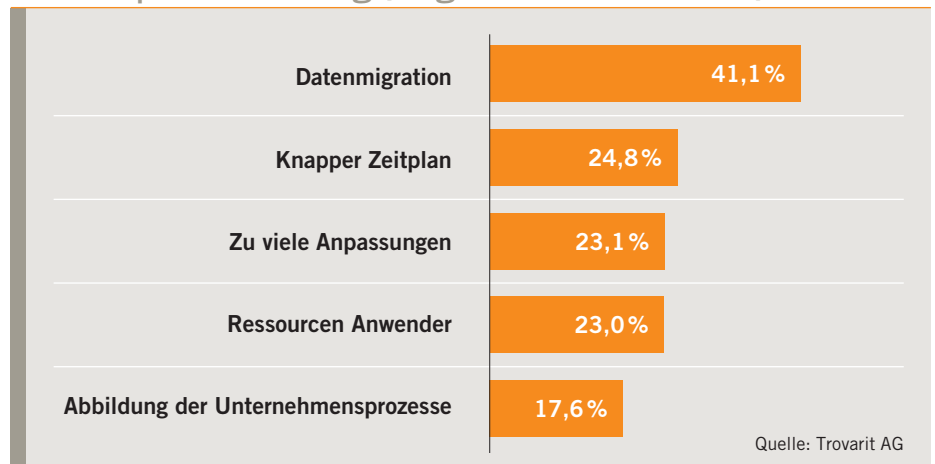
Ebenfalls problematisch sind veraltete Release-Stände: „Dieser Punkt schlägt sich bei größeren ERP-Installationen besonders belastend nieder, weil Anwender hier – offenbar aufgrund des höheren Aufwands für einen Release-Wechsel – in größeren Abständen modernisieren als bei kleineren Installationen“, erklärt Marktanalyst Sontow. „Das durchschnittliche Alter der Release-Stände bewegt sich bei den Lösungen für die großen Kunden in der Regel bei drei und mehr Jahren, während es bei Lösungen für kleinere Unternehmen bei unter einem Jahr liegt.“

Hohes Zufriedenheitsniveau

Die 39 für die Logistik-Spezialauswertung betrachteten Lösungen erhalten im Durchschnitt von ihren Anwendern als Gesamtnote ein uneingeschränktes „gut“, sowohl was das System an sich als auch den Softwareanbieter angeht. Auch interessant: Betrachtet man einzelne Zufriedenheitsaspekte, ist die Bewertung durch die Anwenderunternehmen differenzierter und bleibt deutlich hinter dem Gesamteindruck zurück.

Die Anwendungen mit Logistikbezug schneiden in der Gesamtschau etwas schlechter ab als die sonstigen administrativen Installationen (für die ERP-Studie wurden insgesamt 48 ERP-Systeme beurteilt). „Sobald das Thema Logistik

Top 5: Die wichtigsten Probleme bei der ERP-Implementierung (Logistik-Installationen)



Die Datenmigration machte den Logistikanwendern am häufigsten zu schaffen.

ins Spiel kommt, geht es ans Eingemachte“, erklärt Marktanalyst Sontow. „Die Logistik-Installationen sind in der Regel deutlich komplexer und anspruchsvoller, weil hier in hohem Maße unternehmensbezogene Anpassungen vorgenommen werden müssen. Die Anforderungen von Nutzern aus mehreren Bereichen im Unternehmen, aus verschiedenen Disziplinen, müssen berücksichtigt werden. Auch der Support-Bedarf ist im Logistikbereich wesentlich höher.“ Das alles wirke sich in puncto Zufriedenheitswerte aus, sagt Sontow.

Die drei am häufigsten genannten Probleme bei der ERP-Implementierung für die Logistik lauten: „Datenmigration“ (41,1 Prozent), „knapper Zeitplan“ (24,8 Prozent) und „zu viele Anpassungen“ (23,1 Prozent). Den Erkenntnissen von Trovarit zufolge fällt es vielen Unternehmen schwer, im Vorfeld ihre Anforderungen anzugeben. „Die komplexen fachlichen Anforderungen sind häufig nicht ausreichend definiert“, betont Sontow. „Das kann zu großen Schwierigkeiten führen,

die dann auf den Zeitplan und das Budget durchschlagen.“ Die Gesamtstudie zeigt, dass bei circa 30 Prozent der ERP-Projekte Budget- und Terminplanungen deutlich überschritten werden.

Die von den ERP-Logistikanwendern am häufigsten angeprangerten Probleme im Betrieb hingegen betreffen vor allem den „Aufwand für Releases/Upgrades“ (18,6 Prozent), die Performance (17,1 Prozent) und die Ergonomie/Bedienbarkeit (14,4 Prozent). Hier zeigt sich laut Experte Sontow wiederum, dass Logistik-Applikationen in der Regel nicht schlank sind und dass sie eine große Menge an Informationen, wie Stamm- und Tracking-Daten, verarbeiten müssen. „Häufig sind mehr Ressourcen im Betrieb gefragt, als die Unternehmen ursprünglich erwartet haben.“

Kooperationen von Anbietern

Wie geht es weiter im ERP-Markt? Die Anwender legen, so die Studie, zunehmenden Wert auf die „Anpassbarkeit und Flexibilität“ sowie die „Anwenderfreundlichkeit“ ihrer ERP-Systeme. Im Zuge der Globalisierung der Wirtschaft wachsen außerdem die Erwartungen an die „Internationale Ausrichtung“ der Lösungen. „Generell scheinen sich regionale und spezialisierte Anbieter vor internationaler Einheitsware zu platzieren“, sagt Trovarit-Vorstand Sontow. „Die Entwicklungskosten der ERP-Plattformen sind für viele ‚Kleine‘ in Zukunft aber kaum mehr tragbar. Ein anhaltender Trend für das Zusammengehen von lokalen und globalen Anbietern in Form von regionalen und branchenbezogenen Entwicklungspartnerschaften ist zu erwarten.“

Matthias Pieringer

Studie: ERP in der Praxis

Der Marktanalyst Trovarit AG hat in der Studie „ERP in der Praxis – Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven“ untersucht, wie zufrieden Unternehmen mit der von ihnen eingesetzten ERP-Lösung (Enterprise Resource Planning) sind. Basis für die Studie ist eine Erhebung, die zwischen Ende März und Mitte Juli 2012 durchgeführt wurde. 2.518 Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz beteiligten sich, 2.159 Bewertungen wurden nach einer Qualitätsprüfung für die Auswertung zugelassen.

Exklusiv für LOGISTIK HEUTE hat Trovarit anhand dieser Datenbasis eine Logistik-Spezialauswertung vorgenommen. Einbezogen haben die Analysten dabei 1.513 Installationen der 39 ERP-Systeme, die als Lösungen mit Logistik-Schwerpunkt oder als integrierte Lösungen eingestuft wurden. Sozusagen reine Administrations-Software (zum Beispiel für die Finanzbuchhaltung) wurde für die Spezialauswertung nicht berücksichtigt. Downloads und weitere Infos zur ERP-Studie finden sich im Internet unter www.trovarit.com/erp-praxis.