

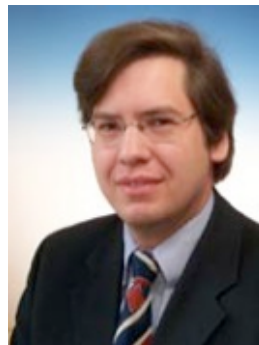
ERP-Studie

Hannover Messe 2010 (19. bis 24. April 2010)

26. April 2010

Marco Becker
marco.becker@mondula.com

Jan Ortmann
jan.ortmann@mondula.com



Zusammenfassung

Im Rahmen der diesjährigen Hannovermesse hat das Projekt MONDULA der Universität Hamburg vom 19. bis 23 April 2010 eine empirische Studie zum Thema ERP-Software durchgeführt.

Mit Hilfe von insgesamt 237 Befragten sollen die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit dem aktuell genutzten ERP-System evaluiert werden. Hierauf aufbauend erfolgt eine grundlegende Analyse der wichtigsten Eigenschaften von ERP-Systemen.

Gefördert durch:

Förderzeitraum:
Oktober 2009 bis September 2010



Gliederung

1	Zielsetzung dieser empirischen Studie	3
2	Aufbau dieser empirischen Studie	4
2.1	Bedeutung von ausgewählten Eigenschaften einer ERP-Software (Wunscheigenschaften).....	4
2.2	Basisdaten der aktuell im befragten Unternehmen eingesetzten ERP-Software	4
2.3	Allgemeine Daten zum Unternehmen.....	4
3	Ergebnisse	5
3.1	Aktuell eingesetztes ERP-System und dessen bisherige Nutzungsdauer	5
3.1.1	Kleine und mittlere Unternehmen	5
3.2.2	Großunternehmen	6
3.2	Zufriedenheit mit dem aktuell eingesetzten ERP-System	7
3.3	Eigenschaften von ERP-Systemen	9
4	Interpretation der Ergebnisse	13
4.1	Abbildung Ihrer individuellen Unternehmensprozesse	13
4.2	Zugriff auf alle Unternehmensdaten aus einem System.....	13
4.3	Kollaboratives Optimieren Ihrer Unternehmensprozesse	13
4.4	Schnelle Einführung / geringe Kosten (TCO/RCO)	14
4.5	Umfassendes Angebot / einfache Erweiterungsmöglichkeit.....	14
4.6	Einfaches Lizenzmodell.....	14
4.7	Kundenorientierter Support	14
5	Zusammenfassung / Fazit	15

Anhang: Fragebogen zur empirischen Studie

1 Zielsetzung dieser empirischen Studie

Während der diesjährigen Hannover Messe (19. bis 24. April 2010) hat das Projekt MONDULA der Universität Hamburg eine empirische Studie zur Evaluierung von ERP-Software durchgeführt.

An vier Messetagen wurden insgesamt 237 Mitarbeiter und Führungskräfte verschiedenster Unternehmen bezüglich ihrer Zufriedenheit mit der in ihrem Unternehmen eingesetzten ERP-Software befragt. Diese Befragung fand in Form eines persönlichen Interviews anhand eines standardisierten Fragebogens statt.

Rund 35 % der Befragten sind mit der in ihrem Unternehmen derzeit eingesetzten ERP-Software nicht zufrieden. Die Ursachen für diese Unzufriedenheit sollen mit Hilfe dieses Beitrags näher analysiert werden.

2 Aufbau dieser empirischen Studie

Die vorliegende Studie gliedert sich in insgesamt drei Teile¹:

2.1 Bedeutung von ausgewählten Eigenschaften einer ERP-Software (Wunscheigenschaften)

Im ersten Teil dieser empirischen Studie sollen die Wunscheigenschaften von Unternehmenssoftware bzw. genauer von ERP-Software ermittelt werden. Abgefragt wurden hierbei in erster Linie Eigenschaften, die über die Möglichkeiten einfacher ERP-Systeme hinausgehen. Im Vorfeld der Befragung wurde hierzu eine Auswahl sieben wichtiger Eigenschaften innovativer ERP-Software ermittelt. Bewusst wurden hierbei auch Eigenschaften von ERP-Systemen zur Auswahl gestellt, die zum aktuellen Stand (noch) nicht in den am Markt etablierten Standard-Software-Produkten der etablierten Hersteller integriert sind.

2.2 Basisdaten der aktuell im befragten Unternehmen eingesetzten ERP-Software

Mit Hilfe des zweiten Teils dieser empirischen Studie sollen einige Basisdaten sowie die Zufriedenheit mit dem aktuell im Unternehmen des Interviewpartners vorhanden ERP-Software gesammelt und anschließend ausgewertet werden.

