

ERP PRAxis



ERP in der Praxis

Anwenderzufriedenheit
Nutzen
Perspektiven

2024/2025

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 2024/2025

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 20 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 RWTH Aachen, 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.

Zufriedenheit	4
Nutzen & Herausforderungen	12
Trends & Perspektiven	14
Datenbasis	17

Gute Durchschnittsnoten - Schwächen im Detail

ERP-Lösungen spielen eine zentrale Rolle in den Unternehmen und sie spielen diese Rolle insgesamt recht gut. So die Erfahrungen aus über 1.700 Anwenderunternehmen aus dem deutschsprachigen Raum, die im Zuge der aktuellen Studie „ERP in der Praxis“ durch die Analysten der Trovarit mittlerweile zum 12. Mal seit 2004 befragt wurden. Die Studie weist Zufriedenheitsbewertungen von über 40 ERP-Lösungen aus.

Die Bewertung zeigt im Vergleich zu 2022 insgesamt eine weitgehend stabile Anwenderzufriedenheit, die sich im Hinblick auf die Software selbst mit einer Bewertung von 1,80 (Schulnoten) auf wirklich gutem Niveau bewegt. Ebenfalls gut (Schulnote: 1,96), aber doch etwas schwächer, fällt das Gesamturteil über Dienstleistungen des Software-Partners aus. Hier ist seit 2020 zum zweiten Mal in Folge ein Rückgang zu verzeichnen. Spürbar schlechter schneiden in 2024 erneut Hotline und Support ab und zwar wiederum im Hinblick auf alle betrachteten Aspekte: „Erreichbarkeit“, „Kompetenz“ und „Reaktionsschnelligkeit“. Hinzu kommt eine schwächere Bewertung des Supports im Hinblick auf Updates und Release-Wechsel. Die ERP-Lösungen selbst schneiden erneut im Hinblick auf die „Performance“ schwächer ab als in den Vorjahren. Aus Anwendersicht ebenfalls deutlich verschlechtert hat

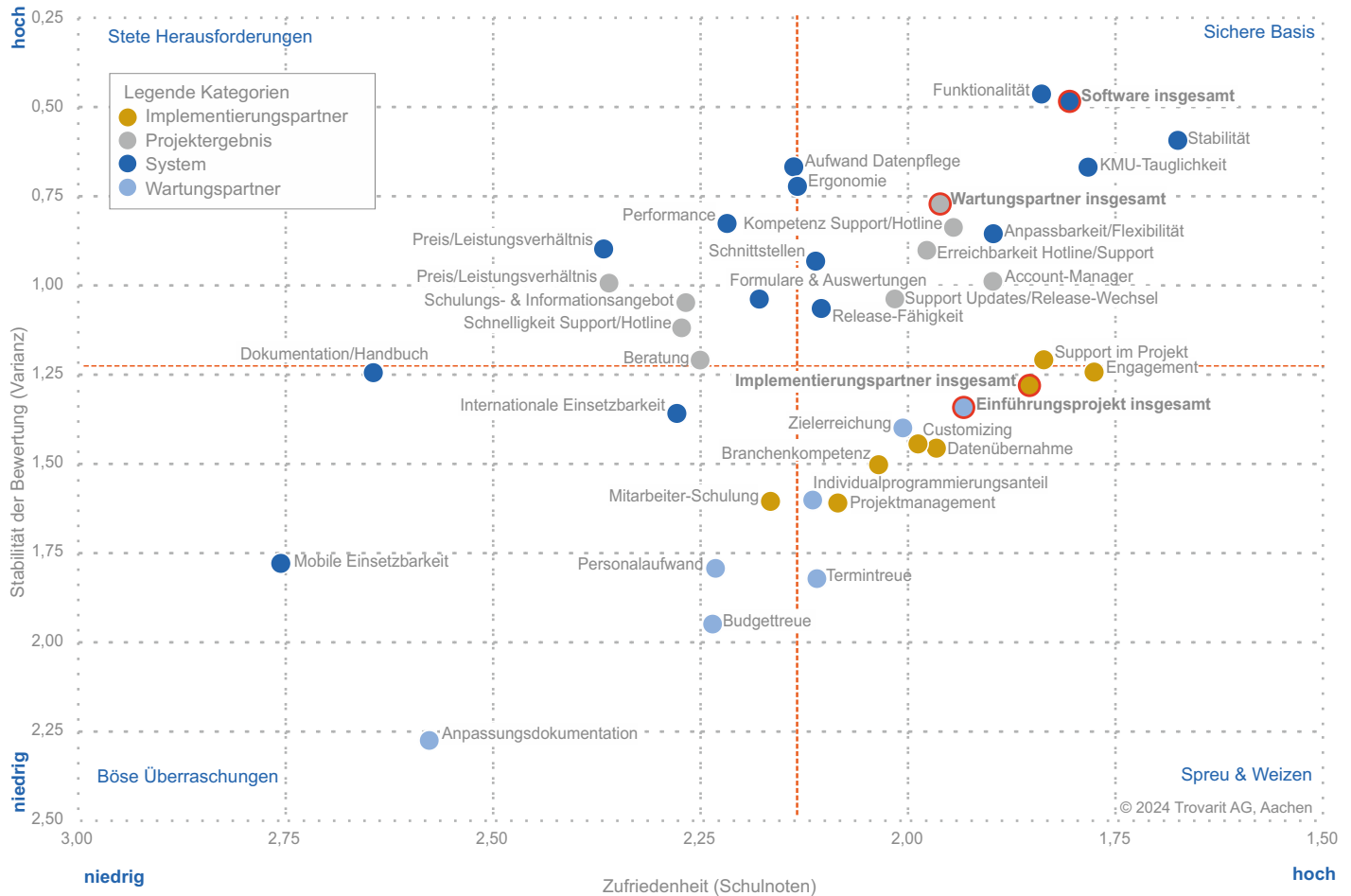
Spürbar schlechter schneiden Hotline und Support ab und zwar im Hinblick auf alle betrachteten Aspekte: „Erreichbarkeit“, „Kompetenz“ und „Reaktionsschnelligkeit“.

