

ERP PRAXIS



ERP in der Praxis

Anwenderzufriedenheit
Nutzen
Perspektiven

2022/2023

Studienergebnisse • Management Summary

Trovarit AG
Campus-Boulevard 57
D-52074 Aachen

www.trovarit.com | www.it-matchmaker.com

Lizenzbestimmung und Copyright

Der Bericht zur Studie und die Ergebnisse der Studie sind als Ganzes wie auch in ihren Teilen urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere der Reproduktion in irgendeiner Form, der Übertragung in fremde Sprachen oder der Übertragung in DV-Anlagen sowie der Wiedergabe durch öffentlichen Vortrag, Funk- und Fernsehwerbung, bleiben ausdrücklich vorbehalten. Die Studie darf weder reproduziert, kopiert oder durch sonstige DV-technische Mittel vervielfältigt noch an Dritte weitergegeben werden. Bei Veröffentlichungs- oder/und Vervielfältigungswunsch von Auszügen aus der Studie setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung.

Für Fehler wird keine Gewährleistung übernommen. Sämtliche Daten und Auswertungen basieren auf den Selbstangaben der teilnehmenden Unternehmen.

ERP in der Praxis 2022/2023

Software für das Enterprise Resource Planning (ERP) spielt in den meisten Unternehmen eine ganz zentrale Rolle, wenn es um die Steuerung des Betriebes geht. Als Steuerungsinstrument für die wichtigsten Geschäftsprozesse leisten ERP-Systeme oftmals einen wesentlichen Beitrag zur Geschäftsentwicklung. Daher befasst sich eine Studie der Trovarit AG seit mittlerweile 18 Jahren regelmäßig mit dem ERP-Einsatz in der betrieblichen Praxis. Auf einer breiten empirischen Basis beleuchtet die Studie detailliert, welche Systeme in den Unternehmen wirklich installiert sind, wofür sie genutzt und wie sie bewirtschaftet werden. Schließlich weist die Studie die tatsächliche Zufriedenheit der Anwenderunternehmen in der Praxis des Tagesgeschäfts aus.

Das Research-Team

Die Studie "ERP in der Praxis - Anwenderzufriedenheit, Nutzen & Perspektiven" wurde unter der Leitung von Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Karsten Sontow erstellt. Das Research-Team der Trovarit AG konnte verschiedene Fachexperten der Partner Forschungsinstitut für Rationalisierung (FIR) e.V. an der RWTHAachen, Center Integrated Business Applications (CIBA), ERP-Tuner (Wien) und 2BCS AG (St. Gallen) für das Projekt gewinnen.

Die Trovarit AG und ihre Partner beschäftigen sich seit Jahren mit den internationalen und nationalen Märkten für Business Software. Sie konzentrieren sich dabei insbesondere auf den Bereich des Mittelstands.

Dank

Die vorliegende Studie wäre ohne die Mitwirkung zahlreicher Mitarbeiter in Anwenderunternehmen sowie die Unterstützung durch die verschiedenen Systemanbieter, Fachmedien und -verbände nicht möglich gewesen. Allen Beteiligten gebührt entsprechender Dank für ihr Engagement.

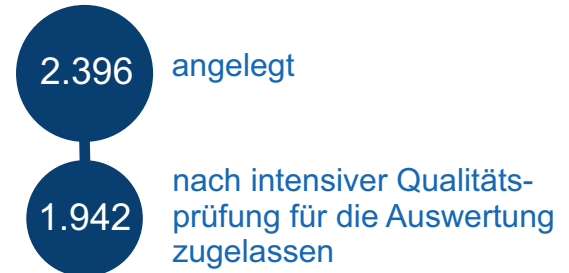
Speziell zu erwähnen ist, dass die Anbieter dank ihrer Mitarbeit einen Beitrag zur Markttransparenz geleistet haben, wohl wissend, dass die Ergebnisse nicht in allen Fällen schmeichelhaft sind.

Datenbasis	4
Zufriedenheit	7
Nutzen & Herausforderungen	14
Trends & Perspektiven	16

Datenbasis & Studienkonzept

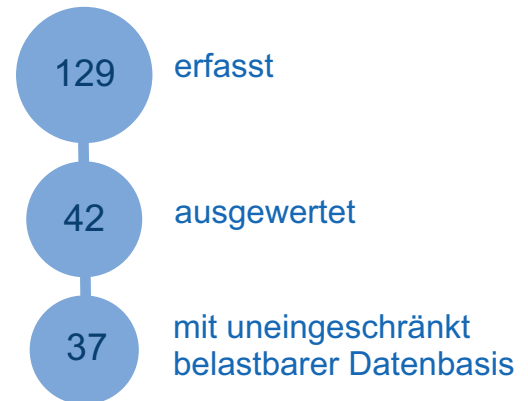
Fragebögen

Basis für die Studie ist eine Datenerhebung, die von Mitte März bis Anfang Juli 2022 durchgeführt wurde. Insgesamt wurden 2.396 Fragebögen bearbeitet, wovon nach intensiver Qualitätsprüfung 1.942 Bewertungen zur Auswertung zugelassen wurden. Es handelt sich damit um die größte unabhängige Anwenderstudie zum ERP-Einsatz in Europa.



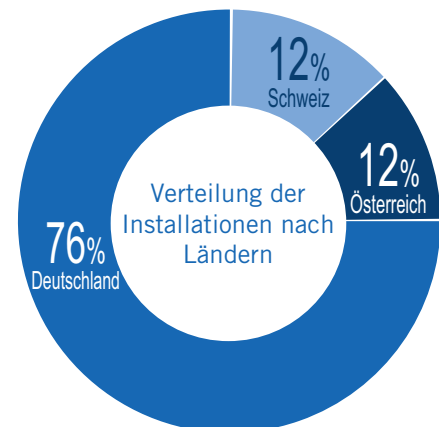
ERP-Systeme

Die Teilnehmer der Studie haben insgesamt 129 verschiedene ERP-Systeme im Einsatz. 42 Systeme wurden im Rahmen von gültigen Fragebögen bewertet. Für 37 Systeme liegen belastbare Zufriedenheitsaussagen vor, da die Anzahl der gültigen Fragebögen bei diesen Systemen einen relevanten Anteil der installierten Basis repräsentiert. Bei weiteren fünf Systemen wurden die Qualitätsstandards der Studie knapp verfehlt. Hier liegen Zufriedenheitsergebnisse mit eingeschränkter Aussagekraft vor.



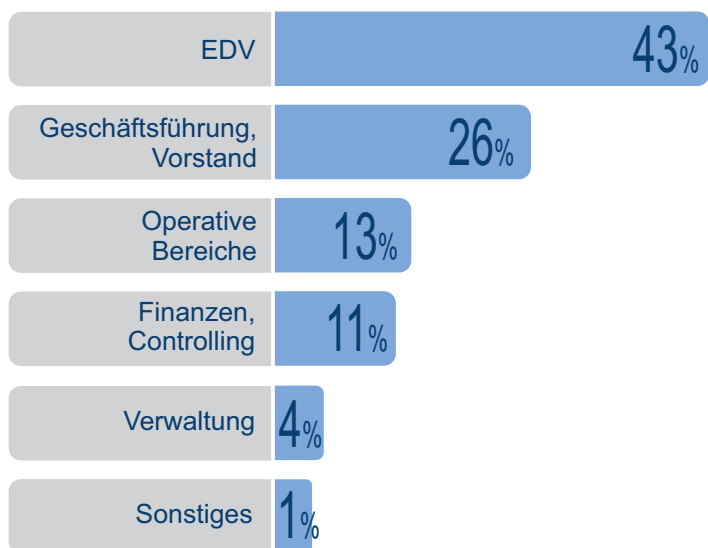
Regionen

Der Schwerpunkt der Studie lag im gesamten D/A/CH-Raum. Regional bildet Deutschland mit einem Anteil von 76% einen Schwerpunkt der Untersuchung, gefolgt von der Schweiz (12%) und Österreich (12%).



