

ERP-Business-Software - eine in Österreich neue Studie soll den Markt für Anbieter und User transparenter machen. In Deutschland und der Schweiz ist die gleichartige Studie bereits ein Erfolg, heuer startete die Studie auch in Österreich. Sie wurde den ERP-Anbietern im Mai bei der ADV (Arbeitsgemeinschaft Datenverarbeitung) präsentiert. Zwölf Anbieter-Vertreter waren mit dabei und diskutierten unter der Leitung von MONITOR-Chefredakteur Rüdiger Maier im Anschluss an die Studienpräsentation über den ERP-Markt, die Projekt- und Betriebspraxis in Österreich und die Ergebnisse der Studie.

Christine Wahlmüller



## ERP: Anbieter freuen sich über neue Anwender-Studie

Wie sieht es mit der Zufriedenheit der ERP-Anwender in Österreich aus? Diese Frage stand im Mittelpunkt der neuen Studie, die von Experten der ADV unter der Leitung von Christoph Weiss in Zusammenarbeit mit dem MONITOR heuer erstmals in Österreich durchgeführt wurde. Insgesamt 280 Kundeninstallationen liegen der Studie zugrunde. 52 verschiedene Systeme waren bei der Studie mit dabei, bewertet wurden allerdings schließlich nur jene 13 Systeme, die eine Mindestanzahl von sieben Kundeninstallationen aufweisen konnten. Allerdings konnten oder wollten einige bekannte Anbieter und Produkte wie Semiramis, SAP Business One, Oracle, Exact oder Data Systems Austria an der Untersuchung nicht teilnehmen.

Bei der Studie mit dabei waren heuer Pollex LC, RS/2, WINLine, abas Business Software (der Sieger), MBS Navision, pro-ALPHA, BMD Business Software, Infor AS, SAP R/3, MBS AXAPTA, P2Plus, b2 (kompakt/industry/trade) sowie Infor COM. Alle teilnehmenden Anwender wurden nach 28 Zufriedenheits-Faktoren befragt.

Tenor der Studie: Im Allgemeinen sind die Anwender mit ihrem System zufrieden (Mittelwert: 3,9 auf einer Skala von 1 = schlecht bis 5 = sehr gut). Einzig mit der Einhaltung von Kosten und Zeitplan sind viele Anwender unzufrieden. Auch der Punkt „Formulare bzw. Auswertungen“ wurde von vielen Usern recht schlecht bewertet. Das ist im Moment auch das Problem Nummer eins, mit dem die User kämpfen: Die Aufbereitung der erforderlichen Daten.

### Reaktionen grundsätzlich positiv

Die Reaktionen der Anbieter waren gemischt, aber grundsätzlich positiv. „Wir freuen uns, dass wir so weit vorne gelandet sind“, meinte Alois Schrattenecker von Ramsauer & Stürmer (RS/2). Dies sei wahrscheinlich darauf zurückzuführen, „dass wir Hersteller und Einführungspartner, das heißt Betreuer sind“, ergänzte Marketing-Kollegin Tanja Rodlmayr. Weniger erfreut zeigten sich Josef Schmid, Geschäftsführer von Infor Österreich: „Das Ergebnis hat uns

„Der Vorteil kleinerer Anbieter ist ihre Kundennähe.“ - Studienleiter Eric Scherer, i2s Consulting



einen Spiegel vorgezeigt, das hat sein Gutes: Wir haben noch viel Raum, uns zu verbessern“. Infor-Sales-Manager Jürgen Mörth hingegen bedauerte: „Ich hätte mir mehr Mitbewerb gewünscht, es kommt auch darauf an, ob es ein Projekt für eine 1-2-Personen-Firma oder ein 500-Mitarbeiter-Unternehmen ist“. Das sollte man vielleicht zukünftig bei der Erhebung berücksichtigen, so Mörths nicht unberechtigter Vorschlag.