Die Bewertung der Software bewegt sich mit 1,8 (Schulnoten) auf wirklich gutem Niveau. Ebenfalls gut (Schulnote: 1,96), aber doch etwas schwächer, fällt das Gesamturteil über Dienstleistungen des Software-Partners aus.

sich zudem das „Preis-/Leistungsverhältnis der Software“. Dagegen verzeichnet die „Dokumentation der Software“, eine der auffälligen Schwachstellen der ERP-Lösungen, im Rahmen der aktuellen Untersuchung eine deutliche Verbesserung. Ebenfalls besser als 2022 fällt das Anwenderurteil im Hinblick auf „Schnittstellen“ und „Formulare und Auswertungen“.

Generelle Schwächen offenbart die Studie weiterhin im Hinblick auf die „Mobile Nutzbarkeit“ sowie – trotz aller Verbesserungen in 2024 – die „Anwenderdokumentation der ERP-Software“ sowie die „Dokumentation von Software-Anpassungen“. Diese Aspekte waren bereits in den Vorjahren Anlass zu deutlicher Kritik. Sie bewegen sich weiterhin im Bereich eines „starken Befriedigend“.

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).

Einflüsse auf die Anwenderzufriedenheit

Die Ergebnisse der aktuellen ERP-Studie bestätigen die grundlegende Erkenntnis, dass Lösungen für größere Unternehmen bzw. breit aufgestellte Generalisten insgesamt kritischer bewertet werden als solche für kleinere Unternehmen und/oder (Branchen-) Spezialisten.

Ursächlich hierfür ist die Tatsache, dass bei kleineren Unternehmen viele Problembereiche von ERP-Installationen weniger gravierend ins Gewicht fallen. So weisen die Installationen in der Regel eine deutlich geringere Komplexität auf. Die Software ist zudem oft einfacher gehalten, wird nahe am Standard eingesetzt bzw. bietet meist die notwendige Flexibilität. Gleichzeitig ist die ERP-Software in eine einfachere Software-Landschaft eingebettet bzw. wird als Stand-Alone betrieben. Auch muss die Software auf die Belange von weniger Anwendern zugeschnitten werden und es müssen weniger Anwender geschult werden. Schließlich fallen bei kleineren Installationen, die oft nahe am Software-Standard betrieben werden, Release-Wechsel leichter.

Eine (Branchen-)Spezialisierung wirkt sich in zweierlei Hinsicht positiv auf die Anwenderzufriedenheit aus: Branchen-Lösungen decken die Anforderungen der jeweiligen Zielgruppe in der Regel von vorne herein besser ab als branchenunabhängig aufgestellte ERP-Lösungen. Entsprechend sind der Aufwand für die Implementierung und das Projektergebnis oft besser. Branchenspezialisten unter den ERP-Anbietern verfügen zudem oft über tieferes Fach- und Branchen-Know-how als die Generalisten. Die Berater und das Support-Personal sprechen die Sprache der Anwender und kennen viele Sachverhalte bereits aus anderen Projekten. Darüber hinaus betreuen Spezialisten in der Regel deutlich weniger Kunden als Generalisten. Aufgrund einer intensiveren und oft auch

individuelleren Kunden-Betreuung; fällt es den Spezialisten unter den ERP-Anbietern daher meist leichter, eine höhere Kundenbindung zu erzielen.

Die o.g. Beispiele offenbaren zudem einige grundsätzliche Erkenntnisse bzgl. der ERP-Anwenderzufriedenheit: Die Software als solche schafft die Grundlage für gelungene Implementierungsprojekte und eine anforderungsgerechte Anwenderbetreuung – neben der notwendigen funktionalen Unterstützung wirken sich hier offenbar eine sehr gute Release-Fähigkeit, hohe Anpassbarkeit & Flexibilität, die Bedienerfreundlichkeit der Software und ein leistungsfähiger Berichts-/Formulargenerator besonders positiv auf die Anwenderzufriedenheit aus.

Bei international aufgestellten Unternehmen haben zudem die „Internationale Einsatzbarkeit“ der Software mit entsprechenden Fähigkeiten im Bereich der Multi-Site-, Multi-Legal- und Mehrsprachigkeit positiv Wirkung auf die Zufriedenheit. Bestehen bei den genannten Themen spürbare Schwächen, dann erzielen die Anbieter oft auch weniger gute Noten für ihre Dienstleistungen, da sich Schwächen der Software

Die Software als solche schafft die Grundlage für gelungene Implementierungsprojekte und eine anforderungsgerechte Anwenderbetreuung.

Schwächen der Software lassen sich nur in sehr begrenztem Umfang durch Dienstleistungen des Anbieters kompensieren.

nur in sehr begrenztem Umfang durch Dienstleistungen kompensieren lassen.

Die Beratungs- und Support-Dienstleistungen während der Implementierung, aber auch während des späteren Betriebs, haben aber umgekehrt einen ganz erheblichen Einfluss auf die Beurteilung der ERP-Software. Hapert es hier an Beratungs- und Betreuungskapazität, -kompetenz und/oder Reaktionsgeschwindigkeit, fällt dies oft auch auf die Software zurück. Dies gilt insbesondere dann, wenn sich Release-Wechsel schwierig gestalten. Dabei besteht dann die Gefahr, dass eine Installation auf

einem veralteten Technologiestand „hängen“ bleibt.

Allerdings zeigen gerade in diesem Jahr einige Beispiele, dass ERP-Anwender durchaus zwischen der Leistungsfähigkeit der Software und dem Service des Anbieters unterscheiden: Bei SIVAS und ABAS ERP sind im Hinblick auf die Zufriedenheit mit der Betreuung durch den jeweiligen Anbieter Verschlechterungen gegenüber der Vorstudie aus 2022 zwischen 0,3 und 0,5 Schulnoten zu verzeichnen, während die gute bis sehr gute Bewertung der jeweiligen Software wesentlich stabiler geblieben ist.