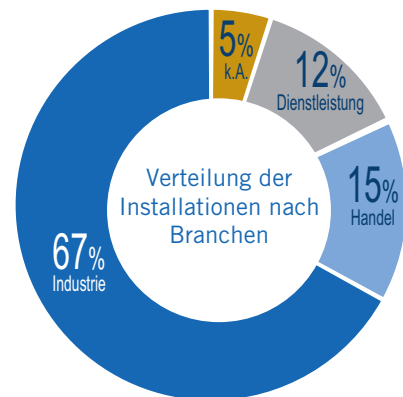
Verteilung der Teilnehmer nach Abteilungen

Die Teilnehmer repräsentieren mit einem Anteil von ca. 43% überwiegend die Sichtweise der IT/EDV-Organisation. Weitere Schwerpunkte stellen die Geschäftsleitung (ca. 26%), operative Bereiche (Produktion/Logistik, Vertrieb mit ca. 13%) und der Bereich Finanzen/Controlling (ca. 11%) dar.



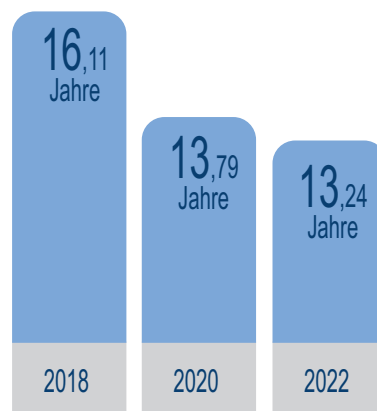
Verteilung der Installationen nach Branchen

Trotz eines Schwerpunkts im Bereich mittelständischer Industrieunternehmen (mehr als 2/3 der Unternehmen), verteilen sich die Teilnehmer über alle Branchen und Unternehmensgrößen, so dass man von einem umfassenden Überblick sprechen kann.



Durchschnittliches Alter der bewerteten Installationen

Das durchschnittliche Alter der bewerteten Installationen ist gegenüber 2020 nahezu konstant geblieben und liegt derzeit bei ca. 13 Jahren. Zuvor hatte es Ende der 2010er eine „Verjüngung“ gegeben. Auch bei den Release-Ständen ist die Altersstruktur unverändert.



Anwenderzufriedenheit als Indikator für Qualität und Wirtschaftlichkeit von ERP

Im Zentrum der Studie steht die Frage nach der Anwenderzufriedenheit. Die Ergebnisse der Studie zeigen deutlich, dass ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Anwenderzufriedenheit und dem Nutzen einer ERP-Lösung für den Anwender besteht. Daher stellt die Anwenderzufriedenheit eine zentrale Mess- und Steuerungsgröße sowohl für ERP-Anwender als auch für ERP-Anbieter dar: Aus Anwendersicht repräsentiert sie einen wichtigen Indikator für den Nutzen und auch die Wirtschaftlichkeit des ERP-Einsatzes.

Für ERP-Anbieter ist die Anwender- und damit Kundenzufriedenheit eine der Steuerungsgrößen in den Bereichen Produktmanagement bzw. -entwicklung, Vertrieb, Beratung und After-Sales-Service.

Die so gemessene „Zufriedenheit“ ist eine durchweg subjektive Größe, deren Bewertung in erster Linie persönlich und individuell ist. Sie wird maßgeblich beeinflusst durch die Erwartungen des/der Befragten an das ERP-System sowie durch die Erfahrungen im Umgang mit der Lösung und dem betreuenden ERP-Anbieter. Über die große Anzahl an Teilnehmern und die Unterteilung in verschiedene Zufriedenheitsaspekte sind die Ergebnisse dennoch aussagekräftig. Sie können daher einem Unternehmen, das sich auf der Suche nach einer neuen ERP-Software befindet bzw. den bestehenden ERP-Betrieb auf den Prüfstand stellen möchte, zumindest zur ersten Orientierung dienen.

Vergleichbarkeit mittels Peer-Groups

Die Anwenderzufriedenheit wird *per se* durch die Komplexität einer ERP-Installation beeinflusst. Diese lässt sich an Parametern wie der Zahl der ERP-Arbeitsplätze, der Breite des mit der Software unterstützten Prozess- und Aufgabenspektrums, der Zahl der angebundenen Betriebsstätten sowie der Internationalität der ERP-Installation (Anzahl der Lokalisierungen bzgl. Sprachen und abgebildeter Rechtskreise) festmachen.

Im Interesse der Vergleichbarkeit erfolgt im Rahmen der Studie eine Klassifikation der bewerteten ERP-Lösungen im Hinblick auf deren typische Installationsgröße (Anzahl ERP-Arbeitsplätze - "User") als wichtigstem Indikator für die Komplexität einer ERP-Installation. Diese Klassifizierung basiert auf der Struktur der

Teilnehmer, die ein System bewertet haben und kann daher von der Eigenwahrnehmung bzw. -darstellung der Software-Anbieter abweichen.

Zufriedenheit mit Systemen und Software-Partnern

Trotz der insgesamt recht hohen Anwenderzufriedenheit offenbart der ERP-Markt durchaus Licht und Schatten: Der Vergleich der verschiedenen Software-Lösungen und -Anbieter zeigt im Hinblick auf die Gesamtbeurteilung der Softwareanbieter doch eine beachtliche Spanne von fast zwei Schulnoten. Bei der Software ist es immerhin eine ganze Schulnote! Der Vergleich zur Vorgängerstudie aus 2020 offenbart zudem einige Auf- bzw. Absteiger in Sachen „Anwenderzufriedenheit“.

Gewinner und Verlierer bei den „Großen“

Die im Segment der sehr anspruchsvollen ERP-Installationen positionierten ERP-Lösungen finden sich aufgrund der Komplexität der Installationen seit jeher tendenziell im hinteren Bereich des Portfolios wieder. Das Gesamturteil für Software und Wartungspartner liegt mit einem Klassendurchschnitt von 1,90 bzw. 2,12 im Bereich von „Gut“ und damit spürbar unter dem Gesamtmarkt.

Schaut man auf die einzelnen Lösungen, dann kann sich in diesem Jahr Infor mit seiner CloudSuite, dem Nachfolger von Infor LN, als „Gewinner“ unter den Lösungen für größere Unternehmen fühlen:

Dabei macht die Infor CloudSuite (Infor CS) im Hinblick auf die Zufriedenheit mit dem Wartungspartner nicht nur Boden gut, der vor zwei Jahren verloren wurde, sondern übertrifft auch die erheblich besseren Zufriedenheitsresultate aus 2018. Im Gegensatz dazu fällt IFS Applications mit einer im Vergleich zu den Mitbewerbern, aber auch zur Vorstudie aus 2020, deutlich schlechteren Bewertung der „Zufriedenheit mit dem Wartungspartner“ auf. Dabei betreut der Hersteller IFS rund zwei Drittel der befragten Anwenderunternehmen selbst. Das verbleibende Drittel – meist Unternehmen unter 500 Mitarbeitern – wird durch Partner betreut, die dem in den letzten

Jahren aufgebauten Netzwerk der IFS angehören.