Hierzu zählen insbesondere:

- Alter der aktuell eingesetzten ERP-Software
- Projektvolumen bei der Einführung des aktuell genutzten Systems
- Zufriedenheit mit der aktuell genutzten ERP-Software
- Hersteller und Produktbezeichnung der aktuell eingesetzten ERP-Software²

2.3 Allgemeine Daten zum Unternehmen

Im abschließenden dritten Teil dieser Befragung wurden die Unternehmensgröße sowie die Branche des befragten Unternehmens ermittelt.

¹ Der Fragebogen zu dieser empirischen Studie ist im Anhang abgebildet.

² Die Fragen nach dem Hersteller und der Produktbezeichnung des aktuell eingesetzten ERP-Systems wurden von rund 90 % der Befragten nicht beantwortet.

3 Ergebnisse

3.1 Aktuell eingesetztes ERP-System und dessen bisherige Nutzungsdauer

Bei der Analyse der aktuell eingesetzten ERP-Software und des Alters des ERP-Systems empfiehlt sich eine Differenzierung nach der Unternehmensgröße:

3.1.1 Kleine und mittlere Unternehmen

Viele kleine und mittelständische Unternehmen setzen zur Zeit noch ERP-Lösungen von ebenfalls kleinen und mittelständischen Anbietern ein.

Besonders kleine Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitern versuchen oftmals ganz ohne ein ERP-System auszukommen. Dies ist nur möglich, indem sie die sehr strukturierten administrativen Prozesse der Finanzbuchhaltung outsourcen. Alle anderen Prozesse werden über nicht vernetzte Einzelsoftwarelösungen - oftmals über MS Excel - realisiert. Dies führt zu einer Vielzahl von Insellösungen mit möglichen Inkonsistenzen, da nicht auf eine gemeinsame Datenbasis zurückgegriffen werden kann.

Speziell bei den mittleren Unternehmen ist zur Zeit ein Trend zur Erneuerung bzw. zur Modernisierung der aktuell genutzten ERP-Software zu erkennen.

Hierbei wurden und werden die proprietären Systeme nach und nach durch vollwertige ERP-Software mit einem Gesamtprojektivolumen zwischen 100.000 € und 400.000 € ausgetauscht. Insbesondere die größeren mittelständischen Unternehmen setzen auf etablierte Standardlösungen beispielsweise von Microsoft, Oracle und SAP.³

Die durchschnittliche Nutzungsdauer der ERP-Software ist in der folgenden Abbildung zusammengefasst:

³ Mittelstandsprodukte:

Microsoft: - Dynamics AX
- Dynamics NAV

ORACLE: - JD Edwards Enterprise One
- PeopleSoft Enterprise

SAP: - Business All in One
- Business by Design
- Business One

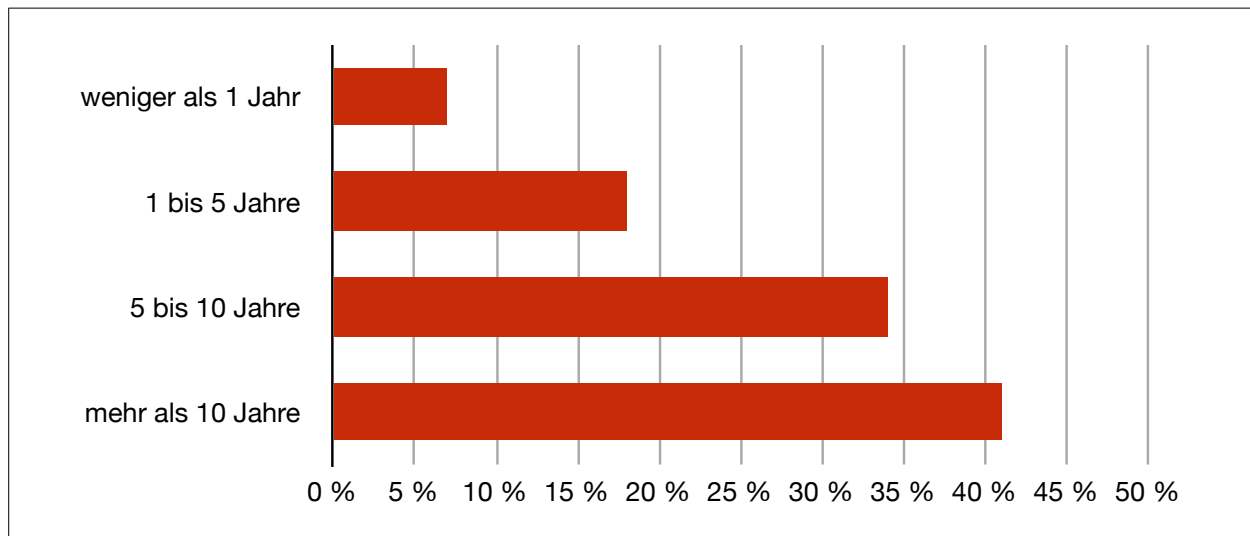


Abb. 1: Durchschnittliche Nutzungsdauer von ERP-Software bei kleinen und mittelständischen Unternehmen

3.2.2 Großunternehmen

Großunternehmen und weltweit tätige Unternehmen setzen häufig die Softwarelösungen von SAP, gefolgt von ERP-Produkten anderer etablierter Hersteller wie beispielsweise Microsoft und Oracle ein⁴.