Zufriedenheit mit Systemen und Software-Partnern

Trotz der insgesamt recht hohen Anwenderzufriedenheit zeigt sich am ERP-Markt auch 2024 durchaus Licht und Schatten: Der Vergleich der verschiedenen Software-Lösungen und -Anbieter zeigt im Hinblick auf die Gesamtbeurteilung der Softwareanbieter eine beachtliche Spanne von rund 1,5 Schulnoten. Bei der Software ist es immerhin eine ganze Schulnote! Der Vergleich zur Vorgängerstudie aus 2022 offenbart zudem einige Auf- bzw. Absteiger in Sachen „Anwenderzufriedenheit“.

Dabei muss vorausgeschickt werden, dass angesichts unterschiedlichster Anwendungsszenarien und Lösungscharakteristiken eine Segmentierung des ERP-Marktes notwendig ist, um die Vergleichbarkeit einzelner Lösungen im Hinblick auf die Anwenderzufriedenheit zu gewährleisten. Eine in dieser Hinsicht ganz zentrale Kenngröße ist die Komplexität der Installation einer ERP-Lösung, die sich an Parametern wie der Zahl der

Der Vergleich der verschiedenen Software-Lösungen und -Anbieter zeigt im Hinblick auf die Gesamtbeurteilung der Softwareanbieter eine beachtliche Spanne von rund 1,5 Schulnoten.

ERP-Arbeitsplätze, der Breite des mit der Software unterstützen Prozess- und Aufgabenspektrums, der Zahl der angebundenen Betriebsstätten sowie der Internationalität der ERP-Installation (Anzahl der Lokalisierungen bzgl. Sprachen und abgebildeter Rechtskreise) festmachen lässt.

Lösungen für die “Größeren ERP-Installationen“

Das Segment der sehr anspruchsvollen ERP-Installationen ist geprägt durch eine hohe Anzahl an ERP-Usern (>100), einen umfassenden funktionalen Scope sowie oftmals Multi-Site-, Multi-Language- und Multi-Legal-Charakteristik. Aufgrund dieser Komplexität finden sich die hier positionierten ERP-Lösungen in der Gesamtschau des Zufriedenheitsportfolios seit jeher tendenziell im hinteren Bereich wieder.

Das Gesamturteil für Software und Wartungspartner liegt mit einem Klassendurchschnitt von 1,89 spürbar unter dem Gesamtmarkt. Mit einer Notenspannweite von weniger als 0,4 Schulnoten liegen dabei alle „Schwergewichtslösungen“ in Sachen Anwenderzufriedenheit relativ dicht beieinander.

Gewinner und Verlierer unter den „Großen“

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

Dabei ist bei der Infor Cloud Suite (CS) die Gesamtzufriedenheit mit Software und Wartungspartner weitestgehend unverändert. Veränderungen zeigen sich hier nur im Detail: So fällt das Anwenderurteil über „Formulare & Auswertungen“

Aufgrund ihrer Komplexität finden sich die ERP-Lösungen des gehobenen Segments in der Gesamtschau des Zufriedenheitsportfolios seit jeher tendenziell im hinteren Bereich wieder.

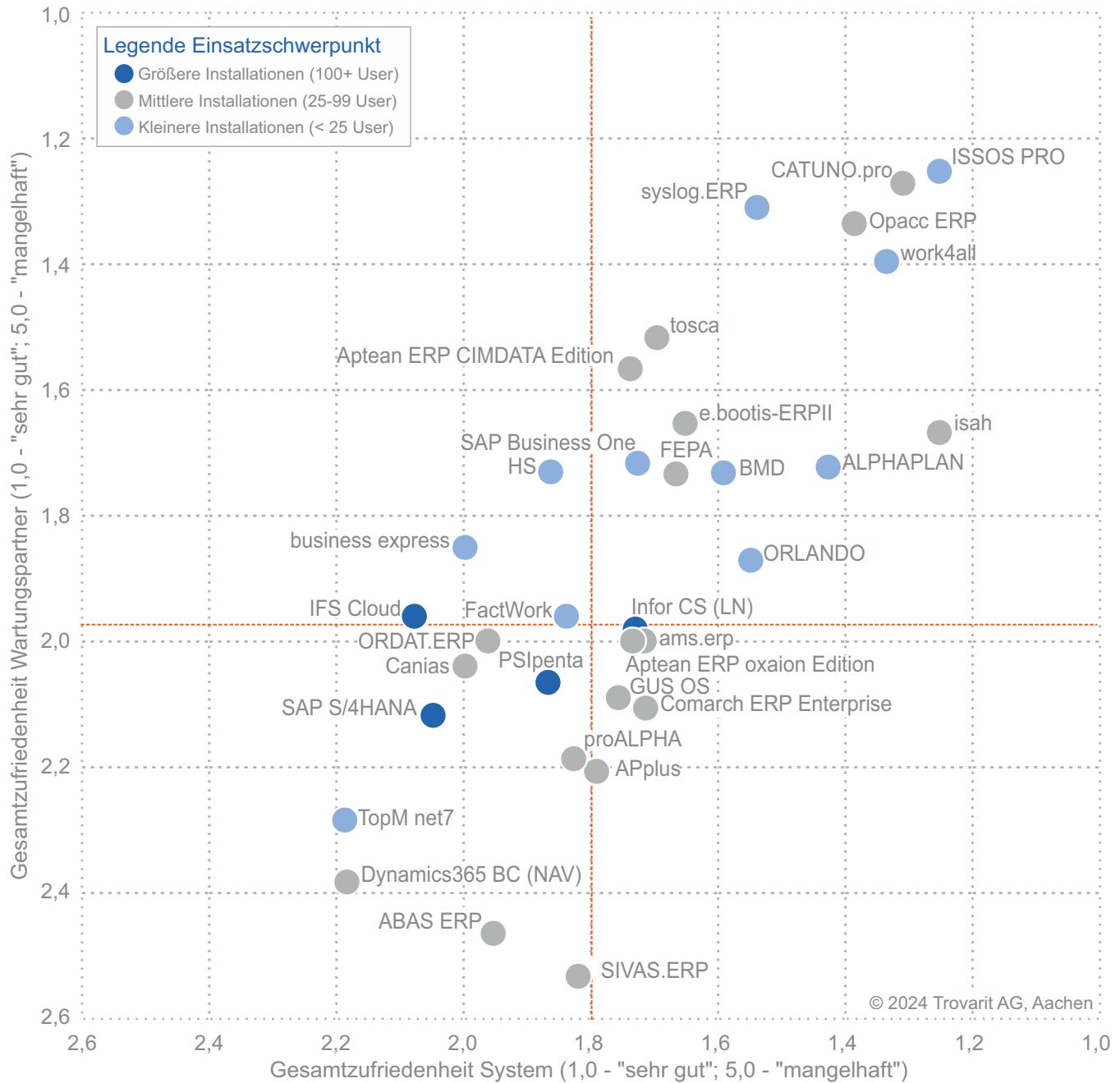
wesentlich besser aus als 2022, während die „Stabilität“ der Anwendung etwas schwächer eingestuft wird. Ebenfalls verbessert zeigen sich bei der Infor CS die Hotline bzw. der Support in Sachen „Erreichbarkeit“.

