

Services

Spezialisten gerne gesehen ERP-Zufriedenheitsstudie: Was Industrieunternehmen an ihren ERP-Systemen kritisieren und was sie für gut gelöst halten. Branchenlösungen stehen bei Anwendern hoch im Kurs.

Wie zufrieden sind ERP-Anwender mit ihrer installierten Lösung? Welche Größen beeinflussen die Anwenderzufriedenheit? Antworten auf diese und weitere Fragen liefert die Studie "Anwender-Zufriedenheit ERP/Business Software Deutschland 2006". Das IT-Beratungs- und Marktforschungsunternehmen Trovarit hat sie gemeinsam mit der Fachzeitschrift Computerwoche, den Unternehmensberatungen I2s und MQ Result Consulting sowie dem Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen realisiert.

Basis für die Studie ist eine zwischen Mitte März und Ende Juni 2006 durchgeführte Erhebung. An ihr nahmen rund 2240 Unternehmen aus Industrie, Handel und Dienstleistung teil, gut 2130 ERP-Projekte (Enterprise Resource Planning) wurden bewertet.

Die Unternehmen, die eine ERP-Software eingeführt haben, sind sowohl mit dem System an sich als auch mit den Leistungen des Implementierungspartners zufrieden und geben insgesamt ein "gut", lautet das Fazit der Studie. Die ERP-Branche sei im Vergleich zu 2005 im Hinblick auf die allgemeine Zufriedenheit in beiden Dimensionen stabil geblieben.

"Wie in den Vorjahren schneiden ausgesprochene Branchenspezialisten und kleinere ERP-Anbieter generell am besten ab", sagt Karsten Sontow, Vorstand des Aachener IT-Marktanalysten Trovarit (siehe auch Interview auf Seite 50). Die besten Lösungen für größere Anwender fänden sich dagegen im Mittelfeld. Die Studie zeige, dass sich die Größe einer ERP-Installation "dämpfend" auf die Zufriedenheit der Anwender in Industrie, Handel und Dienstleistung auswirkt. Gründe hierfür sind der Untersuchung zufolge ein hohes Anforderungsniveau, in Verbindung mit spürbar größerem Aufwand im Hinblick auf Einführung, Wartung und Anwenderbetreuung.

"Das relativ hohe Alter der Release-Stände dieser Systeme leistet offenbar ebenfalls einen Beitrag zu diesem Ergebnis", fügt Trovarit-Vorstand Sontow hinzu.

Bei einer Mindestzahl von zehn Bewertungsprofilen pro System konnten die Studienautoren zu 37 in der Industrie eingesetzten ERP-Lösungen repräsentative Auswertungen erstellen (siehe Grafik Seite 51). Spitzen-Zufriedenheitswerte erzielten hier die Lösungen "WinWeb-Food" (für die Nahrungsmittelproduktion) von WinWeb Informationstechnologie und "Sivas" (Lösung für den Maschinen- und Anlagenbau) von Schrempp EDV, die vor allem in kleineren und mittleren

Unternehmen verwendet werden. Die Teilnehmer der Studie konnten ihre Zufriedenheit in Anlehnung an Schulnoten auf einer Skala von 1 (mangelhaft) bis 5 (sehr gut) ausdrücken.

Relativ zufrieden mit den Lösungen

Insgesamt bewegen sich die Wertungen auf einem relativ hohen Niveau zwischen "sehr gut" und "befriedigend". Die Zufriedenheitswerte befinden sich Sontow zufolge in Industrie und Handel auf ähnlichem Level, wobei Handelsunternehmen die bei sich eingesetzten Softwarelösungen noch ein wenig positiver sähen.

Bei den befragten Industrieunternehmen liegen die ERP-Einsatzschwerpunkte in folgenden Bereichen: Rund 88

Prozent der Installationen unterstützen den Vertrieb, es folgen Materialwirtschaft (86 Prozent) sowie Produktionsplanung und -steuerung (rund 73 Prozent). Bei der Mehrheit der Industrieunternehmen sind zudem die Bereiche Finanzbuchhaltung und Rechnungswesen (66 Prozent) sowie Kostenrechnung und Controlling (gut 56 Prozent) abgedeckt. Das Thema MES (Manufacturing Execution Systems) wird bei weniger als einem Drittel der Industrieunternehmen von der ERP-Installation unterstützt, in Sachen SCM (zwölf Prozent) und Qualitätsmanagement (rund 15 Prozent) fallen die Werte noch geringer aus.