Die durchschnittliche Nutzungsdauer der ERP-Software ist in der folgenden Abbildung zusammengefasst:

⁴ Produkte für Großunternehmen und weltweit operierende Konzerne:

Microsoft: - Dynamics AX
- Dynamics NAV

ORACLE: - JD Edwards Enterprise One
- PeopleSoft Enterprise

SAP: - Business Suite (vormals R3)

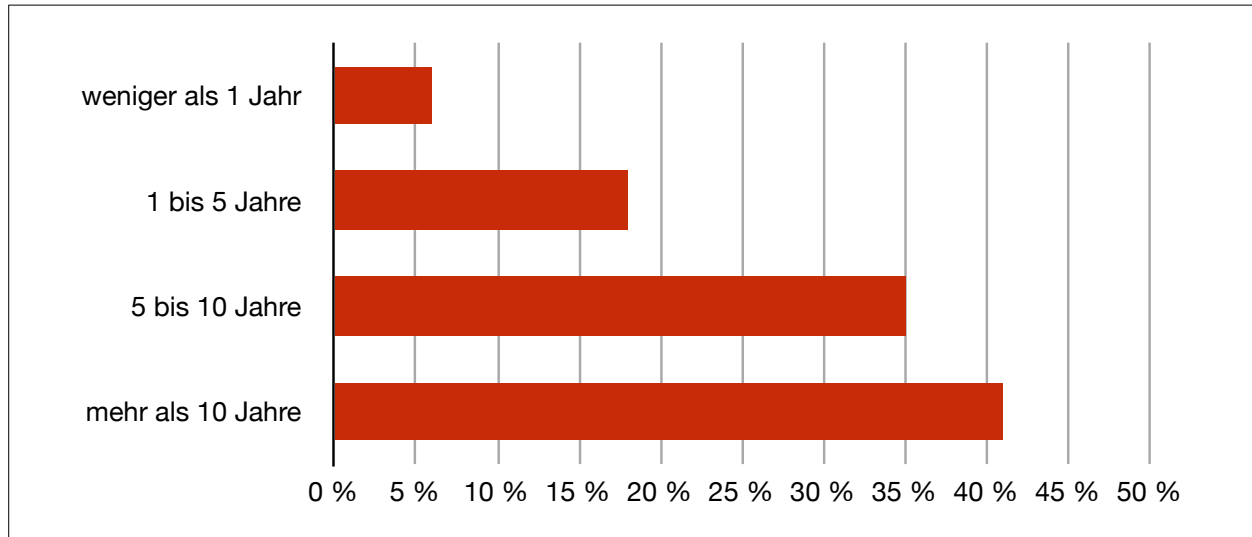


Abb. 2: Durchschnittliche Nutzungsdauer von ERP-Software bei Großunternehmen

3.2 Zufriedenheit mit dem aktuell eingesetzten ERP-System

Etwas mehr als ein Drittel der Befragten ist mit der im entsprechenden Unternehmen derzeit eingesetzten ERP-Software nicht zufrieden:

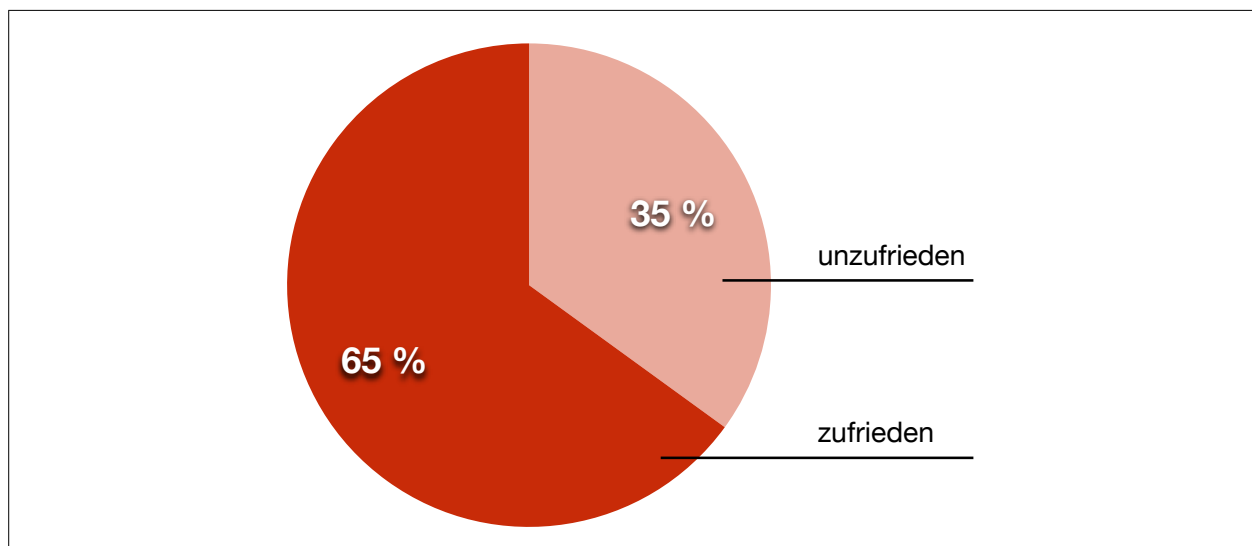


Abb. 3: Zufriedenheit mit der aktuell eingesetzten ERP-Software

Die Zufriedenheit mit dem im Unternehmen eingesetzten ERP-System variiert in Abhängigkeit zur Unternehmensgröße stark. Es fällt auf, dass annähernd die Hälfte (rund 45 %) der kleinen und mittleren Unternehmen mit der aktuell eingesetzten ERP-Software nicht zufrieden sind.

In der folgenden Abbildung ist die Zufriedenheit aller Unternehmen mit dem aktuell eingesetzten ERP-System mit der Gruppe der kleinen und mittleren Unternehmen gegenüber gestellt:

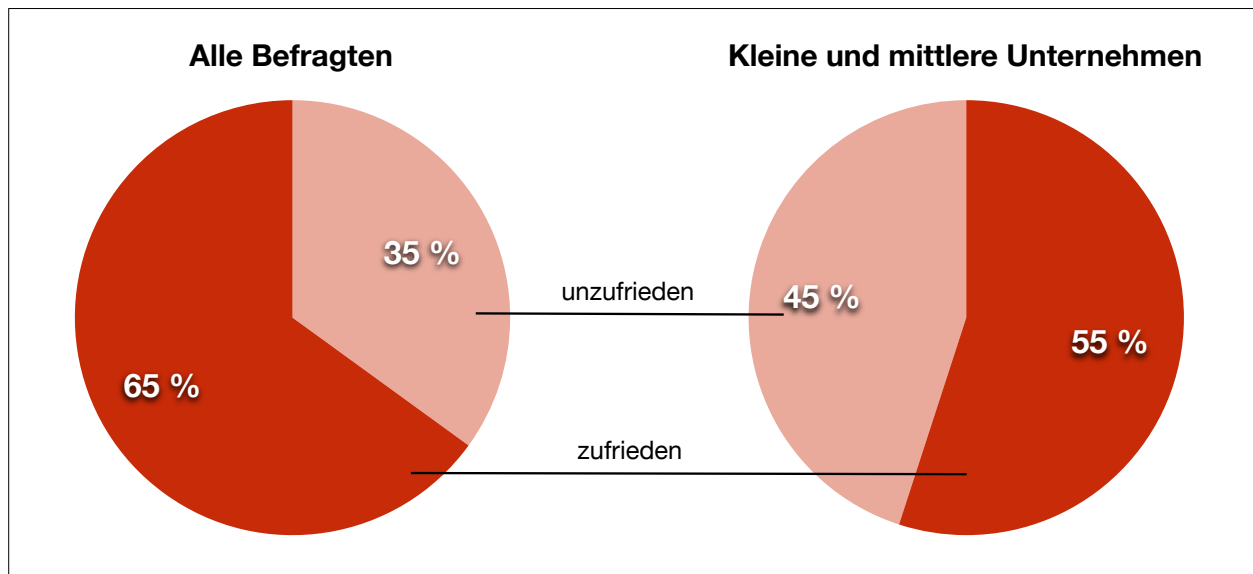


Abb. 4: Gegenüberstellung - Zufriedenheit mit der aktuell eingesetzten ERP-Software (Alle Befragten vs. kleine und mittlere Unternehmen)

Im Gegensatz dazu sind die befragten Mitarbeiter und Führungskräfte der Großunternehmen mit dem in ihrem Hause eingesetzten ERP-System deutlich zufriedener als der Durchschnitt der Befragten.