Im Gegensatz zur Infor Cloud Suite fällt die IFS Cloud, als Nachfolge-Lösung von IFS Applications, mit einer im Vergleich zur Vorstudie geradezu sprunghaft verbesserten Bewertung der „Zufriedenheit mit dem Wartungspartner“ auf: Es geht um fast eine ganze Schulnote nach oben!

Die Umstellung auf die Betreuung der Kunden über ein neu geschaffenes Partnermodell sowie weitere Veränderungen in der Organisation und dem Leistungsangebot der IFS hatte in den letzten Jahren für sehr viel Unmut und Verunsicherung bei den Bestandskunden der IFS gesorgt. Offenbar greift zumindest die Umstellung auf ein indirektes Betreuungsmodell mittlerweile in der gewünschten Weise. Die Zufriedenheit der IFS-Kunden mit dem Service des jeweiligen Wartungspartners rangiert im Segment der „Schwergewichte“ nun sogar wieder im vorderen Bereich.

Durch diese positive Entwicklung bei der IFS übernimmt in diesem Jahr die SAP mit ihrem Flaggschiff SAP S/4HANA die „Rote Laterne“ im Segment der „Schwergewichte“. Allerdings ist der Abstand zu den übrigen Lösungen in dieser Gewichtsklasse durchaus überschaubar, bewerten die Anwender die Software insgesamt doch erneut mit einem glatten „gut“ und die Services der Wartungspartner nur unwesentlich schlechter.

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



Lösungen für “Mittelgroße ERP-Installationen“

In der „Mittelgewichtsklasse“, dem Segment von ERP-Installationen mit 25 bis 100 ERP-Arbeitsplätzen, bewegt sich das Zufriedenheitsniveau nahe am Durchschnitt für den gesamten ERP-Markt. Etwas größere Kritik wird im Hinblick auf die Performance im Rahmen von Implementierungsprojekten laut, z. B. im Hinblick auf die „Termin- und Budgeteinhaltung“, den „Personalaufwand“ und auch die „Zielerreichung“. Gleichzeitig schneidet dieses Lösungssegment in puncto „Anpassbarkeit & Flexibilität der Software“ sowie bei den „Schnittstellen“ tendenziell überdurchschnittlich ab.

Gewinner und Verlierer bei den „Mittleren“

In der Spitzengruppe des Mittelsegments finden sich weniger bekannte Lösungen wie CATUNO.pro oder Opacc ERP mit einem Schwerpunkt im Groß-/Filialhandel und isah. Diese Lösungen zeichnen sich dadurch aus, dass sie nicht nur sehr gute Noten für die Software erhalten. Bei ihnen bewegt sich auch die Zufriedenheit mit dem Service der Wartungspartner auf einem ähnlich hohen 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 aus einer Hand, da alle Lösungen aus der Spitzengruppe direkt durch die Hersteller angeboten und betreut werden. Alle Spitzenreiter im Mittelsegment erzielen Spitzenwerte im Hinblick auf Support und Beratung.

Bei zweien der drei „Schlusslichter“ im Mittelsegment, ABAS ERP und der Maschinenbaulösung SIVAS ERP, vergeben die Kunden immer noch mindestens ein glattes „Gut“ bei der Gesamtzufriedenheit mit der Software. Dagegen fällt die Zufriedenheit mit der

Alle Spitzenreiter im Mittelsegment bekommen gute Noten für das System und erzielen Spitzenwerte im Hinblick auf Support und Beratung.

Betreuung durch den Wartungspartner um mehr als eine halbe Schulnote deutlich schwächer aus.

Am Beispiel von schrempp edv, dem Hersteller der Lösung SIVAS ERP, zeigt sich, dass Bestandskunden oft sehr sensibel auf Veränderungen der Produktstrategie und Supportprozesse reagieren. Der, angesichts einer wachsenden Kundenbasis notwendige, Prozess einer stärkeren (Branchen-) Fokussierung und Standardisierung wird von vielen SIVAS-Anwendern offenbar als Verlust an Flexibilität und Kundenorientierung wahrgenommen. Hier muss schrempp wohl noch Überzeugungsarbeit im Hinblick auf die Vorteile der Standardisierung leisten.

Bei der dritten Lösung im Hinterfeld, Dynamics 365 Business Central (ehem. Dynamics NAV), kritisieren die Anwender sowohl das Preis-/Leistungsverhältnis für die Software als auch für die Wartung. Dabei lässt sich hier der Trennstrich zwischen der Vergütung für die Softwarenutzung und für die Wartung immer weniger klar ziehen, da sich das „Subscription-Modell“ im D 365-Bereich mittlerweile weitgehend durchsetzt. Bei Dynamics 365 BC fallen aber auch einige Kritikpunkte im Hinblick auf die Software auf: Die „Performance“, die „Release-Fähigkeit“ und die „Dokumentation der Software“ werden deutlich kritischer beurteilt als bei den anderen Lösungen in dieser Gewichtsklasse.

