

ERP-Zufriedenheitsstudie von Trovarit und COMPUTERWOCHE: Guter Gesamteindruck trotz technischer Mängel

Anwender kritisieren starre Software

Was taugt ERP-Software in der Praxis? Diese Frage kann wohl niemand besser beantworten als diejenigen, die die Systeme nutzen: die Anwender in den Unternehmen. 1500 von ihnen haben an der Studie „ERP-Zufriedenheit Deutschland 2004“ teilgenommen. Dabei zeigte sich vor allem eines: Trotz genereller Zufriedenheit beklagen sie die fehlende Flexibilität ihrer ERP-Pakete.



ERP-Software in der Praxis: Top oder Flop? Diese Frage beantworteten Anwender aus 1500 Firmen. Dabei kamen die Systeme insgesamt relativ gut weg.

Foto: Zefa

Hier lesen Sie ...

- welche ERP-Anwender mit ihrer Software am zufriedensten sind;
- warum kleine Anbieter oft gute Noten bekommen;
- wo SAP und Co. die Nase vorn haben.

DIE „KLEINEN“ und die Branchenspezialisten liegen im Rennen um die Zufriedenheit der ERP-Anwender vorn, so das Ergebnis der Studie „ERP-Zufriedenheit Deutschland 2004“, einer Kooperation von Trovarit AG und der COMPUTERWOCHE. Zwar zeigt der Blick auf die technische Performance und Stabilität der Software ein anderes Bild: Hier spielen die größeren Lösungen ihre Stärken aus. Doch insgesamt weisen Systeme wie etwa „Winline“, „Mitan“, „Olymp“, „Steps Business Solution“, „Hamburger Software“ oder „SQL Business“ in der Regel eine signifikant höhere Zufriedenheit auf als solche, die vorwiegend in größeren Unternehmen eingesetzt werden. Sind die kleinen Lösungen also wirklich besser als die von SAP und Co.? Karsten Sontow, Vorstand der Trovarit AG und Leiter der Studie, meint dazu: „Offensichtlich belastet eine steigende Komplexität der Softwareanwendungen die Zufriedenheit. Dabei stellen kleinere Unternehmen offenbar geringere Ansprüche an den Leistungsumfang von ERP-

Lösungen.“ Beispielsweise verzichten kleinere Industrieunternehmen mit übersichtlichen Betriebsabläufen oft auf ausgefeilte Funktionen für die Produktionsplanung und -steuerung. Ihnen reicht es, die wesentlichen Eckdaten eines Kundenauftrags mit der ERP-Lösung ab-

Weiterlesen

Weitere Ergebnisse der Studie lesen Sie in der Systems-Ausgabe der COMPUTERWOCHE fokus Mittelstand. Außerdem präsentieren COMPUTERWOCHE und Trovarit AG die Ergebnisse der Studie im Rahmen eines eintägigen Expertentages am 30. September in Frankfurt. Nähere Informationen und Anmeldung unter www.it-matchmaker.com/awz. Hier ist ab 15. September 2004 auch der umfassende Bericht mit den Ergebnissen der Studie (zirka 100 Seiten) abrufbar.

zubilden und alles weitere mit Excel abzudecken.

Das erwähnte relativ gute Abschneiden der Branchenlösungen war zu erwarten. Systeme mit einem ausgeprägten Branchenfokus wie „Sivas“, „ABS“ oder dessen Schwesterprodukt „Unipps“ (alle Anlagenbau) sowie „b2 Wincarat“ (Spritzgießereien) weisen denn auch tendenziell einen deutlich höheren Zufriedenheitswert auf als horizontal ausgerichtete Systeme. Offensichtlich honorieren Anwender eine starke funktionale Ausrichtung der Standardsoftware auf ihre branchenspezifischen Unternehmensprozesse. „Vielfach sind die Lösungen bereits so weit vorkonfiguriert, dass aufwändige Anpassungen ganz entfallen“, erklärt Sontow. Die guten Noten hätten aber auch damit zu tun, dass Implementierungspartner für diese Systeme in der Regel wirklich in der Branche zu Hause sind und die Lösungen entsprechend gut abstimmen können. Diese Interpretation wird gestützt durch die separat abgefragte Zufriedenheit mit dem Partner – hier schneiden die Branchenspezialisten überdurchschnittlich gut ab.