Bei IFS fällt zudem die ausgeprägte Asymmetrie zwischen der Zufriedenheit mit der Software einerseits und der offensichtlichen Unzufriedenheit mit den Dienstleistungen des Anbieters andererseits auf. Während die Software insgesamt stabil bewertet wird und auf einem Niveau mit den unmittelbaren Wettbewerbern liegt, erfährt die Zufriedenheit mit dem Anbieter bei einer erneuten Verschlechterung um fast eine halbe Schulnote gegenüber 2020 nochmals einen deutlichen Rückschlag.

Die negative Entwicklung der Anwenderzufriedenheit im Fall von IFS Applications kann fast als Musterbeispiel für gravierende Zufriedenheitseffekte im Fall von strukturellen, personellen und produktbezogenen Änderungen auf Anbieterseite angesehen werden: IFS hat Ende der 2010er Jahre die globale Unternehmensorganisation deutlich zu Lasten der eher regionalen (Landes-)Gesellschaften gestärkt. Damit einher gingen im deutschsprachigen Raum große personelle Veränderungen, angefangen vom Top Management bis hinein in die Beratungs- und Support-Struktur. Darüber hinaus wurde die Vertriebs- und Supportorganisation dahingehend umgestellt, dass die „kleineren“ IFS-Kunden zukünftig durch Partner anstelle des Herstellers selbst betreut werden. Schließlich wurde im Frühjahr 2021 mit IFS Cloud ein völlig neues Release von IFS Applications vorgestellt, dass sich nicht nur technologisch, sondern auch im Hinblick auf die Bereitstellung aus der Cloud massiv von den Vorgängern unterscheidet. Auch wenn diese Maßnahmen aus strategischer Sicht für die IFS sowie mittelfristig auch für die IFS-Kunden durchaus sinnvoll sein könnten, hat deren – auch nicht immer reibungsfreie – Umsetzung und die damit verbundenen Umstellungen doch offenbar zu erheblichen Irritationen auf Seite der IFS-Kunden geführt.

Die besten „Mittelgroßen“ punkten bei der Kundenbetreuung

Schaut man auf die einzelnen ERP-Lösungen im Segment der mittleren ERP-Installationen, dann kann man in Sachen der Anwenderzufriedenheit fast schon von einer Zweiteilung des Marktes sprechen: Die Mehrzahl der etablierten „Mittelstandslösungen“ erzielt wirklich gute Noten im Hinblick auf die Software. Gleichzeitig fallen diese Lösungen etwas ab, wenn es um die Bewertung der Dienstleistungen des Wartungspartners geht. Hierbei handelt es sich oftmals um den Hersteller der Software selbst. Angesichts des hohen Notenniveaus bei der Software kann man hier zwar nicht unbedingt von Schwächen im Service sprechen. Dennoch wirken sich Abschlüsse bei einzelnen Zufriedenheitsaspekten offenbar auf die Gesamtnote aus. Bei den Kritikpunkten handelt es sich oftmals um die „Erreichbarkeit“, „Schnelligkeit“ oder auch „Kompetenz von Hotline bzw. Support“, die Zufriedenheit mit dem Kundenbetreuer („Account Manager“) oder auch die „Beratung bei der Optimierung des Software-Einsatzes“.

Die Lösungen in der Spitzengruppe des Mittelsegments zeichnen sich dagegen nicht nur durch sehr gute Noten für die Software aus. Bei ihnen bewegt sich auch die Zufriedenheit mit dem Service der Wartungspartner auf dem gleichen Niveau wie die Zufriedenheit mit der Software. Hier spielt offenbar eine sehr intensive und engagierte Kundenbetreuung sowohl während der Einführung als auch während des Software-Betriebs eine große Rolle. Dabei kommen Software und Service mit Ausnahme von eNventa aus einer Hand, da alle Lösungen aus der Spitzengruppe direkt durch die Hersteller angeboten und betreut werden.

Die beiden „Schlusslichter“ im Mittelsegment, proALPHA

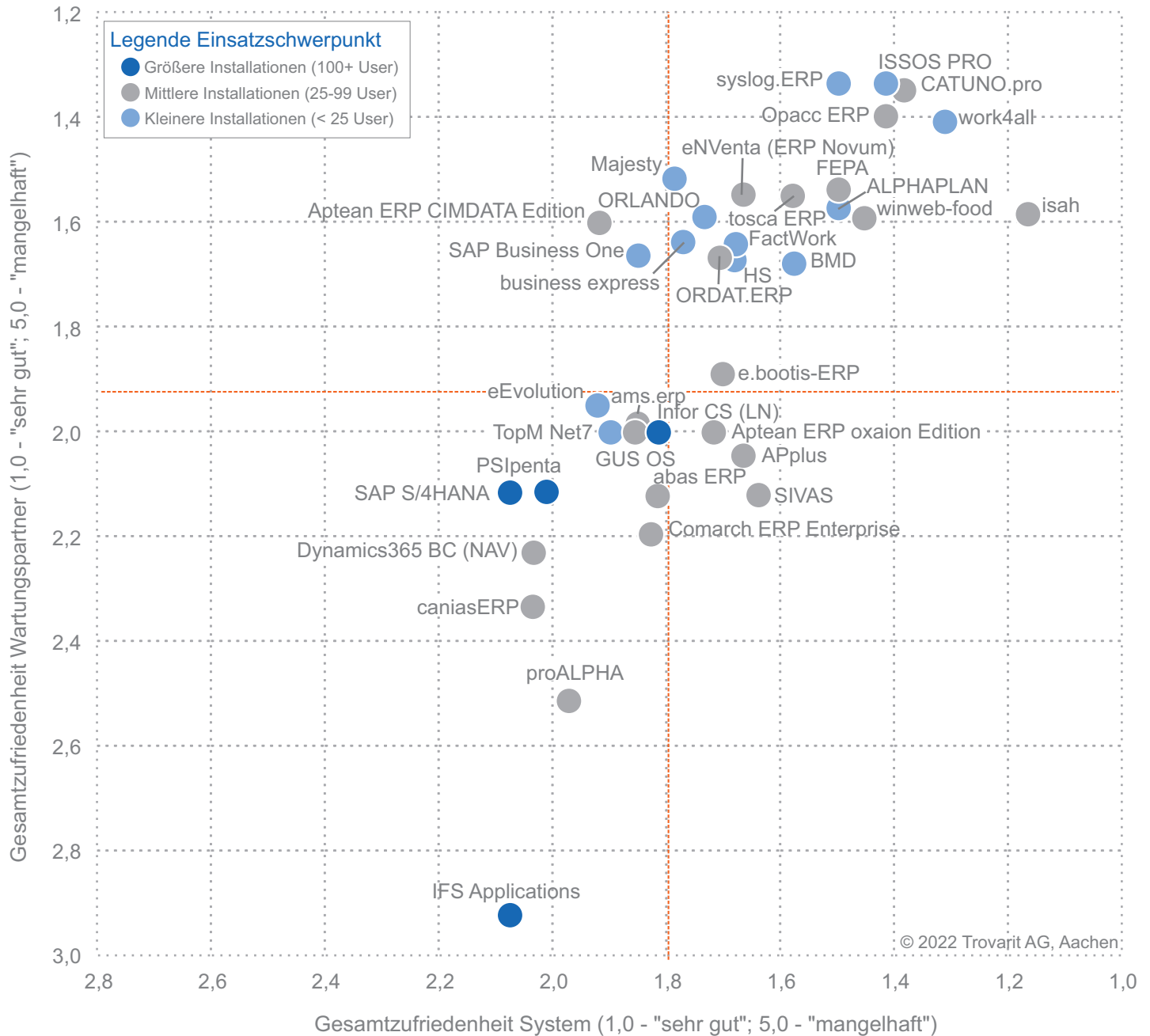
und caniasERP, erzielen immer noch ein glattes „Gut“ bei der Gesamtzufriedenheit mit der Software. Im Vergleich zu den Mitbewerbern in der Klasse liegen sie damit dennoch etwas zurück. Ein Blick in die Details zeigt unterschiedliche Kritikpunkte: Beiden gemein ist die Kritik an der „Release-Fähigkeit“, die jeweils deutlich unter dem Klassendurchschnitt liegt, sowie an der „Mobilen Einsetzbarkeit“ der Software.