Lösungen für die „Kleineren Unternehmen“

In der „Leichtgewichtsklasse“, ERP-Lösungen mit einem Einsatzschwerpunkt bei Installationen unter 25 ERP-Arbeitsplätzen, liegt das Zufriedenheitsniveau insgesamt spürbar über dem des Gesamtmarktes. Dies ist im Kern auf die geringere Komplexität der ERP-Installationen zurückzuführen. Angesiedelt sind hier schlanke ERP-Lösungen mit deutlichem Fokus auf dem Finanzwesen und die kaufmännische Auftragsabwicklung, wie z. B. HS (Hamburger Software) oder BMD. Von diesen Lösungen gibt es im deutschsprachigen Raum oft über 10.000 Installationen. Auf der anderen Seite finden sich hier – z. T. hoch spezialisierte und dabei fachlich durchaus breit aufgestellte – ERP-Lösungen, die meist von einem sehr überschaubaren Kundenkreis genutzt werden, wie z.B. syslog ERP, ISSOS PRO, winweb-food oder Majesty. Und schließlich finden sich hier auch relativ breit aufgestellte ERP-Lösungen mit großem Kundenkreis wie z. B. SAP Business One.

Positiv absetzen können sich die Lösungen insbesondere im Hinblick auf die „Release-Fähigkeit“ (+0,14 Schulnoten) und „Performance“ (+0,18) sowie im Hinblick auf die „Anwenderdokumentation“ der Software (+0,14). Im Bereich von Support bzw. Hotline fallen die Reaktionsschnelligkeit (+0,19) und Kompetenz (+0,16) 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.

Gewinner und Verlierer bei den „Kleineren“

Blickt man auf die verschiedenen ERP-Lösungen, dann rangieren – wie 2022 – 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 insbesondere im Hinblick auf Support und Wartung der Software deutlich positiv vom Durchschnitt des Marktsegmentes ab.

Das Schlusslicht bildet – wie bereits 2022 – mit deutlichem Abstand zu den anderen ERP-Lösungen dieses Segments TopM net7. Obwohl die Software in puncto „Ergonomie“ und „Release-Fähigkeit“ durchaus überdurchschnittliche Noten bekommt, gibt es hier harsche Kritik im Hinblick auf die „Performance“ und die „Schnittstellen“. Auch im Bereich Support bzw. Hotline kann TopM net7 nicht mit den guten Noten der anderen „kleineren“ ERP-Lösungen mithalten.

Die „kleineren“ Lösungen punkten mit schnellem und kompetenten Service bei Support und Hotline.

Nutzen & Herausforderungen des ERP-Einsatzes

Die Zufriedenheit der ERP-Anwender ist natürlich vor dem Hintergrund der Erwartungen an den Nutzen zu sehen, der durch den ERP-Einsatz erzielt wird. Dabei sind ERP-Systeme in den Augen der Anwender zuallererst ein „Werkzeug zur Auftragsabwicklung“, rund 93% der befragten Anwender stimmen dieser Rollenbeschreibung uneingeschränkt bzw. in hohem Maße zu.

ERP-Systeme 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“ sieht (ca. 56%). Eine damit korrespondierende Rolle der ERP-Software als „Rückgrat der Software-Landschaft“ im Unternehmen sehen ca. 58% der Studienteilnehmer.

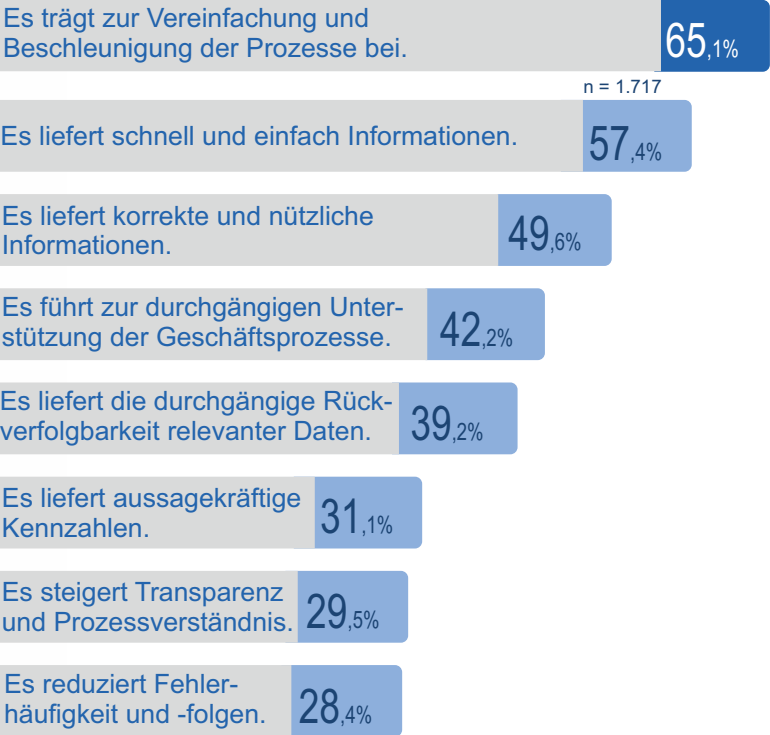
Für die Zukunft sehen die Anwender die ERP-Software insgesamt in einer stärkeren Rolle, wobei die Rollen als „Automatisierungswerkzeug“, „Prozessstabilisator und Qualitätsgarant“ sowie als „Cockpit zur Unternehmenssteuerung“ mit einem Zuwachs von 25% bis 33% im Vergleich zum Status Quo am meisten hinzugewinnen.

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

Anwender im Vergleich zur Vorgängerstudie insgesamt recht stabil.

Signifikante Unterschiede in der Nutzenbewertung zeigen sich in Abhängigkeit von der Größenordnung der Anwenderunternehmen: Während gerade kleinere Unternehmen insbesondere den Nutzen der ERP-Software im Hinblick auf die „Prozesseffizienz“ und „Transparenz“ sehen, sind diese Aspekte bei den größeren Unternehmen zwar auch auf der Agenda. Im Gegensatz zu den Kleinen, liegt der Nutzen einer ERP-Software aber wesentlich stärker in der „Prozessautomatisierung“ sowie in der Verbesserung und „Beschleunigung der firmenübergreifenden bzw. auch der internationalen Zusammenarbeit“.