Partner haben großen Einfluss

Erwähnenswert in diesem Zusammenhang: Die Zufriedenheit mit den eingesetzten ERP-Systemen ist allgemein relativ hoch. Sowohl die Systeme als auch die Dienstleister erreichten eine mittlere Bewertung zwischen 4,7 und 3,3 auf einer Skala von 1 (mangelhaft) bis 5 (sehr gut). Das entspricht Schulnoten zwischen „Sehr gut mit Abstrichen“ und „Befriedigend plus“. Offenbar ist der ERP-Markt besser als sein Ruf. Die Zufriedenheit mit dem Partner und jene mit dem System hängen dabei offensichtlich sehr stark voneinander ab, wie ein Blick auf das Ergebnisportfolio zeigt. Demnach wird ein ERP-System dann gut bewertet, wenn auch die Leistung des Implementierungspartners stimmt und umgekehrt. Insofern ist auch nachvollziehbar, dass in der Regel die Bewertungen von Softwarelösungen jener Anbieter schlechter ausfallen, die in der jüngeren Vergangenheit mit wirtschaftlichen Turbulenzen oder Übernahmen zu kämpfen hatten – wie etwa Baan, Brain AS, XPPS, Ifax-Open oder infor.com.

Guter Durchschnitt

Insgesamt liegt der Durchschnitt aller bewerteten Projekte bei 4,0 (Zufriedenheit mit dem System) und 3,9 (Zufriedenheit mit dem Partner) – das ist ein glattes „Gut“. Ausruhen können sich Hersteller und Dienstleister jedoch nicht auf diesen Noten. Denn der „Gesamteindruck“ fällt in der Regel deutlich besser aus als die Zufriedenheit mit einzelnen Qualitätsaspekten.

Wie bedeutend dieser Unterschied sein kann, zeigt sich besonders bei den Systemen, die vorwiegend in größeren Unternehmen und in mehreren Branchen eingesetzt werden. Hier schneidet nach dem Gesamteindruck SAP R/3 (Mysap.com) am besten ab. Unter Berücksichtigung aller Qualitätsmerkmale hingegen liegt IFS (IV/Applications) leicht vor SAP R/3.

Diesen Unterschied erklärt Reiner Martin, Professor der Fachhochschule Konstanz und Aufsichtsratsvorsitzender der Unternehmensberatung MQ Result AG, aus der Methodik der Studie: „Bei der Zusammenfassung aller Qualitätsmerkmale wurde jedes Merkmal gleich gewichtet. Beim davon getrennt erfragten Gesamteindruck ist jedoch davon auszugehen, dass die Qualitätsmerkmale unterschiedlich stark in die Wertung einfließen.“ Schließlich haben die Qualitätsmerkmale für die Befragten eine jeweils andere Bedeutung in der Praxis. Außerdem kann man unterstellen, dass nicht allein die Qualitätsmerkmale den Gesamteindruck bestimmen. Vielmehr fließen auch Imagefaktoren wie die Marktposition des Herstellers mit ein, meint Martin, der die Studie mitorganisiert hat: „Im oben angeführten Beispiel hat sicher SAP eine prominentere Marktposition als IFS. Betrachten wir die Positionen von MBS Navision und Megaplus, können wir den gleichen Effekt erkennen.“