„Das Ergebnis freut mich, weil wir seit elf Jahren massiv daran arbeiten, Top-Anbieter zu sein“, strahlte Christian Nittmann, Geschäftsführer von Nittmann & Pekoll, Implementierungspartner von abas, wie erwähnt Sieger der heurigen Studie. „Gut ist

„Wichtig ist es, auf die Probleme der Kunden einzugehen.“ -  
**Christian Nittmann**,  
 Nittmann & Pekoll  
 abas-Partner



der Ansatz, zu schauen, was den Endkunden interessiert - und da ist vor allem die Zufriedenheit wichtig“, lobte Rudolf Machherndl, SSC Software, die neue ERP-Studie, während Margot Laml von Advanced Business Consulting, Vertriebspartner für SAP Business One bedauerte: „Wir haben eine Teilnahme aufgrund zu weniger teilnahmewilliger Anwender heuer nicht geschafft.“

Herbert Brauneis, Marketing- und Kommunikationsmanager von SAP-Partner IDS-Scheer, brachte einen neuen Aspekt in die Runde: „Die Ergebnisse sind zum Beispiel auch deswegen wichtig, weil sie uns zeigen, welche Beweggründe der Kunde hat, sich für ein Produkt zu entscheiden - das ist für die Marketingansprache wichtig.“ Weiters ist, laut Brauneis, „der Diskussionsprozess jetzt auch in Österreich in Gang gekommen, das bietet eine gute Möglichkeit zum Vergleich der verschiedenen Anbieter und Produkte“. Eine Ansicht, die Robert Leitner, KMU-Vertriebsleiter bei SAP

Österreich zustimmend ergänzte: „Wir wollen ja ERP mehr in den Markt bringen und populärer machen, da ist die Studie ein gutes Mittel zum Zweck. Derzeit gibt es noch über 50 % Alt-Systeme, da gibt es noch viel zu tun“.

#### **Kleine, lokale Player haben Nase vorn**

Kritik übte SAP-Sprecher Christian Taucher: „Ob sieben Kundeninstallationen wohl genug sind für eine repräsentative Aussage?“, so sein Zweifel, grundsätzlich betonte er aber, sich zu freuen, „dass die Bewertung insgesamt und das Interesse der Klein- und Mittelbetriebe an ERP Software so

„Der Diskussionsprozess ist jetzt auch in Österreich in Gang gekommen.“  
**Herbert Brauneis**,  
 IDS-Scheer



hoch ist“. Dem konnte Eric Scherer von i2s Consulting und Gesamtstudienleiter für alle drei Länder Deutschland, Schweiz und Österreich, entgegenhalten, dass „gerade SAP R/3 in allen drei Ländern in etwa das gleiche Ergebnis erzielt hat beziehungsweise an der gleichen Stelle gelandet ist“.

Scherer erklärte auch, dass diese Tatsache nicht nur für SAP, sondern für alle überregionalen Player in allen drei Ländern in gleicher Weise gelte. Kleinere „namenlose“ Anbieter würden eher weiter vorne landen. Vorteil der kleinen Anbieter sei Kundennähe, sie seien zudem zumeist technologisch innovativer (schneller) und meist auf ein bis drei Branchen spezialisiert. Vorsichtig zurückhaltend gab sich Bernhard Hofbauer, Geschäftsführer von Cigma Software und Semiramis-Vertriebspartner: „Wir wollten uns die Studie heuer einmal ansehen, ich finde sie sehr gut für die Markttransparenz“. Ebenfalls heuer nicht dabei zeigte sich Manuela Pipek, Marketing-Managerin von Intentia Software, eher studienkritisch: „Bei vielen Anwender-Studien sind die Kunden nicht immer ehrlich“.

#### **Technik gut, Umgang mit Kunden verbesserungswürdig**

Allgemein überwog jedoch die positive Stimmung für die Studie, wobei betont wurde: Die Technik ist mehr oder weniger gelöst, entscheidend seien jetzt und in Zukunft Aspekte wie Verkauf, Service oder Projektmanagement. „Stimmt, es gibt kaum mehr instabile Systeme, aber trotzdem gibt es auch technische Unterschiede. Wir legen bei Semiramis aber besonders viel Wert darauf, den Nutzen der Technik in den Vordergrund zu stellen“, erklärte Bernhard Hofbauer von Cigma Software.

„Je komplexer das Projekt, desto wichtiger ist ein gutes Projektmanagement. Bei einem Projektzeitraum von einem Jahr, da kann schon viel passieren, deswegen haben wir bei SAP eine eigene Unit, die ausschließlich auf Projektmanagement spezialisiert ist“, betonte Christian Taucher. „Der Draht zum Anwender ist heute verloren gegangen, vieles läuft anonym - da können wir sicher vieles verbessern“, übte Josef Schmid von Infor Selbstkritik, „bei vielen Kunden ist das sicher eher eine Art psychologischer Rückhalt. Oft ist es ja auch nur eine Kleinigkeit, die das Leben erschwert“, so Schmid.