Nutzen von ERP-Systemen



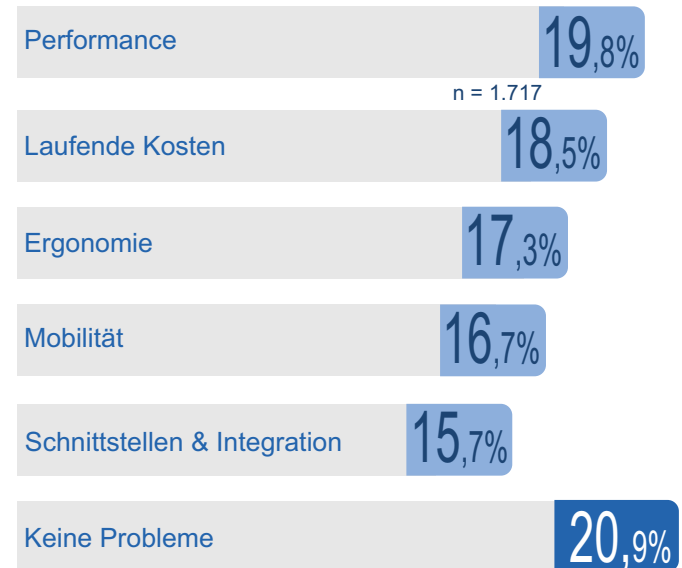
Diesem Nutzen stehen jedoch auch Herausforderungen gegenüber, die der Einsatz einer ERP-Software mit sich bringt:

Die größten Problemfelder spiegeln das Bild der Anwender(un)zufriedenheit: „Performance“, „Laufende Kosten“, „Ergonomie“, „Mobilität“ und „Schnittstellen“ sind die meistgenannten Probleme. Dabei gibt es durchaus „Bewegung“ bei den Problemfeldern. So werden „Laufende Kosten“ sowie die „Performance“ heute deutlich öfter problematisiert als noch vor zwei Jahren.

Wie beim Nutzen zeigen sich sehr große Unterschiede in den verschiedenen Größenkategorien: So stufen nur knapp 10% der 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 rund 10% 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“, „Ergonomie“ und „Datenqualität“. Auch fällt auf, dass mit ca. 12% 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

Meistgenannte Herausforderungen im ERP-Betrieb



hinauszögern. Dies wiederum verstärkt aufgrund eingeschränkter technologischer Möglichkeiten Probleme mit der Anpassbarkeit, Schnittstellen und der Ergonomie von ERP-Software.

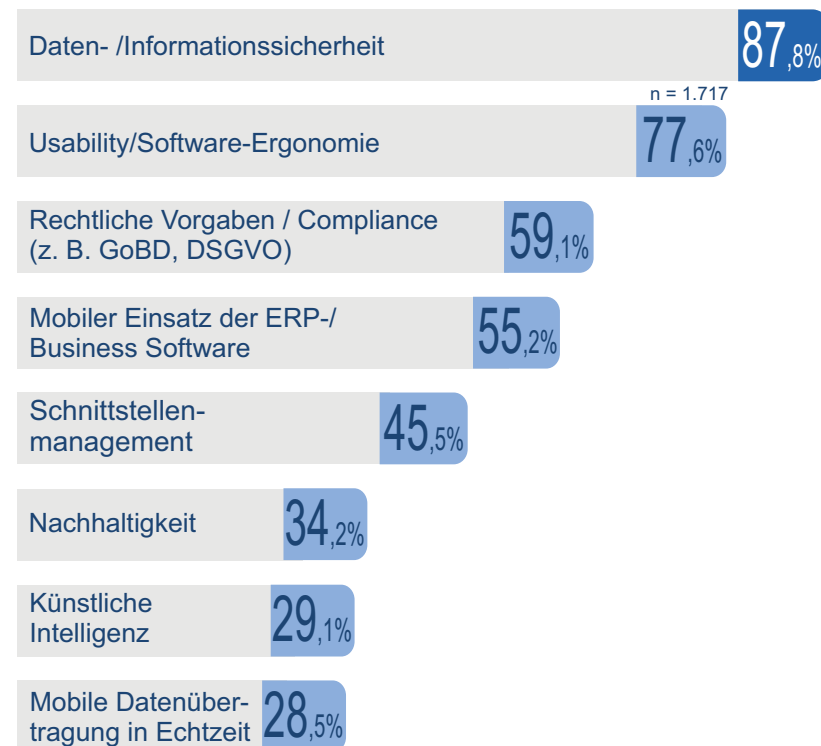
Die kleineren Unternehmen sehen dagegen auffallend oft in der „Mangelnden Anpassbarkeit“ ihrer ERP-Software ein Problem (ca. 16% der Unternehmen). Dies korrespondiert mit dem Umstand, dass die Hersteller von Software-Lösungen für kleinere Unternehmen im Interesse der Wirtschaftlichkeit sehr viel Wert 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 Managements“ 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 12% der Fälle überhaupt kein mobiler Zugriff auf eine ERP-Lösung erfolgt. Zwar dominiert beim mobilen Zugriff der Einsatz von Laptops/Notebooks mit 82%, die sich vom klassischen Arbeitsplatzrechner nicht fundamental unterscheiden. Immerhin 42% der Teilnehmer geben aber auch an, dass über den Tablet-Rechner auf die ERP-Software zugegriffen wird. Darüber hinaus wird in ca. 25% der Unternehmen die ERP-Software über das Smartphone genutzt. Die anhaltende Kritik der Anwender an der Leistungsfähigkeit der ERP-Lösungen auf diesem Gebiet offenbart, dass die Möglichkeiten vieler ERP-Lösungen an dieser Stelle

Die 8 wichtigsten ERP-Trends aus Sicht der Anwender



immer noch dem Bedarf hinterherhinken.