Fundierte Kritik

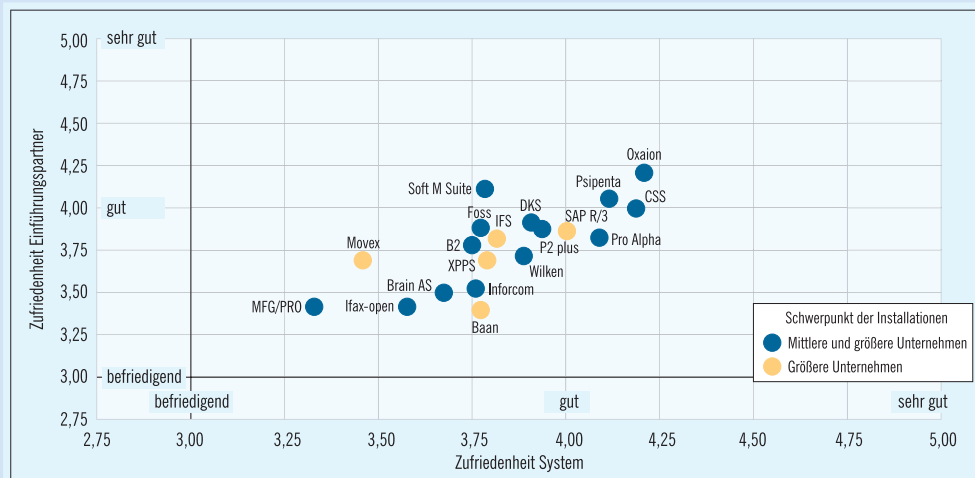
Über sämtliche Systeme hinweg betrachtet, sind es vor allem funktionale und technische Defizite, die Anwender an ihrer Software bemängeln: „Mangelnde Flexibilität und Anpassbarkeit“ belegt Platz eins im Ranking der meistgenannten Kritikpunkte. Fast ein Viertel der Befragten (22 Prozent) beklagen sich darüber. Und in der Praxis müssen sie sich mit den

„Offensichtlich belastet eine steigende Komplexität der Softwareanwendungen die Zufriedenheit. Dabei stellen kleinere Unternehmen offenbar geringere Ansprüche an den Leistungsumfang von ERP-Lösungen.“

Karsten Sontow, Vorstandsvorsitzender der Trovarit AG

Folgen herumschlagen: Anpassungen erfordern meist externe Berater oder Programmierer und sind dadurch langsam und teuer. Ein gravierendes Handicap also, ebenso wie die Nummer zwei der Kritikpunkte: „ungenügende Unterstützung der Geschäftsprozesse durch das System (ungenügende Funktionalität)“. Dieses Manko nennen 21 Prozent der Teilnehmer. Hintergrund: Standard-ERP-Systeme bilden meist nicht alle Besonderheiten des einzelnen Unternehmens ab. Insbesondere an branchenspezifischen Anforderungen wie „wachsende Stücklisten“ im Anlagenbau oder „Chargenrückverfolgung“ in der Nahrungsmittelindustrie scheitern viele ERP-Systeme. Aufwändige Datenpflege (20 Prozent), schlechte Bedienerfreundlichkeit/Ergonomie (19 Prozent) und fehlende Schnittstellen zu an-

Gesamtzufriedenheit „große Lösungen“



ERP-Systeme, die hauptsächlich in mittleren und großen Firmen eingesetzt werden, kommen über ein glattes „Gut“ kaum hinaus – sowohl was die Zufriedenheit mit dem System als auch was den Partner betrifft.

deren Systemen (16 Prozent) komplettieren die fünf häufigsten Beschwerden. „Hohe Betriebskosten“ kamen mit 15 Prozent nicht unter die Top Five der größten Ärgernisse. Womit die Befragung auch gezeigt hätte, dass die Anwender keineswegs nur auf die Kosten ihrer