Ähnliche Muster lassen sich auch im Hinblick auf die Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des Wartungspartners – in beiden Fällen der jeweilige Software-Hersteller selbst – erkennen: Beim Support erfährt insbesondere die „Schnelligkeit bis zur Bereitstellung einer Lösung“ deutlich Kritik, gepaart mit Schwächen bei der Hotline (caniasERP) bzw. bei der Kompetenz der Hotline/des Supports (proALPHA).

Bei proALPHA lassen sich die festgestellten Entwicklungen wohl auch auf die Herausforderungen zurückführen, die mit der durch viel Private Equity ermöglichten sehr ehrgeizigen Akquisitionsstrategie des Unternehmens einhergeht. Diese zielt letztlich darauf ab, durch zahlreiche Zukäufe ein sehr umfassendes Lösungsangebot für Unternehmen der diskreten Fertigung aus einer Hand bereitstellen zu können.

Offenbar belastet das erhebliche Unternehmenswachstum sowie die produktseitige und organisatorische Integration der Zukäufe die Management- und Entwicklungsressourcen der proALPHA doch in erheblichem Maße, so dass den Kunden in der jüngeren Vergangenheit weniger Aufmerksamkeit zuteil geworden ist als diese es bei dem lange Jahre eher mittelständisch geprägten Software-Anbieter gewohnt waren.

„Zufriedenheit insgesamt“ (i.A.d. Kundenbasis)



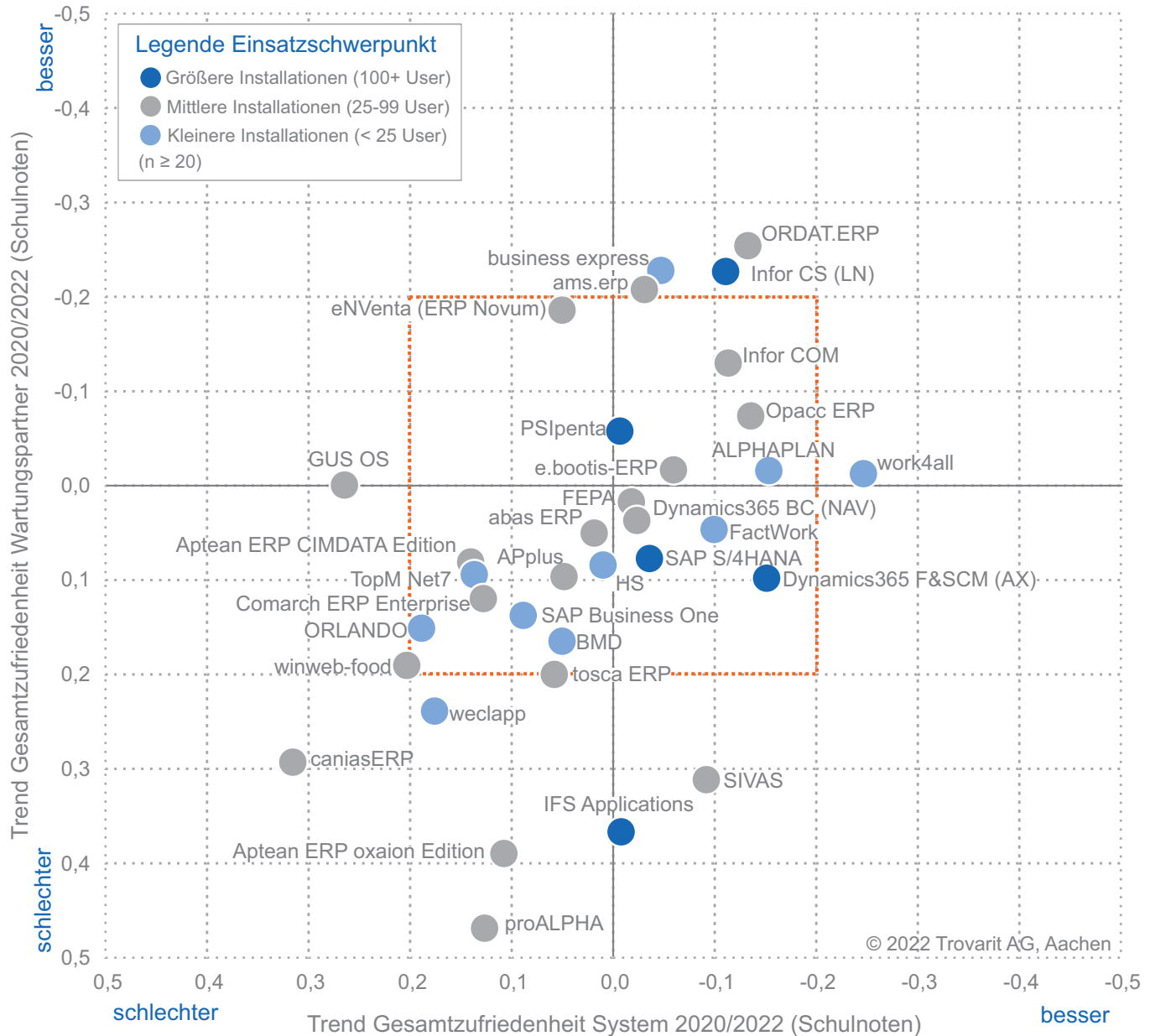
Gute Noten für den Service der „Kleinen“

In der „Leichtgewichtsklasse“, ERP-Lösungen mit einem Einsatzschwerpunkt bei Installationen unter 25 ERP-Arbeitsplätzen, liegt das Zufriedenheitsniveau insgesamt spürbar über dem des Gesamtmarktes. Das relativ hohe Zufriedenheitsniveau in diesem Marktsegment ist im Kern auf die geringere Komplexität der ERP-Installationen zurückzuführen. Dabei finden sich in diesem Segment sehr unterschiedliche ERP-Lösungen: Angesiedelt sind hier schlanke ERP-Lösungen mit deutlichem Fokus auf dem Finanzwesen und der kaufmännischen Auftragsabwicklung, wie z. B. HS (Hamburger Software) oder BMD. Von diesen Lösungen finden sich im deutschsprachigen Raum oft über 10.000 Installationen. Auf der anderen Seite finden sich hier z. T. hochspezialisierte und dabei fachlich durchaus breit aufgestellte ERP-Lösungen, die von einem sehr überschaubaren Kundenkreis genutzt werden, wie z. B. syslog.ERP, ISSOS PRO, winweb-food oder Majesty.

Positiv absetzen können sich die Lösungen mit vorwiegend kleineren ERP-Installationen insbesondere im Hinblick auf die „Release-Fähigkeit“ (+0,18 Schulnoten) und „Performance“ (+0,17) sowie im Hinblick auf die Anwenderdokumentation“ der Software (+0,12). Im Bereich von Support bzw. Hotline fallen die Reaktionsgeschwindigkeit (+0,19) und Kompetenz (+0,13) sowie das „Schulungs- und Informationsangebot“ (+0,15) besonders positiv auf. Die guten Noten für den Service werden offenkundig auf unterschiedlichen Wegen erreicht: Die Anbieter mit einem sehr großen Kundenstamm setzen auf Standardisierung der Software und Service-Prozesse. Die spezialisierten Anbieter mit kleinem Kundenstamm setzen dagegen auf eine sehr intensive und individualisierte Kundenbetreuung.

