

.02 Enterprise Infrastruktur & Business-Software

.02 Gute Karten für heimische ERP-Spezialisten

[Thomas Mach](#)

6|10|2006



In Unternehmen gehört ERP zum Alltagsgut, ein bunter Markt an Anbietern sorgt für konsequente Weiterentwicklung. Für die Anwender ist indessen die Zufriedenheit mit einem ERP-System ein entscheidender Faktor. Hier trennt sich die Spreu vom Weizen, hier liegen die Umsätze der Anbieter begründet. Eine aktuelle Studie im Auftrag des Fachmediums Monitor, durchgeführt von der Arbeitsgemeinschaft für Datenverarbeitung in Zusammenarbeit mit der Beratungs- und Marktforschungsfirma **I2S**, untersuchte nun zum bereits zweiten Mal die Nutzung von ERP-Lösungen in Österreich. Herausstechendes Ergebnis: Lokale Anbieter können vielfach besser bei ihren Kunden punkten als global tätige Großunternehmen. Technologischer Vorsprung bedeutet nicht Kundenzufriedenheit. Im Rahmen der Analyse wurden die ERP-Systeme von 23 großen wie kleinen Anbietern im Kundeneinsatz untersucht.

PRAXIS ZÄHLT

Der Hauptfokus lag auf der Zufriedenheit mit dem jeweiligen ERP-System. Befragt wurden überwiegend IT-Leiter oder ERP-Fachverantwortliche von 464 Unternehmen, die Systeme jeder Größe im Einsatz haben. „Das ist der Kern der ERP-Zufriedenheits-Studie. Befragt werden nicht Marketing-Gurus, sondern die Experten der Praxis“, erläutert Christoph Weiss, Leiter der ERP-Zufriedenheits-Studie in Österreich.

Neben dem nicht vorhandenen Zusammenhang zwischen Technik und Anwender-Zufriedenheit sei besonders ein weiteres Ergebnis interessant: „Es fällt auf, dass sich die österreichischen ERP-Anbieter im Markt behaupten können und über zufriedene Kunden verfügen.“ Gründe dafür seien, so Weiss, dass kleine Systeme vielfach über geringere Komplexität und oft auch über Kunden mit vergleichsweise bescheidenen Anforderungen verfügen würden. „Untersucht man die führenden Systeme genauer, so stellt man aber auch oft fest, dass sie technologisch auf dem aktuellen Stand sind und häufig über eine gute Benutzeroberfläche haben. Ganz entscheidend ist jedoch der offensichtliche Vorteile der intensiveren Kundenpflege der kleinen Anbieter im Vergleich zu den großen.“

Die Zufriedenheit der Anwender mit ihrem System bildete bei der Studie die "zentrale Messgröße", erläutert Weiss. "Die Frage, welches System grundsätzlich für ein Anwenderunternehmen geeignet ist, ist in erster Linie immer die Frage nach der angebotenen Funktionalität. Erst in einem zweiten Schritt kommen weiche Faktoren ins Spiel. Im Zentrum steht daher die Frage nach der Zufriedenheit."

KLEINE ANBIETER UND BRANCHENSPEZIALISTEN

Wie auch bereits im letzten Jahr schneiden kleinere Anbieter und Branchenspezialisten am besten ab. Der Hauptanteil ihrer Kunden seien vor allem im Bereich der kleineren und mittleren Unternehmen zu finden. Die besten unter den Großen würden dagegen, erläutert Weiss, im Mittelfeld rangieren.

"Die Ergebnisse von 2006 zeigen, dass sich die Veränderungen, bei den ERP-Anbietern vom Vorjahr, bei einigen in Grenzen halten. Einzelne Anbieter, die letztes Jahr unter den Erwartungen blieben, haben jedoch die Chance zu einer intensiven Auseinandersetzung mit den Ergebnissen genutzt und das Gespräch mit ihren Kunden gesucht", freut sich Weiss über den nachhaltigen Erfolg der Studie voriges Jahr.

Insgesamt falle auf, dass sich heimische ERP-Anbieter am Markt behaupten können und über zufriedene Kunden verfügen. Hier seien exemplarisch RS/2 von Ramsauer & Stürmer, Winline von Mesonic und Pollex LC genannt, letztere haben auch in Deutschland sehr zufriedene Kunden. Neben den österreichischen Anbieter würde sich aber auch eine Vielzahl von internationalen Anbietern in der österreichischen ERP-Anbieterszene befinden. "Zuvorderst fällt hier die gute Platzierung der Produkte von Microsoft, namentlich Navision und Axapta, auf. Gerade bei Axapta zeigt sich eine deutlich bessere Positionierung als im Jahr zuvor", betont Weiss. Damit würden die Ergebnisse für die zunehmende Reife sowohl der Software als auch der Implementierungspartner beziehungsweise der durch die Partner erbrachten Dienstleistungen. Weiss: »Man darf gespannt sein, ob Microsoft hier Dynamics in die richtige Richtung bringt.«

TECHNIK ALLEINE ZÄHLT NICHT

Interessant sei auch, dass sich "nie ein deutlicher Zusammenhang zwischen der genutzten Technik eines Systems und der Zufriedenheit seiner Anwender" ergeben habe. Viele ERP-Systeme mit einer Technik, die man nicht mehr als modern bezeichnen würde, würden sich zufriedener Kunden erfreuen. "Technik allein macht ERP-Anwender nicht glücklich", betont der Studienleiter.

Wichtig seien hingegen kommunikative Kompetenz und eine gute Kundenbetreuung. Dass zeige auch die Erkenntnis der Studie, dass die vielen kleinen "No-Names einiges zu bieten" haben. "In aller Regel sind die Top Ten der ERP-Z mit Namen besetzt, die man auf dem breiten Markt gar nicht kennt."