In der folgenden Abbildung ist die Zufriedenheit aller Unternehmen mit dem aktuell eingesetzten ERP-System mit der Gruppe der Großunternehmen gegenüber gestellt:

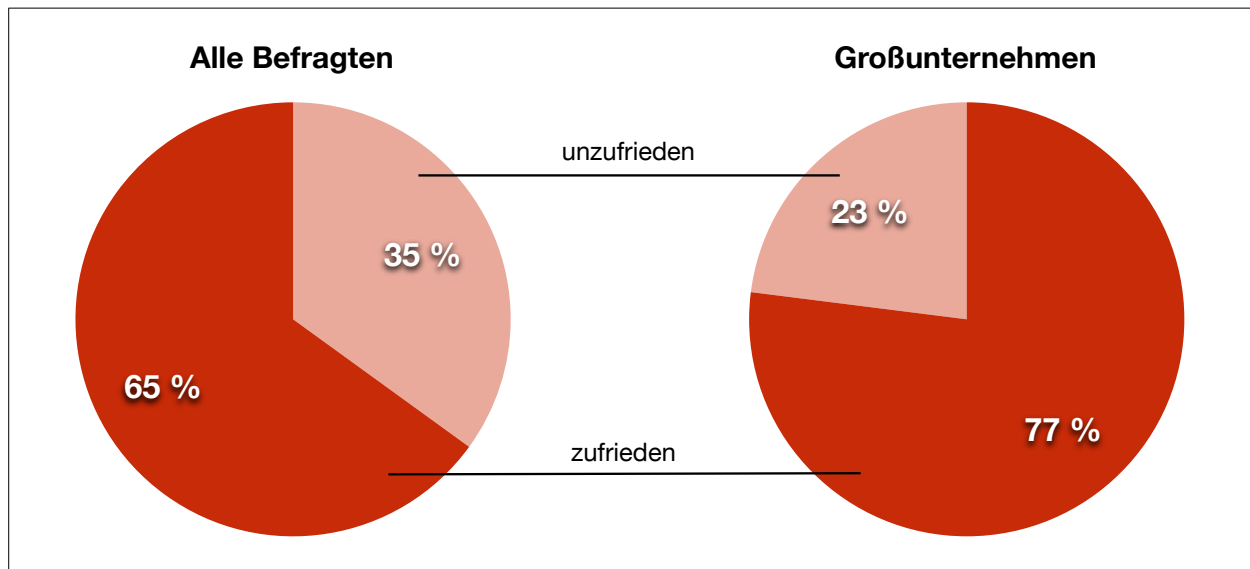


Abb. 5: Gegenüberstellung - Zufriedenheit mit der aktuell eingesetzten ERP-Software (Alle Befragten vs. Großunternehmen)

3.3 Eigenschaften von ERP-Systemen

Bei der Analyse der Eigenschaften einer ERP-Software haben sich im Vorfeld dieser empirischen Studie insgesamt sieben Schlüsseleigenschaften herauskristallisiert, die im Folgenden näher analysiert werden sollen:

1. Abbildung der individuellen Unternehmensprozesse
2. Zugriff auf alle Unternehmensdaten aus einem System
3. Kollaboratives Optimieren der Unternehmensprozesse
4. Schnelle Einführung / geringe Kosten (TCO / RCO)
5. Umfassendes Angebot / einfache Erweiterungsmöglichkeit
6. Einfaches Lizenzmodell
7. Kundenorientierter Support

Rund 23 % der Befragten haben als Haupteigenschaft eines ERP-Systems die Abbildung der individuellen Unternehmensprozesse gewählt. Mit rund 18 % folgt das kollaborative Modellieren und Optimieren der Unternehmensprozesse. Für weitere 17 % der Befragten steht der Zugriff auf alle unternehmensrelevanten Daten aus einem System im Vordergrund.

Die kollaborative Modellierung und Optimierung von Unternehmensprozessen wird derzeit von keinem standardisierten ERP-System eines etablierten Anbieters bereitgestellt. In Bezug auf die

Individualisierung des Prozessmodells sind der Modellierung bei den ERP-Systemen der etablierten Anbieter ebenfalls enge Grenzen gesetzt.

Die vollständige Auswertung ist in der folgenden Grafik zusammengefasst:

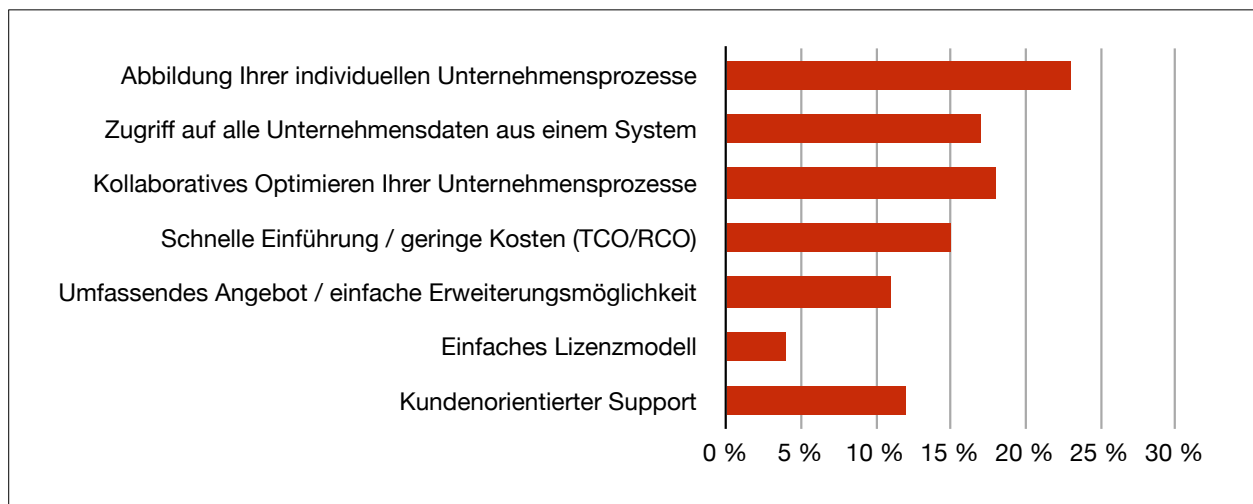


Abb. 6: Eigenschaften von ER-Systemen - alle befragten Unternehmen

Aufgrund der Tatsache, dass eine ganze Reihe von Unternehmen ihre aktuell im Einsatz befindliche ERP-Software nicht zufriedenstellend beurteilt haben, kann davon ausgegangen werden, dass diese Anforderungen von der aktuell eingesetzten Software nicht im gewünschten Maße unterstützt werden.

Es lohnt sich somit eine differenziertere Betrachtung nach der Unternehmensgröße:

Kleine und mittlere Unternehmen

Für kleine und mittlere Unternehmen ist die Abbildung der individuellen Unternehmensprozesse mit 25 % von entscheidender Bedeutung. Es folgt mit rund 20 % die schnelle Einführung eines neuen ERP-Systems bei angemessenen Gesamtkosten sowie ein kundenorientierter Support.

Die vollständige Auswertung für kleine und mittlere Unternehmen ist in der folgenden Grafik zusammengefasst:

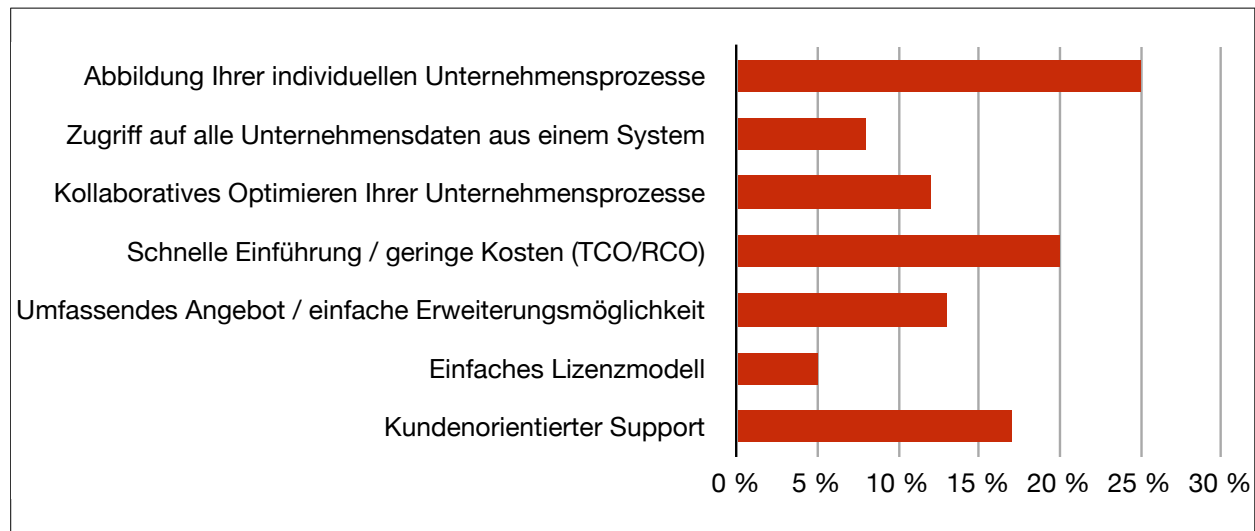


Abb. 7: Eigenschaften von ERP-Systemen - Kleine und mittlere Unternehmen

Großunternehmen

Bei der Auswertung dieser empirischen Analyse hat sich gezeigt, dass die Großunternehmen bezüglich der favorisierten Eigenschaften von ERP-Software andere Prioritäten setzten als kleine und mittlere Unternehmen.

Für Großunternehmen hat der Zugriff auf alle Unternehmensdaten aus einem System heraus mit 27 % die oberste Priorität, gefolgt vom kollaborativen Optimieren der Unternehmensprozesse mit 22 % und der generellen Abbildung der individuellen Unternehmensprozesse mit 21 %.