Die Einhaltung „**Rechtlicher Vorgaben**“ 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 verbunden sind. In der Praxis betrifft dies z. B. die Berichterlegung im Rahmen der Nachhaltigkeitsberichterstattung, 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.

Die große Bedeutung des „**Schnittstellen-managements**“ 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. Gleichzeitig zeigt die Studie aber auch, dass die Digitalisierung in der Peripherie von ERP-Lösungen deutlich zunimmt. „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 Kundenbeziehungsmanagement, Online-Verkauf, Dokumentenmanagement, Entwicklung und Konstruktion, 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.

Das Thema „**Nachhaltigkeit**“ stellte 2022 einen hoch gehandelten Neueinsteiger unter den wichtigsten Trends im ERP-Umfeld dar. Trotz eines leichten Rückgangs haben auch 2024 Fragestellungen rund um die Energie-Effizienz oder auch die CO₂- bzw. Öko-Bilanzierung ihre Position in der Liste der wichtigsten ERP-Themen gehalten. Dies erklärt sich aus der Notwendigkeit für viele Unternehmen, angesichts zahlreicher politischer und gesetzgeberischer Initiativen zuletzt aber vermehrt auch durch einen

Wenn es zukünftig gelingt, auch Nachhaltigkeitsziele im Rahmen der Disposition zu berücksichtigen, dann kann ERP-Software einen unmittelbaren Beitrag zur Steigerung der Nachhaltigkeit der Wirtschaft leisten.

zunehmenden Druck von Kundenseite, Fortschritte in Richtung der Klima-Neutralität 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.

Seit 2022 geradezu sprunghaft gewachsen ist die Relevanz der „**Künstlichen Intelligenz**“ (KI) im Hinblick auf den ERP-Einsatz. Diese Entwicklung ist sicherlich nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass KI in der Form von ChatGPT und vergleichbaren Services seit Ende 2022 eine breite Anwenderschaft in den

Unternehmen gefunden hat. Die durchaus beeindruckende Leistungsfähigkeit der großen Sprachmodelle (Large Language Models) in Verbindung mit den Generative Pre-Trained Transformers (GPTs) – insbesondere, wenn es um die Verarbeitung von geschriebener oder gesprochener Sprache, Bildern oder auch Programm-Code geht – weckt bei vielen Studienteilnehmern offenbar klarere Vorstellungen von sinnvollen Anwendungs-Szenarien auch im ERP-Kontext.

Betrachtet man konkrete Anwendungsfälle der „Künstlichen Intelligenz“ im ERP-Kontext, dann wird deren Relevanz noch wesentlich größer: Immerhin fast die Hälfte der Teilnehmer halten die KI-gestützte Automatisierung im Bereich des Stammdatenmanagements für einen sehr relevanten Anwendungsfall. Ähnlich hoch wird die Relevanz einer automatisierten Anpassung von Dispositionsparametern im ERP-System eingestuft.

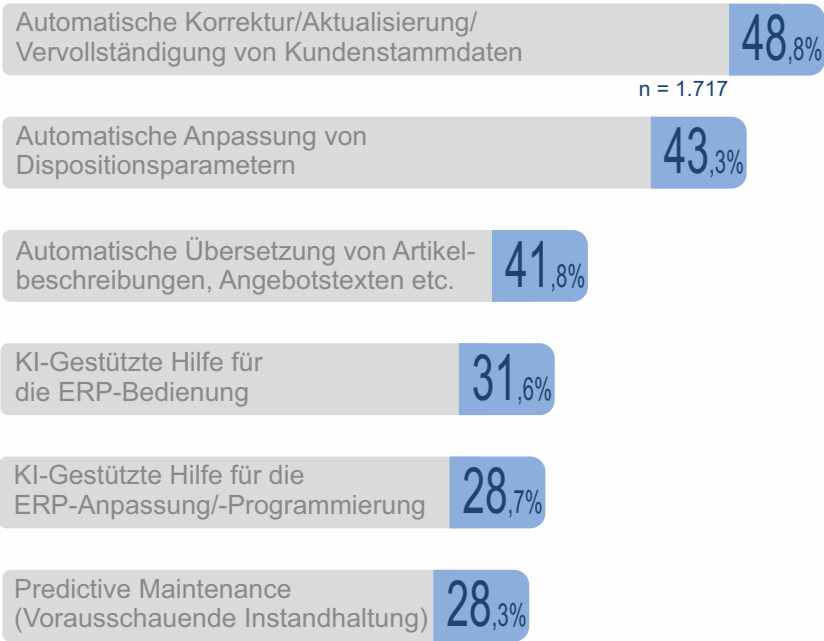
Einen starken Bedeutungszuwachs um mehr als 11% erfährt die „Automatische Übersetzung z. B. von Artikelbeschreibungen, Angebotstexten etc.“. Hier kommt sicherlich ebenso sprachbasierte KI zum Tragen wie bei den 2024 erstmals untersuchten „Co-Piloten“, sowohl für die „Bedienung der ERP-Lösung“ als auch für deren „Anpassung bzw. Programmierung“ z. B. im Rahmen des Customizing.

Einige Anwendungsfälle treffen in ausgewählten Branchen auf besondere Resonanz: Dies gilt z. B. für die „Vorausschauende Instandhaltung“ sowie die „Intelligente Variantenkonfiguration“, die jeweils von deutlich über 30% der

Industrieunternehmen als sehr relevant eingestuft werden.

Und schließlich gilt: Fast allen untersuchten Anwendungsfällen für die Künstliche Intelligenz wird eine höhere Relevanz beigemessen als noch vor zwei Jahren. Auch daraus lässt sich ableiten, dass die Technologie der Künstlichen Intelligenz in absehbarer Zukunft in der betrieblichen Praxis des ERP-Einsatzes Einzug halten wird.