Blickt man auf die verschiedenen ERP-Lösungen, dann rangiert die auf das Segment der „Professional Services“ spezialisierte Lösung work4all gemeinsam mit den Fertigungslösungen ISSOS PRO und syslog.ERP an der Spitze. Die Anwender bescheinigen diesen fachlich auf die Belange der Zielgruppe zugeschnittenen Software-Lösungen Spitzenwerte in fast allen Zufriedenheitskategorien. Gleiches gilt für die Betreuung durch den Software-Anbieter, wobei hier die sehr guten Ergebnisse offensichtlich nicht mehr nur durch die persönliche Kommunikation, sondern zunehmend auch ein gutes Schulungs- und Informationsangebot in Verbindung mit einem leistungsfähigen Support erreicht werden. Schließlich heben sich die Spitzenreiter in der Wahrnehmung der ERP-Anwender durch ein sehr gutes Preis-/Leistungsverhältnis im Hinblick auf die Software und die Wartungsleistungen deutlich positiv vom Durchschnitt des Marktsegmentes ab.

Trend „Anwenderzufriedenheit insgesamt“ (Vergleich 2020/2022)



Offenbar wirken die seitens der Software-Anbieter ergriffenen Maßnahmen (z. B. vermehrte Umstellung auf Web-Technologien mit Responsive Design). Insgesamt halten sich die Fortschritte jedoch in Grenzen. Zum einen gibt es große Unterschiede zwischen den einzelnen ERP-Produkten. Zum anderen scheint die Erwartungshaltung im Hinblick auf den mobilen Zugriff fast so schnell zu steigen wie die Leistungsfähigkeit der ERP-Software in Sachen „Mobilität“.

Ebenfalls schwache Noten sprechen die Anwender für die „Technische bzw. Anwender-Dokumentation der Software“ aus, wobei die Bewertung gegenüber den Vorjahren sogar nochmals spürbar gesunken ist. Gleiches gilt für die „Dokumentation von Software-Anpassungen“.

Schließlich sehen ERP-Anwender die Möglichkeiten relativ kritisch, die ERP-Systeme im Hinblick auf die „Internationale Einsetzbarkeit“, das „Reporting und Formularwesen“ und die Anbindung anderer Lösungen über „Schnittstellen“ bieten. Ähnliches gilt für die „Release-Fähigkeit“. Hier zeigen sich jedoch große Unterschiede zwischen den ERP-Produkten.

Auffällig verschlechtert hat sich im Vergleich zu 2020 das Anwenderurteil zur „Performance“ und zur „Stabilität“ der ERP-Software. Dabei spielt zum einen sicherlich eine Rolle, dass die grafischen Oberflächen der Lösungen mehr Rechenleistung erfordern. Wichtiger für beide Aspekte ist aber möglicherweise der Umstand, dass in den vergangenen Jahren viele Anwender aus dem Homeoffice über das Internet auf die ERP-Software zugreifen. Begrenzte Bandbreiten und instabile Internet-Anbindungen fallen dabei auch auf die ERP-Software zurück.

Im Hinblick auf die Unterstützung des ERP-Betriebs durch den ERP-Anbieter schneiden die „Beratung bei der Optimierung des ERP-Einsatzes“ sowie das „Schulungs- und Informationsangebot“ in den Augen der ERP-

Anwender am schlechtesten ab. Nach einer auffälligen Verschlechterung gegenüber 2020 reiht sich die „Schnelligkeit von Hotline und Support“ nun ebenfalls in den Kreis der Service-Defizite ein, wobei es wie bei der „Beratung zur Einsatzoptimierung“ offenbar positive Ausnahmen gibt.

Und schließlich sehen die Anwender das „Preis-/Leistungsverhältnis“ sowohl für die Software als auch für Wartungsleistungen zunehmend kritisch.

Zufriedenheitsaspekte und deren Beeinflussbarkeit



„Sichere Basis“

Die Benotungen sind gut und schwanken wenig. Diese Aspekte sind weitgehend beherrscht und es kann damit gerechnet werden, dass hier eine gute Zufriedenheit erzielt wird.

„Stete Herausforderung“

Unterdurchschnittliche Benotung und geringe Schwankung. Diese Themen sind fast immer problematisch und müssen besonders abgesichert werden.

„Spreu & Weizen“

Die Zufriedenheitsnoten sind überdurchschnittlich, streuen aber von Fall zu Fall stark. Hier kann man gute Ergebnisse erwarten, wenn Anwender, System und Dienstleister gut zusammenpassen.

„Böse Überraschungen“

Die Noten sind unterdurchschnittlich und schwanken stark. Diese Themen sind erfahrungsgemäß schwierig und rangieren in großer Bandbreite von „gut“ über „akzeptabel“ bis hin zu „katastrophal“.

Als Hinweis für den Leser: Bei einer Varianz von 1,0 bewegen sich die Bewertungen von zwei Dritteln aller Teilnehmer innerhalb eines Bereichs von +/- 1,0 Note um den Mittelwert (Varianz = 0,5625 => +/- 0,75 Noten).

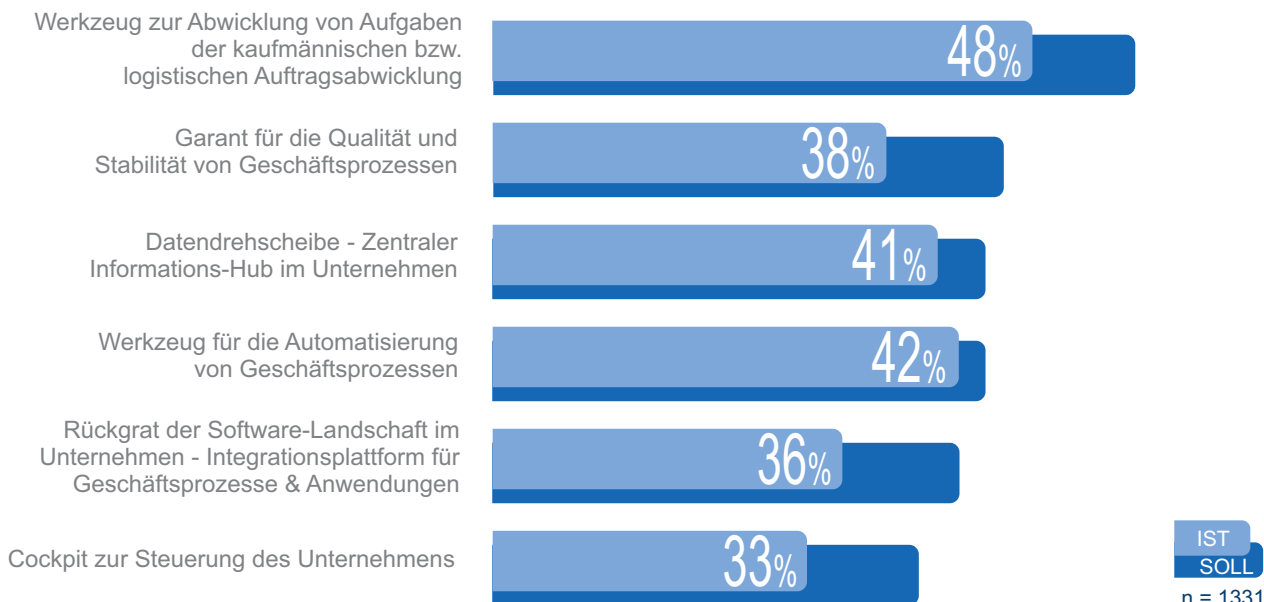
Rolle & Nutzen von ERP-Systemen

Welche Rolle spielen ERP-Systeme in den Augen der Anwender? Sie sind zuallererst ein „Werkzeug zur Auftragsabwicklung“. Sie haben damit eine sehr zentrale Stellung im Daten- und Informationsfluss eines Unternehmens, so dass ein sehr großer Teil der Anwender in ihrem ERP-System den zentralen „Informations-Hub des Unternehmens“ sehen. Eine damit korrespondierende Rolle der ERP-Software als „Rückgrat der Software-Landschaft“ im Unternehmen sehen deutlich weniger Studienteilnehmer. Bei dieser eher technischen Fragestellung fällt auf, dass ein sehr großer Teil der Befragten zwar tendenziell geneigt ist, der ERP-Software diese Rolle zuzubilligen, sich aber nicht zu einer klaren Aussage durchringen kann.