Lösungen schauen. Abgesehen von den generellen Trends in der Kritik an den Produkten werden die Qualitätsmerkmale der ERP-Systeme sehr unterschiedlich eingestuft. Vergleichsweise gut bewertet werden Funktionalität, Mit-

telstandseignung und Performance der ERP-Systeme. Eher bescheiden fällt das Urteil dagegen in den Bereichen Customizing, Release-Fähigkeit, Ergonomie, Schnittstellen und Preis-Leistungs-Verhältnis aus. Auffällig schlecht werden die Möglichkeiten zur Erstellung von Formularen und Auswertungen beurteilt. Dabei schwanken die Bewertungen der Qualitätsmerkmale in höchst unterschiedlicher Weise: Während sich die Anwender bei der Einschätzung der Funktionalität ihrer Lösungen insgesamt recht einig sind, bestehen in puncto Release-Fähigkeit, Customizing und Reporting-Möglichkeiten große Unterschiede zwischen den Systemen. Aber auch verschiedene Projekte eines Anwenders mit dem gleichen System werden unterschiedlich beurteilt. So schwanken bei der Mehrzahl der Systeme

die Bewertungen für das Customizing um eine ganze Note nach unten oder nach oben um den Mittelwert. Dieser Effekt wird in einigen Grafiken als „Varianz“ dargestellt. Die Ursachen für die Unterschiede liegen offensichtlich unmittelbar in der Projektentwicklung, so dass der Anwender den Projekterfolg in dieser Hinsicht maßgeblich beeinflussen kann.

„Kleine“ auch qualitativ top

Betrachtet man das Abschneiden der verschiedenen ERP-Systeme im Hinblick auf einzelne Qualitätsmerkmale, ergibt sich für die Funktionalität ein ähnliches Bild wie bei der Gesamtbewertung: Lösungen für kleinere Unternehmen sowie Branchenspezialisten schneiden am besten ab. Bei den Großen liegen hier SAP R/3 sowie die Automotive-Lösung

Eher bescheiden fällt das Anwender-Urteil in den Bereichen Customizing, Release-Fähigkeit, Ergonomie, Schnittstellen und Preis-Leistungs-Verhältnis aus. Auffällig schlecht werden die Möglichkeiten zur Erstellung von Formularen und Auswertungen bewertet.

XPPS relativ gut im Rennen. Ausgesprochen uneinig sind sich die Anwender in der Bewertung der ehemaligen Damgaard-Lösung XAL (heute Microsoft Business Solutions) sowie bei Aida, die beide Schwankungen von deutlich mehr als einer ganzen Note auf der Skala aufweisen.

Insgesamt schwächer bewertet werden die ERP-Lösungen im Hinblick auf Aspekte, die mit der Kritik an der mangelnden Flexibilität der Lösungen zusammenhängen. Das sind etwa die Ergonomie, die Möglichkeiten zum Customizing der Lösung sowie die Funktionen im Bereich „Formulare und Auswertungen“. Dabei schneiden die Branchenspezialisten zumeist relativ gut ab – möglicherweise auch deshalb, weil die Notwendigkeit für unternehmensspezifische Anpassungen im Rahmen bleibt. Insgesamt ist auch hier festzustellen: Da die Bewertungen gravierende Schwankungen aufweisen, bestehen offensichtlich Möglichkeiten zur Einflussnahme durch den Anwender. Angesichts technologisch bedingter Restriktionen fahren zumeist jene Anwender gut, die beim Anpassungsumfang gesundes Augenmaß bewahren. Dazu gehört auch eine gewisse Disziplin bei der unternehmensspezifischen Ausgestaltung von Berichten und Formularen.

Uwe Küll, ukuell@computerwoche.de

Die Studie im Überblick

- Trends und Beschwerden**
- Kleine Systeme schneiden tendenziell besser ab als Große.
 - Branchenspezialisten bekommen Bestnoten.
 - Bei den großen Anbietern liegt SAP in der Zufriedenheitswertung vorn.
 - Bemängelt werden vor allem funktionale und technische Defizite.