Relevanz von Anwendungsfällen für "Künstliche Intelligenz"



Datenbasis & Studienkonzept

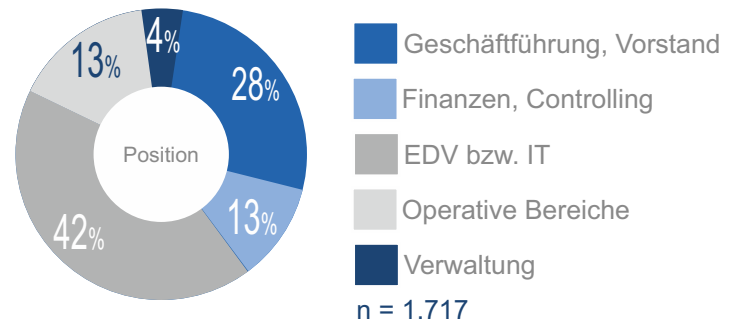
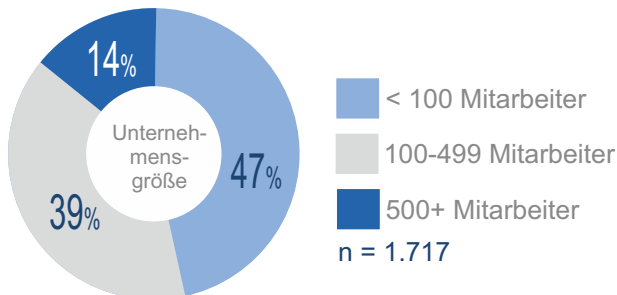
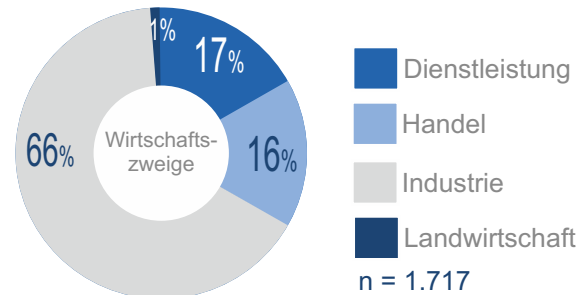
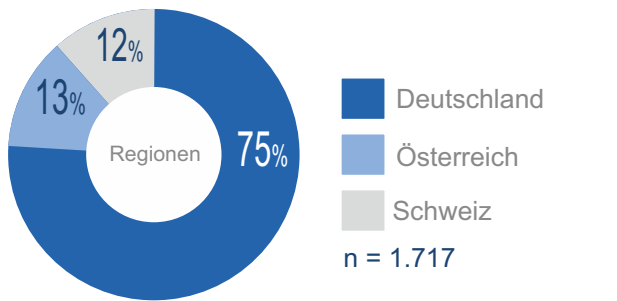
Fragebögen

Basis für die Studie ist eine Datenerhebung, die von Mitte März bis Ende Juni 2024 durchgeführt wurde. Insgesamt wurden 2.226 Fragebögen bearbeitet, wovon nach intensiver Qualitätsprüfung 1.717 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 133 verschiedene ERP-Systeme im Einsatz. 43 Systeme wurden im Rahmen von gültigen Fragebögen bewertet. Für 33 Systeme liegen belastbare Zufriedenheitsaussagen vor, da die Anzahl der gültigen Fragebögen bei diesen Systemen einen relevanten Anteil der installierten Basis repräsentiert. Bei weiteren zehn Systemen wurden die Qualitätsstandards der Studie knapp verfehlt. Hier liegen Zufriedenheitsergebnisse mit eingeschränkter Aussagekraft vor.

Verteilung der Teilnehmer nach...



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.

Sponsoren



abas Software GmbH
www.abas-erp.com/de



ams.Solution AG
www.ams-erp.com



Asseco Solutions AG
www.assecosolutions.com



AZTEKA Consulting GmbH
www.azteka.de



FLEXiCODE GmbH
www.flexicode.net



IFS Deutschland GmbH
www.ifs.com



Infor (Deutschland) GmbH
www.infor.de



myfactory International GmbH
www.myfactory.com



proALPHA Business
Solutions GmbH
www.proalpha.com



PSI Automotive &
Industry GmbH
-ein Unternehmen der PSI Software AG-
www.psi-automotive-industry.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 und die internationale Einsetzbarkeit.
- Nochmals verschlechtert hat sich im Vergleich zu 2022 das Anwenderurteil zur „Performance“ der ERP-Software.
- Im Hinblick auf die Unterstützung des ERP-Betriebs durch den ERP-Anbieter schneiden die „Beratung bei der Optimierung des ERP-Einsatzes“, „Schnelligkeit von Hotline und Support“ sowie das „Schulungs- und Informationsangebot“ in den Augen der ERP-Anwender am schlechtesten ab.
- Im Projekt stellen die fehlende oder unzureichende Anpassungsdokumentation, fehlende Budgettreue und der hohe Personalaufwand die größten Probleme dar.

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.
- Bei den größeren Unternehmen stehen eher Themen wie die Verbesserung der firmenübergreifenden bzw. auch der internationalen Zusammenarbeit sowie der Datenschutz im Fokus.
- Die größten Problemfelder spiegeln das Bild der Anwender(un)zufriedenheit wider: Performance,

laufende Kosten, Ergonomie, Mobilität, Schnittstellen und der Aufwand für Release-Wechsel sind mit einem Anteil von 15% bis 20% der Teilnehmer die meistgenannten Probleme.

- 21% der Unternehmen geben zu Protokoll, dass sie im ERP-Betrieb keinerlei Probleme haben (2022: 19%).

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.
- Die Einhaltung „Rechtlicher Vorgaben“ 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 verbunden sind.
- 41% der befragten Unternehmen können sich zukünftig nicht mehr vorstellen, ihre ERP-Lösung „On-Premise“ zu betreiben. Immerhin ca. 35% der Unternehmen können sich einen Betrieb in der Private Cloud vorstellen, während dies bei der „Public Cloud“ nur für 11% gilt.
- Seit 2022 geradezu sprunghaft gewachsen ist die Relevanz der „Künstlichen Intelligenz“ (KI) im Hinblick auf den ERP-Einsatz.