Für die Zukunft sehen die Anwender die ERP-Software insgesamt in einer stärkeren Rolle, wobei die Rolle als Prozessstabilisator und Qualitätsgarant sowie als Cockpit zur Unternehmenssteuerung am meisten hinzugewinnt.

Vor diesem Hintergrund billigt die Mehrheit der Studienteilnehmer ihrer ERP-Software derzeit einen konkreten Nutzenbeitrag im Sinne der „Vereinfachung und Beschleunigung von Prozessen“ (ca. 62% der Teilnehmer) und der „schnellen und einfachen Bereitstellung von Informationen“ (ca. 56%) zu. Knapp die Hälfte sieht zudem den Nutzen, den eine ERP-Software im Hinblick auf die „Qualität der bereitgestellten Informationen“ liefern kann (ca. 49%).

Rollen von ERP-Software (Ist vs. Zukünftig)

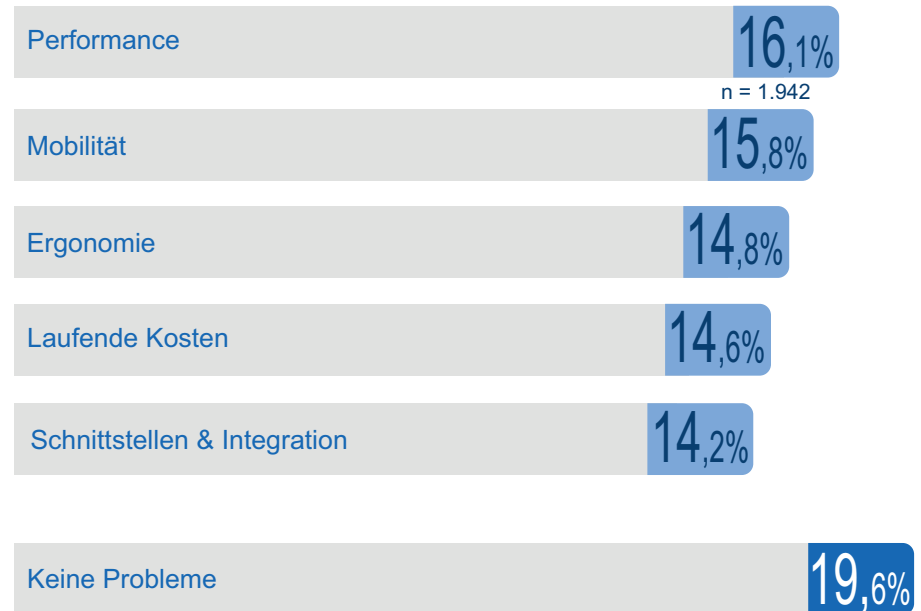


Herausforderungen des ERP-Einsatzes

Diesem Nutzen stehen jedoch auch Herausforderungen gegenüber, die der Einsatz einer ERP-Software mit sich bringt. Dabei zeigen sich sehr große Unterschiede in den verschiedenen Größenkategorien: So stufen nur gut 15% der mittleren und größeren Unternehmen ihren ERP-Einsatz als problemlos ein, während es bei den kleineren Unternehmen sogar 27% sind.

Auch stehen bei mittleren und größeren Unternehmen zum Teil ganz andere Problemfelder im Vordergrund als bei den kleineren: Dies gilt insbesondere für den „Aufwand zur Implementierung von neuen Releases“, den ca. 25% der größeren Unternehmen als ein großes Problem bezeichnen, während das nur bei knapp 8% der kleineren Unternehmen der Fall ist. Hier schlägt sicherlich die größere Komplexität der ERP-Installationen belastend zu Buche. Ein ähnliches Bild ergibt sich bei der „Performance“, „Mobilität“ und „Ergonomie“. Auch fällt auf, dass mit knapp 11% deutlich mehr Unternehmen aus der oberen Gewichtsklasse über „veraltete ERP-Technologien“ klagen als bei den kleineren Unternehmen. Auch hier wirkt sich offenbar die größere Komplexität der ERP-Installationen belastend aus, weil die Unternehmen angesichts des Aufwands und der Kosten, die mit einer umfassenden Modernisierung der ERP-Infrastruktur einhergehen, diese oftmals möglichst lange hinauszögern. Dies wiederum verstärkt aufgrund eingeschränkter technologischer Möglichkeiten Probleme mit der Anpassbarkeit, Schnittstellen und der Ergonomie von ERP-Software.

Meistgenannte Herausforderungen im ERP-Betrieb



Die kleineren Unternehmen sehen dagegen auffallend oft in der „Mangelnden Anpassbarkeit“ ihrer ERP-Software ein Problem (ca. 14% der Unternehmen). Dies korrespondiert mit dem Umstand, dass die Hersteller von Software-Lösungen für kleinere Unternehmen im Interesse der Wirtschaftlichkeit sehr viel Wert auf die Standardisierung von Produkt und Prozessen legen müssen.

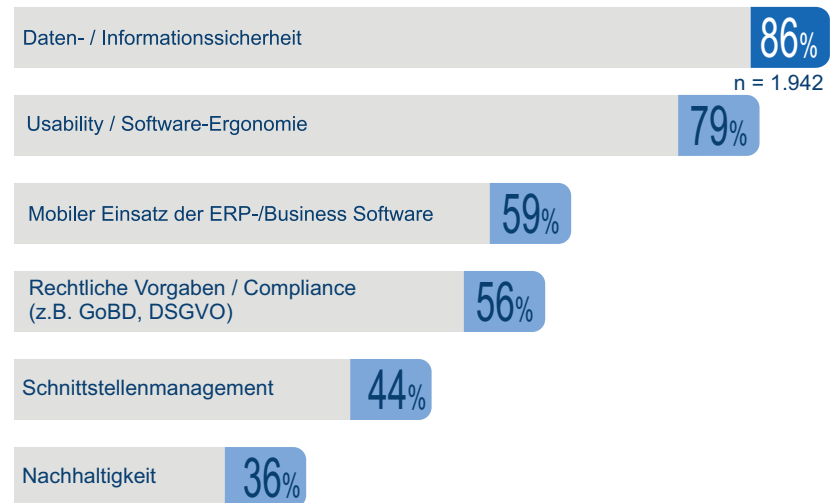
Themen & Trends im ERP-Umfeld

Die „Daten- und Informationssicherheit“ verdankt ihren Spitzenplatz offensichtlich dem Umstand, dass in der ERP-Lösung eine Vielzahl sensibler Daten (Kunden- und Produktstammdaten, Finanzdaten etc.) geführt werden. Gleichzeitig nimmt die Zahl der Cyber-Angriffe auf Unternehmen permanent zu und die offenen Flanken werden angesichts der verstärkten mobilen Nutzung – zum Teil auch über schwach gesicherte private Infrastruktur – eher mehr als weniger. Vor diesem Hintergrund spielen bei der ERP-Software Themen des sicheren Datentransportes durch Verschlüsselung sowie die Bereiche der Zugriffssteuerung und des „Identity Management“ eine immer größere Rolle.