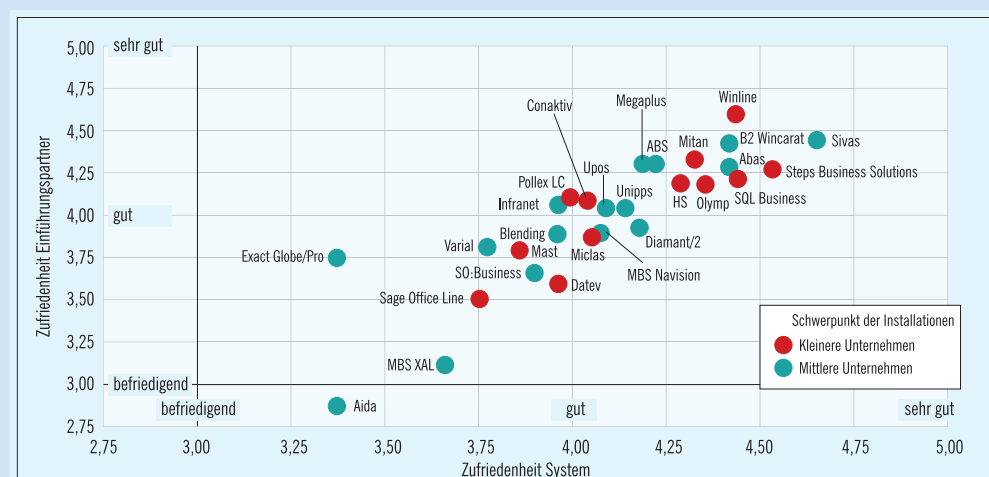
- Häufigste Kritikpunkte**
- Mangelnde Flexibilität und Anpassbarkeit.
 - Ungenügende Unterstützung der Geschäftsprozesse durch das System.
 - Aufwändige Datenpflege.
 - Schlechte Bedienerfreundlichkeit/Ergonomie.
 - Fehlende Schnittstellen zu anderen Systemen.

Geschäftsführung urteilt besser
Die subjektive Größe „Zufriedenheit“ wird offensichtlich stark von der Position des Befragten im Unternehmen beeinflusst. Teilnehmer aus Geschäftsführungen bewerten Systeme und Einführungspartner mit deutlichem Abstand besser als Auskunftgeber aus anderen Unternehmensbereichen. Durch die große Anzahl an Teilnehmern sind jedoch die Ergebnisse insgesamt aussagekräftig.

1700 Projekte
Von Mitte März bis Ende Juni 2004 dokumentierten rund 1500 Unternehmen ihre Erfahrungen aus 1700 Projekten. Dabei waren alle Unternehmensgrößen und Branchen vertreten, ein Schwerpunkt lag auf der Industrie (70 Prozent). Bewertet wurde die tatsächliche Zufriedenheit des Anwenders in der Praxis. Die Teilnehmer der Studie – zu mehr als 50 Prozent IT-Leiter oder ERP-Fachverantwortliche – konnten ihre Zufriedenheit anhand von 27 Kriterien auf einer Skala von 1 bis 5 zum Ausdruck bringen. Abgewickelt wurde die Befragung vom Softwareauswahlberatungsunternehmen Trovarit AG, einem Spinoff der Rheinisch-Westfälischen Technischen Hochschule Aachen. Erstmals wurde die ERP-Zufriedenheitsstudie 2003 in der Schweiz vom Zürcher Marktforschungs- und Beratungsunternehmen i2s aufgelegt.

Strenge Auswahlkriterien
Im Ergebnisportfolio (siehe Grafiken) werden alle 47 Systeme erfasst, für die mindestens neun Bewertungen vorliegen. Nicht berücksichtigt wurden Bewertungen, wenn der beurteilende Betrieb außerhalb Deutschlands lag, das System nach Januar 2004 in Betrieb genommen wurde, der Teilnehmer mit dem Hersteller des Systems verbunden war oder die Bewertung nicht plausibel oder differenziert erschien.

Gesamtzufriedenheit „kleine Systeme“



Die Anbieter von ERP-Software für kleine und mittlere Unternehmen können sich freuen: Sie kamen bei der Bewertung durch die Anwender deutlich besser weg.