Branchenfokus und Kundenorientierung sind wichtige Kriterien der Zukunft, zählte Herbert Brauneis von IDS-Scheer auf. Die Lösungskompetenz müsse im Vordergrund stehen, so Brauneis Credo, der auch einen bildhaften Vergleich parat hatte: „Das ist wie im Bad, es ist völlig egal, was der

#### Die Teilnehmer (Alphabetisch):

Mag. **Herbert Brauneis**, Manager Marketing & Kommunikation IDS-Scheer  
**Bernhard Hofbauer**, GF Cigma Software  
**Margot Laml**, Advanced Business Consulting  
**Robert Leitner**, MAS, Leitung KMU-Vertrieb SAP Österreich  
**Rudolf Machherndl**, Unternehmensberater SSC Software  
**Jürgen Mörth**, MBA, Sales Manager Infor  
**Dr. Christian Nittmann**, GF Nittmann & Pekoll GesmbH  
**Manuela Pipek**, Marketing & PR Intentia  
**Mag. Tanja Rodlmayr**, Marketing Ramsauer & Stürmer Software  
**Josef Schmid**, GF Infor Österreich & Vertriebsdirektor für West- und Ost-Europa  
**Alois Schrattenecker**, Ramsauer & Stürmer Software  
**Mag. Christian Taucher**, Public Relations SAP Österreich

#### **Präsentation:**

Eric Scherer, i2s  
 Christoph Weiss, ADV

#### **Moderation:**

Rüdiger Maier, MONITOR

#### **Dokumentation:**

Christine Wahlmüller, MONITOR

Handwerker für einen Hammer verwenden, wichtig ist das optimale Ergebnis, allein das zählt“. Auch die Kontinuität spielt eine beträchtliche Rolle. „Zwischen Kunde und Projektmanager wird eine starke Bindung aufgebaut, die auch über Wartung und neue Releases Weiterbestand hat“, wies Tanja Rodlmayr von Ramsauer & Stürmer auf den Persönlichkeitsfaktor hin.

„Wir wollten uns die Studie heuer einmal ansehen.“  
**Bernhard Hofbauer**,  
 Cigma Software,  
 KTW Partner



**Kunde: König oder Bettler?**

Branchenorientierung sei kein Muss, meinte abas-Partner Christian Nittmann, „wichtiger ist es, auf die Probleme des Kunden echt einzugehen, wir bieten da mit abas auch ein Werkzeug, das wir dementsprechend modellieren können“, beschrieb Nittmann seine Vorstellung von Kundenorientierung. „Kundennähe und -orientierung hat sicher ein unheimliches Potenzial, vor allem deswegen, weil viele Kunden oft von der Technologie allein total überfordert sind“, unterstrich Consulter Rudolf Machherndl, der gleichzeitig aus der Praxis plauderte: „Das Meiste, was zur Zeit gemacht wird, ist leider wirklich entsetzlich - da wundert es mich nicht, dass dann ein Sicherheitsdenken einsetzt und viele zu den großen Herstellern gehen“.

Diesen Anknüpfungspunkt nutzte Margot Lamel: „SAP Business One hat sicher den Vorteil des „großen“ SAP-Backgrounds, ich selbst bin übrigens zufriedene Anwenderin“. Eine alte Weisheit brachte SAP-Mann Robert Leitner zur Sprache: „Ein Produkt ist so gut, wie der, der es einführt, und die ERP-Software von der Stange gibt es nicht.“ Leitners Kritik an der Studie: „Ich hätte gerne die Meinung der End-Anwender gehört“. Studienleiter Scherer antwortete darauf, dass User mit Käufer gleichzusetzen sei. Daher seien die Fragebögen der Studie hauptsächlich von Geschäftsführern und IT-Leitern beantwortet worden. Bei Endanwendern wären zudem

ganz andere Fragen, beispielsweise arbeitspsychologischer Art, erforderlich.