Bei der „Software-Ergonomie“ und dem „Mobilen ERP-Einsatz“ gibt es durchaus Schnittmengen wie das „Responsive Design“. Dies gilt zumindest, wenn es um die Bedienung der ERP-Lösung über mobile Endgeräte wie Smartphone oder Tablet geht. Die große Relevanz dieses Themenfeldes wird durch die Tatsache untermauert, dass nur noch in 3% der Fälle überhaupt kein mobiler Zugriff auf eine ERP-Lösung erfolgt. Die anhaltende Kritik der Anwender an der Leistungsfähigkeit der ERP-Lösungen auf diesem Gebiet offenbart, dass die Möglichkeiten vieler ERP-Lösungen an dieser Stelle immer noch dem Bedarf hinterherhinken.

Die Einhaltung „Rechtlicher Vorgaben“ - z. B. GoBD, EU-DSGVO oder Branchenregularien wie die EU-Richtlinie 2011/62/EU zur Serialisierung im Pharmabereich – stellt Unternehmen im Rahmen des Tagesgeschäftes vor zahlreiche Herausforderungen, die meist in einem deutlich erhöhten Aufwand für die Bedienung von Überwachungs-, Informations- und Nachweispflichten sowie der damit einhergehenden Dokumentation

Die 6 wichtigsten ERP-Trends aus Sicht der Anwender



verbunden sind. In der Praxis betrifft dies z. B. die rechtssichere Archivierung von Auftrags- und Rechnungsbelegen, den Nachweis der Gestattung zur Nutzung personenbezogener Daten oder auch die Verwaltung von Seriennummern in Verbindung mit Produktidentifikation GTIN/NTIN/PPN, Verfallsdatum sowie Chargennummern.

Einen – vielleicht nicht ganz überraschenden – Neueinsteiger unter den wichtigsten Trends im ERP-Umfeld stellt für immerhin ca. 36% der Teilnehmer das Thema „Nachhaltigkeit“ mit Fragestellungen rund um die Energie-Effizienz oder auch die CO₂- bzw. Öko-Bilanzierung dar: Durch zahlreiche politische und gesetzgeberische Initiativen (u. a. EU-CSR-Richtlinie, Agenda 2030, Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz), zuletzt aber vermehrt auch durch den zunehmenden Druck von Kundenseite, streben immer mehr Unternehmen danach, z. B. in Sachen Klimaneutralität Fortschritte zu erzielen und auch nachweisen zu können.

Die effiziente Erstellung einer aussagefähigen CO₂-Bilanz ist jedoch ohne Rückgriff auf eine Vielzahl an Stamm- und Bewegungsdaten aus dem ERP-System kaum vorstellbar. Darüber hinaus werden mit Hilfe der ERP-Software heute eine Vielzahl von Dispositionsentscheidungen (z. B. im Einkauf oder in der Produktionsplanung) getroffen, die einen maßgeblichen Einfluss auf die CO₂-Bilanz eines Produktes bzw. eines Unternehmens haben. Wenn es zukünftig gelingt, neben den klassischen Zielgrößen wie Kosten, Qualität und Termintreue auch Nachhaltigkeitsziele im Rahmen der Disposition zu berücksichtigen, dann kann ERP-Software einen unmittelbaren Beitrag zur Steigerung der Nachhaltigkeit der Wirtschaft leisten.

Mit zunehmender Unternehmensgröße spielen neben den o.g. Themen weitere Trends eine bedeutende Rolle. Dies gilt insbesondere für „Enterprise Application Integration/Schnittstellenmanagement“ (75% der größeren Unternehmen) und die „Internationalisierung des Software-Einsatzes“ (71% der größeren Unternehmen).

Die große Bedeutung des Schnittstellenmanagements geht mit der zunehmenden Digitalisierung in der Peripherie der ERP-Software einher. Die aktuelle Studie zeigt deutlich, dass sich der ERP-Einsatz auf eine Vielzahl betrieblicher Aufgaben erstreckt. Insofern leistet die ERP-Software einen maßgeblichen Beitrag zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

„Klassiker“ bei der Anbindung an die ERP-Software sind Finanz-, Anlagen- und Lohnbuchhaltung, Personalverwaltung und -zeiterfassung. Darüber hinaus werden Speziallösungen („Best-of-Breed“) oft im Online-Verkauf, Kundenbeziehungsmanagement, Dokumentenmanagement, Entwicklung und Konstruktion (CAD- und PLM/PDM-Software), Zollabwicklung und

Qualitätsmanagement eingesetzt. Da diese Aufgaben in einem engen Zusammenhang mit der Auftragsabwicklung als Kernaufgabe der ERP-Software stehen, spiegelt die hohe Relevanz des Themas „Schnittstellenmanagement“ den Trend zur durchgängigen Digitalisierung der Geschäftsabläufe wider.

Ähnlich gelagert ist der Trend hin zum Einsatz von Low-Code/No Code-Plattformen (LC/NC-Plattform), mit deren Hilfe die Digitalisierung jenseits der Funktionalität der ERP- und Fachanwendungen auf eine schlanke und flexible Weise vorangetrieben werden kann. LC/NC-Plattformen werden immerhin von knapp 30% der größeren Unternehmen als Trend mit hoher Relevanz eingestuft.

Auch der Trend hin zu neuen Angeboten von datengetriebenen Dienstleistungen (sog. „Smart Services“) findet offenbar insbesondere im ERP-Umfeld größerer Unternehmen seinen Niederschlag: Er ist immerhin für 52% dieser Unternehmen sehr relevant. Hintergrund kann unter anderem sein, dass sich Geschäftsmodelle bei Smart Services oft deutlich vom angestammten Geschäft unterscheiden. Anstatt des Verkaufs von Maschinen wird dann z. B. „Verfügbarkeit“ oder „Produktivität“ verkauft und nach Leistung abgerechnet. Oder es wird ein Service zur Optimierung von Dispositionsparametern per Abonnement oder gar anteilig nach den erzielten Optimierungseffekten verrechnet. Da ERP-Software oft auf bestimmte Auftragsabwicklungslogiken zugeschnitten ist, stellen derartige Veränderungen viele ERP-Lösungen vor Herausforderungen.

Schließlich hat es das „Cloud Computing“ auch unter die Top10 der Trends rund um ERP-Software geschafft. Zwar sehen nur knapp 25% der Befragten die Cloud als sehr relevant für den ERP-Einsatz. Angesichts der Tatsache, dass fast drei Viertel der Unternehmen mittlerweile ihre ERP-Lösung in irgendeiner Form in der Cloud betreiben, ist dieser Stellenwert nicht überraschend. Mit einem Anteil von knapp 40% liegt dabei die „Private Cloud“ deutlich vorn während mit der „Public Cloud“ die „echte“ Cloud nur auf eine Verbreitung von gut 20% der Installationen kommt.

Je nach Ausprägung unterscheidet sich die „Private Cloud“ oft nicht vom altbewährten „Hosting“, bei dem der technische Betrieb der ERP-Infrastruktur an einen Dienstleister ausgelagert wird. Angesichts dieser Zahlen überrascht eher, dass das „Cloud Computing“ nicht weiter oben im Relevanz-Ranking gelandet ist. Hier lassen sich zwei Gründe anführen: Zum einen die relativ große Verbreitung von eher „unspektakulären“ Betriebskonzepten aus der Kategorie „Private Cloud“, die zumindest auf den ersten Blick nichts wirklich Neues darstellen. Zum anderen spiegelt das Gesamtergebnis dieser repräsentativen Untersuchung tendenziell eher die Situation in den kleineren Unternehmen wider.