Die vollständige Auswertung für Großunternehmen ist in der folgenden Grafik zusammengefasst:

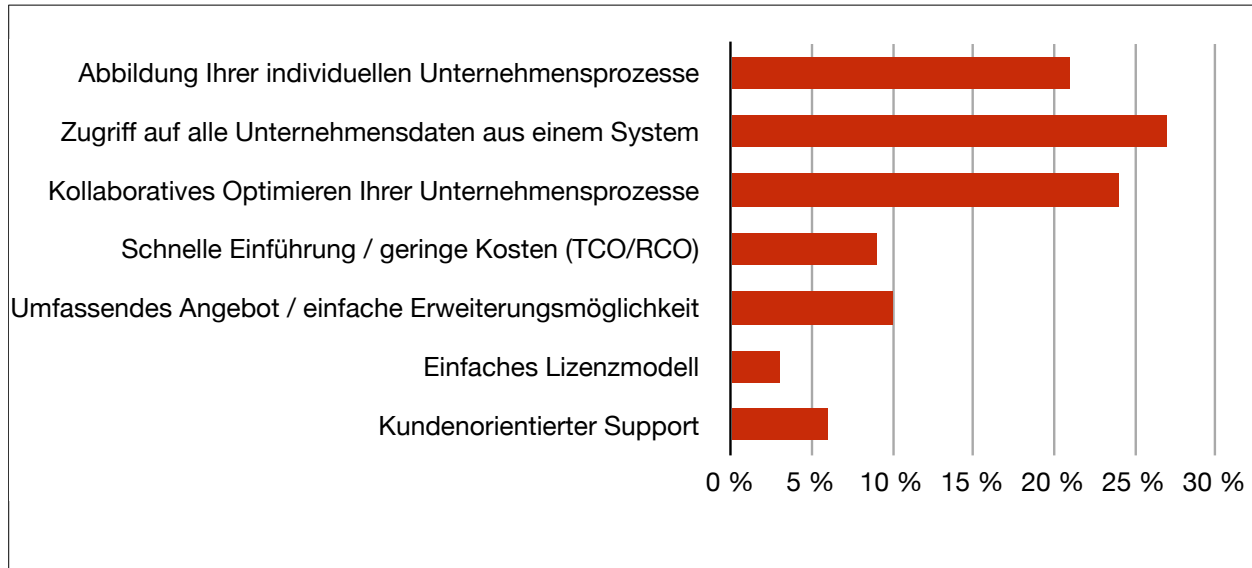


Abb. 8: Eigenschaften von ERP-Systemen - Großunternehmen

4 Interpretation der Ergebnisse

Im Folgenden sollen die ausgewählten Eigenschaften von ERP-Systemen näher analysiert werden:

4.1 Abbildung Ihrer individuellen Unternehmensprozesse

Die Abbildung der individuellen Unternehmensprozesse ist für die Mehrzahl der befragten Unternehmen von besonderer Bedeutung. In den individuellen Unternehmensprozessen spiegelt sich das Know-how der Unternehmen wider.

Hierin ist zugleich ein entscheidendes Problem der am Markt etablierten Standard-ERP-Systeme zu sehen. Die aktuell am Markt etablierten Standard-ERP-Systeme verfügen allesamt über mehr oder weniger anpassbare Standard-Prozessmodelle.

Insbesondere die kleinen und mittelständischen Unternehmen sind auf die Abbildung ihrer individuellen Unternehmensprozesse angewiesen, da sie nur so einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Ihren Mitbewerben für sich realisieren können.

4.2 Zugriff auf alle Unternehmensdaten aus einem System

Besonders Großunternehmen haben das Problem, dass eine Vielzahl von Prozessen nicht über das vorhandene ERP-System sondern mit Hilfe einer Vielzahl von Tabellenkalkulationsblätter (meist Microsoft Excel) abgewickelt werden. Dies führt i. d. R. zu nicht konsistenten Daten und einer subjektiven Datengläubigkeit.⁵

Der Zugriff auf alle Unternehmensdaten aus einem System heraus ist somit von entscheidender Bedeutung um alle Unternehmensentscheidungen mit Hilfe einer einheitlichen Informationsbasis fällen zu können.

4.3 Kollaboratives Optimieren Ihrer Unternehmensprozesse

Das Kriterium des kollaborativen Modellierens und Optimierens der Unternehmensprozesse ist speziell für Großunternehmen von Interesse. Insbesondere wenn mehrere Personen oder sogar Abteilungen - die womöglich global über mehrere Standorte verteilt arbeiten - mit der Modellierung, Aktualisierung und Optimierung der Ablauforganisation betraut sind.

Zur Zeit bietet kein am Markt etabliertes ERP-System diese Funktionalität.

⁵ Jeder Mitarbeiter glaubt nur noch die Zahlen und Daten aus seiner eigenen Tabelle.