**ERP in Österreich: Quo vadis?**

Ob die Studie ein Treiber für neues Geschäft sei und wie sich der ERP-Markt insgesamt in Österreich entwickelt, wollte MONITOR-Chefredakteur Rüdiger Maier abschließend von der Runde wissen. „Wir merken, dass viele Unternehmen von der oft „selbstgestrickten“ Individual-Software weg wollen“, erklärte Manuela Pipek von Intenia. „Gutes Projektmanagement ist wichtig, aber vor allem bei Ablösung eines Alt-Systems muss das Projekt auf alle Fälle immer ganz von oben, vom Management, getragen sein, das heißt ja, alte Zöpfe abschneiden, und das ist eine heikle Sache“, meinte Infor-Vertriebsmann Jürgen Mörth.

„Je komplexer das Projekt, desto wichtiger ist ein gutes Projektmanagement.“  
**Christian Taucher**,  
 SAP-Österreich



Eine Stufe vorher, beim Erwerb der neuen Software, setzte Herbert Brauneis von IDS-Scheer an: „Wann geht man einkaufen? Wenn man gut drauf ist. So ist es auch mit der Entscheidung für ein neues ERP-System. Die fällt dann, wenn man optimistisch und gut unterwegs ist, und ich meine dieser Optimismus nimmt jetzt wieder zu“. Eine Aussage, die Robert Leitner von SAP nur bekräftigen konnte: „Wir orten zur Zeit großes Interesse und haben ein Wachstum von über 100 Prozent. Jetzt geht es darum, weiter das Bewusstsein zu schaffen, das ERP nichts ‘Garstiges’ ist“.

„Jetzt ist mit Sicherheit ein Nachholbedarf da“, sieht Consulter Rudolf Machherndl eine leichte Markterholung. Zufrieden mit der Marktentwicklung zeigte sich auch abas-Partner Christian Nittmann: „abas ist ein sehr flexibles System, das auch auf Linux läuft, und das ist ein Markt, der ständig wächst“. Ebenfalls positiv äußerte sich Marketing-Lady Tanja Rodlmayr von Ramsauer & Stürmer: „Das erste Quartal war für uns sehr positiv, viele Projekte, die aufgeschoben waren, werden jetzt endlich

„Oft ist es nur eine Kleinigkeit, die das Leben erschwert.“  
**Josef Schmid**,  
 Infor



realisiert“, so ihre Erfahrung. Etwas gedämpfter gab sich Semiramis Partner Bernhard Hofbauer: „Der Markt belebt sich langsam wieder“.

**Wünsche an nächste Studie**

Allgemeiner Tenor: Bei der für das kommende Jahr bereits wieder geplanten Studie sollten unbedingt mehr Anbieter dabei sein. Damit würde ein echtes Tool für mehr Markttransparenz geschaffen werden - denn immerhin gibt es in Österreich rund 250 ERP-Anbieter (!), davon natürlich viele kleine, nur lokal agierende. Diskutiert wurde noch die relevante Größe, ab wie vielen Installationen ein Anbieter in die Studie aufgenommen wird.

„Hier sollte man eine gerechte Formel finden, für große und kleine Anbieter“, schlug Manuela Pipek von Intenia vor. „Keinesfalls sollte die Anzahl der Fragebögen so hinaufgeschraubt werden, dass kleine Anbieter nicht mehr dabei sein können“, warnte Consulter Rudolf Machherndl. „Ich finde die Studie toll, wenn möglichst viele Anbieter dabei sind“, bekräftigte auch Margot Lamel von Advanced Business Software diese Meinung.

„Ich habe keinen großen Wunsch an die Studie“, zeigte sich abas-Partner Christian Nittmann rundum zufrieden und genoss es sichtlich, als Studien-Primus dazustehen. „Wichtig ist uns die Kontinuität, also dass die Studie tatsächlich jedes Jahr stattfindet. Das gibt uns auch als Anbieter die Chance, dazulernen zu können“, resümierte Tanja Rodlmayr von Ramsauer & Stürmer. Österreich-Koordinator Christoph Weiss von der ADV versprach jedenfalls einen Verbesserungsprozess. Fazit der Diskussion: Man darf gespannt sein, wie die Studie im Jahr 2006 verlaufen wird.

(Vergleiche dazu Monitor Heft 05/2005 Ausführlicher Schwerpunkt über ERP-Markt Österreich und die ERP-Studie)

Alle Bilder: Francisco Cyhlar