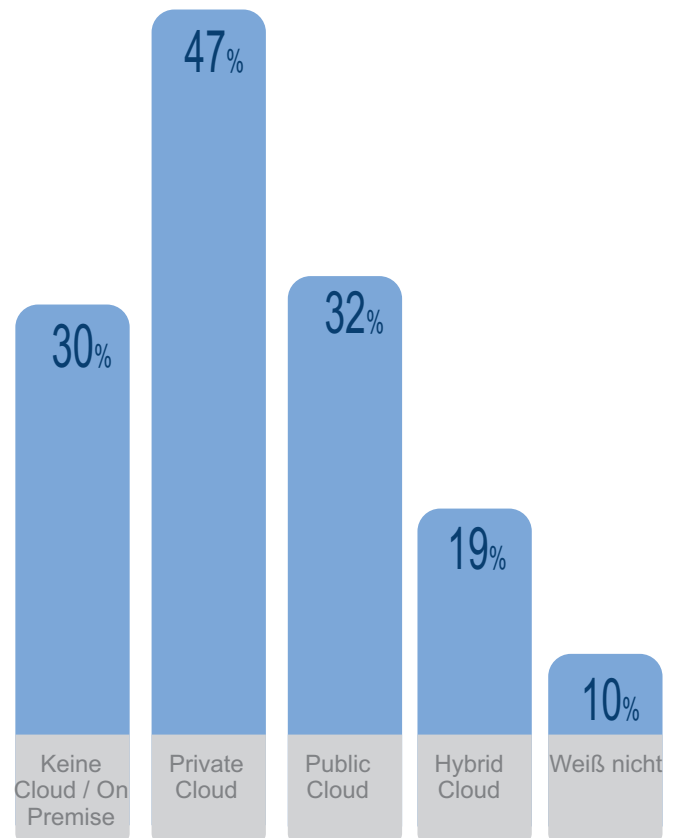
Der Blick in die Details zeigt beim Cloud-Trend sehr große Unterschiede im Hinblick auf die Unternehmensgröße: Während nur gut 22% der kleineren Unternehmen der Cloud eine große Relevanz für den ERP-Betrieb beimessen, sind dies immerhin knapp 40% der größeren Unternehmen (ab 500 Mitarbeitern). Bei Letzteren schlägt die relativ große Komplexität der ERP-Infrastruktur sowie der dadurch verursachte Betriebsaufwand offenbar deutlich zugunsten einer Auslagerung in der Cloud zu Buche.

Mit Blick auf die Zukunft zeigt sich, dass sich nur rund

30% der Teilnehmer nicht vorstellen können, ihre ERP-Lösung in der Cloud zu betreiben. Dagegen halten im Vergleich zum derzeit praktizierten Betriebsmodell deutlich mehr Unternehmen die Public Cloud oder – insbesondere bei größeren Unternehmen – auch die Mischform der Hybrid Cloud für ein geeignetes Modell des ERP-Betriebs.

Geeignete Formen des ERP-Betriebs

Mehrfachnennung, n = 1.331



Sponsoren



abas Software GmbH

Gartenstraße 67
76135 Karlsruhe
Deutschland

www.abas-erp.com/de



ams.Solution AG

Rathausstraße 1
41564 Kaarst
Deutschland

www.ams-erp.com



Aptean DACH GmbH

Pforzheimer Str. 128
76275 Ettlingen
Deutschland

www.apteandach.com



Asseco Solutions AG

Amalienbadstr. 41c
76227 Karlsruhe
Deutschland

www.assecosolutions.com



proALPHA Business Solutions GmbH

Auf dem Immel 8
67685 Weilerbach
Deutschland

www.proalpha.com



PSI Automotive & Industry GmbH

-ein Unternehmen der PSI Software AG-

Dircksenstraße 42-44
10178 Berlin
Deutschland

www.psi-automotive-industry.de



schrempp edv

Rainer-Haungs-Straße 7
77933 Lahr
Deutschland

www.schrempp-edv.de

Medienpartner



Die wichtigsten Ergebnisse der Studie in Kürze

Zufriedenheitsaspekte

- Insgesamt bekommen die Systeme und Software-Partner durchweg gute Noten, wobei die Zufriedenheit mit dem Service der Anbieter gesunken ist.
- Kritisch bewertet werden bei den Systemen die mobile Einsetzbarkeit, die Dokumentation, internationale Einsetzbarkeit, das Reporting und Formularwesen und die Anbindung anderer Lösungen über Schnittstellen.
- Auffällig verschlechtert hat sich im Vergleich zu 2020 das Anwenderurteil zur Performance und zur Stabilität der ERP-Software.
- Die Wartungspartner werden für nicht zufriedenstellende Services wie die Beratung bei der Optimierung des ERP-Einsatzes, der Support beim Release-Wechsel, das Schulungs- und Informationsangebot oder die Schnelligkeit beim Support kritisiert.
- Im Projekt stellen die fehlende oder unzureichende Anpassungsdokumentation, fehlende Budget- und Termintreue die größten Probleme dar.
- Dagegen fällt das Anwenderurteil im Hinblick auf Schnittstellen, Formulare und Auswertungen sowie die Anpassbarkeit und Flexibilität der Software besser aus als 2020.

Nutzen & Herausforderungen

- Die von den Teilnehmern am häufigsten bestätigten Nutzenbeiträge des ERP-Einsatzes betreffen die Beschleunigung und Vereinfachung von Unternehmensprozessen sowie die Steigerung der Informationsqualität im Unternehmen.
- Während gerade kleinere Unternehmen insbesondere den Nutzen der ERP-Software im Hinblick auf die „Prozesseffizienz“ und „Transparenz“ sehen, sind

bei den größeren Unternehmen Themen wie „Prozessautomatisierung“ sowie in der Verbesserung und „Beschleunigung der firmenübergreifenden bzw. auch der internationalen Zusammenarbeit“ wichtiger.

- Die größten Problemfelder spiegeln das Bild der Anwender(un)zufriedenheit wider: Performance, Mobilität, Ergonomie, laufende Kosten, Schnittstellen und der Aufwand für Release-Wechsel sind mit einem Anteil von 13% bis 16% der Teilnehmer die meistgenannten Probleme.
- 19% der Unternehmen geben zu Protokoll, dass sie im ERP-Betrieb keinerlei Probleme haben (2020: 21%).

Perspektiven

- Datensicherheit und -management spielen vor dem Hintergrund der fortschreitenden Digitalisierung und (überbetrieblichen) Integration eine immer größere Rolle im Umfeld von ERP-Systemen.
- Die anhaltende Kritik der Anwender an der Leistungsfähigkeit beim mobilen ERP-Einsatz und der Ergonomie offenbaren, dass die Möglichkeiten vieler ERP-Lösungen an dieser Stelle immer noch dem Bedarf hinterherhinken.
- Neueinsteiger unter den wichtigsten Trends im ERP-Umfeld für immerhin ca. 36% der Teilnehmer ist das Thema „Nachhaltigkeit“ mit Fragestellungen rund um die Energie-Effizienz oder auch die CO₂- bzw. Öko-Bilanzierung.
- 25% der Befragten sehen die Cloud als sehr relevant für den ERP-Einsatz. Mit einem Anteil von knapp 40% liegt die „Private Cloud“ deutlich vorn, während die „Public Cloud“ nur auf eine Verbreitung von gut 20% der Installationen kommt.