4.4. Schnelle Einführung / geringe Kosten (TCO/RCO)

Aufgrund der Tatsache, dass insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen i. d. R. nur über begrenzte kapazitive und finanzielle Ressourcen verfügen, sollte die Einführung eines neuen ERP-Systems sowohl schnell realisierbar sein als auch relativ wenig kosten.

Im Durchschnitt betragen die gesamten Projektkosten zwischen 100.000 € und 400.000 €.

4.5 Umfassendes Angebot / einfache Erweiterungsmöglichkeit

Ein umfassendes Angebot an Modulen bzw. eine einfache Erweiterbarkeit eines Standard-ERP-Systems erleichtern die Abbildung der individuellen Unternehmensprozesse in der Software.

Im Gegensatz zu den kleinen und mittleren Unternehmen sind die Großunternehmen finanziell eher in der Lage ihre Standard-ERP-Software eines etablierten Anbieters durch Änderungs- oder Zusatzprogrammierung an ihre individuellen Bedürfnisse anpassen zu können.

4.6 Einfaches Lizenzmodell

Bei der Einführung einer neuen ERP-Software in einem Unternehmen spielt das Lizenzmodell lediglich eine untergeordnete Rolle bei der Bewertung einer Software. Dies dürfte auch darauf zurückzuführen sein, dass die wenigsten Firmen schlechte Erfahrungen in diesem Bereich gemacht haben.

4.7 Kundenorientierter Support

Viele Unternehmen verfügen während der Einführungs- und Etablierungsphase eines neuen ERP-Systems noch nicht über die für einen reibungslosen Betrieb notwendigen Fachkenntnisse. Diese können von den betreffenden Mitarbeitern erst im Laufe der Zeit durch Training-on-the-Job bzw. Learning-by-Doing erworben werden. Um so wichtiger ist in dieser Situation ein kundenorientierter Support, der diese Mitarbeiter schnell und unbürokratische bei der Bewältigung der jeweiligen Probleme unterstützt.

5 Zusammenfassung / Fazit

Diese Unternehmensbefragung hat gezeigt, dass die Abbildung der individuellen Unternehmensprozesse für alle Unternehmen von entscheidender Bedeutung ist.

Speziell für kleine und mittlere Unternehmen stehen auch die schnelle Einführung und geringe Gesamtkosten sowie ein kundenorientierter Support im Vordergrund.

Für Großunternehmen steht zusätzlich der Zugriff auf alle relevanten Unternehmensdaten aus einem System heraus sowie das kollaborative Optimieren der Unternehmensprozesse im Vordergrund.

Alle diese Eigenschaften einer idealtypischen ERP-Software werden von den meisten standardisierten ERP-Systemen etablierter Hersteller zur Zeit nur teilweise erfüllt.

Aus diesem Grund dürfte auch die Zufriedenheit mit dem aktuell eingesetzten ERP-System bei der Mehrheit der Befragten relativ negativ bewertet worden sein.

Die Entwickler von neue und innovative ERP-Software-Produkten werden zukünftig nicht darum herumkommen, diese von den Nutzern priorisierten Eigenschaften in ihre Produkte zu integrieren.

Anhang: Fragebogen zur empirischen Studie



Universität Hamburg

Umfrage ERP-Software

Wie beurteilen Sie die Wichtigkeit der folgenden Eigenschaften von ERP-Systemen?
Bitte markieren Sie die wichtigsten drei Eigenschaften:

- Abbildung Ihrer individuellen Unternehmensprozesse
- Zugriff auf alle Unternehmensdaten aus einem System
- Kollaboratives Optimieren Ihrer Prozesse
- Schnelle Einführung / geringe Kosten (TCO/RCO)
- Umfassendes Angebot an Modulen / einfache Erweiterungsmöglichkeit
- Einfaches Lizenzmodell
- Kundenorientierter Support

Wie Zufrieden sind Sie mit dem in Ihrem Unternehmen eingesetzten ERP-System?

sehr unzufrieden sehr zufrieden

Wie groß war das Projektbudget für die Einführung des aktuellen ERP-Systems?

- | | | | |
|--------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|
| weniger als
25.000€ | 25.001 € bis
100.000 € | 100.001 € bis
250.000 € | mehr als
250.000 € |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Wie lange wird das aktuelle ERP-System in Ihrem Unternehmen bereits genutzt?

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| weniger als 1 Jahr | 1 bis 5 Jahre | 5 bis 10 Jahre | mehr als 10 Jahre |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Welches ERP-System wird in Ihrem Unternehmen aktuell eingesetzt?

Hersteller: _____

Produkt: _____

Wie groß ist Ihr Unternehmen?

- 1 bis 9 Mitarbeiter
- 10 bis 25 Mitarbeiter
- 26 bis 250 Mitarbeiter
- mehr als 250 Mitarbeiter

Welcher Wirtschaftszweig?

- Industrie
- Handel
- Dienstleistung