"Die Fertigungsindustrie war über lange Zeit der Vorreiter im Bereich ERP. Heute konzentrieren sich Anbieter immer weniger auf dieses Segment und gehen davon aus, dass die Industrie brav weiter ihr Geld in ERP-Lizenzen investiert", sagt Eric Scherer, geschäftsführender Gesellschafter von I2s und Initiator der ERP-Zufriedenheitsstudie. Noch immer fehle es an Beratern mit ausreichendem Know-how, gerade im Bereich PPS, kritisiert Scherer: "Hier ist es möglich, dass sehr leistungsfähige Systeme dennoch lausig eingeführt werden."

Einiges an Potenzial noch ungenutzt

Ein echter Lichtblick sei hingegen die zunehmende Integration zwischen ERP und CAD (Computer Aided Design) über ein ERP-integriertes PLM (Product Lifecycle Management). Scherer: "Eigentlich schade, dass dieses Potenzial von so wenigen Anwendern genutzt wird." Der Studie zufolge setzten gerade einmal 1,8 Prozent der befragten Industrie- und 0,3 Prozent der Handelsunternehmen auf ein integriertes Product Lifecycle Management.

Bei ERP-Projekten fällt die Gesamtbewertung des Systems und des Anbieters in der Regel besser aus als der Durchschnitt der Teilaspekte, lautet eine weitere Erkenntnis der Studie. 28 Merkmale wurden für die ERP-Zufriedenheitsstudie erfasst. Bezogen auf den Implementierungspartner sind die Industrieanwender mit den Kriterien "Mitarbeiterschulung", "Projektmanagement" und "Customizing" weniger zufrieden. Das Engagement des Softwarepartners und den Support im Projekt stellen sie, wie ihre Kollegen im Handel, jedoch nicht in Frage.

Betrachtet man die ERP-Systeme selbst, so machen die Anwender die deutlichsten Abstriche bei Formularen und Auswertungen. Vergleichsweise unzufrieden ist man in der Industrie auch mit der Ergonomie des implementierten Systems und den angebotenen Schnittstellen.

Die Teilaspekte mit hoher statistischer Varianz und somit hoher Beeinflussbarkeit liegen Sontow zufolge vor allem im Verantwortungsbereich der Anwender. "Industrieunternehmen sollten wie auch Handelsunternehmen im Rahmen der Projektierung besonders auf Formulare und Auswertungen, die Anpassung des Systems sowie die daraus resultierende

Release-Fähigkeit achten." Auch klassische Projektkenngößen wie Einhaltung des Budgets, Zeitplan und der erforderliche Personalaufwand seien durch den Anwender in großem Maße beeinflussbar, meint Sontow.

Streben nach einfacheren Prozessen

Im Rahmen der Studie wurden auch die mit der ERP-Einführung verknüpften Ziele abgefragt. In über 70 Prozent der Softwareprojekte wollten die Industrieunternehmen die Abläufe und Prozesse vereinfachen und beschleunigen. Das ist laut Zufriedenheitsstudie eindeutig das Hauptmotiv, auch bei Unternehmen aus Handel und Dienstleistung. Mit weitem Abstand folgen als Ziele ein schnellerer Zugriff auf Informationen, das Bereitstellen besserer Information sowie die Automatisierung von Prozessen. Interessanter Aspekt: Weniger als zehn Prozent der befragten Industrieunternehmen wollen durch die ERP-Einführung die IT-Kosten senken.

Die komplette Studie "Anwender-Zufriedenheit ERP/Business Software Deutschland 2006" kann man bei der Trovarit AG, Aachen, über die Internetseite www.erp-z.de beziehen.

Von Matthias Pieringer